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 LICENCIADA EN GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO

TEMA:

"EL CLIMA ORGANIZACIONAL EN EL DESEMPEÑO LABORAL DE LOS EMPLEADOS DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO JUAN PÍO DE MORA LTDA., UBICADA EN EL CANTÓN SAN MIGUEL, PROVINCIA BOLÍVAR, AÑO 2024°

AUTORA:

GEOMAYRA ESTEFANIA ARBOLEDA SILVA

DIRECTOR(A)

ING. GORQUI VISTIN MSc.

PARES ACADÉMICOS

PSC. GEOVANNA VILLAGÓMEZ

ING. MAURA GAVILÁNEZ Mgtr.

SAN MIGUEL – ECUADOR

2024

TEMA

EL CLIMA ORGANIZACIONAL EN EL DESEMPEÑO LABORAL DE LOS EMPLEADOS DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO JUAN PÍO DE MORA LTDA., UBICADA EN EL CANTÓN SAN MIGUEL, PROVINCIA BOLÍVAR, AÑO 2024.

AGRADECIMIENTO

En primer lugar, agradezco a Dios, por brindarme la fortaleza de seguir adelante y ser mi refugio en mis momentos de tristeza y alegría hasta culminar mi carrera universitaria.

A mis padres por ser el pilar fundamental en mi vida. por brindarme su apoyo emocional y económico; su sacrificio, enseñanzas y consejos han sido mi inspiración para no rendirme y seguir adelante hasta alcanzar este logro.

A la Universidad Estatal de Bolívar y a la Extensión Universitaria de San Miguel, así como también a todos los docentes de la carrera de Gestión del Talento Humano por compartir sus conocimientos en el transcurso de mi formación académica.

Al ingeniero Gorqui Vistin en calidad de director, a la psicóloga Geovanna Villagómez y a la ingeniera Susana Gavilánez como pares académicos, quienes con su tiempo, dedicación y conocimientos hicieron posible el desarrollo de este proyecto de investigación.

A mi grupo de amigas: Vanessa, Belén y Aracely por compartir años de amistad, especialmente a Vane, gracias por su amistad, cariño y apoyo incondicional en mi vida universitaria.

A la Cooperativa de Ahorro y Crédito Juan Pío de Mora Ltda. por su disposición y apoyo en la realización de esta investigación. Agradezco también, la colaboración de los empleados y socios de la Cooperativa para la culminación de este proyecto.

DEDICATORIA

Esta tesis va dedicada:

Dios, quien ha sido mi guía y mi fortaleza durante mi trayectoria universitaria, por darme la sabiduría, mi fe en él me ha iluminado en todo momento, permitiéndome superar desafíos y alcanzar esta meta.

Dedicada con mucho amor y cariño a mis padres, Maritza Silva y Mauricio Arboleda, por ser el pilar fundamental en mi vida, por su confianza, amor y apoyo incondicional. Sus palabras de aliento me permitieron seguir adelante.

Este logro es por y para ustedes. Seguiré adelante cumpliendo mis metas con perseverancia y dedicación, recordando siempre sus consejos y valores inculcados.

A mis hermanos: Andrés, por su apoyo y compañía durante este proceso y a Cami, quien, a su corta edad, con su inocencia y alegría cada día me impulsó a seguir adelante, esto también es por ustedes, esperando que en un futuro se sientan orgullosos de mis logros y ser su inspiración para que cumplan todo lo que se propongan.

A toda mi familia y amigos cercanos que de alguna u otra manera me han apoyado y han estado presentes.

CERTIFICACIÓN DEL DIRECTOR Y PAR ACADÉMICO

UEB | UNIVERSIDAD ESTATAL DE BOLIVAR

UNIDAD DE INTEGRACIÓN CURRICULAR
CARRERA DE GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO

EXTENSIÓN SAN MIGUEL

CERTIFICADO DE VALIDACIÓN

Ing. "***Gorqui Elisalde Vistin Mena***"; Psc. "***Geovanna Paola Villagómez Vásquez***" e Ing. "***Maura Susana Gavilánez Vega***"; en su orden Director y Pares Académicos del Trabajo de Titulación "**El clima organizacional en el desempeño laboral de los empleados de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Juan Pío de Mora Ltda., ubicada en el cantón San Miguel, provincia Bolívar, año 2024.**", desarrollado por la señorita ***Arboleda Silva Geomayra Estefania.***

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, noviembre del 2024

Ing. Gorqui Elisalde
Vistin Mena
Director

Psc. Geovanna Paola
Villagómez Vásquez
Par Académico

Ing. Maura Susana
Gavilánez Vega
Par Académico

CERTIFICACIÓN DE DERECHOS DE AUTOR

UEB | UNIVERSIDAD ESTATAL DEBOLIVAR

BIBLIOTECA GENERAL

DERECHOS DE AUTOR

Yo **Arboleda Silva Geomayra Estefania** portadora de la Cédula de Identidad No **020243443-7** en calidad de autora y titular de los derechos morales y patrimoniales del Trabajo de Titulación: **"El clima organizacional en el desempeño laboral de los empleados de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Juan Pío de Mora Ltda., ubicada en el cantón San Miguel, 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, concedo 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. Conservo a mi favor todos los derechos de autor sobre la obra, establecidos en la normativa citada.

Así mismo, autorizo 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.

La autora declara que la obra objeto dé 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.



Geomayra Estefania Arboleda Silva

ÍNDICE DE CONTENIDO

TEMA II
AGRADECIMIENTO III
DEDICATORIA IV
CERTIFICACIÓN DEL DIRECTOR Y PAR ACADÉMICO V
CERTIFICACIÓN DE DERECHOS DE AUTOR VI
ÍNDICE DE CONTENIDO VII
ÍNDICE DE TABLAS X
ÍNDICE DE GRÁFICOS XII
INTRODUCCIÓN 1
RESUMEN 2
ABSTRACT 3
CAPÍTULO I 4
FORMULACIÓN GENERAL DEL PROYECTO 4
1.1 Descripción del Problema 4
1.2. Formulación del Problema 5
1.3. Preguntas de Investigación 5
1.4. Justificación 5
1.5. Objetivos: General y Específicos 6
1.6 Variables 7
Variable Independiente-Clima Organizacional 8
Variable Dependiente-Desempeño laboral 10
CAPÍTULO II 13
MARCO TEÓRICO 13
2.1 Antecedentes 13

2.2 Científico 14
2.3 Conceptual 23
2.4 Legal 25
2.5. Georreferencial 31
CAPITULO III 32
METODOLOGÍA 32
3.1 Tipo de Investigación 32
3.2 Enfoque de la investigación 32
3.3 Métodos de Investigación 33
3.4 Técnicas e Instrumentos de Recopilación de Datos 34
3.5 Universo, Población y Muestra 34
3.6 Procesamiento de la Información 35
CAPITULO IV 36
RESULTADOS Y DISCUSIÓN 36
4.1 Análisis, Interpretación y Discusión de Resultados 36
4.2 Análisis General de la encuesta aplicada a empleados 55
4.3 Análisis General de la encuesta aplicada a socios 67
4.4 Análisis General de la entrevista 71
CAPITULO V 72
PROPUESTA 72
5.1 INTRODUCCIÓN 72
5.2 NOMBRE DE LA PROPUESTA 72
5.3 DATOS INFORMATIVOS 73
5.4 OBJETIVO GENERAL 73
5.5 OBJETIVOS ESPECÍFICOS 73
5. 6 JUSTIFICACIÓN 73

