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

CARRERA DE GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO

PROYECTO DE INVESTIGACIÓN PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE LICENCIADAS EN GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO

TEMA:

"AMBIENTE LABORAL EN LA SATISFACCIÓN DE LOS TRABAJADORES DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO "GUARANDA LTDA" MATRIZ GUARANDA, PROVINCIA BOLÍVAR AÑO 2024".

AUTORES:

Melanee Solange Naranjo González

María Gabriela Obando Ponce

DIRECTOR(A)

Ing. Flor Poveda, Msc

PARES ACADÉMICOS

Dra. Yonaiker Navas,

Ing. Jefferson Naranjo, Mba.

SAN MIGUEL – ECUADOR
2025

TEMA DEL PROYECTO DE INVESTIGACIÓN

"AMBIENTE LABORAL EN LA SATISFACCIÓN DE LOS TRABAJADORES DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO "GUARANDA LTDA" MATRIZ GUARANDA, PROVINCIA BOLÍVAR AÑO 2024".

AGRADECIMIENTO

En primer lugar, queremos dar gracias a Dios, quien ha sido nuestra guía y apoyo incondicional a lo largo de toda nuestra vida. Sin Él, nada de esto habría sido posible. Su luz nos ha inspirado a seguir adelante en los momentos más desafiantes, recordándonos siempre la importancia de la fe y la perseverancia.

Agradecemos profundamente a cada una de nuestras familias, quienes han sido nuestra principal fuente de inspiración y motivación en cada paso de este camino. Cada palabra llena de sabiduría y, sobre todo, de amor, ha sido vital para mantenernos firmes y recordar que, sin importar lo que suceda, siempre contaremos con su apoyo incondicional. Su confianza en nosotros ha sido el motor que nos impulsa a seguir luchando por nuestros sueños y metas.

Un agradecimiento especial a nuestra directora de tesis, Ing. Ximena Poveda, y a nuestra Par Académica, Dra. Yonaiker Navas. Queremos reconocer especialmente al Ing. Jefferson Naranjo y al Ing. Alejandro Sánchez, quienes nos brindaron su orientación desde el primer día, su sabiduría, paciencia y dedicación han sido pilares fundamentales para el éxito de este proyecto de titulación. Gracias por permitirnos explorar y expandir nuestros conocimientos, ayudándonos a crecer profesionalmente a lo largo de este proceso. Sus enseñanzas no solo nos han preparado para el mundo laboral, sino que también nos han enseñado la importancia del trabajo en equipo y la colaboración.

Agradecemos a cada uno de nuestros docentes, quienes, con cariño, nos enseñaron algo nuevo cada día. Su compromiso y dedicación a la educación han dejado una huella imborrable en nosotras. Gracias por compartir con nosotras experiencias y momentos que llevaremos guardados en el corazón para siempre. A todos los que forman parte de la Gestión de Carrera de Talento Humano y de la Extensión Universitaria San Miguel de Bolívar, les agradecemos por acogernos en sus aulas durante estos cinco años. La comunidad académica que hemos encontrado aquí ha sido un verdadero hogar, donde hemos forjado amistades y creando recuerdos inolvidables.

Gracias a todos. Sin su apoyo y dedicación, este viaje no habría sido el mismo. Cada uno de ustedes ha contribuido a nuestra formación y crecimiento, y llevaremos sus enseñanzas con nosotras mientras avanzamos hacia el futuro.

Melanee Solange Naranjo González

María Gabriela Obando Ponce

DEDICATORIA

Quiero comenzar agradeciendo a Dios, quien ha sido mi guía y fortaleza en esto tan importante en mi vida. Gracias por darme la sabiduría, paciencia y energía para llegar hasta aquí.

A mi esposo Santiago Ortiz ya que ha sido mi compañero de vida 12 años, los cuales hemos pasado muchos momentos buenos y malos, pero siempre ha estado conmigo apoyándome, motivando, para cumplir esta meta personal y familiar, Gracias por ser mi refugio, mi motivación y por priorizarme en cada etapa de nuestras vidas. Te amo infinitamente.

También agradecer a mi motivo de vida, mis hijos, Benjamín y Sophia, ya que son el motor y pilar fundamental de mi vida, ellos son el motivo de todos mis esfuerzos, gracias por entender que a veces mamá no podía estar para ustedes por cumplir con mis obligaciones como estudiante, Este logro no es solo mío, es de los tres, porque cada sacrificio valió la pena pensando en ustedes.

A mi hermana, que siempre me ha motivado a estudiar y salir adelante, gracias por ser ese ejemplo y apoyo como hermana mayor, valoro mucho tu cariño. Te quiero mucho hermanita.

A mi papá, que además de apoyarme económicamente para cumplir esta meta, siempre ha estado para mí en buenos y malos momentos, gracias por no dejar de apoyarme nunca.

A mis abuelitos, como no agradecer a mis abuelitos Fernando y Olivia, que más que abuelos fueron unos padres que me criaron con mucho amor, y no dejan de hacerlo.

Por ultimó quiero agradecerme a mí misma por no rendirme, por cada esfuerzo, cada sacrificio y cada desvelo. Por creer en mí, incluso cuando las cosas parecían difíciles, y por seguir adelante con determinación. Este logro es una prueba de mi esfuerzo y dedicación, y me siento orgullosa de mí misma.

Melanee Solange Naranjo González.

Principalmente a Dios, quien ha sido mi fortaleza a lo largo de toda mi vida. Su amor nunca me ha dejado sola, tal como se dice en Deuteronomio 31:8: "El Señor mismo irá delante de ti y estará contigo; nunca te dejará ni te abandonará. No tengas miedo ni te desanimes". Sin Él, nada de esto habría sido posible, toda mi gratitud es para Él.

A Héctor Ponce y Magdalena Arévalo, que, aunque físicamente no estén aquí, siempre los llevo en mi corazón. Ustedes fueron unos padres excepcionales; gracias por educarme con amor y paciencia, cada lección, abrazo y palabras de aliento me han moldeado en la persona que soy. Espero que desde el cielo estén orgullosos de su cantincusa que los ama, extraña y que siempre será su legado.

A Maribel Ponce, una madre extraordinaria que ha sido un ejemplo claro de que, con sacrificio y perseverancia, todo es posible. Su fe en mí ha sido una luz que me ha guiado en cada paso. Gracias por ser una mujer guerrera y valiente, por luchar incansablemente. Por siempre confiar en cada uno de mis sueños y metas. Cada uno de sus sacrificios está dando frutos, y cada logro que alcanzo es un reflejo de su dedicación y esfuerzo.

A Ivanna y Danna Haro, mis hermanas quienes me inspiran a ser una mejor persona. Estoy segura de que llegarán a hacer cosas aún más grandes de las que yo estoy logrando, cada día que paso con ustedes es un recordatorio de lo afortunada que soy por tenerlas en mi vida. Gracias por su amor sincero y por cuidar de mí muchas veces, incluso siendo yo la mayor. Cada risa compartida y momento juntas son tesoros que guardo en mi corazón.

A Milton Haro, por asumir muchas veces el papel de padre. Gracias por tu cariño, consejos, motivación y regaños que han sido fundamentales desde que llegaste a mi vida. Tu apoyo ha sido un pilar en mi camino, y lo valoro profundamente.

A mi familia Ponce Arévalo, Obando Ponce y Haro Moreno gracias por ser parte de mi motivación, todos han sido un pilar fundamental en mi vida y tiene un espacio importante en mi corazón. Cada uno de ustedes ha contribuido a mi crecimiento de maneras únicas, y llevaré siempre su amor conmigo. He aprendido que familia no es solo con quienes se comparte la misma sangre, sino también se trata de lazos de amor, respeto y fraternidad.

A mi novio William, por su cariño, apoyo y paciencia que me ha brindado durante este proceso. Sus palabras de motivación han sido un ancla en los momentos difíciles, ayudándome a mantenerme en pie y a nunca rendirme. Estoy agradecida por tenerte a mi lado en este viaje.

A Cyra, por llegar en el momento indicado. Gracias a tu compañía, amor y apoyo que me diste en un período difícil de mi vida, es que ahora puedo estar en este presente. Te extraño todos los días.

¡Gracias a todos! Su amor y apoyo han sido esenciales en mi viaje, y siempre llevaré sus enseñanzas y recuerdos en mi corazón. Esta dedicación no solo refleja mi gratitud, sino también el compromiso de honrar su legado en cada uno de mis futuros logros. Cada uno de ustedes ha dejado una huella imborrable en mi vida, y estoy emocionada por lo que el futuro nos depara.

María Gabriela Obando Ponce.

CERTIFICADO DE VALIDACIÓN

Ing. Flor Ximena Poveda Valverde; Dra. Yonaiker Del Mar Navas Montes e Ing. Jefferson Napoleón Naranajo Gaibor; en su orden Director y Pares Académicos del Trabajo de Titulación "Ambiente Laboral En La Satisfacción De Los Trabajadores De Cooperativa De Ahorro Y Crédito "Guaranda Ltda." Matriz Guaranda, Provincia Bolívar, Año 2024", desarrollado por la señorita Naranjo González Melanee Solange y por la señorita Obando Ponce María Gabriela.

CERTIFICAN

Que, luego de revisado el Trabajo de Titulación en su totalidad, cumple con las exigencias académicas de la Carrera de Gestión del Talento Humano.

San Miguel, mayo del 2025

Ing. Flor Ximena
Poveda Valverde
Director

Dra. Yonaiker Del Mar
Navas Montes
Par Académico

Ing. Jefferson Napoleón
Naranajo Gaibor
Par Académico

DERECHOS DE AUTOR

Nosotras Naranjo González Melanee Solange y Obando Ponce María Gabriela portadoras de la Cédula de Identidad No 025005966-4 y 100427721-4 en calidad de autoras y titulares de los derechos morales y patrimoniales del Trabajo de Titulación:
"Ambiente Laboral En La Satisfacción De Los Trabajadores De La Cooperativa De Ahorro Y Crédito "Guaranda Ltda" Matriz Guaranda, Provincia Bolívar Año 2024", 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, 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.

Las autoras declaran 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.

Melanee Solange Naranjo González

María Gabriela Obando Ponce

ÍNDICE DE CONTENIDO

TEMA DEL PROYECTO DE INVESTIGACIÓN……...II

AGRADECIMIENTO…….III

DEDICATORIA……..IV

CERTIFICACIÓN DEL DIRECTOR Y PARES ACADEMICOS……..VI

DERECHOS DE AUTORÍA……...……...VII

ÍNDICE DE CONTENIDO……...VIII

ÍNDICE DE TABLAS…….…….....XI

ÍNDICE DE GRÁFICAS……...….XII

INTRODUCCIÓN..... 1

RESUMEN……4

ABSTRACT …….5

CAPÍTULO I FORMULACIÓN GENERAL DEL PROYECTO 6

1.1 Descripción del Problema. 6

1.2 Formulación del Problema 7

1.3 Preguntas de Investigación 7

1.4 Justificación. 8

1.5 Objetivos 10

4.6.1. Objetivo General. 10

4.6.2. Objetivos Específicos 10

1.6 Variables 10

1.7 Operacionalización. 11

CAPÍTULO II. MARCO TEÓRICO 17

2.1 Antecedentes. 17

2.2 Científico. 18

2.2.1. Ambiente laboral. 18

2.2.2. Condiciones Físicas del Trabajo. 21

2.2.3. Clima organizacional 23

2.2.4. Aspectos psicosociales 26

2.2.5. Satisfacción 28

2.2.6. Satisfacción laboral. 29

2.2.7. Satisfacción organizacional. 32

2.2.8. Bienestar personal 35

2.3 Conceptual. 36

2.4 Legal. 38

CAPÍTULO III. METODOLOGÍA 39

3.1 Tipo de Investigación. 39

3.2 Enfoque de la investigación. 39

3.3 Métodos de Investigación. 40

3.4 Técnicas e Instrumentos de Recopilación de Datos 41

3.5 Universo, Población y Muestra. 41

3.6 Procesamiento de la Información. 41

CAPITULO IV. ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS 42

4.1. Análisis cuantitativo. Encuesta 42

4.1.1. Análisis e interpretación de la encuesta. 42

CONCLUSIONES 86

RECOMENDACIONES. 87

BIBLIOGRAFÍA. 88

ANEXOS 91

Cronograma (Gantt). 91

Presupuesto Ejecutado. 92

Instrumentos de recopilación de datos (cuestionario, guion entrevista, ficha de observación, entre otros) 92

ÍNDICE DE TABLAS.

Tabla 1 Operacionalización de variables ……..…….……11

Tabla N°1 Pregunta N°1……42

Tabla N°2 Pregunta N°2……44

Tabla N°3 Pregunta N°3……46

Tabla N°4 Pregunta N°4……48

Tabla N°5 Pregunta N°5……50

Tabla N°6 Pregunta N°6……52

Tabla N°7 Pregunta N°7……54

Tabla N°8 Pregunta N°8……56

Tabla N°9 Pregunta N°9……58

Tabla N°10 Pregunta N°10……..60

Tabla N°11 Pregunta N°11……..62

Tabla N°12 Pregunta N°12……..64

Tabla N°13 Pregunta N°13……..66

Tabla N°14 Pregunta N°14……..68

Tabla N°15 Pregunta N°15……..70

Tabla N°16 Análisis Final……...…….……75

Tabla N°17 Conexión Con Los Objetivos Específicos……...…….…….78

Tabla 2 Cronograma (Gantt)……..……...…….……91

Tabla 3 Presupuesto Ejecutado……..……...…….……92

ÍNDICE DE GRÁFICAS

Grafico N°1 Pregunta N°1……..…...…42

Grafico N°2 Pregunta N°2……..…...…44

Grafico N°3 Pregunta N°3……46

Grafico N°4 Pregunta N°4……..…...…48

Grafico N°5 Pregunta N°5……..…...…50

Grafico N°6 Pregunta N°6……52

Grafico N°7 Pregunta N°7……..…...…54

Grafico N°8 Pregunta N°8……..…...…56

Grafico N°9 Pregunta N°9……58

Grafico N°10 Pregunta N°10……...…60

Grafico N°11 Pregunta N°11……...…62

Grafico N°12 Pregunta N°12……...…64

Grafico N°13 Pregunta N°13……...…66

Grafico N°14 Pregunta N°14……...…68

Grafico N°15 Pregunta N°15……...…70

Grafico N°16 Análisis Final……...…….……76

INTRODUCCIÓN

El presente trabajo de investigación titulado “Ambiente laboral en la satisfacción de los trabajadores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito ‘Guaranda Ltda.’ Matriz Guaranda, provincia Bolívar, año 2024”, surge de la necesidad de analizar y comprender cómo las condiciones laborales influyen en la satisfacción de los empleados, en un entorno cada vez más competitivo, las organizaciones deben garantizar ambientes laborales que promuevan el bienestar y la motivación de sus colaboradores, ya que estos aspectos tienen una relación directa con la productividad y el éxito institucional. Esta investigación tiene como propósito determinar los factores relacionados con el ambiente laboral que mejoran la satisfacción de los trabajadores, enfocándose en los aspectos más relevantes para el desarrollo profesional y personal de los mismos.

El trabajo se organiza en cuatro capítulos que abordan de manera sistemática los diferentes componentes de la investigación, desde la problemática inicial hasta el análisis detallado de los resultados obtenidos.

En el capítulo primero, se aborda el marco introductorio, que comprende la problemática, donde se expone la situación actual de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Guaranda Ltda.” Matriz Guaranda, identificando posibles brechas en el ambiente laboral que podrían estar afectando la satisfacción de los trabajadores. Este capítulo incluye la formulación del problema principal, las preguntas de investigación y la justificación del estudio, la cual enfatiza la relevancia de esta investigación para fortalecer el desarrollo organizacional, mejorar las condiciones laborales y aumentar la satisfacción del personal. Además, se presentan los objetivos del estudio. El objetivo general busca determinar los factores relacionados con el ambiente laboral que impactan en la satisfacción de los trabajadores, mientras que los objetivos específicos se centran en diagnosticar la situación actual de la

satisfacción laboral, identificar los factores relacionados con el ambiente laboral y analizar cómo estos influyen en la satisfacción del personal.

El capítulo segundo desarrolla el marco teórico, que sirve como sustento conceptual y científico de la investigación. En esta sección, se presentan los antecedentes relevantes de estudios previos relacionados con el ambiente laboral y la satisfacción de los trabajadores, permitiendo contextualizar el tema de estudio dentro de una perspectiva más amplia. Además, se incluyen el marco científico, que analiza las teorías relacionadas con la motivación, el ambiente laboral y la satisfacción laboral; el marco conceptual, donde se definen términos clave que estructuran el análisis, y el marco legal, que describe las normativas aplicables al contexto laboral en el ámbito ecuatoriano. Este capítulo proporciona los fundamentos necesarios para comprender la relación entre el ambiente laboral y el bienestar de los empleados.

El capítulo tercero describe la metodología utilizada en la investigación. Se detallan el tipo y enfoque de la investigación, los métodos empleados para recolectar y analizar datos, y los instrumentos utilizados, tales como encuestas dirigidas al personal de la cooperativa. Además, se define el universo, la población y la muestra seleccionada, garantizando la representatividad de los datos obtenidos. Este capítulo también explica los procedimientos aplicados para el tratamiento de la información, asegurando que los resultados sean confiables, objetivos y alineados con los objetivos del estudio.

Finalmente, el capítulo cuarto presenta el análisis e interpretación de resultados obtenidos a través de las encuestas. En esta sección se examinan los datos recolectados, identificando tendencias y aspectos clave sobre el ambiente laboral y la satisfacción de los trabajadores. Este análisis se complementa con una discusión, en la que se contrastan los resultados obtenidos con los antecedentes teóricos y empíricos mencionados en el capítulo anterior, resaltando las implicaciones prácticas y las oportunidades de mejora para la cooperativa, esta

investigación busca abordar de manera integral los factores del ambiente laboral que afectan la satisfacción de los trabajadores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Guaranda Ltda.” Matriz Guaranda, al identificar fortalezas y debilidades dentro del entorno laboral, se pretende aportar soluciones que contribuyan al desarrollo de una cultura organizacional más sólida, basada en el bienestar y la motivación del personal, lo que redundará en una mayor eficiencia y sostenibilidad de la cooperativa.

RESUMEN

La investigación titulada “Ambiente laboral en la satisfacción de los trabajadores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito ‘Guaranda Ltda.’ Matriz Guaranda, provincia Bolívar, año 2024” tiene como objetivo principal determinar los factores relacionados con el ambiente laboral que inciden en la satisfacción de los empleados. Mediante un enfoque descriptivo y cuantitativo, se identificaron las condiciones actuales de satisfacción, los factores laborales relevantes y su impacto en el desempeño y bienestar de los trabajadores. Los resultados muestran que, si bien las condiciones físicas del entorno laboral son adecuadas, existen aspectos críticos que necesitan fortalecerse, como la motivación, el reconocimiento y las oportunidades de desarrollo profesional. Adicionalmente, se detectaron desafíos en la comunicación interna y en el equilibrio entre la vida laboral y personal.

En conclusión, el ambiente laboral juega un rol fundamental en la satisfacción de los trabajadores, impactando su productividad y compromiso organizacional. Se recomienda implementar políticas enfocadas en el fortalecimiento de la motivación, la promoción de espacios de reconocimiento y el desarrollo profesional, con el objetivo de fomentar un entorno laboral más positivo y eficiente.

Palabras clave:

Ambiente laboral, satisfacción laboral, motivación, comunicación interna, productividad.

ABSTRACT

The research titled "Work Environment and Employee Satisfaction at the 'Guaranda Ltda.' Savings and Credit Cooperative, Main Office Guaranda, Bolívar Province, Year 2024" aims to determine the factors related to the work environment that affect employee satisfaction. Through a descriptive and quantitative approach, the current conditions of satisfaction, relevant work factors, and their impact on employee performance and well-being were identified. The results show that while the physical conditions of the work environment are adequate, there are critical aspects that need strengthening, such as motivation, recognition, and opportunities for professional development. Additionally, challenges in internal communication and the balance between work and personal life were detected.

In conclusion, the work environment plays a fundamental role in employee satisfaction, impacting their productivity and organizational commitment. It is recommended to implement policies focused on strengthening motivation, promoting recognition spaces, and professional development, with the aim of fostering a more positive and efficient work environment.

Keywords:

Work environment, job satisfaction, motivation, internal communication, productivity.

CAPÍTULO I FORMULACIÓN GENERAL DEL PROYECTO

1.1 Descripción del Problema.

El ambiente laboral según investigaciones desarrolladas por (Aguilar Fernández, 2021) define como el conjunto de condiciones físicas, psicológicas y sociales en las cuales los empleados desarrollan su trabajo. Este ambiente incluye aspectos como las relaciones interpersonales, la seguridad en el espacio laboral, el estilo de liderazgo, y el clima organizacional en general. Un ambiente laboral adecuado puede incrementar la motivación y productividad de los trabajadores, mientras que uno desfavorable puede provocar insatisfacción y desmotivación. Por su parte, los estudios realizados por (Antón Cedeño, 2021) considera que la satisfacción de los trabajadores se refiere a la percepción que tienen los empleados sobre su entorno laboral y las condiciones en las que realizan sus funciones. Esta satisfacción es un indicador de bienestar organizacional y se relaciona con la retención de talento y la calidad del servicio. La relación entre ambas variables es directa, ya que un ambiente laboral positivo genera mayor satisfacción en los trabajadores, lo cual influye en su rendimiento y compromiso con la organización.

Diversos estudios han mostrado la influencia del ambiente laboral sobre la satisfacción de los empleados. Autores como (Córdova Caicedo, 2021) y (Armas Ortega, 2018), destacan que el clima organizacional impacta directamente en el comportamiento y satisfacción de los trabajadores. Según (Alles, 2018), factores como la seguridad, el reconocimiento, y el liderazgo positivo son esenciales para lograr una experiencia laboral satisfactoria. Asimismo, investigaciones de (Aguilar Fernández, 2021), destacan la importancia de satisfacer las necesidades psicológicas y sociales en el ambiente de trabajo para mejorar la motivación y compromiso de los empleados, dentro de la cooperativas de ahorro y crédito

en particular resalta que un buen ambiente laboral no solo aumenta la satisfacción de los empleados, sino que también mejora la atención al cliente y el compromiso organizacional. Dentro de la Cooperativa de Ahorro y Crédito "Guaranda Ltda," Matriz Guaranda el ambiente laboral incluye condiciones físicas, relaciones interpersonales y liderazgo. Problemas como una infraestructura poco adecuada, falta de comunicación clara y limitadas oportunidades de desarrollo profesional pueden afectar la percepción de los empleados sobre su entorno, causando insatisfacción y menor rendimiento. La satisfacción de los trabajadores en esta institución está ligada a la percepción de estas condiciones. La falta de oportunidades de crecimiento o el escaso reconocimiento pueden llevar a una baja satisfacción y a una alta rotación de personal, lo cual afecta tanto el servicio ofrecido como la imagen de la cooperativa. Analizar cómo estas variables influyen entre sí permitirá a la cooperativa implementar mejoras en el ambiente laboral, promoviendo así una mayor satisfacción entre sus empleados y un mejor desempeño organizacional.

1.2 Formulación del Problema

¿Cuáles son los factores relacionados al ambiente laboral que mejoran la satisfacción de los trabajadores en la Cooperativa de Ahorro y Crédito "Guaranda Ltda" Matriz Guaranda, provincia Bolívar año 2024"?

1.3 Preguntas de Investigación

¿Cuáles son los factores específicos del ambiente laboral que influyen en la satisfacción de los trabajadores de la cooperativa de Ahorro Y Crédito "Guaranda Ltda." Matriz Guaranda, Provincia de Bolívar, año 2024?

¿De qué manera el ambiente laboral afecta el desempeño y motivación de los empleados de la cooperativa de Ahorro y Crédito" Guaranda Ltda." Matriz Guaranda?

¿Cuál es la incidencia del ambiente laboral en relación con la satisfacción de los trabajadores en la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Guaranda Ltda.” Matriz Guaranda?

1.4 Justificación.

La presente investigación se realiza con el propósito de analizar y comprender la relación entre el ambiente laboral y el grado de satisfacción de los trabajadores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Guaranda, Ltda.” Matriz Guaranda, este estudio es de vital importancia debido a que los trabajadores desarrollan sus actividades en ambientes poco cómodos que inciden en su desempeño laboral, sin embargo, su labor se caracteriza por altos niveles de estrés y riesgo, lo que puede afectar su bienestar y, por ende, su compromiso con la institución, comprender estos aspectos es esencial para desarrollar estrategias que mejoren las condiciones laborales y promuevan un entorno de trabajo más saludable y comprometido.
La viabilidad de esta investigación está garantizada por varios factores, primero, existe un acceso directo al Cooperativa de Ahorros y Créditos “Guaranda Ltda.” Matriz Guaranda, lo que facilita la recolección de datos primarios a través de encuestas, entrevistas y observaciones, además, la institución ha mostrado disposición para colaborar, lo que asegura la disponibilidad de la información necesaria. Por otro lado, se cuenta con un equipo de investigación capacitado y con experiencia en estudios relacionados con el ambiente laboral y el grado de satisfacción de los trabajadores, lo que asegura la adecuada ejecución y análisis del proyecto.
A nivel social se espera que la investigación contribuya a mejorar el ambiente laboral de los de los trabajadores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Guaranda, Ltda.” Matriz Guaranda, lo que a su vez puede mejorar su calidad de vida y su grado de satisfacción de los trabajadores, además, la investigación puede aportar información valiosa para mejorar la

administración de la institución para que pueda implementar estrategias que fortalezcan el compromiso institucional de sus miembros.

A nivel económico se espera mejorar el ambiente laboral y grado de satisfacción de los trabajadores puede conducir a una mayor eficiencia en las operaciones de los trabajadores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito "Guaranda, Ltda." Matriz Guaranda, lo que puede generar ahorros económicos. Además, la investigación puede identificar áreas de mejora en la Gestión del Talento Humano que pueden contribuir a optimizar el uso de recursos.

A nivel ambiental se espera un mejor ambiente laboral y grado de satisfacción de los trabajadores puede contribuir a un ambiente laboral más positivo y respetuoso, lo que puede reducir el estrés y mejorar la salud mental de los trabajadores. Además, la investigación puede identificar prácticas que sean más amigables con el medio ambiente en el contexto del trabajo.

Los beneficios de este proyecto no solo se limitan a los miembros de la Cooperativa de Ahorro y Crédito "Guaranda, Ltda." Matriz Guaranda, sino que también impactan positivamente a los clientes externos, es decir, la comunidad en general, un mejor ambiente laboral y grado de satisfacción de los trabajadores se traduce en un servicio más eficiente y efectivo, en fin los trabajadores más comprometidos y satisfechos con su trabajo están mejor preparados para responder a emergencias, lo que mejora la calidad y la rapidez de la atención brindada a la comunidad, reduciendo riesgos y aumentando la productividad.

1.5 Objetivos

4.6.1. Objetivo General.

Analizar los factores relacionados al ambiente laboral que mejoran la satisfacción de los trabajadores en la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Guaranda Ltda” Matriz Guaranda, provincia Bolívar año 2024”

4.6.2. Objetivos Específicos

- Diagnosticar la situación actual con respecto a la satisfacción de los trabajadores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Guaranda Ltda” Matriz Guaranda.
- Identificar el estado de los factores relacionados con el ambiente laboral que presenta en la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Guaranda Ltda” Matriz Guaranda.
- Determinar la influencia del ambiente laboral en la satisfacción de los trabajadores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Guaranda Ltda” Matriz Guaranda.

1.6 Variables

Independiente: Ambiente laboral

Dependiente: Satisfacción

1.7 Operacionalización.

Tabla 1

Operacionalización de Variables

Variable	Definición conceptual	Definición operativa	Dimensión	Indicador	Item	Técnica	Instrumento
Ambiente Laboral	Según (Alles, 2018), define que el ambiente laboral se refiere al conjunto de condiciones físicas, sociales y psicológicas en las que los empleados realizan su trabajo. Incluye factores como la infraestructura, la ergonomía, la seguridad, las relaciones interpersonales, el liderazgo y la cultura organizacional. Un ambiente laboral favorable promueve el bienestar y la productividad de los empleados, mientras que un ambiente desfavorable puede generar estrés, insatisfacción y una baja eficiencia laboral.	El ambiente laboral será evaluado a través de encuestas y entrevistas que indagarán sobre las percepciones de los empleados respecto a las condiciones físicas, sociales y psicológicas en su lugar de trabajo. Se analizarán aspectos como la infraestructura, la seguridad, el liderazgo y las relaciones interpersonales para entender cómo influyen en la satisfacción de los empleados.	Condiciones Físicas del Trabajo	Espacio de trabajo	Encuesta ¿Considera que el espacio de trabajo es adecuado para realizar sus actividades? (Sí / No / Parcialmente) ¿Cuenta con suficiente iluminación en su lugar de trabajo? (Siempre / A veces / Nunca) ¿Se siente cómodo(a) en su espacio de trabajo? (Sí / No / A veces) Entrevista ¿Qué características del espacio de trabajo considera que podrían mejorarse? ¿De qué manera influye el espacio de trabajo en su productividad?	Encuesta Entrevista	Cuestionario Guía de entrevista
				Equipamiento y recursos	Encuesta ¿Cuenta con el equipo necesario para realizar sus tareas diarias? (Siempre / A veces / Nunca) ¿El equipo que utiliza se encuentra en buen estado? (Sí / No / A veces) ¿Recibe apoyo para el mantenimiento de los recursos de trabajo? (Sí / No / Ocasionalmente) Entrevista ¿Cómo influye la disponibilidad de recursos en su desempeño diario? ¿Existen recursos que le gustaría tener para mejorar su trabajo?		
				Seguridad en el trabajo	Encuesta ¿Considera seguro su entorno laboral? (Sí / No / A veces) ¿Cuenta con medidas de seguridad adecuadas en caso de emergencia? (Sí / No / Parcialmente) ¿Recibe capacitación sobre seguridad laboral? (Sí / No / Ocasionalmente)		

					Entrevista ¿Qué medidas de seguridad considera que se deberían implementar? ¿Cómo evalúa la capacitación en seguridad laboral que recibe?		
			Relaciones Interpersonales	Comunicación interna	Encuesta ¿La comunicación en su área de trabajo es efectiva? (Sí / No / A veces) ¿Recibe la información necesaria para realizar sus funciones? (Sí / No / A veces) ¿Se siente escuchado(a) por sus superiores? (Sí / No / A veces) Entrevista ¿Qué sugerencias tiene para mejorar la comunicación en su equipo? ¿Cómo considera que influye la comunicación en su satisfacción laboral?		
				Relación con compañeros	Encuesta ¿Las relaciones con sus compañeros son armoniosas? (Siempre / A veces / Nunca) ¿Recibe apoyo de sus compañeros en su trabajo? (Siempre / A veces / Nunca) ¿Se siente cómodo(a) trabajando en equipo? (Sí / No / A veces) Entrevista ¿Qué aspectos valora más en la relación con sus compañeros de trabajo? ¿Cómo cree que las relaciones con sus compañeros influyen en su desempeño?		
				Relación con superiores	¿Su jefe inmediato se muestra accesible y receptivo a sus ideas? (Sí / No / A veces) ¿Recibe retroalimentación constructiva de sus superiores? (Siempre / A veces / Nunca) ¿Percibe un trato justo por parte de sus superiores? (Sí / No / A veces) Entrevista ¿Cómo calificaría la relación con su jefe inmediato? ¿Qué tipo de apoyo espera de sus superiores para mejorar su desempeño?		
			Clima Organizacional	Cultura organizacional	Encuesta ¿Considera que la misión y visión de la organización están claras? (Sí / No / Parcialmente) ¿Los valores de la cooperativa se reflejan en su ambiente laboral? (Siempre / A veces / Nunca) ¿Se identifica con la cultura organizacional? (Sí / No / A veces)		

					Entrevista ¿Cómo percibe la cultura organizacional de la cooperativa? ¿Qué aspectos de la cultura organizacional considera que podrían mejorar?		
				Motivación	Encuesta ¿Se siente motivado(a) en su trabajo diario? (Sí / No / A veces) ¿Recibe reconocimiento por su desempeño? (Siempre / A veces / Nunca) ¿Considera que existen oportunidades de desarrollo profesional? (Sí / No / Parcialmente) Entrevista ¿Qué elementos considera que le motivan en su trabajo? ¿Qué cambios en su entorno laboral incrementarían su motivación?		
				Equilibrio trabajo-vida personal	Encuesta ¿El trabajo permite balancear su vida laboral y personal? (Sí / No / A veces) ¿Considera adecuada la carga laboral que tiene? (Sí / No / A veces) ¿Tiene tiempo suficiente para su desarrollo personal? (Sí / No / Parcialmente) Entrevista ¿Cómo considera que su trabajo afecta su vida personal? ¿Qué propuestas tiene para mejorar el balance entre su trabajo y su vida personal?		
Satisfacción	Según John P. Campbell, define que el grado de satisfacción se refiere al nivel de contento y bienestar que los empleados experimentan en relación con su trabajo y su entorno laboral. Esta variable abarca diversos aspectos como la satisfacción con las tareas realizadas, el reconocimiento recibido, las oportunidades de crecimiento profesional, las condiciones laborales y las relaciones interpersonales en el trabajo. La satisfacción laboral es crucial para la retención de	El grado de satisfacción será medido mediante cuestionarios estructurados y entrevistas semiestructuradas estos instrumentos permitirán recoger datos sobre cómo los empleados perciben diversos aspectos de su trabajo y cómo estos influyen en su satisfacción general. Se examinarán elementos como la satisfacción con las tareas, el reconocimiento y las oportunidades de desarrollo	Contenido del Trabajo	Complejidad del trabajo	Encuesta ¿Considera que sus tareas son desafiantes? (Sí / No / A veces) ¿Siente que su trabajo es interesante? (Sí / No / A veces) ¿Se siente satisfecho(a) con el nivel de complejidad de su trabajo? (Sí / No / A veces) Entrevista ¿Qué aspectos de su trabajo le resultan más satisfactorios? ¿Qué tipo de actividades considera que aumentarían su satisfacción laboral? ¿Cómo influye el nivel de complejidad de su trabajo en su satisfacción personal?	Encuesta Entrevista	Cuestionario Guía de entrevista
				Variedad en las tareas	Encuesta (cerradas): ¿Siente que realiza diversas tareas en su trabajo? (Siempre / A veces / Nunca) ¿Considera que su trabajo le permite aprender cosas nuevas? (Sí / No / A veces)		

	empleados, la productividad y el éxito organizacional.	para identificar las áreas de mejora en el ambiente laboral.			¿Le gustaría realizar otro tipo de actividades relacionadas con su puesto? (Sí / No / Tal vez) Entrevista (abiertas): ¿Qué cambios en sus tareas diarias incrementarían su satisfacción en el trabajo? ¿Cómo considera que la variedad en sus tareas influye en su satisfacción laboral? ¿Qué actividades nuevas o diferentes le gustaría realizar en su rol?		
				Claridad en responsabilidades	Encuesta ¿Tiene claro sus responsabilidades en el trabajo? (Sí / No / A veces) ¿Recibe instrucciones claras sobre sus tareas? (Siempre / A veces / Nunca) ¿Considera que sus responsabilidades están bien definidas? (Sí / No / Parcialmente) Entrevista ¿Qué tan claras considera sus responsabilidades laborales? ¿Cómo afecta la claridad en sus responsabilidades a su satisfacción laboral? ¿Qué aspectos de sus responsabilidades desearía que fueran más claros?		
			Reconocimiento y Recompensas	Reconocimiento por logros	Encuesta ¿Recibe reconocimiento por su desempeño laboral? (Sí / No / Ocasionalmente) ¿Siente que sus logros son valorados en la cooperativa? (Sí / No / A veces) ¿Considera que el reconocimiento recibido es justo en relación con su esfuerzo? (Sí / No / Parcialmente) Entrevista ¿Qué tipo de reconocimiento considera que sería adecuado para su desempeño? ¿Cómo afecta el reconocimiento a su motivación y satisfacción en el trabajo? ¿Considera que el reconocimiento es suficiente en su rol actual?		
				Incentivos económicos	Encuesta ¿Considera que la remuneración que recibe es adecuada para el trabajo que realiza? (Sí / No / Parcialmente) ¿Recibe algún tipo de incentivo económico adicional? (Sí / No / Ocasionalmente) ¿Siente que los incentivos económicos son un factor importante en su satisfacción laboral? (Sí / No / Parcialmente) Entrevista		

					¿Cómo influye la remuneración en su nivel de satisfacción en el trabajo? ¿Qué tipo de incentivos económicos adicionales considera que deberían implementarse?		
				Oportunidades de desarrollo profesional	Encuesta ¿Considera que tiene oportunidades de crecimiento en la cooperativa? (Sí / No / Parcialmente) ¿Se le brinda capacitación o apoyo para su desarrollo profesional? (Sí / No / Ocasionalmente) ¿Cree que estas oportunidades influyen positivamente en su satisfacción laboral? (Sí / No / Parcialmente) Entrevista ¿Cómo considera que las oportunidades de desarrollo profesional afectan su satisfacción? ¿Qué tipo de capacitación o desarrollo profesional desearía recibir? ¿Considera que la cooperativa fomenta su crecimiento profesional?		
			Relación con la Organización	Identificación con la organización	Encuesta ¿Se siente identificado(a) con la misión y visión de la cooperativa? (Sí / No / Parcialmente) ¿Cree que su trabajo contribuye al cumplimiento de los objetivos organizacionales? (Sí / No / A veces) ¿Percibe un sentido de pertenencia hacia la cooperativa? (Sí / No / A veces) Entrevista ¿De qué manera se identifica con la cooperativa y su misión? ¿Qué aspectos considera que fortalecen su sentido de pertenencia? ¿Cómo cree que su rol contribuye a los objetivos de la organización?		
				Percepción de justicia organizacional	Encuesta ¿Considera que los procesos de toma de decisiones son justos en la cooperativa? (Sí / No / A veces) ¿Percibe que existe equidad en el trato a todos los empleados? (Sí / No / A veces) ¿Cree que se le ofrece un trato justo en su puesto? (Sí / No / Parcialmente) Entrevista ¿Qué aspectos considera que podrían mejorar en términos de justicia en la organización? ¿De qué manera la percepción de justicia afecta su satisfacción laboral? ¿Qué factores influyen en su percepción de equidad dentro de la cooperativa?		

				Apoyo organizacional	Encuesta ¿Siente que recibe el apoyo necesario para cumplir con sus tareas? (Sí / No / A veces) ¿Percibe que la organización se preocupa por su bienestar? (Sí / No / A veces) ¿Considera que existe un apoyo adecuado por parte de los superiores? (Sí / No / A veces) Entrevista ¿Qué tipo de apoyo adicional considera que sería beneficioso para su desempeño? ¿Cómo considera que el apoyo organizacional influye en su satisfacción? ¿Cree que la organización podría mejorar en cuanto al respaldo brindado a los empleados?		

CAPÍTULO II. MARCO TEÓRICO

1.8 Antecedentes.

En el desarrollo del presente capítulo vamos a realizar una investigación documental referente a trabajos relacionados a nuestro tema de investigación "Ambiente laboral en la satisfacción de los trabajadores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito "Guaranda Ltda" Matriz Guaranda, provincia Bolívar año 2024". Considerando los siguientes aspectos característicos de cada uno de los trabajos relacionados al tema de estudio.

- En el estudio titulado "Impacto del clima laboral en la satisfacción del cliente: caso de estudio Cooperativa Chone Limitada", se establece que la gestión del talento humano es crucial para el funcionamiento organizacional. Los hallazgos indican que la cooperativa presenta un clima laboral favorable, lo que se traduce en una atención de calidad hacia los usuarios, con altos niveles de satisfacción en las dimensiones de identidad (4,617) y seguridad (4,604). Sin embargo, se identificó la necesidad de mejorar las dimensiones de recompensa y capacidad de respuesta, ya que la correlación entre el clima laboral y la satisfacción del cliente fue débil (0,081). Por lo tanto, se sugiere integrar todas las variables evaluadas para potenciar el impacto positivo del clima laboral en la satisfacción del cliente, lo que también apoyaría la toma de decisiones en la organización.
- En la investigación "Clima organizacional y su influencia en el ambiente laboral de los funcionarios de la cooperativa de ahorro y crédito San Antonio de Babahoyo", se busca determinar cómo el clima organizacional afecta el ambiente laboral. Se concluye que varios factores son esenciales para crear un clima organizacional óptimo, como el reconocimiento del desempeño y un entorno seguro. El estudio

reveló deficiencias en el clima organizacional que afectan la satisfacción laboral de los empleados, impactando negativamente su desempeño y la imagen de la institución. A pesar de esto, los empleados muestran interés en mejorar su situación actual.

- El trabajo titulado "Influencia del clima organizacional en el desempeño laboral de los colaboradores de la Cooperativa de ahorro y crédito San Antonio Ltda.- Los Ríos" concluye que la falta de atención y actitud del personal hacia los clientes afecta negativamente el clima organizacional. Además, se observa un bajo desempeño laboral debido a la insatisfacción con sus roles y salarios, ya que no existen incentivos que motiven a los colaboradores. A pesar de esto, los clientes expresan satisfacción con los servicios ofrecidos. La cooperativa carece de un modelo de desarrollo organizacional que mejore las relaciones interpersonales y la atención al cliente.

1.9 Científico.

2.2.1. Ambiente laboral.

Según (Alles, 2018) comenta que "el ambiente laboral se refiere al conjunto de condiciones, influencias y circunstancias que rodean a los empleados en su lugar de trabajo. Este concepto abarca tanto los aspectos físicos del entorno como los sociales, psicológicos y organizacionales. Un buen ambiente laboral es fundamental para el bienestar de los empleados y puede influir significativamente en su motivación, productividad y satisfacción.

- Físicas: Incluyen las condiciones tangibles del lugar de trabajo, tales como la infraestructura, la ergonomía, la iluminación, la temperatura y la limpieza. Estas características afectan directamente la comodidad y salud de los trabajadores.

- Sociales: Se refieren a las relaciones interpersonales y la cultura organizacional. Un entorno social positivo incluye la cooperación entre colegas, el respeto mutuo, la comunicación efectiva y el apoyo de los superiores.
- Psicológicas: Comprenden el bienestar emocional de los empleados, el manejo del estrés, la motivación y la percepción de equidad y reconocimiento en el trabajo.
- Organizacionales: Involucran las políticas y prácticas de la empresa, la estructura organizacional, la claridad en los roles y responsabilidades, y las oportunidades de desarrollo profesional.

El ambiente laboral se manifiesta en diversos aspectos del día a día de una organización:

Clima Organizacional: La percepción colectiva de los empleados sobre su entorno de trabajo. Incluye aspectos como el liderazgo, la comunicación interna, la cohesión del equipo y la cultura organizacional.

Condiciones Físicas: La adecuación y comodidad del espacio de trabajo, incluyendo la ergonomía, la disposición de los muebles y la calidad del aire y la luz.

Interacción Social: La calidad de las relaciones entre compañeros de trabajo y superiores, la colaboración, y la existencia de conflictos o apoyo mutuo.

Procesos y Prácticas Organizacionales: Políticas de recursos humanos, procedimientos de trabajo, sistemas de recompensas y reconocimientos, y oportunidades de formación y desarrollo.

Teorías y Modelos

Teoría de las Necesidades de Maslow: Propone que los empleados necesitan un ambiente que satisfaga sus necesidades básicas (fisiológicas y de seguridad) antes de poder aspirar a necesidades más elevadas (sociales, estima y autorrealización). Un buen ambiente laboral debe cubrir todas estas necesidades.

Modelo de Demanda-Control de Karasek: Sugiere que el estrés laboral resulta de la combinación de las demandas laborales y el control que el trabajador percibe tener sobre ellas. Un ambiente laboral saludable debe equilibrar estas demandas y proporcionar un nivel adecuado de autonomía.

Teoría de los Dos Factores de Herzberg: Distingue entre factores de higiene (condiciones de trabajo, salario, políticas) que pueden causar insatisfacción si son inadecuados, y factores motivacionales (reconocimiento, logro, responsabilidad) que promueven la satisfacción laboral.

Modelo de Clima Organizacional de Litwin y Stringer: Identifica varios factores del clima organizacional que influyen en el comportamiento y rendimiento de los empleados, como la estructura, responsabilidad, recompensas, relaciones y estándares.

Desde mi perspectiva, el ambiente laboral es un pilar esencial para cualquier organización que aspire a alcanzar altos niveles de rendimiento y satisfacción entre sus empleados. Un entorno de trabajo que fomente el bienestar físico y emocional, así como relaciones interpersonales saludables y una cultura organizacional positiva, no solo mejora la productividad, sino que también contribuye a la retención del talento y a la creación de una imagen corporativa sólida.

En el contexto de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Guaranda Ltda” Matriz Guaranda, un ambiente laboral bien gestionado puede transformar la experiencia laboral de los empleados, aumentando su compromiso y satisfacción. Para ello, es crucial implementar políticas que aborden tanto los aspectos físicos como los sociales y psicológicos del entorno de trabajo. Además, la retroalimentación continua y el ajuste de las prácticas organizacionales basadas en las necesidades y percepciones de los empleados son fundamentales para mantener un ambiente laboral positivo y productivo.

Un ambiente laboral saludable y bien equilibrado es la base para una fuerza laboral motivada y satisfecha, lo cual se traduce en un desempeño organizacional superior y en un servicio de calidad para los clientes de la cooperativa.

2.2.2. Condiciones Físicas del Trabajo.

Según (Antón Cedeño, 2021) menciona que "se refiere al conjunto de condiciones físicas, sociales, psicológicas y organizacionales que rodean a los empleados en su lugar de trabajo y que influyen en su desempeño, satisfacción y bienestar". Es un factor determinante en la productividad y motivación de los trabajadores, así como en la calidad de vida laboral.

Infraestructura:

La infraestructura se refiere a las instalaciones físicas y los recursos materiales disponibles en el lugar de trabajo. (Ibarra Bazurto, Muentes Zambrano, & Negrín Sosa, 2024)

Incluye edificios, oficinas, espacios de trabajo, equipamiento tecnológico, mobiliario y herramientas.

Se manifiesta a través del diseño y mantenimiento de las instalaciones, calidad del mobiliario y disponibilidad de recursos tecnológicos adecuados.

Teorías o Modelos:

La teoría de Herzberg sobre los factores higiénicos y motivacionales sostiene que las condiciones físicas del trabajo (factores higiénicos) pueden causar insatisfacción si no son adecuadas, aunque no necesariamente generan satisfacción por sí solas.

Ergonomía:

La ergonomía se enfoca en adaptar el entorno de trabajo a las capacidades y necesidades físicas del trabajador para mejorar la eficiencia y reducir riesgos de lesiones. (Alles, 2018)

Implica el diseño de puestos de trabajo ergonómicos, ajuste de mobiliario, herramientas y equipos para prevenir trastornos musculoesqueléticos y fatiga.

Se evidencia en la disposición ergonómica de estaciones de trabajo, diseño de sillas y escritorios ajustables, uso de equipos que reducen la tensión física.

Teorías o Modelos:

La teoría de la ergonomía cognitiva sostiene que un diseño adecuado del entorno de trabajo puede mejorar la productividad y el bienestar de los empleados al reducir la carga física y mental.

Seguridad y Salud:

Se refiere a las condiciones que protegen la salud y seguridad de los empleados mientras desempeñan sus funciones laborales. (Antón Cedeño, 2021)

Incluye normativas de seguridad, procedimientos de emergencia, formación en prevención de riesgos laborales, equipos de protección personal.

Se manifiesta en la implementación de medidas de seguridad, protocolos de salud ocupacional, evaluaciones de riesgos y mantenimiento preventivo.

Teorías o Modelos:

El modelo de Demanda-Control de Karasek sugiere que la percepción de control sobre el ambiente laboral influye en el estrés y la satisfacción laboral. Un ambiente seguro y saludable puede aumentar el control percibido y reducir el estrés.

Desde mi perspectiva, un ambiente laboral saludable y seguro es fundamental para promover el bienestar y la satisfacción de los trabajadores en cualquier organización. Las condiciones físicas del trabajo, que incluyen la infraestructura, la ergonomía y la seguridad y salud, no solo son aspectos básicos que deben cumplirse según normativas legales, sino que también

son esenciales para crear un entorno donde los empleados puedan desarrollarse plenamente y alcanzar su máximo potencial.

En el contexto de la Cooperativa de Ahorro y Crédito "Guaranda, Ltda." Matriz Guaranda, es crucial asegurar que las condiciones físicas del trabajo estén diseñadas para optimizar el confort y la seguridad de los trabajadores. Esto no solo mejorará su satisfacción laboral, sino que también fortalecerá la cohesión del equipo y fomentará un ambiente propicio para la innovación y la eficiencia operativa. La inversión en la mejora continua de estas condiciones no solo beneficia a los empleados directamente, sino que también repercute positivamente en la reputación y el éxito sostenible de la cooperativa en el mercado.