5.7 PLAN DE ESTRATEGIAS PARA MEJORAR EL CLIMA ORGANIZACIONAL Y DESEMPEÑO LABORAL 74
5.8 PLAN DE SEGUIMIENTO 76
5.9 Conclusiones 78
5.10 Recomendaciones 78
CONCLUSIONES 79
RECOMENDACIONES 80
BIBLIOGRAFÍA 81
ANEXOS 90
Anexo 1 Cronograma de Gantt 90
Anexo 2 Presupuesto ejecutado 92
Anexo 3 Árbol de problemas 92
Anexo 4 Cuestionario-Encuesta aplicada a empleados 93
Anexo 5 Cuestionario-Encuesta aplicada a socios de la Cooperativa 97
Anexo 6 Guía de entrevista 100
Anexo 7 Fotos de la encuesta 102
Anexo 8 Fotos de la entrevista 102
Anexo 9 Carta de aceptación 103
Anexo 10 Certificado de Turnitin 104

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 Operacionalización de variables-Variable Independiente 8
Tabla 2 Operacionalización de variables-Variable Dependiente 10
Tabla 3 Género 36
Tabla 4 Edad 37
Tabla 5 Nivel de confianza entre compañeros de trabajo 38
Tabla 6 Nivel de confianza entre compañeros de trabajo 39
Tabla 7 Nivel de comunicación 40
Tabla 8 Nivel de comunicación 41
Tabla 9 Estilos de liderazgo 42
Tabla 10 Estilos de liderazgo 43
Tabla 11 Nivel de satisfacción de los empleados 44
Tabla 12 Nivel de satisfacción de los empleados 45
Tabla 13 Retroalimentación entre empleados y supervisores 46
Tabla 14 Retroalimentación entre empleados y supervisores 47
Tabla 15 Retroalimentación entre empleados y supervisores 48
Tabla 16 Transparencia en la comunicación 49
Tabla 17 Transparencia en la comunicación 50
Tabla 18 Nivel de satisfacción laboral 51
Tabla 19 Nivel de satisfacción laboral 52
Tabla 20 Sentido de pertenencia y compromiso 53
Tabla 21 Sentido de pertenencia y compromiso 54
Tabla 22 Género 56
Tabla 23 Nivel de satisfacción del cliente-Amabilidad de los empleados 57
Tabla 24 Nivel de satisfacción del cliente-Satisfacción de la atención y trato recibido 58
Tabla 25 Nivel de satisfacción del cliente-Satisfacción con la claridad de la información 59
Tabla 26 Nivel de satisfacción del cliente-Capacidad para resolver problemas .. 60
Tabla 27 Nivel de satisfacción del cliente-Percepción de la rapidez en la atención de solicitudes 61

Tabla 28 Nivel de satisfacción del cliente-Experiencias negativas con los servicios ofrecidos 62
Tabla 29 Nivel de satisfacción del cliente-Claridad en la resolución de problemas 63
Tabla 30 Nivel de satisfacción del cliente-Nivel de comodidad al comunicarse con el personal 64
Tabla 31 Nivel de satisfacción del cliente-Recomendación de los servicios 65
Tabla 32 Nivel de satisfacción del cliente-Percepción de preocupación por la satisfacción del cliente 66
Tabla 33 Plan de estrategias 74
Tabla 34 Plan de seguimiento 76

ÍNDICE DE GRÁFICOS

Gráfico 1 Factores que inciden en el desempeño laboral 20
Gráfico 2 Ubicación georreferencial de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Juan Pío de Mora Ltda. 31
Gráfico 3 Resultados de Género 36
Gráfico 4 Resultados de Edad 37
Gráfico 5 Resultados del nivel de confianza entre compañeros de trabajo 38
Gráfico 6 Resultados del nivel de confianza entre compañeros de trabajo 39
Gráfico 7 Resultados del nivel de comunicación 40
Gráfico 8 Resultados del nivel de comunicación 41
Gráfico 9 Resultados de los estilos de liderazgo 42
Gráfico 10 Resultados de los estilos de liderazgo 43
Gráfico 11 Resultados del nivel de satisfacción de los empleados 44
Gráfico 12 Resultados del nivel de satisfacción de los empleados 45
Gráfico 13 Resultados de la retroalimentación entre empleados y supervisores . 46
Gráfico 14 Resultados de la retroalimentación entre empleados y supervisores . 47
Gráfico 15 Resultados de la retroalimentación entre empleados y superiores 48
Gráfico 16 Resultados de transparencia en la comunicación 49
Gráfico 17 Resultados de transparencia en la comunicación 50
Gráfico 18 Resultados del nivel de satisfacción laboral 51
Gráfico 19 Resultados del nivel de satisfacción laboral 52
Gráfico 20 Resultados del sentido de pertenencia y compromiso 53
Gráfico 21 Resultados de sentido de pertenencia y compromiso 54
Gráfico 22 Resultados de género 56
Gráfico 23 Resultados del nivel de satisfacción del cliente- Amabilidad de los empleados 57
Gráfico 24 Resultados nivel de satisfacción del cliente-Satisfacción con la atención y trato recibido 58
Gráfico 25 Resultados del nivel de satisfacción del cliente-Satisfacción con la claridad de la información 59
Gráfico 26 Resultados del nivel de satisfacción del cliente-Capacidad para resolver problemas 60

Gráfico 27 Resultados del nivel de satisfacción del cliente-Percepción de la rapidez en la atención de solicitudes..... 61
Gráfico 28 Resultados del nivel de satisfacción del cliente-Experiencias negativas con los servicios ofrecidos 62
Gráfico 29 Resultados del nivel de satisfacción del cliente-Claridad en la resolución de problemas..... 63
Gráfico 30 Resultados del nivel de satisfacción del cliente-Nivel de comodidad al comunicarse con el personal 64
Gráfico 31 Resultados del nivel de satisfacción del cliente-Recomendación de los servicios..... 65
Gráfico 32 Resultados del nivel de satisfacción del cliente-Percepción de preocupación por la satisfacción del cliente..... 66
Gráfico 33 Encuesta 102
Gráfico 34 Entrevista 102

INTRODUCCIÓN

Actualmente en las organizaciones, el clima organizacional desempeña un papel fundamental que influye directamente en la motivación, el compromiso, la productividad y satisfacción de los empleados, impactando directamente en el logro de los objetivos organizacionales. El presente trabajo titulado "El clima organizacional en el desempeño laboral de los empleados de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Juan Pío de Mora Ltda., ubicada en el cantón San Miguel, provincia Bolívar, año 2024", aborda los desafíos relacionados con las condiciones de trabajo inadecuadas que afectan negativamente la motivación de los empleados, generando conflictos interpersonales y disminuyendo la productividad.

La presente investigación tiene como objetivo determinar si los empleados de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Juan Pío de Mora Ltda., experimentan un desempeño laboral deficiente debido a un ambiente de trabajo inadecuado. Para abordar estos problemas se plantearon estrategias efectivas para mejorar el clima organizacional y el desempeño laboral de los empleados.

Se empleó un enfoque de investigación exploratoria y descriptiva. Se utilizaron instrumentos cuantitativos, como un cuestionario con escala de Likert, que fue aplicado a los empleados y socios de la Cooperativa para recolectar información sobre el clima organizacional y el desempeño laboral. Además, se aplicó una técnica cualitativa mediante una entrevista semiestructurada a la persona encargada del área de Talento Humano.