2.2.3. Clima organizacional

Según (Benavides Niampira, 2021), menciona que "El clima organizacional se refiere al ambiente interno de una organización, es decir, al conjunto de condiciones, factores y elementos que caracterizan el entorno de trabajo en una empresa u organización"

Satisfacción de los empleados: Grado en que los trabajadores se sienten a gusto y motivados en su lugar de trabajo.

- Relaciones interpersonales: Calidad de las interacciones y el nivel de cooperación entre los miembros de la organización.
- Liderazgo y dirección: Estilo y efectividad del liderazgo ejercido por los directivos y gerentes.
- Comunicación: Eficacia y fluidez de los canales de comunicación internos.
- Condiciones de trabajo: Aspectos físicos, ergonómicos y de seguridad del entorno laboral.

Relaciones Interpersonales:

Son las conexiones y dinámicas sociales entre los empleados dentro de la organización. Influyen en la cooperación, el apoyo mutuo y el ambiente emocional en el trabajo. (Cenea, 2019)

Incluyen la calidad de las relaciones, la comunicación efectiva, el respeto mutuo, la resolución de conflictos y el trabajo en equipo.

Se manifiestan en interacciones diarias entre empleados, colaboración en proyectos, reuniones de equipo y eventos sociales organizacionales.

Teorías o Modelos:

La Teoría X e Y de McGregor sugiere que la manera en que se perciben y gestionan las relaciones interpersonales en una organización puede afectar significativamente la motivación y el rendimiento de los empleados.

Liderazgo:

Se refiere a la capacidad de influir y guiar a otros dentro de la organización hacia el logro de metas comunes (Antón Cedeño, 2021). Un liderazgo efectivo promueve la motivación y la cohesión del equipo.

Involucra habilidades de comunicación, toma de decisiones, gestión de conflictos, delegación de tareas y capacidad para inspirar y motivar.

Se evidencia en la dirección estratégica de la organización, el apoyo emocional a los empleados, la claridad en los objetivos y la creación de un ambiente de confianza y respeto.

Teorías o Modelos:

La Teoría de los Rasgos y la Teoría Situacional del Liderazgo son ejemplos de enfoques teóricos que explican cómo diferentes estilos de liderazgo pueden influir en el clima organizacional y, por ende, en el rendimiento y satisfacción de los empleados.

Cultura Organizacional:

Es el conjunto de valores, creencias, normas y comportamientos compartidos por los miembros de una organización (Alles, 2018). Define su identidad y orienta las acciones individuales y colectivas.

Incluye la misión y visión de la organización, las prácticas de gestión, la ética laboral, la innovación, la adaptabilidad y la respuesta al cambio.

Se manifiesta en el comportamiento diario de los empleados, las ceremonias organizacionales, la forma en que se toman decisiones y la respuesta ante desafíos y oportunidades.

Teorías o Modelos:

La Teoría de la Cultura Organizacional de Schein y el Modelo Competing Values Framework son herramientas conceptuales que ayudan a entender cómo la cultura organizacional puede afectar la adaptabilidad y la satisfacción laboral de los empleados.

Desde mi punto de vista, el clima organizacional, que incluye las relaciones interpersonales, el liderazgo y la cultura organizacional, desempeña un papel fundamental en la determinación del grado de satisfacción y bienestar de los empleados en una organización como la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Guaranda, Ltda.” Matriz Guaranda Un ambiente donde existen relaciones positivas, un liderazgo eficaz que promueve la colaboración y la comunicación abierta, junto con una cultura organizacional que valora el crecimiento personal y profesional, puede mejorar significativamente la satisfacción laboral y, por ende, la productividad y retención de los empleados. Es esencial que la cooperativa fomente un ambiente que no solo cumpla con las necesidades físicas y psicológicas de sus trabajadores, sino que también promueva un sentido de pertenencia y motivación para alcanzar los objetivos organizacionales de manera efectiva.

2.2.4. Aspectos psicosociales

Según, (Antón Cedeño, 2021) menciona que "los aspectos psicosociales del ambiente laboral se refieren a las condiciones y factores del trabajo que afectan la salud mental, emocional y social de los trabajadores". Incluyen elementos como la carga de trabajo, la autonomía y participación en la toma de decisiones, y el apoyo social dentro del entorno laboral.

Los aspectos psicosociales en el entorno laboral se refieren a aquellas condiciones presentes en una situación de trabajo relacionadas con la organización, el contenido y la realización del trabajo que pueden afectar tanto al bienestar y la salud (física, psíquica y social) de los trabajadores, como al desarrollo del trabajo.

Carga de Trabajo:

La carga de trabajo se refiere al volumen y complejidad de las tareas asignadas a los empleados (Córdova Caicedo, 2021). Influye en el nivel de estrés percibido y la capacidad para manejar eficazmente las responsabilidades laborales.

Puede manifestarse en la cantidad de trabajo asignado, los plazos de entrega, la variedad de tareas y la presión temporal.

Se observa en la distribución de las responsabilidades entre los empleados, la carga horaria, y la percepción individual de la capacidad para completar las tareas de manera satisfactoria.

Teorías o Modelos:

La Teoría de la Demanda-Control-Support (Modelo DCS) de Karasek y Theorell sugiere que la carga de trabajo combinada con el control sobre el trabajo y el apoyo social puede impactar en la salud y el bienestar de los empleados.

Autonomía y Participación:

La autonomía se refiere al grado de libertad y control que tienen los empleados para tomar decisiones relacionadas con su trabajo (Gaona Jiménez, 2024). La participación se relaciona con la influencia que tienen en las decisiones organizacionales.

Incluye la capacidad para tomar decisiones sobre métodos de trabajo, procesos y soluciones a problemas laborales, así como la oportunidad de participar en la toma de decisiones organizativas.

Se observa en el nivel de autoridad delegada a los empleados, la consulta en la planificación de actividades y la posibilidad de ofrecer ideas y sugerencias.

Teorías o Modelos:

La Teoría de la Autonomía Decisional y la Teoría de la Participación en la Toma de Decisiones son fundamentales para entender cómo estos aspectos afectan la motivación y satisfacción laboral.

Apoyo Social:

El apoyo social se refiere al grado en que los empleados perciben que son apoyados por sus colegas, superiores y la organización en general. Incluye el soporte emocional, instrumental y de información. (Córdova Caicedo, 2021)

Puede manifestarse en la disponibilidad de ayuda y asistencia de compañeros y superiores, el ambiente de trabajo positivo, la comunicación efectiva y la solidaridad entre colegas.

Se observa en las interacciones diarias entre empleados, la respuesta ante situaciones de crisis o estrés laboral, y el sentimiento de pertenencia a un equipo cohesionado.

Teorías o Modelos:

La Teoría del Apoyo Social de House y Rizzo y la Teoría del Intercambio Social explican cómo el apoyo social influye en el bienestar psicológico y la adaptación al entorno laboral.

Desde mi perspectiva, los aspectos psicosociales del ambiente laboral, especialmente la carga de trabajo, la autonomía y participación, y el apoyo social, juegan un papel crucial en el bienestar y la satisfacción de los trabajadores en la Cooperativa de Ahorro y Crédito "Guaranda Ltda". Un entorno donde los empleados tienen una carga de trabajo adecuada, la autonomía para tomar decisiones relacionadas con su trabajo, y el apoyo necesario de sus colegas y superiores, promueve un ambiente laboral más saludable y propicio para el rendimiento óptimo. Es esencial que la cooperativa implemente políticas y prácticas que fomenten estos aspectos psicosociales, reconociendo su impacto directo en la satisfacción laboral y, por ende, en la productividad y retención del talento humano.

2.2.5. Satisfacción

Según (Aguilar Fernández, 2021), menciona que "la satisfacción laboral se refiere a la medida en que los trabajadores se sienten contentos, cómodos y cumplidos con su trabajo y con las condiciones en las que lo realizan". Es una evaluación subjetiva de la experiencia laboral en términos de bienestar emocional y psicológico que proviene del trabajo realizado y del entorno laboral en el que se desempeñan los individuos.

- Subjetivo: Es una evaluación individual y subjetiva que varía de persona a persona.
- Multidimensional: Incluye aspectos como la remuneración, las condiciones laborales, las relaciones interpersonales, el reconocimiento, entre otros.
- Dinámico: Puede cambiar a lo largo del tiempo debido a cambios en el entorno laboral o personales.

La satisfacción se manifiesta en la actitud general y emocional de los trabajadores hacia su trabajo y la organización. Puede influir en su motivación, compromiso y desempeño laboral. Teorías y modelos.

Teoría de la satisfacción en el trabajo de Herzberg: Propone que los factores que afectan la satisfacción son diferentes de aquellos que afectan la insatisfacción, sugiriendo que la satisfacción y la insatisfacción son dos dimensiones separadas.

Modelo Job Characteristics Model de Hackman y Oldham: Enfocado en cómo las características del trabajo (como la variedad de habilidades, la identidad de la tarea, la autonomía, etc.) afectan la satisfacción y la motivación.

Teoría de la expectativa de Vroom: Se centra en cómo las expectativas de los empleados sobre los resultados de su esfuerzo influyen en su satisfacción y motivación laboral.

En términos personales, tu criterio puede basarse en entender cómo la satisfacción de los trabajadores puede afectar la productividad, la retención de empleados y el clima organizacional en la Cooperativa de Ahorro y Crédito "Guaranda Ltda". Es fundamental reconocer que un alto grado de satisfacción puede llevar a una mayor lealtad hacia la organización, menor rotación de personal y un mejor ambiente laboral general.

2.2.6. Satisfacción laboral.

Según (Alles, 2018) considera que “la satisfacción con el trabajo se refiere al grado en que los empleados experimentan sentimientos positivos hacia su trabajo y su entorno laboral.

- Incluye la satisfacción con aspectos como el contenido del trabajo, el reconocimiento recibido, las oportunidades de crecimiento y desarrollo, entre otros.
- Es un factor clave para la retención de empleados y la productividad organizacional.
- Puede estar influenciada por diversos aspectos del ambiente laboral.

Se manifiesta en la actitud general de los empleados hacia su trabajo, su nivel de compromiso y su disposición a permanecer en la organización a largo plazo.

Teorías o Modelos

Modelo de Expectativas de Vroom: Propone que la satisfacción laboral está influenciada por la relación entre las expectativas individuales de los empleados y la percepción de los resultados obtenidos.

Teoría de la Doble Vía: Sugiere que la satisfacción laboral es el resultado de la combinación de factores internos (valores, expectativas personales) y externos (condiciones de trabajo, relaciones laborales).

En mi criterio personal, la satisfacción con el trabajo no solo se relaciona con aspectos tangibles como el salario y los beneficios, sino también con la percepción de valoración y crecimiento dentro de la organización. Crear un ambiente laboral que promueva estas dimensiones puede fortalecer significativamente el compromiso y la satisfacción de los empleados.

Contenido del Trabajo

El contenido del trabajo se refiere a las tareas y responsabilidades que componen el rol laboral de un individuo dentro de la organización. (Alles, 2018)

- Incluye la variedad y complejidad de las tareas, el significado y la importancia percibida del trabajo realizado.
- Un contenido de trabajo enriquecedor puede aumentar la motivación y el interés del empleado en su función.

Se presenta en la descripción formal del puesto, las responsabilidades asignadas y las oportunidades para la autonomía y la toma de decisiones.

Teorías o Modelos

Modelo de Job Characteristics: Propone que la satisfacción en el trabajo está relacionada con la presencia de cinco características fundamentales: variedad de habilidades, identidad de la tarea, significado de la tarea, autonomía y retroalimentación.

Considero que un contenido de trabajo enriquecedor y significativo no solo aumenta la satisfacción laboral, sino que también puede mejorar el compromiso y la productividad de los empleados.

Reconocimiento y Recompensas

El reconocimiento y las recompensas se refieren a la valoración y compensación que reciben los empleados por su desempeño y contribuciones laborales. (Córdova Caicedo, 2021)

- Incluye el reconocimiento verbal, premios, bonificaciones y oportunidades de desarrollo profesional.
- Es crucial para fortalecer la motivación y el sentido de pertenencia de los empleados.

Se presenta en la forma de programas de reconocimiento, sistemas de compensación, y la valoración explícita del desempeño individual y colectivo.

Teorías o Modelos

Teoría de la Equidad: Sostiene que la satisfacción con el trabajo está influenciada por la percepción de equidad en la distribución de recompensas en comparación con el esfuerzo y la contribución percibida.

Desde mi punto de vista, un sistema justo y transparente de reconocimiento y recompensas es esencial para cultivar un ambiente laboral donde los empleados se sientan valorados y motivados a alcanzar metas organizacionales.

Oportunidades de Crecimiento

Las oportunidades de crecimiento se refieren a las posibilidades de desarrollo profesional y personal que una organización ofrece a sus empleados. (Carrasco, López Asqui, & Barreno Gadvay, 2023)

- Incluye la capacitación y el desarrollo, oportunidades de promoción, programas de mentoría y rotación de puestos.

- Es fundamental para el desarrollo de habilidades, la retención de talentos y la motivación de los empleados.

Se presenta en la forma de programas de desarrollo profesional, planes de carrera, y políticas organizacionales que fomentan el crecimiento personal y profesional.

Teorías o Modelos

Teoría del Desarrollo de Carrera: Propone que la satisfacción laboral está estrechamente ligada a la percepción de oportunidades de desarrollo y avance profesional dentro de la organización.

En mi opinión, proporcionar oportunidades claras y accesibles de crecimiento y desarrollo profesional no solo beneficia a los empleados individualmente, sino que también fortalece la capacidad de la organización para adaptarse y prosperar en un entorno laboral competitivo y dinámico.

2.2.7. Satisfacción organizacional.

Según (Alfaro Gurrola & Villegas Barakat, 2024), menciona que ”la satisfacción con la organización se refiere al grado en que los empleados experimentan sentimientos positivos hacia la empresa donde trabajan, incluyendo sus políticas, prácticas y ambiente general.”

- Incluye la satisfacción con las políticas de recursos humanos, las prácticas de gestión, y la percepción del clima organizacional.
- Es esencial para la retención de empleados, la lealtad organizacional y el compromiso con los objetivos institucionales.
- Se manifiesta en la percepción general de los empleados sobre la dirección, la gestión de recursos humanos y las condiciones de trabajo ofrecidas por la organización.

Teorías o Modelos

Modelo de Ajuste Persona-Organización (P-O Fit): Propone que la satisfacción laboral se ve influenciada por la compatibilidad entre los valores personales del empleado y los valores culturales y prácticas organizacionales.

Teoría de la Justicia Organizacional: Sugiere que la percepción de justicia en las políticas y prácticas organizacionales (distributiva, procedimental e interaccional) influye en la satisfacción y el compromiso de los empleados.

Desde mi perspectiva, una organización que promueve políticas justas y prácticas transparentes no solo fomenta la satisfacción de sus empleados, sino que también fortalece su reputación y capacidad para atraer talento.

Políticas y Prácticas Organizacionales

Las políticas y prácticas organizacionales son las normativas y procedimientos establecidos por la empresa para gestionar y regular el comportamiento de sus empleados. (Alles, 2018)

- Incluye políticas de recursos humanos, beneficios laborales, normativas de seguridad y salud ocupacional, entre otras.
- Es crucial para establecer un marco de referencia claro y consistente para las decisiones y acciones dentro de la organización.

Se presenta en manuales de políticas, códigos de conducta, programas de beneficios, y procedimientos operativos estándar implementados por la empresa.

Teorías o Modelos

Teoría del Contrato Psicológico: Propone que la satisfacción y el compromiso de los empleados están influenciados por la percepción de cumplimiento de las expectativas y compromisos mutuos entre empleados y la organización.

En mi opinión, unas políticas y prácticas organizacionales bien diseñadas y comunicadas pueden crear un ambiente de trabajo justo y equitativo, lo cual contribuye positivamente a la satisfacción y el bienestar de los empleados.

Comunicación Organizacional

La comunicación organizacional se refiere al flujo de información dentro de la organización, incluyendo la transmisión de mensajes formales e informales entre todos los niveles y departamentos. (Gaona Jiménez, 2024)

- Incluye comunicación ascendente (de empleados a directivos), descendente (de directivos a empleados) y horizontal (entre colegas).
- Es esencial para la cohesión organizacional, la coordinación de actividades y la creación de un sentido de pertenencia.

Se presenta en reuniones, boletines informativos, correos electrónicos, intranets corporativas y otros medios de comunicación interna.

Teorías o Modelos

Modelo de Comunicación de Dos Vías: Propone que una comunicación abierta y bidireccional entre la dirección y los empleados promueve la participación, el compromiso y la satisfacción laboral.

Considero que una comunicación organizacional efectiva y transparente es fundamental para construir relaciones sólidas entre empleados y directivos, facilitando así un ambiente de trabajo colaborativo y motivador.

Ambiente de Trabajo

El ambiente de trabajo se refiere al entorno físico y psicológico en el que los empleados realizan sus actividades laborales diarias. (Carrasco, López Asqui, & Barreno Gadvay, 2023)

- Incluye aspectos como el clima organizacional, las relaciones interpersonales, el liderazgo, la cultura corporativa y la percepción de apoyo organizacional.
- Tiene un impacto significativo en el bienestar emocional y la satisfacción laboral de los empleados.

Se presenta en la atmósfera general percibida en la oficina, la interacción entre colegas y superiores, y la percepción de valores y normas organizacionales.

Teorías o Modelos

Teoría del Apego Organizacional: Propone que la satisfacción y la retención de los empleados están influenciadas por el grado de apego emocional y psicológico que desarrollan hacia la organización.

En mi criterio personal, un ambiente de trabajo positivo y acogedor no solo promueve la satisfacción de los empleados, sino que también facilita la colaboración, la creatividad y el compromiso con los objetivos organizacionales.

2.2.8. Bienestar personal

Según, (Antón Cedeño, 2021), expresa que "el bienestar personal en el contexto laboral se refiere al estado general de satisfacción y equilibrio que experimentan los empleados en relación con su salud física y mental, así como su capacidad para manejar el equilibrio entre el trabajo y la vida personal."

- Salud Física: Incluye el estado físico general de los empleados, la percepción de bienestar físico y la incidencia de condiciones de trabajo que afectan la salud física.
- Salud Mental: Se refiere al estado emocional y psicológico de los empleados, la gestión del estrés laboral, la ansiedad y la depresión en el entorno de trabajo.

- Equilibrio Trabajo-Vida Personal: Es la capacidad de los empleados para gestionar satisfactoriamente las demandas del trabajo y sus responsabilidades personales fuera del entorno laboral.

El bienestar personal se manifiesta en la percepción subjetiva de los empleados sobre su salud física y mental, su satisfacción con el equilibrio entre trabajo y vida personal, y su capacidad para mantener un estado de bienestar general.

Teorías o Modelos

Modelo de Demandas y Recursos Laborales (JD-R): Propone que las demandas del trabajo y los recursos disponibles influyen en el bienestar personal y la satisfacción laboral.

Modelo de Estrés y Adaptación: Sugiere que el estrés en el trabajo y la capacidad de adaptación de los individuos determinan su bienestar físico y mental.

Desde mi perspectiva, promover un entorno laboral que apoye tanto la salud física como mental de los empleados, y que fomente un equilibrio adecuado entre el trabajo y la vida personal, es crucial para mejorar la satisfacción laboral y el rendimiento organización

1.10 Conceptual.

Actitud laboral: Percepciones, sentimientos y creencias de los empleados hacia su trabajo y organización.

Ambiente laboral: Conjunto de condiciones físicas, psicológicas y sociales en las que se desarrolla el trabajo de los empleados.

Bienestar psicológico: Estado general de bienestar emocional y mental de los empleados.

Comunicación organizacional: Flujos de información formales e informales dentro de una organización que afectan el ambiente laboral.

Cooperativa de Ahorro y Crédito: Institución financiera que opera bajo el principio de cooperativismo, proporcionando servicios de ahorro y crédito a sus miembros.

Desempeño laboral: Medida de la eficacia y eficiencia con la que los empleados cumplen con sus responsabilidades laborales.

Diagnóstico de la situación actual: Evaluación detallada y sistemática del estado presente del ambiente laboral.

Entorno físico y psicológico: Condiciones tangibles e intangibles en las que los empleados realizan sus tareas diarias.

Equilibrio trabajo-vida personal: Gestión efectiva de las demandas del trabajo y las responsabilidades personales fuera del entorno laboral.

Estrés laboral: Respuesta física y emocional a las demandas del trabajo que se perciben como desafiantes o superiores a las capacidades del individuo.

Grado de satisfacción de los trabajadores: Medida del nivel de contento y cumplimiento que experimentan los empleados en relación con su trabajo.

Incidencia del ambiente laboral: Impacto o influencia que tiene el ambiente de trabajo en las actitudes y percepciones de los empleados.

Motivación laboral: Conjunto de factores internos y externos que impulsan a los empleados a alcanzar metas laborales.

Variable dependiente: Variable que se mide para evaluar cómo cambia en respuesta a la variable independiente.

Variable independiente: Factor que se manipula o estudia para observar su efecto en la variable dependiente.

Variables del trabajo: Factores específicos dentro del entorno laboral que son objeto de estudio en la investigación.

1.11 Legal.

Constitución de la República del Ecuador:

Art. 33 - Derecho al trabajo en condiciones dignas.

Art. 326 - Derecho a desarrollar actividades económicas en un ambiente adecuado y propicio.

Art. 414 - Derecho a un ambiente sano y ecológicamente equilibrado.

Código del Trabajo:

Art. 38 - Obligación del empleador de indemnizar por accidentes de trabajo.

Art. 410 - Derecho del trabajador a desarrollar sus labores en un ambiente adecuado y propicio.

Ley Orgánica de Economía Popular y Solidaria:

Art. 4 - Principio de mejoramiento de las condiciones de vida de socios y trabajadores.

Art. 21 - Obligación de las cooperativas de promover el desarrollo integral de sus trabajadores.

Reglamento de Seguridad y Salud de los Trabajadores y Mejoramiento del Medio Ambiente de Trabajo:

Art. 11 - Obligaciones de los empleadores en materia de prevención de riesgos laborales.

Art. 53 - Condiciones mínimas de los ambientes de trabajo.

Convenios de la Organización Internacional del Trabajo (OIT):

Convenio 155 sobre seguridad y salud de los trabajadores.

Convenio 161 sobre los servicios de salud en el trabajo.

2. CAPÍTULO III. METODOLOGÍA

2.1 Tipo de Investigación.

Investigación Exploratoria:

Se utilizará para explorar el ambiente laboral en la cooperativa y familiarizarse con sus características y dinámicas. (Hernández Sampieri, 2003)

Aplicación: Se llevarán a cabo observaciones no estructuradas, revisión de documentos internos y entrevistas exploratorias con empleados clave para comprender los aspectos relevantes del ambiente laboral.

Investigación Descriptiva:

Permite describir detalladamente la situación actual del ambiente laboral y el nivel de satisfacción de los trabajadores. (Hernández Sampieri, 2003)

Se utilizarán encuestas estructuradas para recolectar datos cuantitativos sobre variables específicas del ambiente laboral y la satisfacción de los empleados.

2.2 Enfoque de la investigación.

Enfoques Cualitativos

El enfoque cualitativo se centrará en comprender en profundidad las percepciones, experiencias y opiniones de los empleados y directivos de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Guaranda, Ltda.” Matriz Guaranda sobre el ambiente laboral y su relación con la satisfacción. Aquí te detallo cómo se aplicaría:

Entrevistas a Profundidad:

Se realizarán entrevistas semiestructuradas con una muestra selecta de empleados clave y directivos.

Explorar de manera detallada temas como el clima laboral, las relaciones interpersonales, el liderazgo, las oportunidades de desarrollo, entre otros.

Enfoques Cuantitativos

El enfoque cuantitativo se enfocará en recolectar datos numéricos sobre variables específicas del ambiente laboral y la satisfacción de los trabajadores. (Hernández Sampieri, 2003) Aquí te detallo cómo se aplicaría:

Encuesta Estructurada:

Se diseñará una encuesta con preguntas cerradas y escalas de medición para recolectar datos cuantitativos.

Medir aspectos como satisfacción laboral, percepción del ambiente de trabajo, beneficios laborales, entre otros.

2.3 Métodos de Investigación.

Método Inductivo:

Se partirá de datos específicos y casos individuales para desarrollar teorías y conclusiones generales. (Hernández Sampieri, 2003)

Se realizarán entrevistas semiestructuradas con empleados y directivos para explorar percepciones, experiencias y opiniones sobre el ambiente laboral y la satisfacción.