Finalmente, este proyecto de investigación, a través de un plan de estrategias busca mejorar las condiciones de trabajo en la Cooperativa, además de fortalecer las relaciones interpersonales, mejorar la comunicación, fomentar la motivación y el compromiso de los empleados para mejorar su desempeño laboral. Los beneficiarios no solo serán los empleados, sino también los socios de la Cooperativa quienes recibirán un servicio de mayor calidad.

RESUMEN

El presente proyecto de investigación se llevó a cabo en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Juan Pío de Mora Ltda., que se encuentra ubicada en el cantón San Miguel, con el fin de identificar los factores que influyen en el clima organizacional y el desempeño laboral de los empleados. Para desarrollar este proyecto de investigación, primero fue necesario fundamentar teóricamente las variables de estudio.

Para la recolección de información se emplearon encuestas y entrevista las cuales proporcionan datos cuantitativos sobre el clima organizacional y el desempeño laboral, mientras que la entrevista permitió obtener una visión cualitativa más profunda sobre las variables de estudio. Los resultados obtenidos de las encuestas evidencian que en la Cooperativa existe un clima organizacional deficiente, lo que a su vez impacta negativamente en el desempeño laboral de los empleados.

Palabras clave: Clima organizacional, desempeño laboral, motivación, satisfacción laboral, compromiso.

ABSTRACT

This research project was carried out at the Juan Pío de Mora Savings and Credit Cooperative Ltda., located in the San Miguel canton, in order to identify the factors that influence the organizational climate and the work performance of employees. To develop this research project, it was first necessary to theoretically substantiate the study variables.

Surveys and interviews were used to collect information, which provide quantitative data on the organizational climate and work performance, while the interview allowed obtaining a deeper qualitative view of the study variables. The results obtained from the surveys show that there is a poor organizational climate in the Cooperative, which in turn negatively impacts the work performance of employees.

Keywords: Organizational climate, job performance, motivation, job satisfaction, commitment.

CAPÍTULO I

FORMULACIÓN GENERAL DEL PROYECTO

1.1 Descripción del Problema

El ambiente de trabajo, o clima organizacional, se caracteriza por un conjunto de cualidades que se mantienen constantes y estables a lo largo del tiempo y que difieren según la empresa. Según Halpin y Crofts, (Iglesias & Torres, 2018), la perspectiva que tiene un empleado de la empresa es un reflejo de sus propias necesidades y puede ser beneficioso o perjudicial.

A nivel mundial, en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Fondesurco de Arequipa, Perú, se ha evidenciado diversos problemas, entre ellos, falta de liderazgo, falta de capacitación para el desempeño laboral, mala comunicación entre la gerencia y el personal; y problemas de infraestructura. Estos problemas tienen un efecto negativo sobre la cooperativa, ya que se traducen en una disminución de la productividad y pérdida de clientes (Rodríguez Peña & Montoya Márquez, 2018).

A nivel nacional la problemática del clima organizacional en las MiPymes de Ecuador se enfoca en la falta de motivación de los empleados, la falta de incentivos, reconocimiento y planes de desarrollo de la empresa, junto con canales de comunicación deficientes lo que dificultan que los empleados se sientan motivados y comprometidos con las organizaciones (Espinoza Betancourt, 2018).

El principal problema que se presenta en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Juan Pío de Mora Ltda. son las inadecuadas condiciones de trabajo que desmotivan a los trabajadores y generan ausencia de responsabilidades y conflictos interpersonales.

La baja productividad es consecuencia de un desempeño deficiente provocado por un mal ambiente laboral que disminuye la motivación de los empleados. Además, los altos niveles de estrés provocados por una demanda abrumadora de trabajo resultan en altos niveles de carga de trabajo para los empleados, lo que dificulta su capacidad de desempeñar sus funciones de manera eficaz y productiva.

1.2. Formulación del Problema

¿Qué estrategias efectivas se pueden plantear para mejorar el clima organizacional y el desempeño laboral de los empleados de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Juan Pío de Mora Ltda., ubicada en el cantón San Miguel, provincia Bolívar, año 2024?

1.3. Preguntas de Investigación

¿Qué es el clima organizacional y el desempeño laboral?

¿Cuáles son los factores que influyen en el clima organizacional y el desempeño laboral de los empleados de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Juan Pío de Mora Ltda., ubicada en el cantón San Miguel, provincia Bolívar, año 2024?

¿Por qué es importante socializar los resultados obtenidos de la investigación a la Dirección de Talento Humano para la toma de decisiones de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Juan Pío de Mora Ltda., ubicada en el cantón San Miguel, provincia Bolívar, año 2024?

¿Qué plan de estrategias se pueden proponer para mejorar el clima organizacional y el desempeño laboral de los empleados de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Juan Pío de Mora Ltda., ubicada en el cantón San Miguel, provincia Bolívar, año 2024?

1.4. Justificación

Este trabajo fue de gran importancia para la Cooperativa de Ahorro y Crédito Juan Pío de Mora Ltda., ya que mediante la investigación que se desarrolló y el planteamiento de estrategias efectivas para mejorar el clima organizacional y el desempeño laboral permitió fomentar relaciones interpersonales, aumentar la motivación y el compromiso de los empleados, además de reducir la rotación de personal. Cuando los empleados se sienten valorados y apoyados, su satisfacción laboral y su sentido de pertenencia se incrementan.

El objetivo de este estudio fue determinar si los empleados de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Juan Pío de Mora Ltda. evidencian un mal desempeño laboral cuando trabajaban en un ambiente inadecuado. Los recursos y la autorización por parte de la Cooperativa hicieron que este estudio sea factible, ya que permitió

conocer con precisión el entorno laboral y la productividad de los empleados. Además, fue pertinente porque abordó un tema no estudiado anteriormente en la Cooperativa.

Los principales beneficiarios fueron los empleados de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Juan Pío de Mora Ltd., quienes experimentaron un ambiente de trabajo más positivo y motivador, incrementando su satisfacción laboral. Además, los clientes se beneficiarán de un servicio más rápido y de mejor calidad, lo que aumentará su fidelización y compromiso con la institución. La cooperativa en sí también se verá fortalecida, lo que apoyará su sostenibilidad y capacidad para llevar a cabo sus objetivos y misión a largo plazo.

1.5. Objetivos: General y Específicos

Objetivo General

Plantear estrategias efectivas para mejorar el clima organizacional y el desempeño laboral de los empleados de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Juan Pío de Mora Ltda., ubicada en el cantón San Miguel, provincia Bolívar, año 2024.

Objetivos Específicos

1. Fundamentar teóricamente el clima organizacional y el desempeño laboral.
2. Identificar los factores que influyen en el clima organizacional y el desempeño laboral de los empleados de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Juan Pío de Mora Ltda., ubicada en el cantón San Miguel, provincia Bolívar, año 2024.
3. Socializar los resultados obtenidos de la investigación a la Dirección de Talento para la toma de decisiones de la Cooperativa de Ahorro Y Crédito Juan Pío de Mora Ltda., ubicada en el cantón San Miguel, provincia Bolívar, año 2024.
4. Proponer un plan de estrategias para mejorar el clima organizacional y el desempeño laboral de los empleados de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Juan Pío de Mora Ltda., ubicada en el cantón San Miguel, provincia Bolívar, año 2024.

1.6 Variables

Independiente.

Clima organizacional.

Dependiente.

Desempeño laboral.

Variable Independiente-Clima Organizacional

Tabla 1

Operacionalización de variables-Variable Independiente

OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES-CLIMA ORGANIZACIONAL						
Definición conceptual	**Definición operativa**	**Dimensiones**	**Indicadores**	**Ítems**	**Técnica**	**Instrumento**
Determina la forma en que una persona percibe su trabajo, desenvolvimiento, productividad y satisfacción, contemplando el entorno físico en el que se desarrolla sus labores diarias influyendo en su comportamiento. (Ponce & Gómez, 2021)	Su medición se basa en la aplicación de encuestas utilizando un cuestionario de preguntas con escala de Likert. (Santamaría Robles, 2020)	Relaciones interpersonales	Nivel de confianza entre compañeros de trabajo	¿Se siente cómodo al compartir ideas con sus compañeros de trabajo? ¿Considera que existe un ambiente de apoyo mutuo entre sus compañeros de trabajo?	Encuesta	Cuestionario
			Nivel de comunicación	¿Los canales de comunicación en la Cooperativa son claros y eficientes? ¿La comunicación entre departamentos es efectiva?	Encuesta	Cuestionario
		Liderazgo y gestión	Estilos de liderazgo	¿Su jefe fomenta un ambiente de trabajo positivo y colaborativo? ¿Su jefe promueve la autonomía y la toma de decisiones del equipo?	Encuesta	Cuestionario
			Nivel de satisfacción de los empleados	¿Qué tan satisfecho/a se siente con su trabajo en la Cooperativo? ¿Considera que sus habilidades y competencias son valoradas adecuadamente?	Encuesta	Cuestionario

		Comunicación organizacional	Retroalimentación entre empleados y supervisores	¿Recibe retroalimentación sobre su desempeño? Si su respuesta es “Sí”, ¿La retroalimentación que recibe es especifica y útil para mejorar su desempeño? ¿Cree que la retroalimentación recibida contribuye a mejorar el trabajo en equipo?	Encuesta	Cuestionario
			Transparencia en la comunicación	¿Siente que la información sobre decisiones y cambios en la Cooperativa se comunica de manera transparente? ¿En su departamento se comunica de manera precisa los objetivos a largo plazo?	Encuesta	Cuestionario

Variable Dependiente-Desempeño laboral

Tabla 2

Operacionalización de variables-Variable Dependiente

Definición conceptual	Definición operativa	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Técnica	Instrumento
El comportamiento de los empleados y los comportamientos que contribuyen al éxito de la empresa a través del logro de objetivos se conocen como desempeño laboral (Bautista & Cienfuegos, 2020).	Se medirá a través de la capacidad laboral y rendimiento de los empleados en una organización, se obtiene información sobre el desempeño individual ayudando a identificar áreas de mejora con el fin de cumplir con los objetivos de la organización. (Bohórquez et al., 2020)	Calidad del trabajo	Precisión y exactitud en las tareas	¿Cómo evalúa la precisión y exactitud con la que se realizan las tareas en la Cooperativa? En su opinión, ¿Cuáles son los principales desafíos que enfrenta el equipo en términos de mantener altos estándares de precisión en las tareas diarias?	Entrevista	Guía de entrevista
				¿Los empleados de la Cooperativa fueron amables durante su visita? ¿Está usted satisfecho/a con la atención y el trato recibido por parte del personal de la Cooperativa? ¿Está usted satisfecho/a con la claridad de la información proporcionada por la Cooperativa sobre sus servicios? ¿Cómo calificaría la capacidad de la Cooperativa para resolver problemas o inquietudes que usted ha tenido?		

			Nivel de satisfacción del cliente	¿Cómo calificaría la rapidez con la que se atiende su solicitud en la Cooperativa? ¿Ha tenido algún problema con los servicios ofrecidos por la Cooperativa en el último año? Si respondió “Si” en la pregunta anterior, ¿Cómo calificaría la resolución de ese problema? ¿Qué tan cómodo se siente al comunicarse con el personal de la Cooperativa? ¿Recomendaría los servicios de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Juan Pío de Mora Ltda., a otras personas? ¿Considera que la Cooperativa se preocupa por la satisfacción de sus clientes?	Encuesta a socios	Cuestionario
			Cumplimiento de objetivos	¿Cómo se establecen y comunican los objetivos dentro de la Cooperativo? ¿Qué estrategias utiliza para motivar a los empleados a alcanzar los objetivos establecidos?	Entrevista	Guía de entrevista
				¿Qué medidas se han implementado para mejorar la eficiencia operativa en diferentes áreas de la Cooperativa?		

		Eficiencia y productividad	Eficiencia en la ejecución de tareas	¿Qué indicadores utiliza para medir la eficiencia en la ejecución de proyectos o procesos clave? ¿Qué evaluación de desempeño se lleva a cabo en la Cooperativa, y cada cuánto se la realiza? ¿Cómo se comunica el resultado de la evaluación del desempeño a los empleados? ¿Se desarrollan planes de mejora o desarrollo profesional basados en los resultados de las evaluaciones de desempeño? ¿Cómo evalúa la eficacia del sistema de evaluación de desempeño actual en la Cooperativa?	Entrevista	Guía de entrevista
		Satisfacción laboral	Nivel de satisfacción laboral	¿Qué tan satisfecho/a se siente con las condiciones laborales en la Cooperativa? ¿Está de acuerdo con las oportunidades de desarrollo profesional que ofrece la Cooperativa?	Encuesta	Cuestionario
			Sentido de pertenencia y compromiso	¿Se siento comprometido/a con los objetivos y valores de la Cooperativa? ¿Siente que la Cooperativa se preocupa por su bienestar?	Encuesta	Cuestionario

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2.1 Antecedentes

Se han recopilado numerosos estudios relacionados con las variables mediante la investigación en diversos repositorios nacionales, regionales y locales. También se indagó en artículos y revistas científicas que brindan información confiable para respaldar el marco teórico.

Utilizando un enfoque cuantitativo, (Ayala, 2021), investigó sobre "El clima organizacional y su influencia en el desempeño laboral del personal administrativo de los Distritos de Salud de la Provincia de Cotopaxi". Para comprender el comportamiento de los fenómenos en estudio, se utilizaron modelos estadísticos con énfasis en la medición de variables. En consecuencia, el clima organizacional y el desempeño laboral se correlacionan de manera directa y significativa, es decir, un desempeño laboral competente y productivo se vincula con un clima organizacional positivo.

De acuerdo con la investigación de (Mayorga, 2022), sobre "La influencia del clima organizacional en el desempeño laboral", adoptó un enfoque cuantitativo y utilizó instrumentos de recolección de datos para comprender plenamente el fenómeno en estudio, los hallazgos muestran que el desempeño laboral está significativamente influenciado por el espacio organizacional.

(Albán, 2020), señala que el espacio organizacional es visto como un componente crucial para mejorar el clima laboral y aumentar la satisfacción de los colaboradores en su estudio exploratorio, en su tema denominado "El clima organizacional y el desempeño laboral de los colaboradores del Gobierno Autónomo Descentralizado de Baños de Agua Santa en el área de obras públicas".

2.2 Científico

CLIMA ORGANIZACIONAL

Aunque ha recibido varios nombres a lo largo de los años, como ambiente de trabajo o entorno laboral, el clima organizacional está compuesto por una serie de rasgos que son consistentes y duraderos dentro de una organización, sin embargo, varían de una a otra. (Iglesias & Torres, 2018).