Método Deductivo:

Se partirá de teorías previas para formular hipótesis específicas que se probarán con datos cuantitativos. (Hernández Sampieri, 2003)

Se diseñará una encuesta estructurada con preguntas específicas sobre variables del ambiente laboral (clima organizacional, relaciones interpersonales, beneficios laborales, etc.) y satisfacción de los empleados. Esta encuesta se aplicará a una muestra representativa de empleados de la cooperativa.

2.4 Técnicas e Instrumentos de Recopilación de Datos

Encuesta:

Es un método de recolección de datos que utiliza preguntas estandarizadas para obtener respuestas cuantificables y comparables. (Hernández Sampieri, 2003)

La encuesta contendrá preguntas diseñadas para medir diferentes aspectos del ambiente laboral y la satisfacción de los trabajadores. Se aplicará a través de medios electrónicos o en papel a una muestra representativa de empleados de la cooperativa.

2.5 Universo, Población y Muestra.

Universo:

Población: Cooperativa de Ahorro y Crédito "Guaranda Ltda

$$n = \frac{NPQZ^2N}{(N-1)\,e^2 + Z^2PQ}$$

n = Tamaño de la muestra

P = Probabilidad de éxito

Q= Probabilidad de Fracaso

N= Tamaño de la Población

e = Error máximo admisible (5%)

Z= Coeficiente de corrección del error (1,96)

2.6 Procesamiento de la Información

Este proceso de investigación te permitirá obtener datos informativos profundos y fundamentados sobre cómo el ambiente laboral afecta la satisfacción de los trabajadores en la Cooperativa de Ahorro y Crédito "Guaranda, Ltda." Matriz Guaranda utilizando un

enfoque mixto que aprovecha las fortalezas tanto del enfoque cualitativo como del cuantitativo.

CAPITULO IV. ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS

4.1. Análisis cuantitativo. Encuesta

4.1.1. Análisis e interpretación de la encuesta.

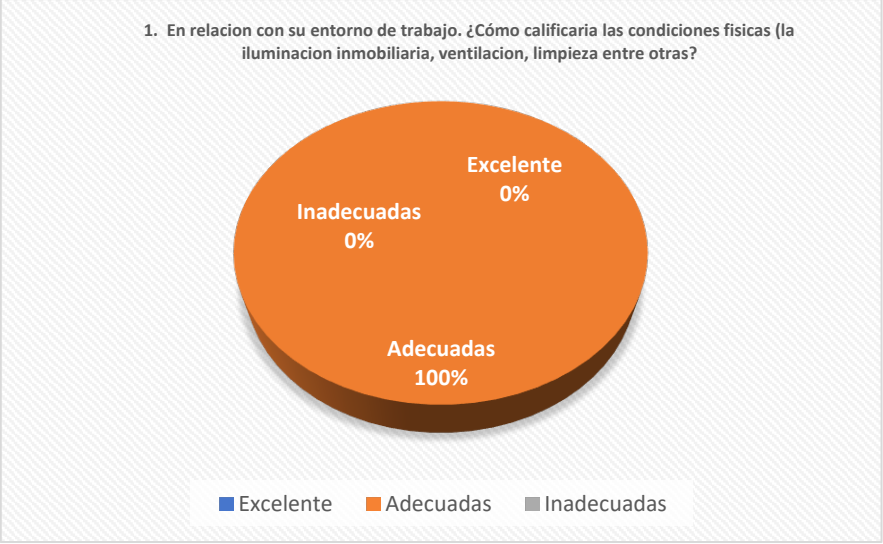
1. **En relación con su entorno de trabajo. ¿Cómo calificaría las condiciones físicas (la iluminación inmobiliaria, ventilación, limpieza entre otras)?**

Tabla N°1

Detalle	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Valido	Porcentaje Acumulado
Excelente	0	0%	0	0
Adecuadas	30	100%	100	100
Inadecuadas	0	0%	0	100
TOTAL	**30**	**100%**	**100%**	**100%**

Elaborado por: *Melanee Naranjo y Gabriela Obando Ponce*

Grafico N°1



Elaborado por: *Melanee Naranjo y Gabriela Obando Ponce*

Análisis e interpretación del contenido

Los resultados obtenidos consideran que las condiciones físicas de su entorno de trabajo en la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Guaranda, Ltda.” Matriz Guaranda son adecuadas. No se registraron respuestas en las opciones de "Excelente" ni "Inadecuadas". El 100% de los encuestados calificaron las condiciones físicas de su entorno de trabajo como "Adecuadas", lo que refleja una total conformidad en cuanto a las condiciones físicas del espacio laboral. Este resultado es muy positivo, ya que indica que el personal administrativo de la cooperativa se encuentra en un entorno de trabajo en el que las condiciones físicas como iluminación, mobiliario, ventilación y limpieza están alineadas con las necesidades mínimas para desarrollar sus actividades. El hecho de que todos los encuestados hayan calificado estas condiciones como "Adecuadas" sugiere que el entorno laboral cumple con las expectativas en cuanto a estos aspectos, y no hay deficiencias importantes en la infraestructura física que puedan afectar el desempeño laboral. Este tipo de resultado es clave para garantizar un ambiente de trabajo cómodo y funcional, lo cual puede contribuir positivamente al bienestar del personal y mejorar la productividad en la cooperativa. Sin embargo, sería recomendable que se sigan evaluando estos aspectos periódicamente para asegurar que las condiciones laborales continúen siendo adecuadas a medida que evoluciona el entorno organizacional.

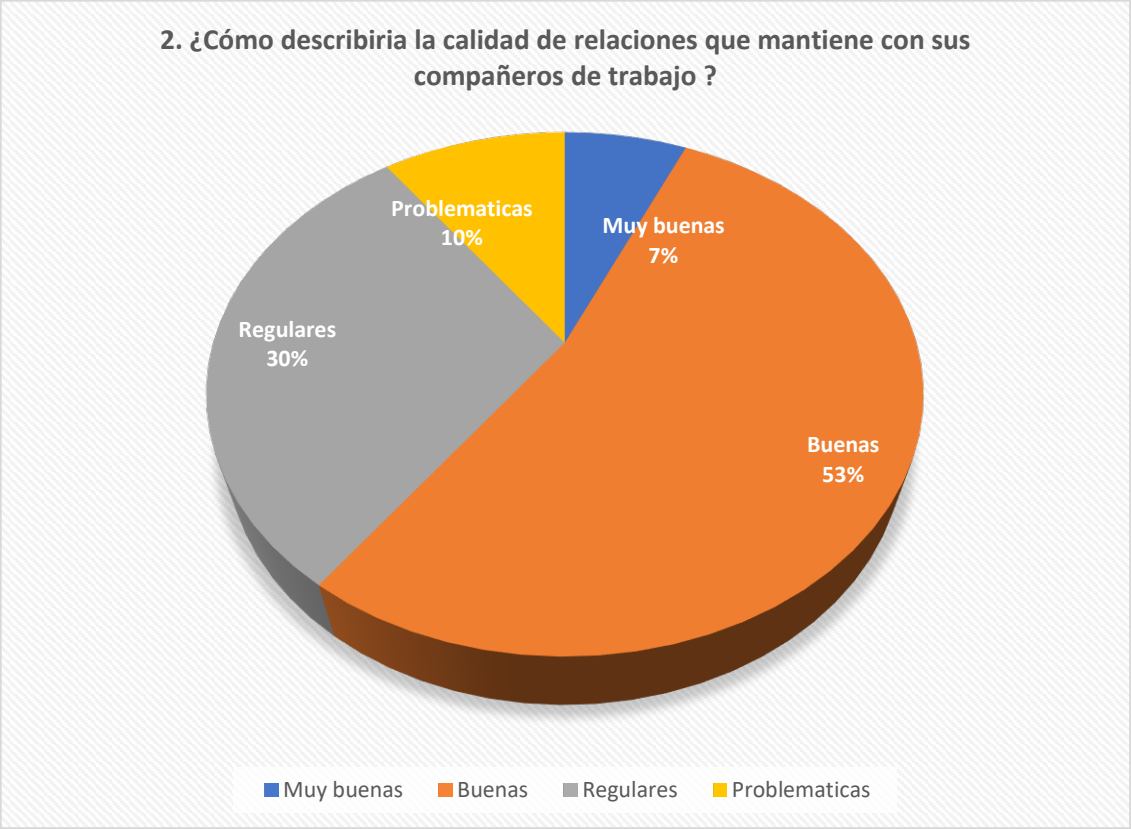
2. ¿Cómo describiría la calidad de relaciones que mantiene con sus compañeros de trabajo?

Tabla N°2

Detalle	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Valido	Porcentaje Acumulado
Muy buenas	2	7%	6,6	6.6
Buenas	16	53%	53.3	59.9
Regulares	9	30%	30	89.9
Problemáticas	3	10%	10	99.9
TOTAL	**30**	**100%**	**100%**	**100%**

Elaborado por: *Melanee Naranjo y Gabriela Obando Ponce*

Grafico N°2



Elaborado por: *Melanee Naranjo y Gabriela Obando Ponce*

Análisis e interpretación

Los resultados reflejan que la mayoría de los empleados de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Guaranda, Ltda.” Matriz Guaranda, un 53%, perciben las relaciones laborales con sus compañeros como buenas, lo que sugiere un ambiente de trabajo generalmente armónico y colaborativo. Un 7% considera que estas relaciones son muy buenas, lo cual refleja que una parte del personal tiene una percepción excelente sobre la interacción con sus colegas. Sin embargo, un 30% califica las relaciones laborales como regulares, lo que indica que existen áreas de oportunidad para mejorar la interacción entre los trabajadores. El 10% restante considera que las relaciones laborales son problemáticas, lo que podría ser indicativo de la existencia de tensiones o conflictos interpersonales que afectan la dinámica laboral y, por ende, la productividad y bienestar del personal. Estos resultados sugieren que, aunque en general el ambiente laboral es positivo, un porcentaje significativo de empleados percibe dificultades que podrían generar incomodidad en el entorno de trabajo. Es fundamental que la cooperativa ponga atención a este 30% que considera las relaciones laborales regulares y el 10% que percibe conflictos, ya que estos factores pueden contribuir a un ambiente tenso que, a largo plazo, podría afectar tanto el bienestar de los empleados como la eficiencia organizacional. La gestión de conflictos, la mejora de la comunicación y la implementación de estrategias de trabajo en equipo pueden ser herramientas efectivas para mejorar la calidad de las relaciones laborales y, en consecuencia, el clima laboral general.

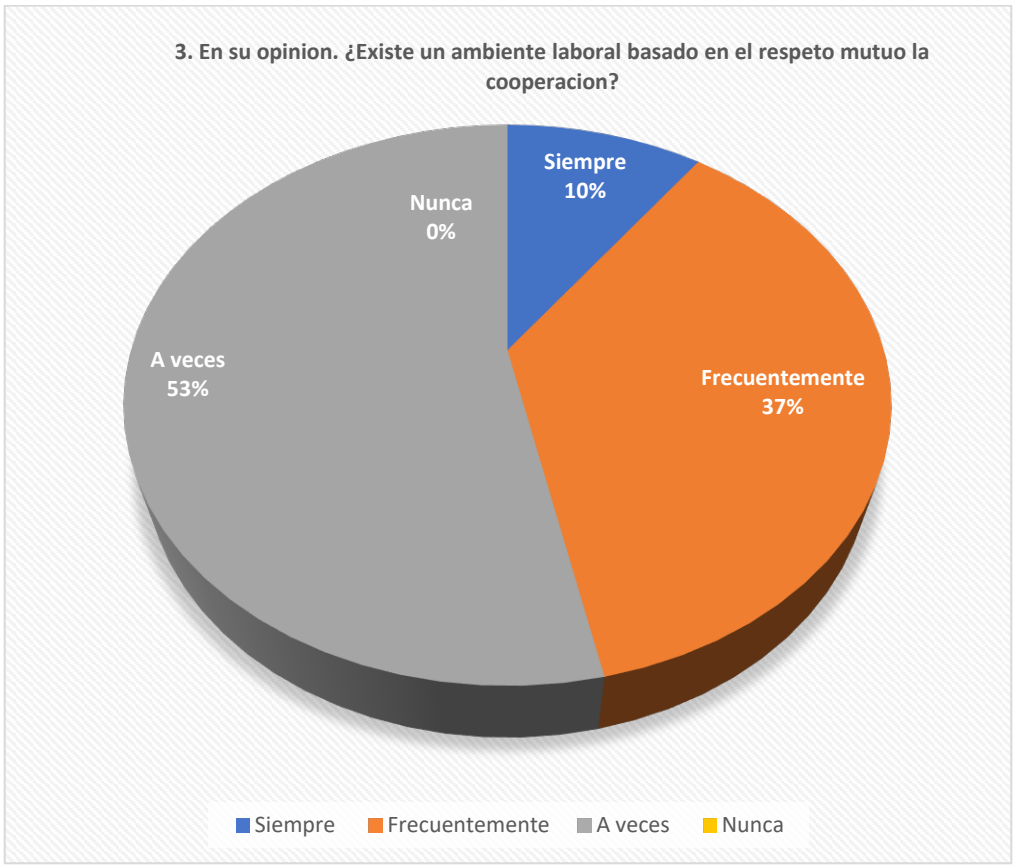
3. En su opinión. ¿Existe un ambiente laboral basado en el respeto mutuo la cooperación?

Tabla N°3

Detalle	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Valido	Porcentaje Acumulado
Siempre	3	10%	10	10
Frecuentemente	11	37%	36.6	46.6
A veces	16	53%	53.3	99.9
Nunca	0	0%	0	99.9
TOTAL	**30**	**100%**	**100%**	**100%**

Elaborado por: *Melanee Naranjo y Gabriela Obando Ponce*

Grafico N°3



Elaborado por: *Melanee Naranjo y Gabriela Obando Ponce*

Análisis e interpretación.

Los resultados muestran que la mayoría de los empleados de la Cooperativa de Ahorro y Crédito "Guaranda, Ltda." Matriz Guaranda (un 53%) perciben que el ambiente laboral se caracteriza por el respeto mutuo y la cooperación a veces, lo que sugiere que, aunque estas cualidades están presentes en el día a día, no siempre se cumplen de manera constante o uniforme en todas las interacciones. Un 37% de los encuestados considera que existe un ambiente basado en el respeto y la cooperación frecuentemente, lo que muestra que una parte significativa del personal observa una dinámica positiva, aunque no de forma continua. Por otro lado, un 10% opina que el ambiente laboral está basado en estos valores siempre, lo que indica que un grupo pequeño tiene una percepción altamente positiva sobre las relaciones laborales dentro de la cooperativa. Lo que resalta de estos resultados es la falta de respuestas en la opción nunca, lo que implica que, al menos en la percepción de los empleados, no existen casos en los que se haya carecido totalmente de respeto mutuo y cooperación en el entorno laboral. No obstante, el hecho de que un 53% considere que estas características solo se dan a veces sugiere que podría haber inconsistencias en la aplicación de estos valores en el día a día laboral. Esto podría estar relacionado con factores como la presión laboral, la falta de comunicación o incluso conflictos interpersonales no resueltos, que afectan la estabilidad de las relaciones laborales.

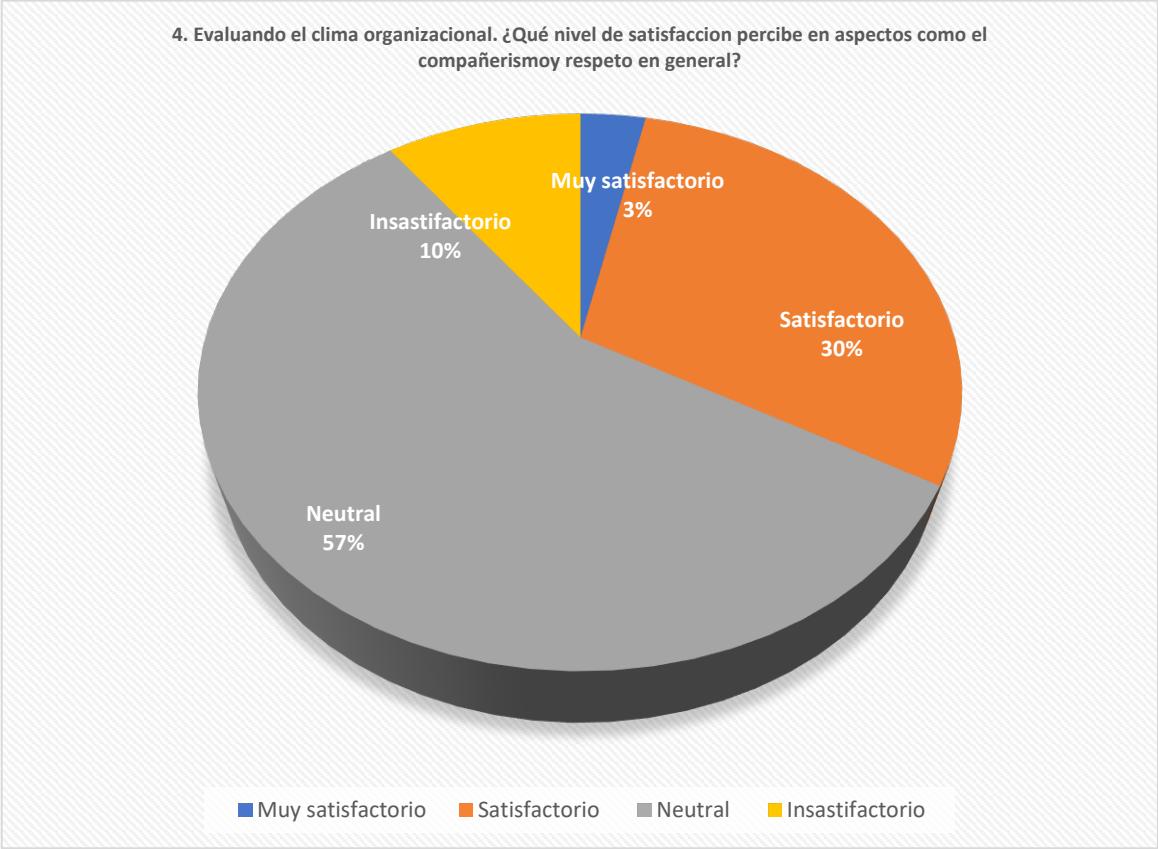
4. ¿Qué nivel de satisfacción percibe en aspectos como el compañerismo y respeto en general?

Tabla N°4

Detalle	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Valido	Porcentaje Acumulado
Muy satisfactorio	1	3%	3.3	3.3
Satisfactorio	9	30%	30	33.3
Neutral	17	57%	56.6	89.9
Insatisfactorio	3	10%	10	99.9
TOTAL	**30**	**100%**	**100%**	**100%**

Elaborado por: *Melanee Naranjo y Gabriela Obando Ponce*

Grafico N°4



Elaborado por: *Melanee Naranjo y Gabriela Obando Ponce*

Análisis e interpretación

Los resultados muestran que la mayoría de los empleados de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Guaranda, Ltda.” Matriz Guaranda (un 57%) tienen una percepción neutral sobre el nivel de satisfacción en cuanto al compañerismo y respeto en el ambiente laboral. Este porcentaje sugiere que muchos empleados no se sienten particularmente satisfechos ni insatisfechos, lo que podría reflejar una falta de experiencia destacada en cuanto a estos aspectos o una sensación de que no hay elementos excepcionales que resalten en términos de compañerismo y respeto en la cooperativa. Un 30% de los encuestados considera que estos aspectos son satisfactorios, lo que indica que un grupo significativo de empleados percibe que el compañerismo y el respeto están presentes en el ambiente laboral de manera positiva. Sin embargo, un 3% considera que el nivel de satisfacción es muy satisfactorio, lo que muestra que solo una pequeña fracción de los empleados tiene una percepción excepcionalmente positiva sobre el compañerismo y respeto.

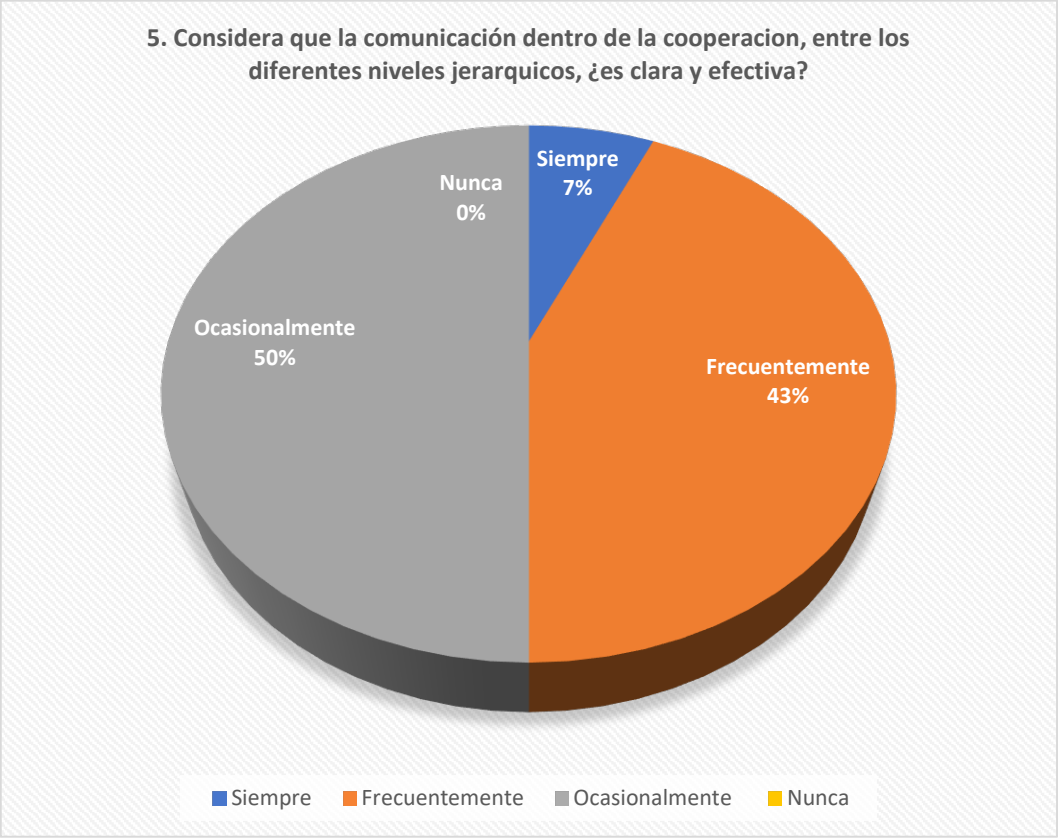
5. Considera que la comunicación dentro de la cooperación, entre los diferentes niveles jerárquicos, ¿es clara y efectiva?

Tabla N°5

Detalle	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Valido	Porcentaje Acumulado
Siempre	2	7%	6.6	6.6
Frecuentemente	13	43%	43.3	49.9
Ocasionalmente	15	50%	50	99.9
Nunca	0	0%	0	99.9
TOTAL	**30**	**100%**	**100%**	**100%**

Elaborado por: *Melanee Naranjo y Gabriela Obando Ponce*

Grafico N°5



Elaborado por: *Melanee Naranjo y Gabriela Obando Ponce*

Análisis e interpretación

Los resultados muestran que la mayoría de los empleados de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Guaranda, Ltda.” Matriz Guaranda (un 57%) tienen una percepción neutral sobre el nivel de satisfacción en cuanto al compañerismo y respeto en el ambiente laboral. Este porcentaje sugiere que muchos empleados no se sienten particularmente satisfechos ni insatisfechos, lo que podría reflejar una falta de experiencia destacada en cuanto a estos aspectos o una sensación de que no hay elementos excepcionales que resalten en términos de compañerismo y respeto en la cooperativa. Un 30% de los encuestados considera que estos aspectos son satisfactorios, lo que indica que un grupo significativo de empleados percibe que el compañerismo y el respeto están presentes en el ambiente laboral de manera positiva. Sin embargo, un 3% considera que el nivel de satisfacción es muy satisfactorio, lo que muestra que solo una pequeña fracción de los empleados tiene una percepción excepcionalmente positiva sobre el compañerismo y respeto.