Las características cuantificables que distinguen a una sociedad de otra constituyen el entorno organizacional. Este se compone de varias dimensiones que se derivan de las experiencias que los empleados perciben y forman como resultado de sus interacciones. Un ambiente de trabajo positivo está influenciado por elementos como el liderazgo, la confianza, la coherencia y la autonomía (Ponce & Gómez, 2021).

Instrumentos de medición del clima organizacional

Según (Ponce & Gómez, 2021), para evaluar el clima organizacional dentro de una organización es necesario utilizar instrumentos de medición que permitan conocer el nivel de satisfacción de los empleados. Uno de los métodos más utilizados es la entrevista, la cual recopila datos a partir del intercambio de ideas entre el entrevistador y el entrevistado. Otro instrumento eficaz es la observación, este método permite obtener datos sobre el desempeño de los colaboradores, proporcionando una perspectiva directa y objetiva del ambiente laboral.

Características del clima organizacional

Los aspectos del entorno laboral, tanto interno como externo, que experimentan los empleados de una organización, se denominan entorno organizacional. Un entorno laboral deficiente puede tener consecuencias positivas o negativas. Entre las positivas se encuentran la creatividad, la productividad y la motivación. (Iglesias & Torres, 2018).

De acuerdo con (Ponce & Gómez, 2021), para estudiar el clima organizacional de una organización es necesario prestar atención a ciertos aspectos que influyen en la calidad y calidez del ambiente laboral percibido por los empleados. Las siguientes son algunas de las dimensiones cruciales:

- **Efectividad:** Analiza cómo se desenvuelve la organización en su conjunto incluyendo prácticas de innovación, direccionamiento estratégico.
- **Desarrollo y reconocimiento:** Incluye la capacitación y el desarrollo del personal, la gestión del desempeño y el reconocimiento de la eficacia y la eficiencia.
- **Compromiso:** Evalúa el nivel de satisfacción de los trabajadores analizando su relación con la empresa y su grado de colaboración para alcanzar las metas.
- **Toma de decisiones:** Implica considerar las opciones y elegir un curso de acción en función de estándares y objetivos predeterminados que tienen como objetivo abordar un problema.
- **Adaptación al cambio:** Se refiere a la capacidad de ajustarse a nuevas metodologías de trabajo con el fin de mejorar la eficiencia y el rendimiento.

Dado que las dimensiones del clima organizacional son características de una empresa, es fundamental abordar estos aspectos para diagnosticar el clima y detectar los aspectos que pueden tener un impacto en el lugar de trabajo. Según (Sandoval, 2021) en su investigación, Pritchard y Karasick crearon una herramienta para medir el clima organizacional que incluía elementos como:

1. **Autonomía:** Describe el nivel de independencia que tienen los trabajadores al tomar decisiones.
2. **Conflicto y cooperación:** Se centra en la participación de los empleados.
3. **Relaciones sociales:** El ambiente general que prevalece en una organización.
4. **Estructura:** Contiene las políticas establecidas por la organización que determinan cómo se organizan las tareas.
5. **Remuneración:** Describe cómo se compensa a los empleados por su trabajo.
6. **Rendimiento:** Examina la relación entre el desempeño efectivo y los incentivos.
7. **Motivación:** Se basa en los elementos de motivación que la organización fomenta dentro de su grupo de trabajo.

8. **Status:** Trata sobre las divisiones en la jerarquía que permite la organización establecer los roles y responsabilidades.
9. **Innovación y flexibilidad:** Estos términos describen la capacidad de una organización para investigar conceptos novedosos y adaptarse a las circunstancias.
10. **Centralización en la toma de decisiones:** Evalúa la forma en que la organización divide equitativamente el poder para tomar decisiones dentro de las empresas.
11. **Apoyo:** Depende del tipo de asistencia que la alta dirección ofrece a sus socios.

Relaciones interpersonales

Son necesarios para mejorar los vínculos empresariales, una gestión competente puede fomentar un ambiente de trabajo positivo que atraiga y retenga al personal. Estos talentos blandos mejoran la productividad y la creatividad en el trabajo al facilitar el mantenimiento de relaciones armoniosas. Además, las relaciones interpersonales son necesarios para preservar la confianza en una institución. (García, 2022)

Son cruciales para una empresa porque las interacciones entre individuos con puntos de vista, conceptos y perspectivas diferente pueden tener un impacto favorable o negativo en el desempeño de los trabajadores. (Hancco Gomez et al., 2021)

Liderazgo y gestión

En el ámbito empresarial, fomentar el liderazgo es fundamental para mejorar la motivación y el ambiente dentro de la empresa. Guiar a los empleados hacia el logro de los objetivos es el propósito principal de un liderazgo eficaz. Además, un gerente competente debe comprender las necesidades y motivaciones de su personal (Santander Salmon & Lara Rivadeneira, 2023).

La gestión del talento humano, un componente vital de cualquier empresa, se encarga de asignar eficazmente los recursos humanos, fomentar el desempeño laboral y ayudar en el logro de los objetivos corporativos (Gaspar Castro, 2021).

Comunicación organizacional

La comunicación organizacional es una variable crucial que impacta en el clima organizacional, ya que permite establecer un entorno cohesivo entre el líder y sus colaboradores (Pinzón Acosta et al., 2020).

"Compartir información dentro de las organizaciones de manera efectiva es el principal objetivo de la comunicación organizacional, pues es fundamental para reconocer los logros institucionales" (López, 2022).

Nivel de confianza entre compañeros de trabajo

La confianza, basada en las acciones de los gerentes y supervisores, mejora el trabajo en equipo, la comunicación, la productividad, la satisfacción laboral y el compromiso de los empleados. Además, como la confianza es esencial para el crecimiento de una empresa, los líderes deben mantener vínculos adecuados y ganarse la confianza de sus empleados (Cortez, 2021).

Nivel de comunicación

Para que una empresa sea productiva, la comunicación es fundamental, en donde los entornos organizacionales positivos son fomentados por los miembros de una organización mediante una comunicación eficaz (Vilca Horna et al., 2021).

(D'Armas Regnault et al., 2020) manifiesta a los siguientes tres tipos de comunicación en las organizaciones:

- **Comunicación operativa:** Implica transmitir mensajes a todos los miembros del personal de la organización.
- **Comunicación táctica:** Se refiere a buscar soluciones que mejoran el funcionamiento de la empresa.
- **Comunicación estratégica:** Es el proceso de crear representaciones organizacionales que ayuden a tomar decisiones estratégicas.

Estilos de liderazgo

Según (Alarcón Lizcano et al., 2021) el liderazgo se define como la capacidad de influir en otros significativamente. La forma en que se ejerce puede variar siendo

efectiva tanto por la posición de autoridad como por las cualidades del líder. Existen diversos estilos de liderazgo, cada uno con sus propias características como son:

- **Liderazgo transformacional:** Estos líderes inspiran confianza dando un ejemplo positivo y demostrando innovación e intuición. Inspiran con éxito a sus equipos, lo que es beneficioso tanto para la empresa como para ellos mismos.
- **Liderazgo transaccional:** Este estilo de liderazgo implica comprender las necesidades del equipo y utilizar incentivos para ayudarlos a alcanzar sus objetivos mientras se gestiona el desempeño a través de recompensas o sanciones.
- **Liderazgo Laissez-Faire (liberal):** Este estilo de liderazgo se caracteriza por la ausencia de un líder. Este enfoque da a las personas la libertad de elegir sus propias decisiones, además promueve la satisfacción laboral y la creatividad.
- **Liderazgo autocrático:** Este estilo de liderazgo se centra en el uso de recompensas y castigos para garantizar que los empleados sigan las instrucciones. Con frecuencia toman la iniciativa para decidir cosas por sí mismos, restringen la participación y creatividad de los miembros del equipo.
- **Liderazgo democrático (participativo):** Estos líderes fomentan la comunicación y el trabajo en equipo, al mismo tiempo que apoya la participación en la toma de decisiones. Como resultado, aumenta la responsabilidad de los empleados y la productividad, ya que las metas propuestas son más fáciles de alcanzar.

Nivel de satisfacción de los empleados

El grado en que los trabajadores se sienten satisfechos y motivados en su trabajo, guiados por sus valores y creencias, lo que les permite desarrollar plenamente sus actividades, se conoce como satisfacción laboral.

Por ello, es fundamental que las organizaciones comprendan el bienestar de los trabajadores en el trabajo, ya que esto ayuda a la toma de decisiones. (Diaz Dumont et al., 2023)

Retroalimentación entre empleados y supervisores

El desarrollo de las habilidades necesarias para tomar las mejores decisiones en las empresas depende de aprender a aprovechar la retroalimentación. Mantener una relación inmediata puede mejorar el rendimiento laboral. Además, el uso de la retroalimentación también promueve la productividad, la creatividad y la motivación de los empleados (Carhuachin Ugarte & Villanueva Morán, 2020).

Transparencia en la comunicación

La comunicación honesta y veraz es fundamental para lograr la transparencia, que se compone de varios elementos clave. En este contexto, existen dos dimensiones principales; la objetividad de la información que debe ser relevante, precisa y clara; y la percepción de la imagen divulgada, que debe ser comprensible y completa (López Jiménez, 2021).

DESEMPEÑO LABORAL

Se describe como el esfuerzo que realiza una persona para mejorar sus capacidades físicas o mentales. Por ello, para obtener una ventaja competitiva, las empresas buscan mejorar el rendimiento de los empleados mediante iniciativas de capacitación y desarrollo (Sumba Bustamante et al., 2022).

El desempeño laboral, que en un principio se conocía como descripción del puesto de trabajo, se ha convertido en un elemento esencial para la evaluación precisa de cada puesto. En la actualidad, es un componente crucial para el desarrollo continuo de las empresas. En este sentido, el modelo de Campbell se hace evidente como el único pilar importante para la evaluación del desempeño, es decir, la necesidad de incorporar el desempeño laboral de manera integradora (Bautista Cuello & Cienfuegos Fructus, 2020).

Muchos elementos llegan afectar el desempeño de los empleados, como la motivación, el trabajo en equipo, entre otros factores. Estos elementos se pueden evaluar mediante habilidades como el conocimiento, la iniciativa, la comunicación y la flexibilidad.

(Olivera Garay et al., 2021) afirman que el desempeño laboral es crucial por varias razones:

- Mejora el desempeño de los empleados.
- Evaluación: lo que incluye la contratación, promoción y despido de empleados.
- Capacitación y desarrollo: se refiere a la instrucción que reciben los empleados para realizar sus funciones.

Un ambiente de trabajo negativo puede provocar alteraciones en el comportamiento de los empleados, según (Galarza Torresano et al., 2021), un entorno laboral deficiente afecta tanto la condición física como mental de las personas, lo que puede manifestarse en tensiones nerviosas, decaimiento, falta de concentración, problemas cardiacos, irritabilidad, baja autoestima, ansiedad, entre otros, estos aspectos pueden ser causas de ausentismo laboral.

De igual manera, según (Ponce & Gómez, 2021), existen factores que influyen en el desempeño laboral, como se presenta en el Gráfico 1. Estos factores tienen un impacto positivo o negativo en el rendimiento de los colaboradores.

Gráfico 1

Factores que inciden en el desempeño laboral



Fuente*: (Ponce y Gómez, 2021)*

Calidad del trabajo

Según (Cuzquen & Esparza, 2022) la calidad de vida en el trabajo se refiere al bienestar y la satisfacción de los colaboradores en su entorno laboral. Esto se evalúa según la percepción que los trabajadores tienen respecto a diversos aspectos motivacionales proporcionados por la empresa.

La calidad del trabajo se enfoca en cómo las actividades laborales y las condiciones en las que se llevan a cabo impactan en el bienestar del trabajador. (Santero Sánchez & Castro Núñez , 2022)

Eficiencia y productividad

Tanto el desempeño de los empleados como el ambiente de trabajo de la organización deben ser eficaces para lograr la productividad. Mientras que la eficacia denota el logro de objetivos con la menor cantidad de recursos, la eficiencia se relaciona con el logro de objetivos (Pineda Martínez et al., 2023).

La eficiencia laboral se refleja en la productividad. Esta mide la efectividad con la que una persona o un grupo alcanzan resultados valiosos para una organización, evidenciado así su desempeño.

Satisfacción laboral

Los elementos motivacionales, como las bonificaciones, los vínculos sociales entre compañeros de trabajo y el entorno laboral, influyen en la satisfacción de los empleados. Estos elementos (el rendimiento, el logro de objetivos y las perspectivas de crecimiento personal) contribuyen al bienestar en el lugar de trabajo (Dávila Morán & Agüero Corzo, 2021).

Precisión y exactitud en las tareas

El desempeño laboral es un componente esencial que no solo influye en la realización de funciones designadas, sino también en la eficiencia y la precisión en su ejecución. Además, evidencia las habilidades de cada colaborador para cumplir con las expectativas y conseguir los resultados deseados. (Jaco & Montesinos, 2023)

Nivel de satisfacción del cliente

La reacción emocional que tiene un consumidor ante un servicio que ha recibido se puede clasificar como satisfecha o insatisfactoria, dependiendo de si el servicio cumple con sus expectativas. Si el servicio cumple con las expectativas, el cliente experimentará satisfacción y se determinará la calidad del servicio (Silva Juárez et al., 2021).

Cumplimiento de objetivos

Para alcanzar sus objetivos, las organizaciones necesitan fomentar una cultura que inspire a los empleados a rendir al máximo nivel. Para lograrlo, es fundamental utilizar recompensas y técnicas de motivación que fomenten el trabajo en equipo, la participación y el establecimiento de objetivos. Para que una empresa tenga éxito, también es fundamental tener en cuenta el compromiso, la colaboración, la motivación y otros factores cruciales de los empleados. Esto ayuda a que la empresa se transforme en un entorno de aprendizaje que siempre está asumiendo nuevas tareas para lograr objetivos tanto organizacionales como individuales (Reyes Hernández & Molina Morán, 2020).

Eficiencia en la ejecución de tareas

La eficiencia se refiere a la capacidad de utilizar los recursos de manera racional para alcanzar un objetivo en el menor tiempo posible y con el mínimo de recursos necesarios (Cabascango, 2023).

La eficiencia es el requisito primordial en el desempeño laboral que debe cumplir una empresa para satisfacer sus necesidades. Esto incluye alcanzar los objetivos organizacionales, ser competitivo, contar con empleados altamente capacitados y motivados (Castro Mori & Delgado Bardales, 2020).

Nivel de satisfacción laboral

Los estados emocionales positivos que surgen de la percepción que uno tiene de las experiencias laborales se conocen como satisfacción laboral y se cree que tienen un impacto en la actitud de una persona hacia su lugar de trabajo.

En otras palabras, transmite cómo se siente el trabajador respecto de su función, lo que lo alienta a terminar las tareas con entusiasmo (Lira, 2022).