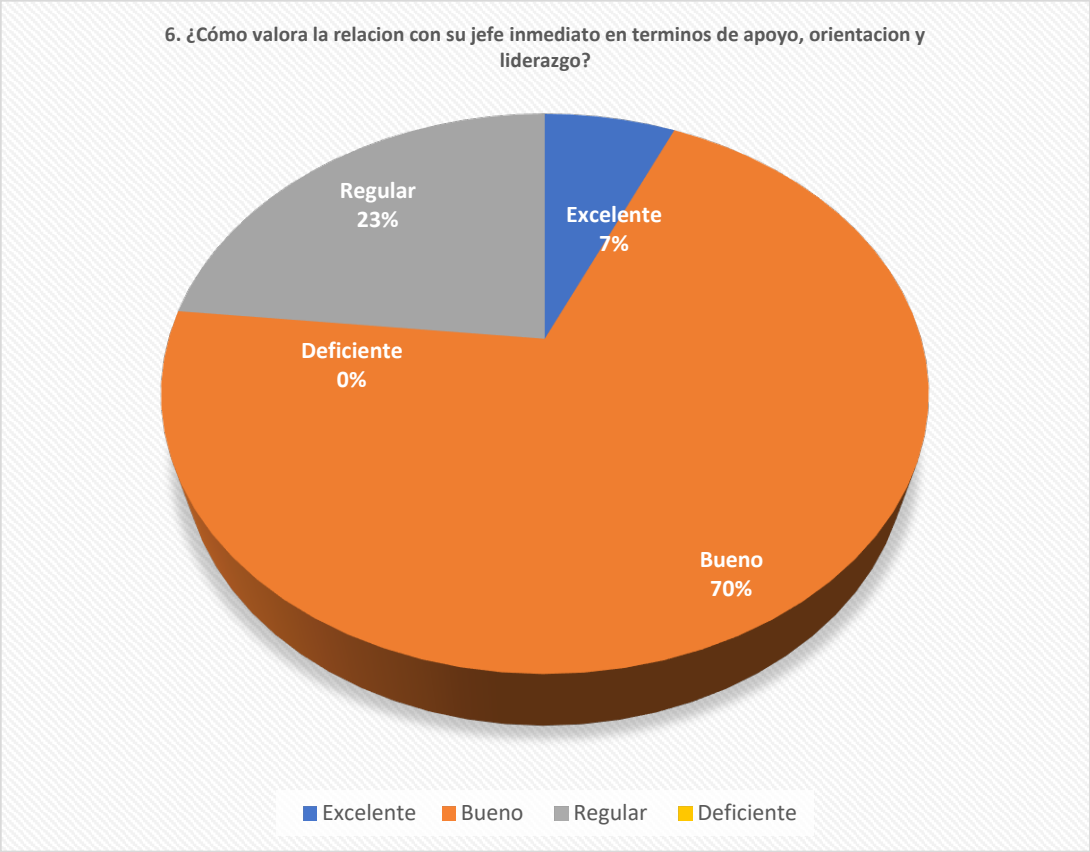
6. ¿Cómo valora la relación con su jefe inmediato en términos de apoyo, orientación y liderazgo?

Tabla N°6

Detalle	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Válido	Porcentaje Acumulado
Excelente	2	7%	6.6	6.6
Bueno	21	70%	70	76.60
Regular	7	23%	23.3	99.9
Deficiente	0	0%	0	99.9
TOTAL	**30**	**100%**	**100%**	**100%**

Elaborado por: *Melanee Naranjo y Gabriela Obando Ponce*

Grafico N°6



Elaborado por: *Melanee Naranjo y Gabriela Obando Ponce*

Análisis e interpretación.

Los resultados indican que la mayoría de los encuestados tiene una valoración positiva respecto a su relación con el jefe inmediato en términos de apoyo, orientación y liderazgo. Un 70% de los encuestados califican esta relación como buena, lo que sugiere que los líderes en la Cooperativa de Ahorro y Crédito "Guaranda, Ltda." Matriz Guaranda brindan un apoyo adecuado y mantienen un liderazgo efectivo en la mayoría de los casos. Un 23% de los encuestados consideran que la relación con su jefe es regular, lo que podría señalar que algunos empleados sienten que la orientación y el apoyo de su superior podrían mejorar, ya sea en términos de frecuencia, claridad o efectividad. Sin embargo, este porcentaje no es demasiado elevado, lo que indica que las áreas de mejora podrían ser puntuales y no representan una tendencia generalizada. Lo más positivo es que ningún encuestado considera que la relación con su jefe es deficiente, lo que indica que no existen percepciones extremas de mal liderazgo o falta de apoyo en la organización.

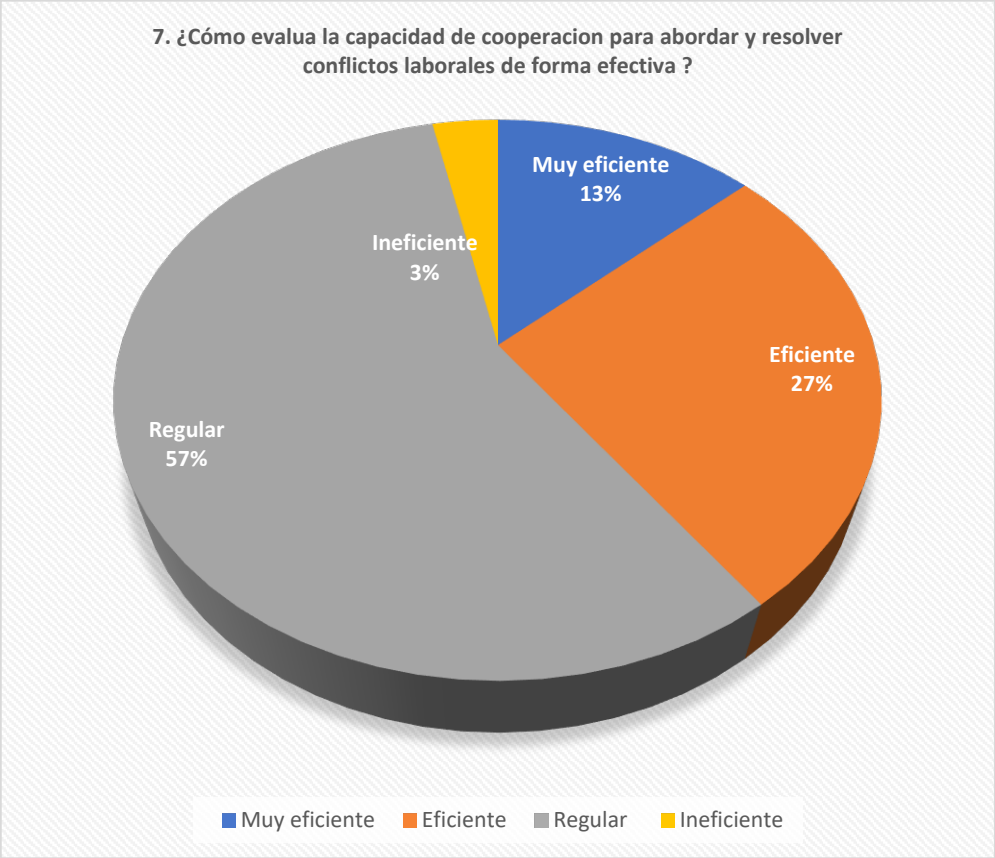
7. ¿Cómo evalúa la capacidad de cooperación para abordar y resolver conflictos laborales de forma efectiva?

Tabla N°7

Detalle	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Valido	Porcentaje Acumulado
Muy eficiente	4	13%	13.3	13.3
Eficiente	8	27%	26.6	39.9
Regular	17	57%	56.6	96.5
Ineficiente	1	3%	3.3	99.8
TOTAL	**30**	**100%**	**100%**	**100%**

Elaborado por: *Melanee Naranjo y Gabriela Obando Ponce*

Grafico N°7



Elaborado por: *Melanee Naranjo y Gabriela Obando Ponce*

Análisis e interpretación

Los resultados reflejan una percepción mayoritariamente intermedia de la capacidad de cooperación para abordar y resolver conflictos laborales dentro de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Guaranda, Ltda.” Matriz Guaranda. Un 57% de los encuestados califica esta capacidad como regular, lo que indica que, aunque existen esfuerzos por resolver conflictos, aún hay margen de mejora en términos de efectividad y cooperación. Por otro lado, un 40% (suma de "muy eficiente" y "eficiente") considera que la resolución de conflictos es positiva, lo que muestra que hay empleados que perciben prácticas efectivas para abordar problemas laborales. Sin embargo, un 3% de los encuestados percibe esta capacidad como ineficiente, lo que, aunque representa una minoría, sugiere la necesidad de prestar atención a ciertos aspectos de la gestión de conflictos. El hecho de que más de la mitad de los encuestados califiquen la capacidad de resolución como "regular" señala la necesidad de implementar estrategias más sólidas de manejo de conflictos, comunicación y trabajo en equipo.

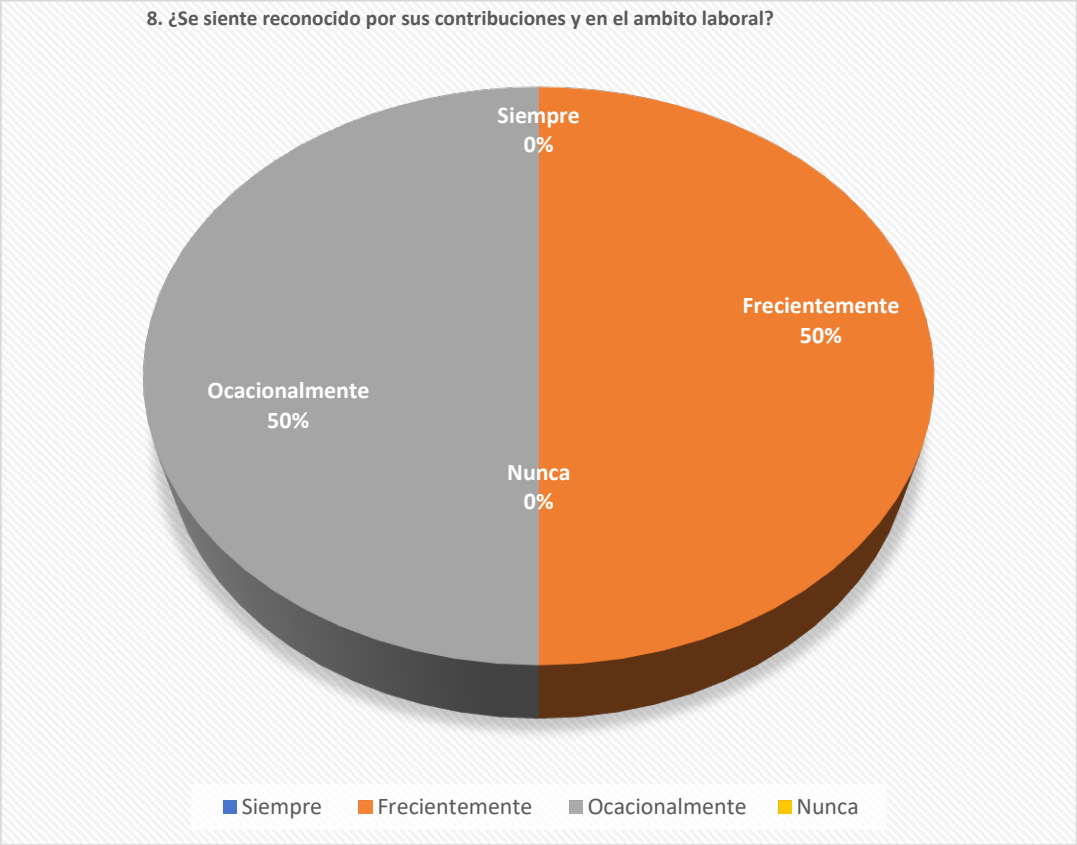
8. ¿Se siente reconocido por sus contribuciones y en el ámbito laboral?

Tabla N°8

Detalle	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Valido	Porcentaje Acumulado
Siempre	0	0%	0	0
Frecuentemente	15	50%	50	50
Ocasionalmente	15	50%	50	100
Nunca	0	0%	0	100
TOTAL	**30**	**100%**	**100%**	**100%**

Elaborado por: *Melanee Naranjo y Gabriela Obando Ponce*

Grafico N°8



Elaborado por: *Melanee Naranjo y Gabriela Obando Ponce*

Análisis e interpretación

Los resultados reflejan que el personal de la cooperativa percibe cierto nivel de reconocimiento por sus contribuciones laborales, aunque con limitaciones. La mayoría de los encuestados reporta que este reconocimiento se da de manera frecuente u ocasional, mientras que ninguno lo experimenta siempre, lo cual sugiere que los esfuerzos de reconocimiento no son consistentes ni suficientes para todos los empleados. El hecho de que nadie haya respondido "siempre" también podría ser indicativo de que la cultura de reconocimiento no está completamente integrada en las prácticas laborales de la cooperativa. Por otro lado, la ausencia de respuestas en "nunca" es positiva, ya que sugiere que todos los empleados han experimentado algún tipo de valoración de su trabajo.

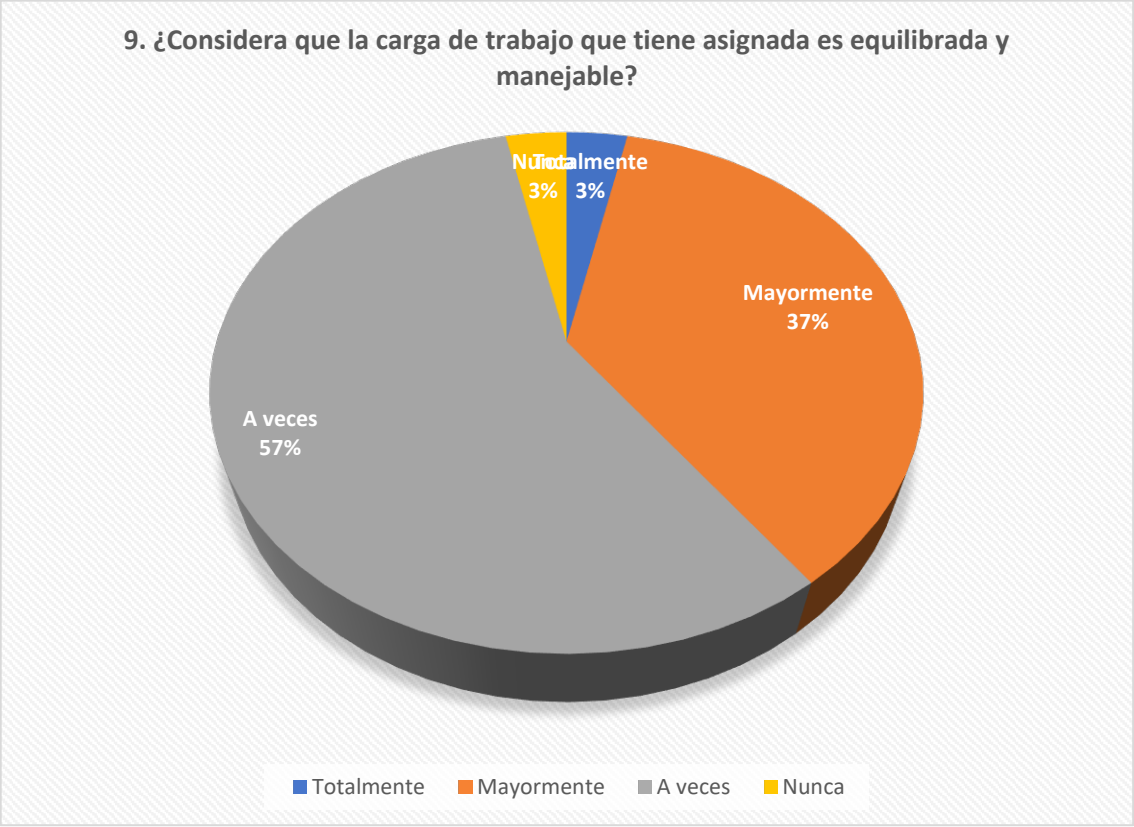
9. ¿Considera que la carga de trabajo que tiene asignada es equilibrada y manejable?

Tabla N°9

Detalle	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Valido	Porcentaje Acumulado
Totalmente	1	3%	3.3	3.3
Mayormente	11	37%	36.6	39.9
A veces	17	57%	56.6	96.5
Nunca	1	3%	3.3	99.8
TOTAL	**30**	**100%**	**100%**	**100%**

Elaborado por: *Melanee Naranjo y Gabriela Obando Ponce*

Grafico N°9



Elaborado por: *Melanee Naranjo y Gabriela Obando Ponce*

Análisis e interpretación

Los resultados muestran que la percepción del personal respecto al equilibrio y manejabilidad de su carga de trabajo es mayoritariamente moderada o limitada. Aunque un 37% considera que la carga de trabajo es mayormente manejable, un 57% indica que este equilibrio solo se percibe a veces, y un pequeño porcentaje (3%) nunca encuentra equilibrio en su carga laboral. Esto indica que más de la mitad de los encuestados experimenta dificultades significativas para manejar su carga de trabajo de manera consistente, lo que podría estar asociado a factores como la falta de recursos, desorganización en la asignación de tareas o exceso de responsabilidades. La existencia de casos donde nunca se percibe un equilibrio laboral sugiere que hay individuos enfrentando niveles críticos de sobrecarga, lo que podría tener un impacto negativo en su rendimiento y bienestar.

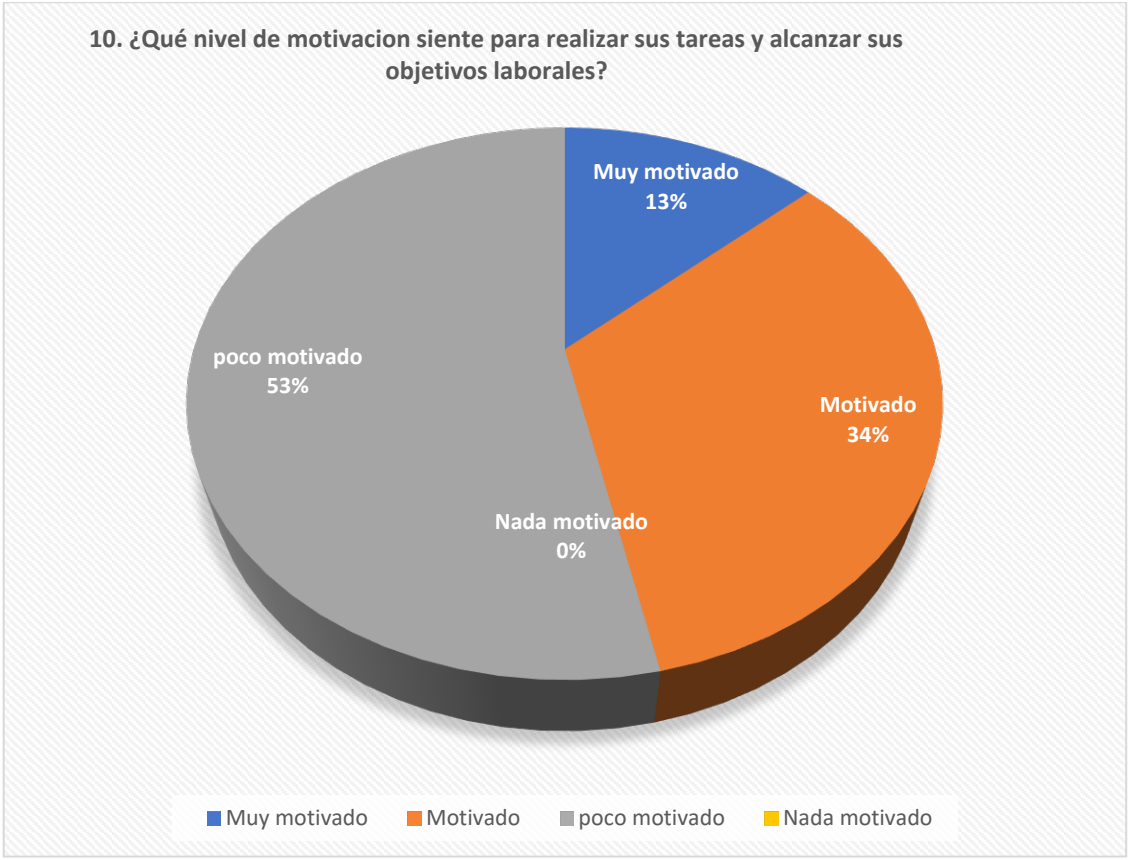
10. ¿Qué nivel de motivación siente para realizar sus tareas y alcanzar sus objetivos laborales?

Tabla N°10

Detalle	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Valido	Porcentaje Acumulado
Muy motivado	4	13%	13.3	13.3
Motivado	10	33%	33.3	46.6
poco motivado	16	53%	53.3	99.9
Nada motivado	0	0%	0	99.9
TOTAL	**30**	**100%**	**100%**	**100%**

Elaborado por: *Melanee Naranjo y Gabriela Obando Ponce*

Grafico N°10



Elaborado por: *Melanee Naranjo y Gabriela Obando Ponce*

Análisis e interpretación

Los resultados evidencian que más de la mitad del personal (53%) siente poca motivación para llevar a cabo sus actividades laborales. Solo un 13% se considera muy motivado, mientras que un 33% se encuentra en un nivel aceptable de motivación (motivado). Este panorama indica que, aunque no hay casos extremos de desmotivación total, existe una necesidad importante de fortalecer los aspectos que influyen en la motivación laboral. Las principales razones de este descontento podrían estar relacionadas con factores como la falta de reconocimiento, limitadas oportunidades de desarrollo, sobrecarga laboral, o una percepción de desequilibrio en las condiciones laborales. Una motivación insuficiente podría tener implicaciones negativas en el desempeño general, afectando tanto la productividad como la calidad del servicio ofrecido por la cooperativa.

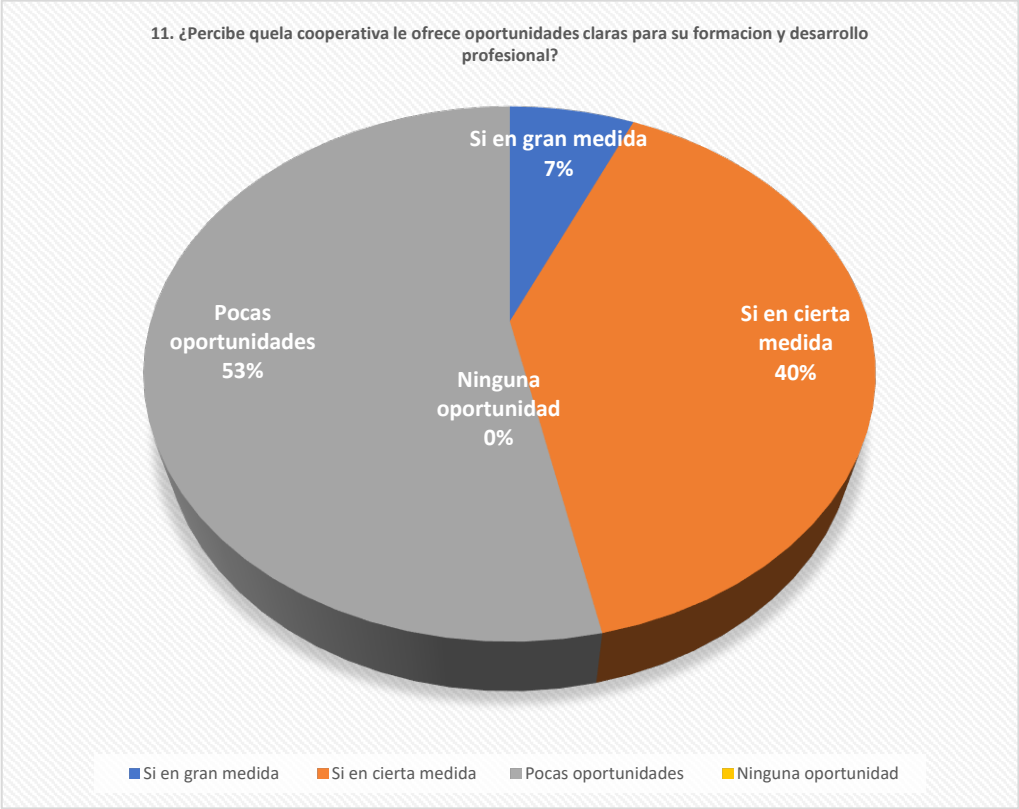
11. ¿Percibe que la cooperativa le ofrece oportunidades claras para su formación y desarrollo profesional?

Tabla N°11

Detalle	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Valido	Porcentaje Acumulado
Si en gran medida	2	7%	6.6	6.6
Si en cierta medida	12	40%	40	46.6
Pocas oportunidades	16	53%	53.3	99.9
Ninguna oportunidad	0	0%	0	99.9
TOTAL	**30**	**100%**	**100%**	**100%**

Elaborado por: *Melanee Naranjo y Gabriela Obando Ponce*

Grafico N°11



Elaborado por: *Melanee Naranjo y Gabriela Obando Ponce*

Análisis e interpretación

Los resultados reflejan que la percepción general del personal administrativo sobre las oportunidades de formación y desarrollo profesional ofrecidas por la Cooperativa de Ahorro y Crédito "Guaranda, Ltda." Matriz Guaranda es predominantemente negativa. Con un 53% señalando la existencia de pocas oportunidades, queda en evidencia que las iniciativas actuales no son suficientes para satisfacer las expectativas o necesidades del personal en este ámbito. Además, aunque un 40% menciona que existen oportunidades en cierta medida, solo un reducido 7% considera que la cooperativa ofrece opciones de desarrollo profesional en gran medida. Esto indica que las acciones relacionadas con la formación son limitadas y no alcanzan a toda la plantilla de empleados. La falta de suficientes oportunidades de desarrollo profesional puede afectar la motivación del personal, generar frustración y limitar el crecimiento del talento interno. Esto podría, a largo plazo, traducirse en una disminución del compromiso de los empleados con los objetivos de la cooperativa.

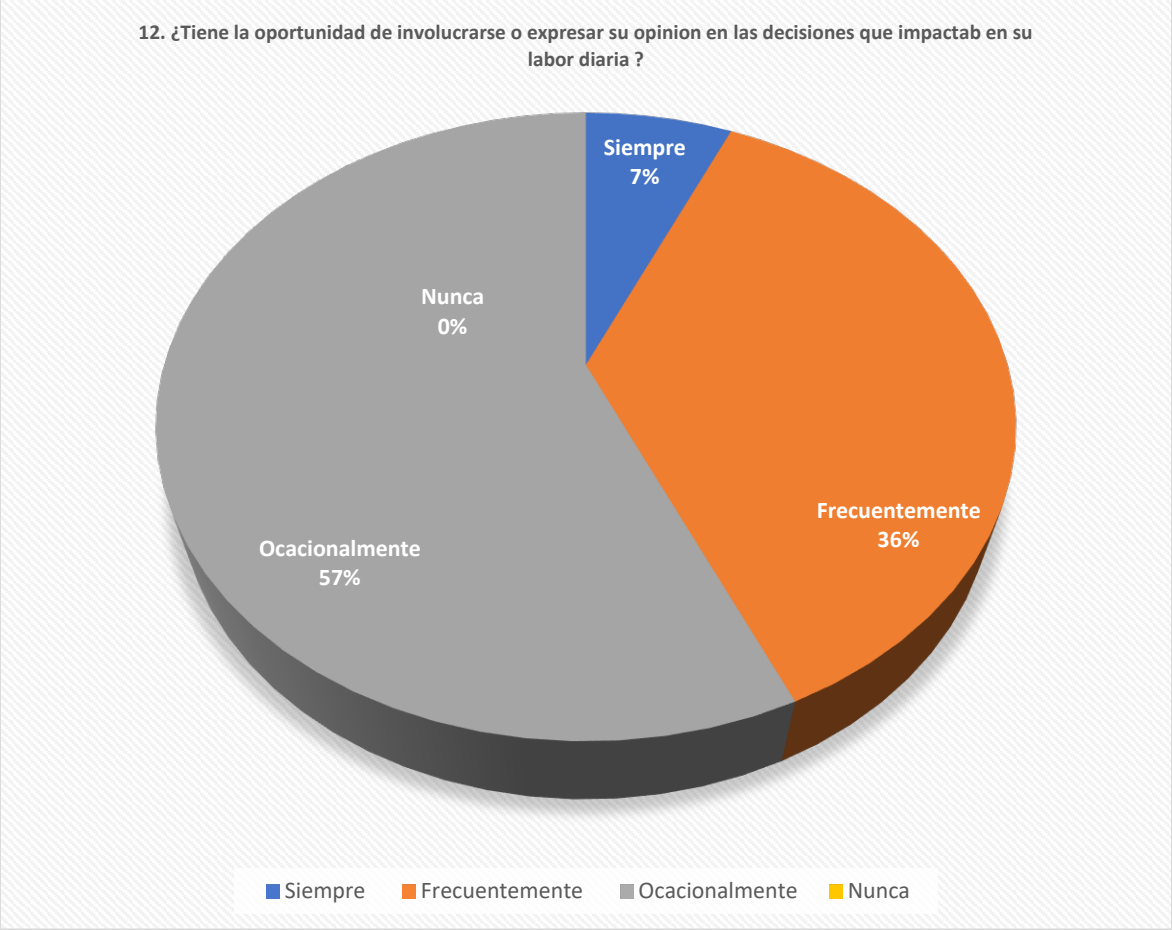
12. ¿Tiene la oportunidad de involucrarse o expresar su opinión en las decisiones que impacta en su labor diaria?

Tabla N°12

Detalle	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Valido	Porcentaje Acumulado
Siempre	2	7%	6.6	6.6
Frecuentemente	11	37%	36.6	43.2
Ocasionalmente	17	57%	56.6	99.8
Nunca	0	0%	0	99.8
TOTAL	**30**	**100%**	**100%**	**100%**

Elaborado por: *Melanee Naranjo y Gabriela Obando Ponce*

Grafico N°12



Elaborado por: *Melanee Naranjo y Gabriela Obando Ponce*

Análisis e interpretación

El análisis muestra que la mayoría de los empleados perciben oportunidades limitadas para involucrarse en las decisiones que afectan su labor diaria. El 57% que indicó participar solo de manera ocasional refleja una desconexión significativa entre las decisiones organizacionales y el personal operativo. Esto podría generar una sensación de exclusión o desmotivación, ya que los empleados no se sienten plenamente considerados en los procesos decisorios. Aunque un 7% menciona que siempre se les permite participar, y un 37% afirma hacerlo con frecuencia, estos resultados sugieren que las estrategias actuales para involucrar al personal en la toma de decisiones no son equitativas ni consistentes. La falta de participación activa podría limitar la identificación de los empleados con los objetivos de la cooperativa y reducir su compromiso.

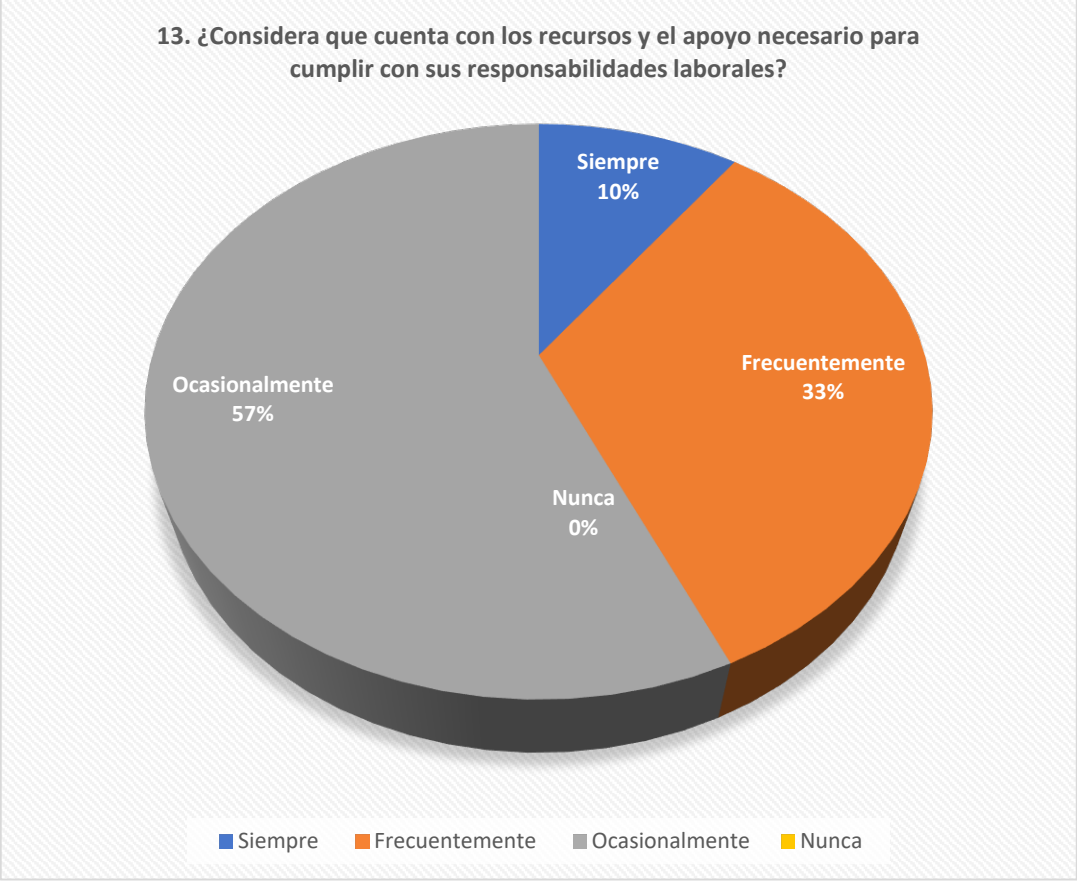
13. ¿Considera que cuenta con los recursos y el apoyo necesario para cumplir con sus responsabilidades laborales?

Tabla N°13

Detalle	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Valido	Porcentaje Acumulado
Siempre	3	10%	10	10
Frecuentemente	10	33%	33.3	43.3
Ocasionalmente	17	57%	56.6	99.9
Nunca	0	0%	0	99.9
TOTAL	**30**	**100%**	**100%**	**100%**

Elaborado por: *Melanee Naranjo y Gabriela Obando Ponce*

Grafico N°13



Análisis e interpretación.

El análisis evidencia que más de la mitad de los empleados (57%) perciben que solo ocasionalmente cuentan con los recursos y apoyo necesarios para cumplir con sus responsabilidades laborales. Este resultado sugiere que los esfuerzos actuales de la Cooperativa de Ahorro y Crédito "Guaranda, Ltda." Matriz Guaranda para proporcionar herramientas, infraestructura, y respaldo a su personal son insuficientes o no se distribuyen de manera equitativa. Aunque un 10% indicó que siempre reciben los recursos necesarios y un 33% lo manifestó como algo frecuente, estos valores reflejan que un segmento significativo de empleados enfrenta dificultades para desempeñar eficientemente sus funciones debido a limitaciones en los recursos y el respaldo institucional. La percepción de insuficiencia en recursos y apoyo puede generar frustración, disminuir la motivación laboral y afectar la productividad general del equipo, especialmente si las necesidades básicas no son atendidas con regularidad.

14. ¿Las políticas de la cooperativa le parecen justas y transparentes?

Tabla N°14

Detalle	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Valido	Porcentaje Acumulado
Totalmente de acuerdo	2	7%	6.6	6.6
De acuerdo	28	93%	93.3	99.9
En desacuerdo	0	0%	0	99.9
Totalmente en Desacuerdo	0	0%	0	99.9
TOTAL	**30**	**100%**	**100%**	**100%**

Elaborado por: *Melanee Naranjo y Gabriela Obando Ponce*

Grafico N°14



Elaborado por: *Melanee Naranjo y Gabriela Obando Ponce*

Análisis e interpretación

Los resultados muestran que la gran mayoría del personal considera que las políticas de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Guaranda, Ltda.” Matriz Guaranda son justas y transparentes. Esta percepción positiva es un indicador favorable del ambiente laboral y refleja la confianza del personal en los procesos normativos y de gestión de la institución. La ausencia de respuestas negativas (en desacuerdo o totalmente en desacuerdo) refuerza la idea de que las políticas internas son vistas como claras y bien estructuradas. El 7% que optó por "Totalmente de acuerdo" podría indicar que, aunque existe una aceptación generalizada de las políticas, todavía hay margen para fortalecer la comunicación y transparencia para que más empleados perciban una plena equidad. Esta valoración positiva contribuye a un clima organizacional saludable, fomenta la confianza en la dirección y facilita el compromiso de los empleados con los objetivos institucionales.

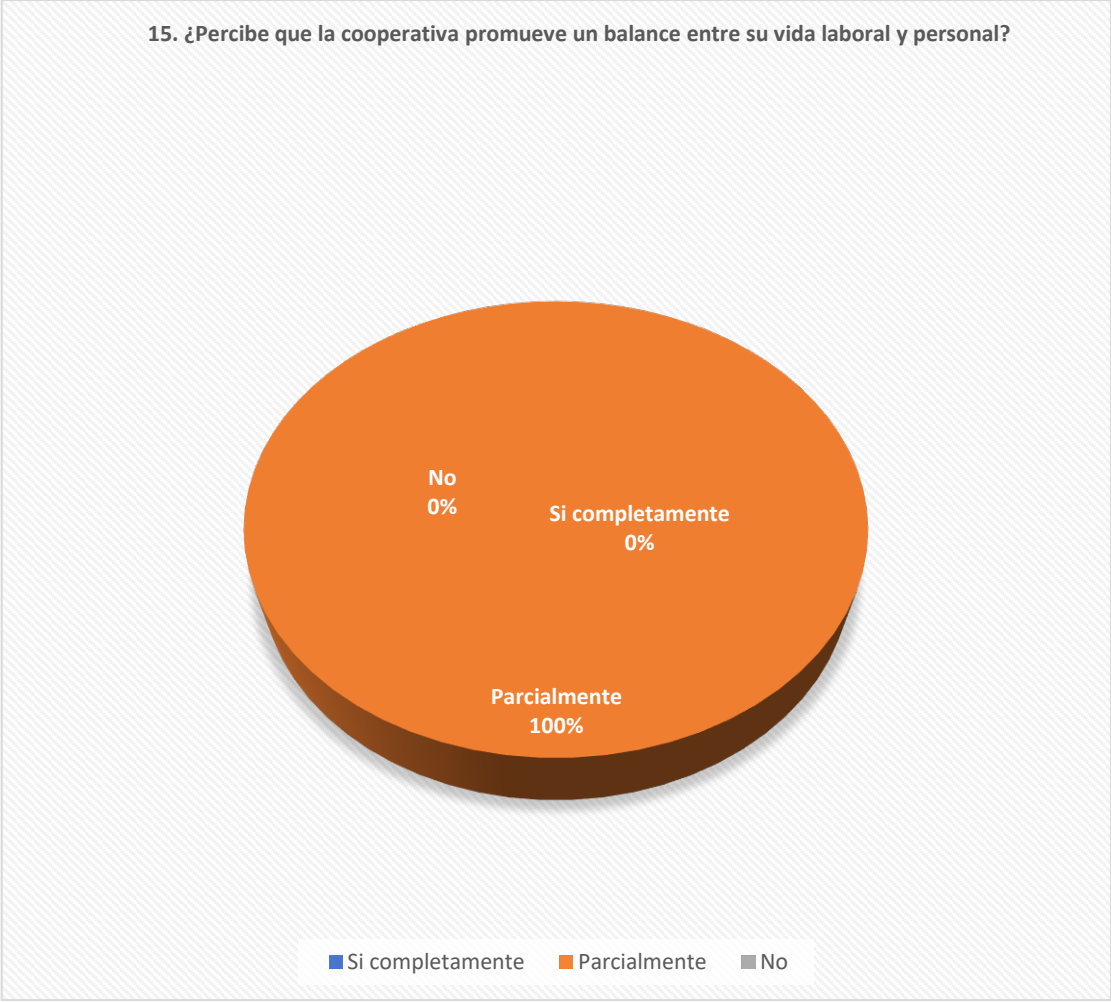
15. ¿Percibe que la cooperativa promueve un balance entre su vida laboral y personal?

Tabla N°15

Detalle	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Valido	Porcentaje Acumulado
Si completamente	0	0%	0	0
Parcialmente	30	100%	100	100
No	0	0%	0	100
TOTAL	**30**	**100%**	**100%**	**100%**

Elaborado por: *Melanee Naranjo y Gabriela Obando Ponce*

Grafico N°15



Elaborado por: *Melanee Naranjo y Gabriela Obando Ponce*

Análisis e interpretación

Los resultados muestran que todos los encuestados reconocen que la cooperativa promueve, al menos de manera parcial, un balance entre su vida laboral y personal. Sin embargo, la ausencia de respuestas en la categoría de "Sí completamente" sugiere que las medidas actuales no son percibidas como plenamente efectivas o suficientes para garantizar dicho equilibrio. Este resultado puede interpretarse como una oportunidad para que la cooperativa fortalezca su enfoque en políticas y prácticas que respalden de manera más integral el balance entre la vida laboral y personal. La percepción de "parcialidad" podría deberse a factores como horarios rígidos, demandas laborales elevadas o la falta de estrategias específicas que integren esta dimensión en la cultura organizacional.

Análisis final:

Los resultados obtenidos reflejan una serie de aspectos positivos en cuanto a las condiciones laborales en la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Guaranda, Ltda.” Matriz Guaranda, pero también resalta varias áreas que requieren atención y mejora para optimizar el bienestar y el desempeño del personal. En primer lugar, las condiciones físicas del entorno de trabajo fueron evaluadas positivamente por el 100% de los encuestados, quienes indicaron que la iluminación, mobiliario, ventilación y limpieza en sus espacios de trabajo son adecuados. Este resultado es muy favorable, ya que sugiere que la cooperativa ha proporcionado un entorno físico funcional y cómodo que facilita el desarrollo de las actividades laborales sin deficiencias notables en estos aspectos esenciales. El hecho de que no se hayan reportado condiciones "inadecuadas" ni "excelentes" refleja un equilibrio en el entorno, sin carencias graves, pero tampoco situaciones sobresalientes que podrían contribuir a una mayor satisfacción del personal.

En cuanto a las relaciones interpersonales, se observa que el 53% de los encuestados consideran que las relaciones con sus compañeros son "buenas", pero un porcentaje significativo, el 30%, calificó estas relaciones como "regulares". Esto puede indicar que, aunque la mayoría tiene una experiencia laboral positiva con sus compañeros, existen conflictos o malentendidos que afectan la dinámica de trabajo. Además, el 10% considera que las relaciones son "problemáticas", lo que subraya la necesidad de fortalecer la cultura de colaboración y mejorar la integración entre los equipos de trabajo. En términos de respeto mutuo y cooperación, más de la mitad de los encuestados indicaron que estos aspectos se dan "a veces", mientras que el 37% opina que sucede "frecuentemente". Sin embargo, solo el 10% de los encuestados considera que siempre existe un ambiente de respeto y cooperación. Este resultado refleja que, aunque los valores de respeto y colaboración están presentes en la mayoría de los casos, hay margen para mejorar la consistencia en la

promoción de un ambiente de trabajo saludable y cooperativo, lo que podría optimizar el clima laboral y aumentar la productividad.

Respecto a la comunicación organizacional, los resultados indican que la mayoría de los empleados consideran que la comunicación es "ocasionalmente" clara y efectiva, con un 50% de los encuestados calificando así la situación. El 43% indicó que la comunicación es "frecuentemente" efectiva. Este resultado sugiere que, si bien los canales de comunicación existen, pueden no ser lo suficientemente frecuentes ni claros para garantizar que todos los miembros del equipo estén siempre informados y alineados con los objetivos y procesos de la cooperativa. Esto puede generar confusión o falta de coordinación en algunas áreas. En relación con la relación con los jefes inmediatos, el 70% de los encuestados calificó el apoyo, orientación y liderazgo de su jefe como "bueno", mientras que el 23% lo evaluó como "regular". Aunque la mayoría considera que el liderazgo es adecuado, existe un porcentaje importante que percibe que puede haber áreas de mejora en la efectividad del liderazgo. La gestión del equipo podría beneficiarse de un enfoque más cercano o de una mayor claridad en las expectativas y estrategias para mejorar aún más la satisfacción laboral.

Un tema clave identificado en el análisis es la motivación de los empleados. La mayoría de los encuestados se siente "poco motivado" en su trabajo, lo que representa una preocupación significativa. Este resultado indica que, aunque el entorno de trabajo y las condiciones laborales son adecuadas, no se están implementando suficientes estrategias para fomentar la motivación del personal. La falta de motivación puede resultar en un menor desempeño y, a largo plazo, afectar la retención del talento y el éxito organizacional. Es crucial que la cooperativa trabaje en generar un ambiente que estimule más la motivación intrínseca y extrínseca de sus empleados. En cuanto a las oportunidades de formación y desarrollo profesional, más de la mitad de los encuestados consideran que las oportunidades son "pocas". Este resultado pone de manifiesto la necesidad de implementar programas de

formación continua que permitan a los empleados mejorar sus habilidades y crecer dentro de la organización. La falta de oportunidades de desarrollo profesional puede generar desinterés y falta de compromiso, lo que afecta no solo la motivación, sino también la productividad y la competitividad de la cooperativa.

El reconocimiento de las contribuciones de los empleados también aparece como un área a mejorar. Si bien la mitad de los empleados considera que se les reconoce "frecuentemente" y otra mitad "ocasionalmente", el hecho de que no haya un reconocimiento constante puede generar una sensación de desaprecio o de esfuerzo no valorado entre los trabajadores. Un mayor esfuerzo por parte de la cooperativa en reconocer las contribuciones de manera regular podría fortalecer el compromiso y el sentido de pertenencia del personal. Respecto a la participación en decisiones, más de la mitad de los encuestados señalaron que solo "ocasionalmente" tienen la oportunidad de involucrarse o expresar su opinión en decisiones que impactan su labor diaria. Esto refleja una oportunidad para que la cooperativa fomente una cultura más participativa, en la que los empleados se sientan más involucrados en los procesos de toma de decisiones y en la mejora continua de la organización. En cuanto al equilibrio entre la vida laboral y personal, la totalidad de los encuestados considera que el equilibrio es solo "parcial", lo que sugiere que los empleados sienten que la cooperativa podría hacer más para promover este equilibrio. La falta de políticas claras de conciliación entre el trabajo y la vida personal puede generar estrés y afectar la salud física y mental de los empleados.

Por último, en relación con los recursos y apoyo necesario para cumplir con las responsabilidades laborales, la mayoría de los empleados indicó que los recursos y apoyo disponibles son "ocasionales" o "frecuentes". Aunque no se reportaron problemas graves en este aspecto, la percepción de que los recursos no siempre están disponibles podría afectar la capacidad de los empleados para cumplir con sus tareas de manera eficiente, los resultados

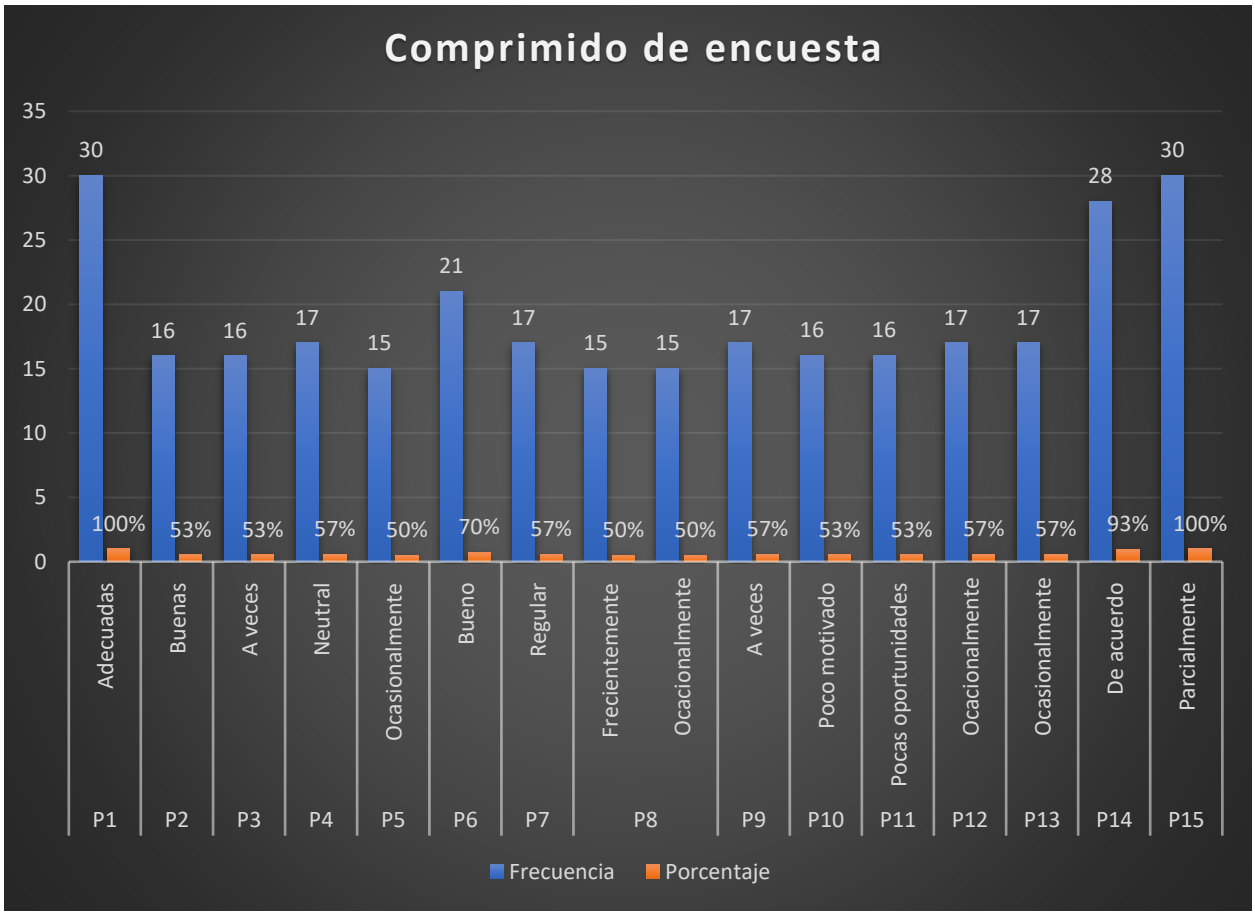
indican que, aunque la cooperativa proporciona un entorno físico adecuado y tiene políticas justas, existen áreas de mejora significativas en términos de motivación, oportunidades de desarrollo, liderazgo, comunicación y participación. Abordar estas áreas podría mejorar el bienestar de los empleados, fortalecer la cultura organizacional y optimizar el rendimiento laboral en general.