Sentido de pertenencia y compromiso

La capacidad de una empresa para fomentar el sentido de pertenencia es esencial para el éxito, ya que mejora el rendimiento de los trabajadores. Dicho esto, no todas las empresas funcionan a niveles altos debido a un bajo sentido de pertenencia. Un componente socio-psicológico esencial que afecta el bienestar y la calidad de vida de los trabajadores es su sentido de pertenencia (Varela Medina & Marín Balcázar, 2022).

2.3 Conceptual

Adaptabilidad: La capacidad de un individuo para adaptarse a nuevas circunstancias. Esto le permite afrontar nuevos retos y obstáculos (Tuneu Puig, 2023)**.**

Ambiente de trabajo: Comprende todos los elementos materiales y humanos que pueden afectar las actividades diarias, como el horario, la seguridad, y la limpieza del lugar de trabajo. (Ortega, 2022)

Clima organizacional: El término "clima organizacional" describe cómo se sienten los empleados respecto de sus condiciones de trabajo. Los factores personales y organizacionales influyen en esta percepción (Daza Corredor et al., 2021).

Colaborador: Miembro vital de cualquier equipo, su presencia permite escuchar mejor y comunicarse de manera más eficiente. También promueve la credibilidad y el trabajo en equipo dentro de la empresa (Panchon, 2021)**.**

Competencias laborales: Facilitan el desarrollo de procesos dentro de la empresa, en lugar de trabajar solo para sus propios objetivos, los colaboradores buscan su crecimiento profesional, perfeccionando sus habilidades. Esto les convierte en empleados más comprometidos con los objetivos y metas tanto personales como profesionales.

Competitividad: Es la capacidad de una organización para crear, mejorar o sostener su crecimiento y desarrollo en un contexto socioeconómico determinado (Clavijo, 2022).

Desarrollo profesional: Se refiere a la etapa en que una persona experimenta satisfacción y crecimiento en torno a su vida profesional dentro de una empresa, debido a la consecución de sus objetivos y metas individuales. (Gómez, 2022)

Desempeño laboral: El desempeño de un empleado se demuestra por la calidad con la que lleva a cabo las tareas que se le asignan. De esta manera, la eficacia y eficiencia del desempeño de la persona se utilizan para determinar si está o no calificada para el puesto (Velázquez, QuestionPro, 2018).

Eficacia: Procurar el cumplimiento de objetivos en un tiempo predeterminado, también puede referirse a la capacidad de una empresa para cumplir objetivos predeterminados. El grado de eficacia aumenta en la medida en que se cumplen los objetivos.

Eficiencia: Es la capacidad de una empresa para maximizar la utilización de recursos y minimizar los gastos relacionados para alcanzar sus objetivos y metas.

Flexibilidad: Es la libertad que tienen los profesionales para elegir el horario, lugar y forma en la que trabajan. Se rige por un acuerdo entre los colaboradores y empresa para que el empleado cuente con el tiempo necesario para realizar sus actividades extralaborales (Gamarra, 2023).

Liderazgo empresarial: Se refiere a la forma en como las personas toman decisiones, establecen metas y brindan dirección en un entorno profesional, este tipo de liderazgo puede tomar muchas formas diferentes, pero generalmente involucra a un director ejecutivo o empleados de nivel superior que guían e inspiran al resto del equipo (Pérez, 2022).

Motivación: Es un aspecto fundamental para los administradores, ya que promueve el deseo de los trabajadores de formar parte de la organización. Además, permite orientar el comportamiento individual como grupal hacia la eficiencia en el desempeño y el alcance de metas organizacionales.

Organización: Es un sistema estructurado en el que individuos con diversos trabajos, funciones o posiciones trabajan juntos para lograr objetivos planteados.

Puesto de trabajo: Es aquel espacio en el que un individuo desarrolla sus responsabilidades laborales, también se le conoce como lugar de trabajo en una entidad pública o privada donde se supervisa el desempeño de los colaboradores (Hernández, 2021).

Resolución de conflictos: Se refiere a las estrategias y manejo de situaciones que afectan el desempeño de los colaboradores, es por ello que dentro del ámbito laboral es un pilar fundamental para asegurar la productividad, el trabajo en equipo y la persecución de objetivos. (Moreno, 2023)

Satisfacción laboral: Es la percepción que tienen los trabajadores sobre la organización en la que trabajan. Los distintos colaboradores pueden percibir las cosas de manera diferente, y la forma en que cada uno percibe las cosas depende de sus propias circunstancias internas, así como de la facilidad con la que realizan sus tareas diarias.

Trabajo en equipo: El trabajo en equipo es un método de asignación de tareas que se basa en la cooperación para mejorar los resultados y lograr objetivos.

2.4 Legal

El presente trabajo de investigación se encuentra respaldado según los siguientes artículos:

CÓDIGO DEL TRABAJO

Art. 38.- Riesgos provenientes del trabajo. – Los riesgos provenientes del trabajo son de cargo del empleador y cuando, a consecuencia de ellos, el trabajador sufre daño personal, estará en la obligación de indemnizarle de acuerdo con las disposiciones de este Código, siempre que tal beneficio no le sea concedido por el Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social.

Art. 45.- Obligaciones del trabajador. – Son obligaciones del trabajador:

a) Ejecutar el trabajo en términos del contrato, con la intensidad, cuidado y esmero apropiados, en la forma, tiempo y lugar convenidos.

b) Restituir al empleador los materiales usados y conservar un buen estado los instrumentos y útiles de trabajo, no siendo responsable por el deterioro que origine el uso norma de esos objetos, ni del ocasionado por caso fortuito o fuerza mayor, ni del proveniente de una mala calidad o defectuosa construcción.

c) Trabajar, en casos de peligro o siniestro inminentes, por un tiempo mayor que el señalado para la jornada máxima y aún en los días de descanso, cuando peligren los intereses de sus compañeros o del empleador. En estos casos tendrá derecho al aumento de remuneración de acuerdo con la ley;

d) Observar buena conducta durante el trabajo;

e) Cumplir las disposiciones del reglamento interno expedido en forma legal;

f) Dar aviso al empleador cuando por causa justa faltare al trabajo;

g) Comunicar al empleador o a su representante los peligros de daños materiales que amenacen la vida o los intereses de empleadores o trabajadores:

h) Guardar escrupulosamente los secretos técnicos, comerciales o de fabricación de los productos a cuya elaboración concurra, directa o indirectamente, o de los que él tenga conocimiento por razón del trabajo que ejecuta;

i) Sujetarse a las medidas preventivas e higiénicas que impongan las autoridades, y

j) Las demás establecidas en este Código.

Art. 46– Prohibiciones al trabajador. – Es prohibido al trabajador:

a) Poner en peligro su propia seguridad, la de sus compañeros de trabajo o la de otras personas, así como la de la de los establecimiento, talleres y lugares de trabajo;

b) Tomar de la fábrica, taller, empresa o establecimiento, sin permiso del empleador, útiles de trabajo, materia prima o artículos elaborados;

c) Presentarse al trabajo en estado de embriaguez o bajo la acción de estupefacientes;

d) Portar armas durante las horas de trabajo, a no ser con permiso de la autoridad respectiva;

e) Hacer colectas en el lugar de trabajo durante las horas de labor, salvo permiso del empleador;

f) Usar útiles y herramientas suministradas por el empleador en objetos distintos del trabajo a que están destinados;

g) Hacer competencia al empleador en la elaboración o fabricación de los artículos de la empresa;

h) Suspender el trabajo, salvo el caso de huelga; e,

i) Abandonar el trabajo sin causa legal.