Tabla Final N°16

	Análisis General		
Preguntas	**Detalle**	**Frecuencia**	**Porcentaje**
P1	Adecuadas	30	100%
P2	Buenas	16	53%
P3	A veces	16	53%
P4	Neutral	17	57%
P5	Ocasionalmente	15	50%
P6	Bueno	21	70%
P7	Regular	17	57%
P8	Frecuentemente	15	50%
	Ocasionalmente	15	50%
P9	A veces	17	57%
P10	Poco motivado	16	53%
P11	Pocas oportunidades	16	53%
P12	Ocasionalmente	17	57%
P13	Ocasionalmente	17	57%
P14	De acuerdo	28	93%
P15	Parcialmente	30	100%

Elaborado por: *Melanee Naranjo y Gabriela Obando Ponce*

Grafico N°16



Elaborado por: *Melanee Naranjo y Gabriela Obando Ponce*

La tabla presentada resume los resultados de la encuesta aplicada a los colaboradores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito "Guaranda Ltda", Matriz Guaranda, reflejando tendencias clave en la percepción del ambiente laboral. Comparando estos datos con el análisis previo, se pueden destacar los siguientes hallazgos:

Condiciones del Entorno Laboral: La tabla confirma que el 100% de los encuestados considera las condiciones físicas adecuadas, lo que concuerda con el análisis previo y sugiere que este aspecto no representa una problemática dentro de la cooperativa.

Relaciones Interpersonales y Comunicación: La percepción de las relaciones laborales es mixta: el 53% las considera buenas, mientras que el mismo porcentaje señala que el respeto

y la cooperación solo se dan a veces. Esto coincide con la observación de que existe margen de mejora en la construcción de un ambiente colaborativo.

La comunicación interna es vista como regular por el 57%, lo que refuerza la necesidad de mejorar los canales de información y la claridad en la transmisión de mensajes.

Motivación y Desarrollo Profesional: El 53% de los empleados se siente poco motivado y el mismo porcentaje percibe pocas oportunidades de crecimiento. Estos datos confirman la conclusión de que la falta de incentivos y desarrollo profesional es una de las principales áreas de mejora en la cooperativa.

Liderazgo y Reconocimiento: Mientras que el 70% califica el liderazgo como bueno, el 57% considera la gestión del equipo como regular. Esta discrepancia sugiere que, aunque el liderazgo general es aceptable, hay inconsistencias en la forma en que los líderes manejan a sus equipos.

Reconocimiento del desempeño: En cuanto al reconocimiento del desempeño, el 50% indica que ocurre frecuentemente y el otro 50% ocasionalmente, lo que respalda la idea de que aún es necesario reforzar las estrategias de reconocimiento laboral.

Toma de Decisiones y Equilibrio Laboral: Un 57% señala que la participación en decisiones clave ocurre solo ocasionalmente, lo que confirma que los empleados desean mayor involucramiento en la toma de decisiones.

El 93% está de acuerdo con ciertos aspectos administrativos, lo que indica una percepción mayormente positiva en algunas áreas.

Finalmente, el 100% menciona que el equilibrio entre vida laboral y personal es solo parcial, lo que refuerza la necesidad de implementar estrategias que mejoren este aspecto.

El análisis de la tabla confirma y refuerza los hallazgos previos:

- La cooperativa cuenta con condiciones físicas adecuadas, pero hay desafíos en la comunicación, la motivación y el desarrollo profesional.

- El liderazgo es bien valorado en general, aunque su aplicación a nivel de equipo necesita mejoras.
- La falta de oportunidades de crecimiento y el bajo nivel de participación en decisiones internas afectan la percepción de satisfacción laboral.
- Se debe priorizar el bienestar de los empleados y el equilibrio entre vida laboral y personal para mejorar el ambiente de trabajo.

Conexión Con Los Objetivos Específicos

Tabla N°17

Preguntas	Objetivo 1: Diagnosticar la situación actual de la satisfacción laboral	Objetivo 2: Identificar los factores del ambiente laboral	Objetivo 3: Analizar la influencia del ambiente laboral en la satisfacción
P1. ¿Las condiciones físicas de su lugar de trabajo son adecuadas?	✓	✓	
P2. ¿Cómo considera la relación con sus compañeros de trabajo?	✓	✓	
P3. ¿Siente que en su entorno laboral hay respeto y cooperación entre compañeros?	✓	✓	
P4. ¿Cómo califica la comunicación dentro de la cooperativa?	✓	✓	
P5. ¿Con qué frecuencia recibe reconocimiento por su trabajo?	✓	✓	✓
P6. ¿Cómo califica el liderazgo dentro de la cooperativa?	✓	✓	✓
P7. ¿Cómo califica la gestión y el trabajo en equipo en su área?	✓	✓	✓
P8. ¿Con qué frecuencia se reconocen sus logros laborales?	✓	✓	✓

P9. ¿Siente que su trabajo le brinda oportunidades de crecimiento?	✓	✓	✓
P10. ¿Cómo considera su nivel de motivación en la cooperativa?	✓	✓	✓
P11. ¿Percibe que existen oportunidades de desarrollo profesional?	✓	✓	✓
P12. ¿Con qué frecuencia participa en la toma de decisiones dentro de la cooperativa?	✓	✓	✓
P13. ¿Siente que sus opiniones son tomadas en cuenta por la directiva?	✓	✓	✓
P14. ¿Está de acuerdo con la administración y gestión de la cooperativa?	✓	✓	✓
P15. ¿Considera que hay un equilibrio entre su vida laboral y personal?	✓	✓	✓

Elaborado por: *Melanee Naranjo y Gabriela Obando Ponce*

Explicación de la Relación

Objetivo 1: Diagnosticar la situación actual con respecto a la satisfacción de los trabajadores

Este objetivo busca evaluar el nivel de satisfacción que tienen los trabajadores en la cooperativa, tomando en cuenta factores como el reconocimiento, la motivación, el liderazgo y las oportunidades de crecimiento.

P5. Frecuencia con la que los trabajadores reciben reconocimiento: Indica si los empleados se sienten valorados y si este factor influye en su satisfacción laboral.

P6. Calidad del liderazgo en la cooperativa: Un buen liderazgo puede aumentar la satisfacción laboral, mientras que un liderazgo deficiente puede generar desmotivación.

P7. Gestión y trabajo en equipo: La manera en que los empleados colaboran entre sí influye en su percepción de satisfacción en el trabajo.

P8. Frecuencia con la que se reconocen los logros: Si los empleados perciben que su trabajo es valorado, su satisfacción laboral será mayor**.**

P9. Oportunidades de crecimiento dentro de la empresa: Si los empleados sienten que tienen posibilidades de desarrollarse profesionalmente, esto impacta positivamente en su satisfacción.

P10. Nivel de motivación de los trabajadores: Un indicador clave del grado de satisfacción en el trabajo.

P11. Percepción de oportunidades de desarrollo profesional: Relacionado con la estabilidad y el crecimiento dentro de la cooperativa.

P12. Participación en la toma de decisiones: La posibilidad de influir en el entorno laboral puede mejorar la satisfacción de los trabajadores**.**

P13. Consideración de las opiniones de los empleados: Un ambiente donde se valoran las opiniones fomenta la satisfacción.

P14. Opinión sobre la administración y gestión de la cooperativa: Si la gestión es eficiente y transparente, los trabajadores estarán más satisfechos.

P15. Equilibrio entre vida laboral y personal: Un balance adecuado entre el trabajo y la vida personal influye directamente en la satisfacción laboral.

Objetivo 2: Identificar el estado de los factores relacionados con el ambiente laboral.

Este objetivo se centra en analizar las condiciones del entorno laboral, incluyendo la infraestructura, la comunicación, las relaciones interpersonales y el clima organizacional.

P1. Adecuación de las condiciones físicas del lugar de trabajo: Un ambiente cómodo y seguro es esencial para un buen clima laboral.

P2. Calidad de la relación con los compañeros: Un ambiente de trabajo colaborativo contribuye a un mejor desempeño.

P3. Respeto y cooperación en el entorno laboral: La armonía entre compañeros impacta directamente en el clima organizacional.

P4. Calidad de la comunicación dentro de la cooperativa: Una comunicación efectiva mejora el ambiente de trabajo.

P5. Reconocimiento por el trabajo realizado: Un ambiente donde se valora el esfuerzo de los empleados fomenta una mejor cultura organizacional.

P6. Calidad del liderazgo: Un liderazgo positivo fortalece la confianza y la moral de los empleados.

P7. Trabajo en equipo y gestión de tareas: La colaboración y la coordinación entre empleados determinan un ambiente de trabajo saludable.

P8. Frecuencia del reconocimiento: Relacionado con la percepción de justicia y equidad dentro de la cooperativa.

P9. Oportunidades de crecimiento: Un ambiente de trabajo que brinda oportunidades impulsa la motivación.

P12. Participación en la toma de decisiones: Un ambiente democrático en la organización mejora el sentido de pertenencia.

P13. Consideración de las opiniones de los empleados: Indica si existe una cultura organizacional participativa.

Objetivo 3: Analizar la influencia del ambiente laboral en la satisfacción de los trabajadores Este objetivo examina la relación entre el entorno laboral y la satisfacción de los empleados, evaluando cómo factores como el liderazgo, la motivación y el reconocimiento influyen en su bienestar.

P5. Frecuencia del reconocimiento: Cuando los empleados se sienten valorados, su satisfacción laboral aumenta.

P6. Calidad del liderazgo: Un liderazgo positivo fomenta un ambiente laboral más saludable y satisfactorio.

P7. Trabajo en equipo: Un equipo bien coordinado y con buen clima de trabajo tiene un impacto directo en la satisfacción.

P8. Reconocimiento de logros: La falta de reconocimiento puede desmotivar a los empleados.

P9. Oportunidades de crecimiento: Si los empleados perciben posibilidades de ascenso o desarrollo, se sentirán más comprometidos con la organización.

P10. Nivel de motivación: La motivación está directamente relacionada con el clima laboral.

P11. Oportunidades de desarrollo profesional: Un trabajador que ve futuro en la empresa estará más satisfecho.

P12. Participación en la toma de decisiones: Sentirse parte de la organización mejora el sentido de pertenencia y satisfacción.

P13. Consideración de opiniones: Los empleados valoran cuando su voz es escuchada en la empresa.

P14. Percepción de la gestión administrativa: Si los empleados consideran que la administración es justa y transparente, su satisfacción será mayor.

P15. Equilibrio entre vida laboral y personal: Un ambiente que permita un buen balance trabajo-vida genera satisfacción y retención del talento.

El análisis de la relación entre las preguntas de la encuesta y los objetivos específicos de la investigación permite comprender cómo los factores del ambiente laboral influyen en la satisfacción de los trabajadores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Guaranda Ltda”, Matriz Guaranda. En primer lugar, el diagnóstico de la situación actual de la satisfacción laboral revela que aspectos como el reconocimiento, la motivación, el liderazgo y las oportunidades de crecimiento son determinantes en la percepción de bienestar de los

empleados. La falta de reconocimiento frecuente, las limitadas oportunidades de desarrollo profesional y la baja motivación indican que existen áreas de mejora en la gestión del talento humano.

Por otro lado, la identificación del estado del ambiente laboral permite analizar la infraestructura, la calidad de las relaciones interpersonales y la comunicación organizacional. La percepción de un liderazgo regular, la falta de reconocimiento frecuente y la comunicación interna neutral sugieren que los trabajadores no siempre se sienten valorados o escuchados dentro de la cooperativa. Además, el equilibrio entre la vida laboral y personal es un factor clave que incide en la satisfacción de los empleados, ya que aquellos que perciben una sobrecarga laboral tienden a mostrar menores niveles de satisfacción.

Finalmente, el análisis de la influencia del ambiente laboral en la satisfacción de los trabajadores demuestra que un entorno de trabajo favorable, donde se fomente el trabajo en equipo, se reconozcan los logros y se brinden oportunidades de crecimiento, impacta directamente en el compromiso y desempeño de los empleados. Las respuestas reflejan que la falta de motivación y de oportunidades de desarrollo afecta negativamente la satisfacción, lo que podría influir en la rotación del personal y en la productividad organizacional. En este sentido, la gestión administrativa juega un papel fundamental, ya que una administración eficiente y transparente puede fortalecer el sentido de pertenencia y la satisfacción general de los trabajadores, los resultados de la encuesta evidencian que la cooperativa debe reforzar su ambiente laboral mediante estrategias que potencien la motivación, el reconocimiento y el desarrollo profesional de sus empleados.

4.3. Discusión.

La presente discusión ha permitido evaluar diversos aspectos del ambiente laboral y su impacto en la satisfacción de los trabajadores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito "Guaranda Ltda.", Matriz Guaranda. Los resultados obtenidos reflejan una realidad multifacética que combina fortalezas importantes y áreas de mejora críticas dentro del entorno organizacional.

En cuanto a las condiciones físicas del entorno laboral, se evidenció una percepción unánime de adecuación, lo cual es un indicador positivo, ya que asegura un ambiente óptimo para el desempeño de las actividades laborales. Este aspecto contribuye a la satisfacción de los empleados al brindar un espacio de trabajo funcional y en condiciones alineadas con estándares básicos. Sin embargo, este resultado contrasta con los hallazgos en ámbitos relacionales y emocionales, como el compañerismo, la comunicación y la motivación, donde se identifican áreas de atención.

Uno de los puntos más críticos identificados es la falta de motivación entre los trabajadores. Más de la mitad de los encuestados se siente poco motivado para realizar sus tareas y alcanzar sus objetivos laborales, lo cual puede estar directamente relacionado con la escasez de oportunidades claras de desarrollo profesional y reconocimiento. La falta de programas estructurados de formación y de políticas de reconocimiento frecuentes disminuye el compromiso de los empleados con la organización, lo que podría repercutir negativamente en su desempeño y en la calidad del servicio que brindan.

Por otro lado, las relaciones interpersonales y la comunicación organizacional presentan niveles mixtos. Aunque una proporción significativa de los encuestados calificó las relaciones con sus compañeros y jefes como buenas, también se reportaron tensiones o dificultades, evidenciadas en respuestas como "regulares" o "problemáticas". Asimismo, la comunicación, aunque valorada como frecuentemente clara, es percibida como insuficiente

o inconsistente por la mitad de los empleados. Esto refleja la necesidad de establecer canales más efectivos y frecuentes que permitan transmitir de manera eficiente las metas y expectativas organizacionales, fortaleciendo la conexión entre los diferentes niveles jerárquicos.

Otro aspecto relevante es la percepción de los empleados respecto al balance entre la vida laboral y personal. El 100% de los encuestados indicó que este balance se logra solo parcialmente, lo que podría generar estrés y disminuir la satisfacción general en el entorno laboral. A pesar de contar con políticas consideradas justas y transparentes por la mayoría, los trabajadores sienten que estas no siempre se traducen en una mejora tangible de su bienestar.

En términos generales, los resultados apuntan a que, si bien la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Guaranda, Ltda.” Matriz Guaranda ha logrado avances en ciertas áreas, como la infraestructura física y la percepción de justicia en las políticas organizacionales, existen aspectos fundamentales, como el reconocimiento, la motivación y la participación en la toma de decisiones, que necesitan ser abordados para mejorar la satisfacción laboral de sus empleados. Estos factores son esenciales no solo para el bienestar de los trabajadores, sino también para garantizar el cumplimiento de los objetivos estratégicos de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Guaranda, Ltda.” Matriz Guaranda.

Es crucial que la organización tome en cuenta estos hallazgos y desarrolle estrategias integrales que fomenten un ambiente laboral más inclusivo, motivador y alineado con las expectativas y necesidades de sus empleados. Esto, a su vez, contribuirá a fortalecer el compromiso, la productividad y la fidelidad del equipo hacia la cooperativa.

CONCLUSIONES

- En conclusión, el análisis revela que la satisfacción de los trabajadores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Guaranda, Ltda.” Matriz Guaranda está influenciada principalmente por factores relacionados con la motivación, el reconocimiento, la comunicación organizacional y las oportunidades de desarrollo profesional. Aunque se identificaron aspectos positivos como condiciones físicas adecuadas y relaciones mayoritariamente buenas con compañeros y jefes, persisten niveles significativos de insatisfacción debido a la falta de motivación y escasas oportunidades de crecimiento profesional, lo que afecta la percepción general de satisfacción laboral.
- Los factores del ambiente laboral muestran un panorama mixto las políticas organizacionales son percibidas como justas y transparentes, pero el balance entre la vida laboral y personal, la comunicación efectiva y el nivel de motivación de los trabajadores presentan deficiencias significativas la mayoría de los empleados considera que la carga de trabajo es ocasionalmente equilibrada y que las oportunidades de expresar su opinión en la toma de decisiones son limitadas, lo que genera una desconexión entre las expectativas de los trabajadores y las políticas organizacionales.
- El ambiente laboral influye directamente en la satisfacción de los trabajadores aspectos como el reconocimiento insuficiente, la falta de oportunidades claras de desarrollo profesional y la percepción de una comunicación interna poco consistente impactan negativamente en la motivación y el compromiso de los empleados a pesar de las condiciones físicas adecuadas y la buena percepción sobre las políticas organizacionales, la falta de un enfoque integral en el bienestar emocional y profesional de los empleados limita el potencial de satisfacción laboral en la cooperativa.

RECOMENDACIONES.

- Implementar programas estructurados que incluyan capacitaciones, talleres y planes de carrera, con el objetivo de fortalecer las oportunidades de crecimiento profesional de los trabajadores, además, es fundamental implementar políticas de reconocimiento regular y visible que premien el desempeño y las contribuciones individuales y grupales, aumentando así la motivación y el compromiso de los empleados.
- Fortalecer la comunicación organizacional es crucial desarrollar estrategias para mejorar la comunicación interna entre los diferentes niveles jerárquicos de la cooperativa esto incluye la creación de canales de comunicación más efectivos y regulares, como reuniones periódicas, buzones de sugerencias y encuestas internas asimismo, se debe fomentar una cultura de escucha activa y retroalimentación para garantizar que las preocupaciones y opiniones de los empleados sean consideradas en la toma de decisiones.
- Promover un equilibrio entre la vida laboral y personal para mejorar la percepción de balance entre la vida laboral y personal, se recomienda implementar políticas que faciliten la flexibilidad laboral, como horarios adaptados y opciones de teletrabajo, asimismo, se deben desarrollar actividades recreativas y de integración que promuevan el bienestar físico y emocional de los trabajadores, lo que contribuirá a crear un entorno laboral más saludable y satisfactorio.

BIBLIOGRAFÍA.

Lau, J. (Comp.). (2007). Ambiente laboral: estrategias para el trabajo efectivo en bibliotecas: (ed.). Alfagrama Ediciones. https://elibro.net/es/lc/bibliotecaueb/titulos/188010

Álvarez Heredia, F. (2012). Riesgos laborales: cómo prevenirlos en el ambiente de trabajo: (ed.). Ediciones de la U. https://elibro.net/es/lc/bibliotecaueb/titulos/70204

Zurriaga, R. (2003). La satisfacción laboral en profesionales sanitarios de organizaciones públicas y privadas: (ed.). Colegio Oficial de la Psicología de Madrid. https://elibro.net/es/lc/bibliotecaueb/titulos/21294

Zurriaga, R. (2003). La satisfacción laboral en profesionales sanitarios de organizaciones públicas y privadas: (ed.). Colegio Oficial de la Psicología de Madrid. https://elibro.net/es/lc/bibliotecaueb/titulos/21294

la Fuente, L. D. (2003). Burnout y satisfaccion laboral: indicadores de salud laboral en el ámbito sanitario: (ed.). Colegio Oficial de la Psicología de Madrid. https://elibro.net/es/lc/bibliotecaueb/titulos/14261

Guerrero Pupo, J. (2007). Calidad de vida y trabajo. Algunas consideraciones sobre el ambiente laboral de la oficina: (ed.). Scielo Cuba. https://elibro.net/es/lc/bibliotecaueb/titulos/82478

Guerrero Pupo, J. (2007). Calidad de vida y trabajo. Algunas consideraciones sobre el ambiente laboral de la oficina: (ed.). Scielo Cuba. https://elibro.net/es/lc/bibliotecaueb/titulos/82478

Uribe Prado, J. F. (2015). Clima y ambiente organizacional: trabajo, salud y factores psicosociales: (ed.). Editorial El Manual Moderno. https://elibro.net/es/lc/bibliotecaueb/titulos/39714

Álvarez Heredia, F. (2012). Riesgos laborales: cómo prevenirlos en el ambiente de trabajo: (ed.). Ediciones de la U. https://elibro.net/es/lc/bibliotecaueb/titulos/70204

Navas Cuenca, E. (Coord.). (2012). Prevención de riesgos laborales: prevención de los riesgos derivados de las condiciones de seguridad: (2 ed.). Editorial ICB. https://elibro.net/es/lc/bibliotecaueb/titulos/111458

Bustos Villar, E. Caputo, M. & Aranda Coria, E. (2016). Hostigamiento psicológico laboral e institucional en Iberoamérica: estado del arte y experiencias de intervención: (ed.). SB Editorial. https://elibro.net/es/lc/bibliotecaueb/titulos/77100

Uribe Prado, J. F. (2015). Clima y ambiente organizacional: trabajo, salud y factores psicosociales: (ed.). Editorial El Manual Moderno. https://elibro.net/es/lc/bibliotecaueb/titulos/39714

Reinoso Lastra, J. F. & Uribe Macías, M. E. (2009). Los indicadores de gestión y su relación con la cultura organizacional: (ed.). Sello Editorial Universidad del Tolima. https://elibro.net/es/lc/bibliotecaueb/titulos/71131

Blanco Villegas, L. M. (Il.), Rodríguez Bravo, L. C. (Il.) & Galeano López, L. Y. (Il.). (2022). Coaching para el cambio de la cultura organizacional: (1 ed.). Pontificia Universidad Javeriana Seccional Cali. https://elibro.net/es/lc/bibliotecaueb/titulos/278556

Reinoso Lastra, J. F. Vera Calderón, J. A. & Ramírez Ramírez, E. A. (2023). Gestión de la cultura y el cambio organizacional: (1 ed.). Sello Editorial Universidad del Tolima. https://elibro.net/es/lc/bibliotecaueb/titulos/232951

López Posada, L. M. (2016). Cultura organizacional: entre el individualismo y el colectivismo: (ed.). Sello Editorial Universidad del Tolima. https://elibro.net/es/lc/bibliotecaueb/titulos/71071

Ibarra Bazurto, M., Muentes Zambrano, C., & Negrín Sosa, E. (2024). Impacto del clima laboralen la satisfacción del cliente: caso de estudio Cooperativa Chone Limitada. *Uniandes EPISTEME. Revista digital de Ciencia, Tecnología e InnovaciónISSN 1390-9150/ Vol. 11 / Nro. 2 / abril -junio / Año. 2024 / pp. 177-188*, 12-13.

Aguilar Fernández, M. (2021). *Factores ergonómicos y el desempeño laboral de los docentes de Nivel Superior Tecnológico de los Institutos Públicos de Chimborazo.* Ambato: Universidad Tecnica de Ambato.

Alles, M. (2018). *Gestión por competencias* . Madrid España: McGrawHill.

Andrés. (15 de Marzo de 2023). *Blog de Recursos Humanos de Bizneo HR: práctico y actual*. Obtenido de Tipos de Competencias Laborales | Cuáles son las más demandadas: https://www.bizneo.com/blog/tipos-de-competencias-laborales/

Antón Cedeño, A. (2021). *Ergonomía cognitiva en profesores universitarios con sobrecarga laboral".* Portoviejo: UNIVERSIDAD SAN GREGORIO DE PORTOVIEJO.

Armas Ortega, Y. (2018). *GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO Y NUEVOS ESCENARIOS LABORALES.* Bogota Colombia : Person .

Carrasco, J., López Asqui, A., & Barreno Gadvay, A. (2023). *Riesgos ergonómicos y su influencia en el desempeño laboral.* Quito .

Cenea. (2019). *Cenea ARTÍCULOS ERGONOMÍA LABORAL*. Recuperado el 06 de 06 de 2024, de Cenea ARTÍCULOS ERGONOMÍA LABORAL: https://www.cenea.eu/la-ergonomia-ocupacional-en-ecuador/

Córdova Caicedo, A. (2021). *Clima organizacional y su influencia en el ambiente laboral de los funcionarios de la cooperativa de ahorro y crédito San Antonio de la ciudad de Babahoyo.* Babahoyo : UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO.

Hernández Sampieri, R. (2003). *Metodologia de investigación Cientifica.* Bogota Colombia: Person Ediciones .

ANEXOS

Cronograma (Gantt).

Tabla 2

Detalle	Octubre 2024														
Tema, descripción del problema															
Formulación del problema y justificación															
Objetivo general y específicos, variables y operacionalización de variables															
Antecedentes															
Marco científico															
Marco legal															
Georreferencial															
Metodología tipo de investigación															
Técnicas e instrumentos de recopilación de datos															
Universo, población y muestra															
Procesamiento de la información															
Análisis de resultados															

Presupuesto Ejecutado.

Tabla 3

Recursos Materiales	Monto	Recursos Humanos	Monto	Recursos Financieros	Monto
Computadora **Material digital PDF.** **Libros digitales.** **Materiales de oficina**	$ 800.00 $ 30.00 $ 20.00 $ 30.00	Comisiones y honorarios	$ 100.00	Movilización Alimentación Logística	$ 80.00 $ 100.00 $ 100.00
Total: $1260,00					

Instrumentos de recopilación de datos (cuestionario, guion entrevista, ficha de observación, entre otros)

Encuesta



Ambiente Laboral en la Satisfacción de los Trabajadores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito "Guaranda Ltda"

La realización del siguiente formulario, nos ayudara a establecer como se sienten en cuanto al ambiente laboral en la satisfacción de los trabajadores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito "Guaranda Ltda"

* Indica que la pregunta es obligatoria

Entorno Físico

1. 1. En relación con su entorno de trabajo, ¿Cómo calificaría las condiciones físicas generales (la iluminación inmobiliaria, ventilación limpieza entre otros)? *

Marca solo un óvalo.

- Excelente
- Adecuadas
- Inadeciadas

Relaciones Interpersonales

2. 2. Como describiría la calidad de las relaciones que mantiene con sus compañeros de trabajo. *

Marca solo un óvalo.

- Muy Buenas
- Buenas
- Regulares
- Problemáticas

3. 3. En su opinión, ¿existe un ambiente laboral basado en el respeto mutuo y la cooperación? *

Marca solo un óvalo.

- Siempre
- Frecuentemente
- A veces
- Nunca

4. 4. Evaluando el clima organizacional ¿Qué nivel de satisfacción percibe en aspectos como compañerismo y respeto en general? *

Marca solo un óvalo.

- Muy Satisfactorio
- Satisfactorio
- Neutral
- Insatisfactorio

Comunicación Y Liderazgo

5. 5. Considera que la comunicación dentro de la cooperativa, entre los diferentes niveles jerárquicos, ¿es clara y efectiva? *

Marca solo un óvalo.

- Siempre
- Frecuentemente
- Ocasionalmente
- Nunca

6. 6. Cómo valora la relación con su jefe directo en términos de apoyo, orientación y liderazgo. *

Marca solo un óvalo.

- Excelente
- Bueno
- Regular
- Deficiente

7. 7. Como evalúa la capacidad de la cooperativa para abordar y resolver conflictos laborales de forma efectiva. *

Marca solo un óvalo.

- Muy Eficiente
- Eficiente
- Regular
- Ineficiente

Reconocimiento Y Motivación

8. 8. Se siente reconocido por sus contribuciones y logros en el ámbito laboral. *

Marca solo un óvalo.

- Siempre
- Frecuentemente
- Ocasionalmente
- Nunca

9. 9. Considera que la carga de trabajo que tiene asignada es equilibrada y manejable. *

Marca solo un óvalo.

- Totalmente
- Mayormente
- A veces
- Nunca

10. 10. Qué nivel de motivación siente para realizar sus tareas y alcanzar sus objetivos laborales. *

Marca solo un óvalo.

- Muy Motivado
- Motivado
- Poco Motivado
- Nada Motivado

Crecimiento Y Participación

11. 11. Percibe que la cooperativa le ofrece oportunidades claras para su formación y desarrollo profesional. *

Marca solo un óvalo.

- Si en Gran Medida
- Si en Cierta Medida
- Pocas Oportunidades
- Ninguna Oportunidad

12. 12. Tiene la posibilidad de involucrarse o expresar su opinión en decisiones que impactan su labor diaria. *

Marca solo un óvalo.

- Siempre
- Frecuentemente
- Ocasionalmente
- Nunca

13. 13. Considera que cuenta con los recursos y el apoyo necesario para cumplir con sus responsabilidades laborales. *

Marca solo un óvalo.

- Siempre
- Frecuentemente
- Ocasionalmente
- Nunca

Políticas Y Bienestar Laboral

14. 14. Las políticas internas de la cooperativa le parecen justas y transparentes. *

Marca solo un óvalo.

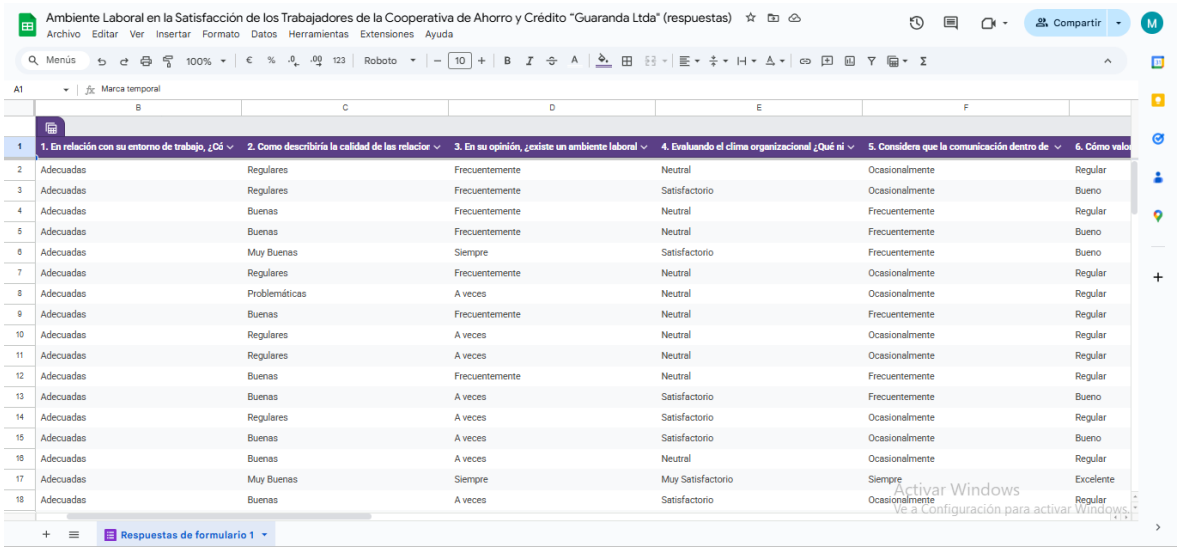
- Totalmente de Acuerdo
- De Acuerdo
- En Desacuerdo
- Totalmente en Desacuerdo

15. 15. Percibe que la cooperativa promueve un balance adecuado entre su vida laboral y personal. *

Marca solo un óvalo.

- Si Completamente
- Parcialmente
- No

Hoja De Cálculo Con Las Respuestas De Los Encuestados



Ambiente Laboral en la Satisfacción de los Trabajadores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito "Guaranda Ltda" (respuestas)

Archivo Editar Ver Insertar Formato Datos Herramientas Extensiones Ayuda

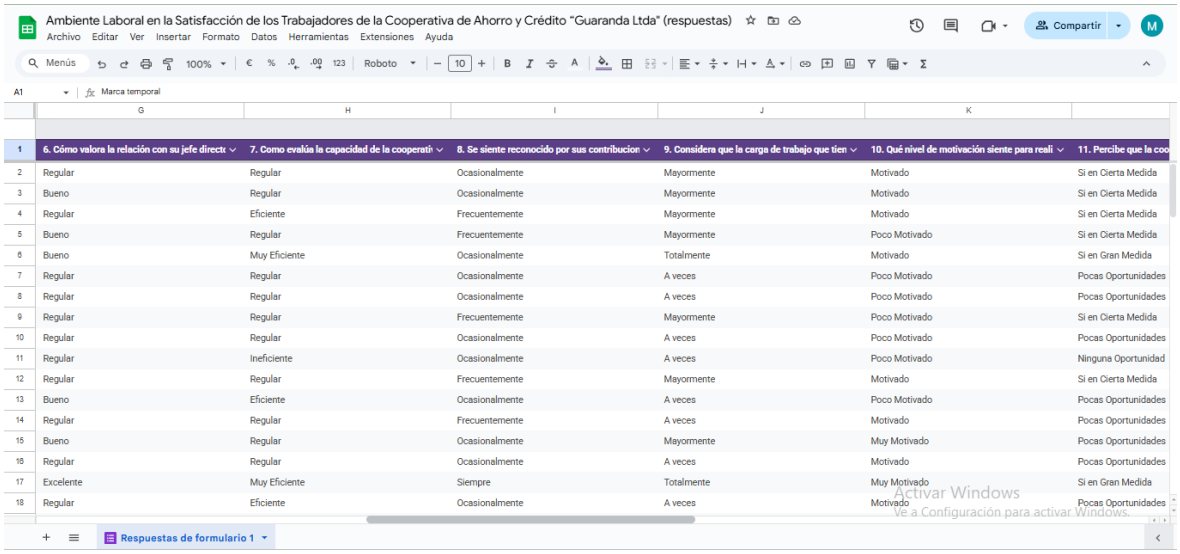
Compartir

A1 | Marca temporal

	B	C	D	E	F	
1	1. En relación con su entorno de trabajo, ¿Có	2. Como describiría la calidad de las relacior	3. En su opinión, ¿existe un ambiente laboral	4. Evaluando el clima organizacional ¿Qué ni	5. Considera que la comunicación dentro de	6. Cómo valo
2	Adecuadas	Regulares	Frecuentemente	Neutral	Ocasionalmente	Regular
3	Adecuadas	Regulares	Frecuentemente	Satisfactorio	Ocasionalmente	Bueno
4	Adecuadas	Buenas	Frecuentemente	Neutral	Frecuentemente	Regular
5	Adecuadas	Buenas	Frecuentemente	Neutral	Frecuentemente	Bueno
6	Adecuadas	Muy Buenas	Siempre	Satisfactorio	Frecuentemente	Bueno
7	Adecuadas	Regulares	Frecuentemente	Neutral	Ocasionalmente	Regular
8	Adecuadas	Problemáticas	A veces	Neutral	Ocasionalmente	Regular
9	Adecuadas	Buenas	Frecuentemente	Neutral	Frecuentemente	Regular
10	Adecuadas	Regulares	A veces	Neutral	Ocasionalmente	Regular
11	Adecuadas	Regulares	A veces	Neutral	Ocasionalmente	Regular
12	Adecuadas	Buenas	Frecuentemente	Neutral	Frecuentemente	Regular
13	Adecuadas	Buenas	A veces	Satisfactorio	Frecuentemente	Bueno
14	Adecuadas	Regulares	A veces	Satisfactorio	Ocasionalmente	Regular
15	Adecuadas	Buenas	A veces	Satisfactorio	Ocasionalmente	Bueno
16	Adecuadas	Buenas	A veces	Neutral	Ocasionalmente	Regular
17	Adecuadas	Muy Buenas	Siempre	Muy Satisfactorio	Siempre	Excelente
18	Adecuadas	Buenas	A veces	Satisfactorio	Ocasionalmente	Regular

Respuestas de formulario 1

Activar Windows
Ve a Configuración para activar Windows.



Ambiente Laboral en la Satisfacción de los Trabajadores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito "Guaranda Ltda" (respuestas)

Archivo Editar Ver Insertar Formato Datos Herramientas Extensiones Ayuda

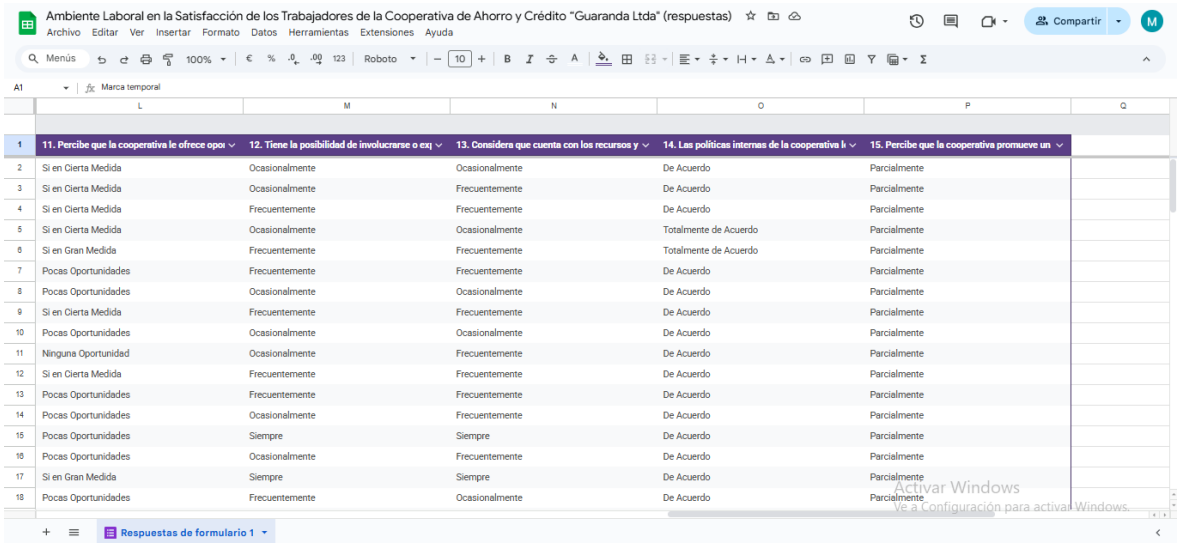
Compartir

A1 | Marca temporal

	G	H	I	J	K	
1	6. Cómo valora la relación con su jefe directa	7. Como evalúa la capacidad de la cooperati	8. Se siente reconocido por sus contribucion	9. Considera que la carga de trabajo que tien	10. Qué nivel de motivación siente para reali	11. Percibe que la coo
2	Regular	Regular	Ocasionalmente	Mayormente	Motivado	Si en Cierta Medida
3	Bueno	Regular	Ocasionalmente	Mayormente	Motivado	Si en Cierta Medida
4	Regular	Eficiente	Frecuentemente	Mayormente	Motivado	Si en Cierta Medida
5	Bueno	Regular	Frecuentemente	Mayormente	Poco Motivado	Si en Cierta Medida
6	Bueno	Muy Eficiente	Ocasionalmente	Totalmente	Motivado	Si en Gran Medida
7	Regular	Regular	Ocasionalmente	A veces	Poco Motivado	Pocas Oportunidades
8	Regular	Regular	Ocasionalmente	A veces	Poco Motivado	Pocas Oportunidades
9	Regular	Regular	Frecuentemente	Mayormente	Poco Motivado	Si en Cierta Medida
10	Regular	Regular	Ocasionalmente	A veces	Poco Motivado	Pocas Oportunidades
11	Regular	Ineficiente	Ocasionalmente	A veces	Poco Motivado	Ninguna Oportunidad
12	Regular	Regular	Frecuentemente	Mayormente	Motivado	Si en Cierta Medida
13	Bueno	Eficiente	Ocasionalmente	A veces	Poco Motivado	Pocas Oportunidades
14	Regular	Regular	Frecuentemente	A veces	Motivado	Pocas Oportunidades
15	Bueno	Regular	Ocasionalmente	Mayormente	Muy Motivado	Pocas Oportunidades
16	Regular	Regular	Ocasionalmente	A veces	Motivado	Pocas Oportunidades
17	Excelente	Muy Eficiente	Siempre	Totalmente	Muy Motivado	Si en Gran Medida
18	Regular	Eficiente	Ocasionalmente	A veces	Motivado	Pocas Oportunidades

Respuestas de formulario 1

Activar Windows
Ve a Configuración para activar Windows.



Ambiente Laboral en la Satisfacción de los Trabajadores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito "Guaranda Ltda" (respuestas)

Archivo Editar Ver Insertar Formato Datos Herramientas Extensiones Ayuda

Compartir

A1 | Marca temporal

	L	M	N	O	P	Q
1	11. Percibe que la cooperativa le ofrece opo	12. Tiene la posibilidad de involucrarse o ex	13. Considera que cuenta con los recursos y	14. Las políticas internas de la cooperativa l	15. Percibe que la cooperativa promueve un	
2	Si en Cierta Medida	Ocasionalmente	Ocasionalmente	De Acuerdo	Parcialmente	
3	Si en Cierta Medida	Ocasionalmente	Frecuentemente	De Acuerdo	Parcialmente	
4	Si en Cierta Medida	Frecuentemente	Frecuentemente	De Acuerdo	Parcialmente	
5	Si en Cierta Medida	Ocasionalmente	Ocasionalmente	Totalmente de Acuerdo	Parcialmente	
6	Si en Gran Medida	Frecuentemente	Frecuentemente	Totalmente de Acuerdo	Parcialmente	
7	Pocas Oportunidades	Frecuentemente	Frecuentemente	De Acuerdo	Parcialmente	
8	Pocas Oportunidades	Ocasionalmente	Ocasionalmente	De Acuerdo	Parcialmente	
9	Si en Cierta Medida	Frecuentemente	Frecuentemente	De Acuerdo	Parcialmente	
10	Pocas Oportunidades	Ocasionalmente	Ocasionalmente	De Acuerdo	Parcialmente	
11	Ninguna Oportunidad	Ocasionalmente	Frecuentemente	De Acuerdo	Parcialmente	
12	Si en Cierta Medida	Frecuentemente	Frecuentemente	De Acuerdo	Parcialmente	
13	Pocas Oportunidades	Frecuentemente	Frecuentemente	De Acuerdo	Parcialmente	
14	Pocas Oportunidades	Ocasionalmente	Frecuentemente	De Acuerdo	Parcialmente	
15	Pocas Oportunidades	Siempre	Siempre	De Acuerdo	Parcialmente	
16	Pocas Oportunidades	Ocasionalmente	Frecuentemente	De Acuerdo	Parcialmente	
17	Si en Gran Medida	Siempre	Siempre	De Acuerdo	Parcialmente	
18	Pocas Oportunidades	Frecuentemente	Ocasionalmente	De Acuerdo	Parcialmente	

Respuestas de formulario 1

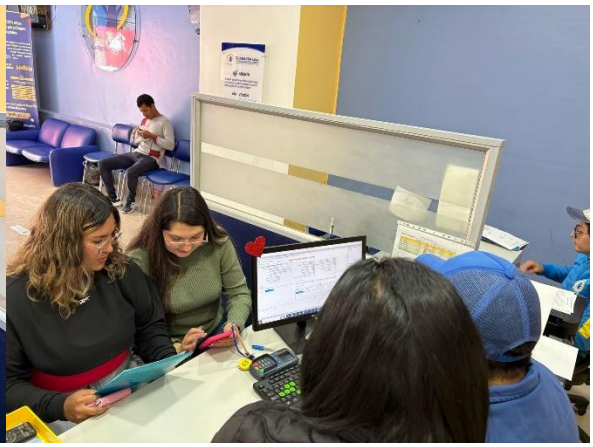
Activar Windows
Ve a Configuración para activar Windows.

Link De La Encuesta

https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLScYzQH7qGhvFgxKLVJZODKdtJEvmW3DQyWY6XHVgLuqU9eJew/viewform?usp=header

Fotografías De La Aplicación De La Encuesta





Guaranda, 14 de febrero del 2025

ECON. PAOLA GARCÍA
Gerente General
Cooperativa de Ahorro y Crédito "Guaranda Ltda"

AUTORIZADO
FECHA 17 FEB 2025

Asunto: Solicitud de autorización para aplicar tema de investigación

De mi consideración:

Yo **Ing Flor Ximena Poveda** en calidad de directora tesis, de la señorita Naranjo González Melanee Solange, estudiante de la **Carrera de Gestión del Talento Humano de la Universidad Estatal de Bolívar** , me permito dirigirme a usted con el propósito de solicitar su autorización para llevar a cabo la investigación titulada **"Ambiente Laboral en la Satisfacción de los Trabajadores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito 'Guaranda Ltda', Matriz Guaranda, Provincia Bolívar, Año 2024"** en las instalaciones de la entidad que usted dirige.

Dicha investigación tiene como objetivo analizar el impacto del ambiente laboral en la satisfacción de los trabajadores de la Cooperativa, lo que podría contribuir al desarrollo de estrategias para la mejora continua del clima organizacional y el bienestar del personal. Para ello, se realizará la aplicación de encuestas y entrevistas a los colaboradores, asegurando en todo momento la confidencialidad de la información recopilada y respetando los lineamientos de la institución.

Agradezco de antemano su atención y quedo a la espera de su respuesta favorable para proceder con la investigación. En caso de requerir mayor información, estaré a su disposición para coordinar cualquier requerimiento adicional.

Firmado electrónicamente por:
FLOR XIMENA POVEDA VALVERDE

Atentamente,

Ingeniera Flor Ximena Poveda

Director de Tesis

ING. FLOR XIMENA POVEDA VALVERDE, EN CALIDAD DE DIRECTOR DEL TRABAJO DE INTEGRACIÓN CURRICULAR

CERTIFICA

Que el trabajo de Integración Curricular denominado: **"Ambiente Laboral En La Satisfacción De Los Trabajadores De La Cooperativa De Ahorro Y Crédito "Guaranda Ltda" Matriz Guaranda, Provincia Bolívar Año 2024"**, presentado por la señorita **Naranjo González Melanee Solange** y por la señorita **Obando Ponce María Gabriela**, estudiantes de la **carrera de Gestión del Talento Humano**, pasó el análisis de coincidencia no accidental en la herramienta Turnitin, reflejando un **porcentaje de similitud del 5%**, como se evidencia en el documento adjunto.

San Miguel, Febrero del 2025

Atentamente,

Ing. Flor Ximena Poveda Valverde

Directora

Gabriela Obando - Melanee Nara

AMBIENTE LABORAL EN LA SATISFACCIÓN DE LOS TRABAJADORES DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDIT...

Universidad Estatal de Bolívar

Detalles del documento

Identificador de la entrega
trn:oid:::3117:430193264

Fecha de entrega
14 feb 2025, 8:13 a.m. GMT-5

Fecha de descarga
14 feb 2025, 8:15 a.m. GMT-5

Nombre de archivo
103. Proyecto de Investigacion Gabriela Y Melanee.docx

Tamaño de archivo
274.9 KB

97 Páginas

19.077 Palabras

108.473 Caracteres

turnitin Página 1 of 102 - Portada Identificador de la entrega trn:oid:::3117:430193264

5% Similitud general

El total combinado de todas las coincidencias, incluidas las fuentes superpuestas, para ca...

Filtrado desde el informe

- Bibliografía
- Texto citado
- Texto mencionado
- Coincidencias menores (menos de 15 palabras)

Fuentes principales

3%	Fuentes de Internet
1%	Publicaciones
4%	Trabajos entregados (trabajos del estudiante)

Marcas de integridad

N.º de alertas de integridad para revisión

No se han detectado manipulaciones de texto sospechosas.

Los algoritmos de nuestro sistema analizan un documento en profundidad para buscar inconsistencias que permitirían distinguirlo de una entrega normal. Si advertimos algo extraño, lo marcamos como una alerta para que pueda revisarlo.

Una marca de alerta no es necesariamente un indicador de problemas. Sin embargo, recomendamos que preste atención y la revise.