(Código del Trabajo, 2020)

NORMA TÉCNICA PARA MEDICIÓN DEL CLIMA LABORAL Y CULTURA ORGANIZACIONAL DEL SERVICIO PÚBLICO

Art. 5. – De los responsables institucionales. – Las unidades involucradas directamente en la aplicación de la medición de clima laboral y cultura organizacional en las entidades, serán;

a) Unidad de Gestión del Cambio o quien hiciere sus veces;

b) Comunicación; y,

c) Talento Humano.

La institución que va a ser intervenida con la medición de clima laboral y cultura organizacional, tendrá la obligación de entregar la base de datos de las y los servidoras de la institución, la cual deberá estar depurada respetando su estructura posicional vigente.

Art. 7. – Del tiempo de medición de clima laboral y cultura organizacional. – El proceso de medición de clima laboral y cultura organizacional en las entidades, tendrá una duración promedio de seis semanas y podría extenderse dependiendo del tamaño y/o complejidad de la entidad a intervenir, esto mediante un informe levantado en base al análisis técnico realizado por la Dirección de Gestión del Cambio y Cultura Organizacional del Ministerio del Trabajo.

Art. 9. – Del Objetivo de la medición de clima laboral. – El objetivo de la medición de clima laboral, es el conocer en forma técnica y sistemática la percepción de las y los servidores públicos acerca de su entorno laboral y condiciones de trabajo, con el objeto de elaborar planes que permitan corregir de manera priorizada los factores críticos identificados que afecten el compromiso y la productividad del servidor, esto a fin de mejorar la calidad en el servicio a la ciudadanía.

Art. 10. – Del clima laboral. El clima laboral es la percepción que tienen las y los servidores públicos hacia su ambiente de trabajo y que afecta directa o indirectamente a su desempeño.

Art. 11.- De los Componentes del Modelo de Medición del Clima Laboral: La medición de clima laboral estará conformado por tres componentes principales:

1. Liderazgo

2. Compromiso

3. Entorno de Trabajo

Art. 12. – Del Liderazgo: Este componente busca medir la percepción sobre el nivel de liderazgo que las Autoridades de Nivel Jerárquico Superior tienen en las Instituciones, en factores como: la influencia, interacción, orientación a resultados, responsabilidad y estándares asignados por directivos a sus equipos de trabajo y, la manera cómo los apoyan y alinean con los objetivos institucionales.

Art. 13.- De los Factores y Subfactores del Liderazgo. – El liderazgo estará compuesto por los siguientes factores y subfactores.

a) Factores

a. 1) Influencia: Mide la percepción de la manera cómo las aptitudes técnicas y los estilos personales de los jefes afectan el comportamiento de sus colaboradores.

a. 2) Interacción: Mide la percepción sobre la apertura de los directivos hacia los colaboradores y la fluidez de la comunicación entre supervisores y subordinados en el ámbito de trabajo.

a. 3) Orientación a resultados: Mide la percepción de la manera en la que los jefes administran sus equipos de trabajo para conducirlos hacia las metas establecidas por la institución.

b) Subfactores

b. 1) Credibilidad: Mide la percepción de la confianza de los colaboradores en las aptitudes y la integridad de sus directivos.

b. 2) Motivación: Mide la percepción de la capacidad de la dirección para influir positivamente en los colaboradores a lograr las metas trazadas.

b. 3) Comunicación: Mide la percepción de los canales de comunicaciones existentes entre la dirección y los subordinados.

b. 4) Participación: Mide la percepción sobre las facilidades con las que cuentan los colaboradores para intercambiar opiniones, ideas y propuestas con la dirección.

b. 5) Evaluación: Mide la percepción de la manera en que los jefes evalúan el rendimiento de los colaboradores en relación a los resultados esperados en el trabajo.

b. 6) Organización: Mide la percepción sobre la habilidad del líder para gestionar personas y recursos de forma efectiva y planificar las acciones del equipo de trabajo.

b. 7) Cumplimiento: Mide la percepción sobre la capacidad de los colaboradores de ejecutar las tareas impuestas, por iniciativa propia cumpliendo plazos determinados.

b. 8) Independencia: Mide la percepción sobre el grado de autonomía dado al colaborador para utilizar tiempo y recursos en la ejecución de sus tareas.

Art. 19. – De la encuesta para la medición del clima laboral. – Para medir cada uno de los componentes, la encuesta para la medición del clima laboral contiene cincuenta (50) reactivos o preguntas. El criterio de valoración de los reactivos de la encuesta, se efectúa según el método de escalonamiento de Likert, teniendo las siguientes opciones de respuesta.

a) Nunca

b) Casi Nunca

c) A veces

d) Casi siempre

e) Siempre

Art 25. – De la Cultura Organizacional. – El objetivo de la medición de la cultura organizacional es identificar cómo son percibidas las creencias, ideas, normas, costumbres, valores, ritos, actitudes y conductas que son compartidas por los integrantes de la institución.

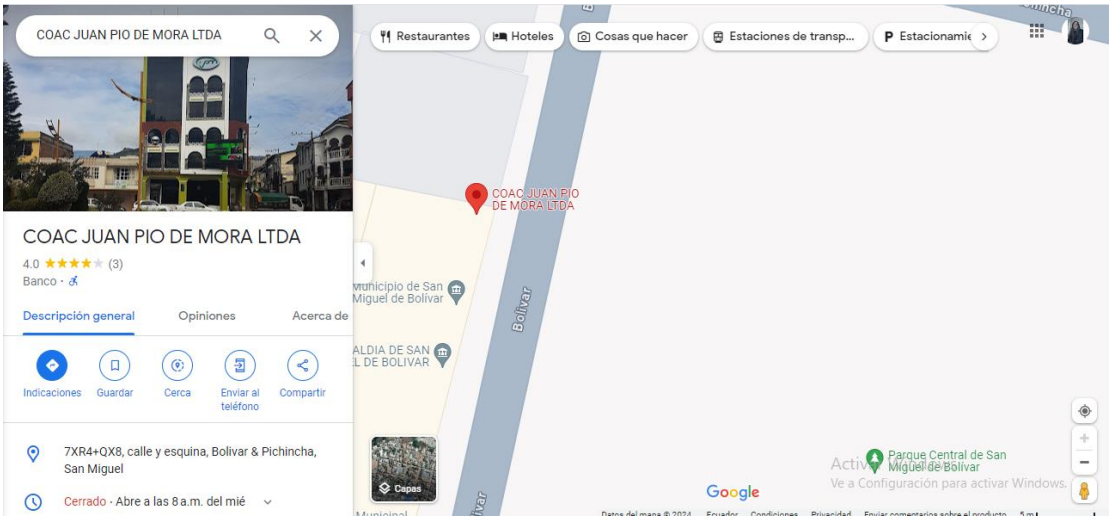
(Norma técnica para medición del clima laboral y cultura organizacional del servicio público, 2018).

2.5. Georreferencial

Este proyecto de investigación se realizó en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Juan Pío de Mora Ltda., que se encuentra ubicada en el cantón San Miguel, provincia Bolívar.

Gráfico 2

Ubicación georreferencial de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Juan Pío de Mora Ltda.



Fuente: *Google Maps*

CAPITULO III

METODOLOGÍA

3.1 Tipo de Investigación

Este tipo de investigación exploratoria tiene como objetivo investigar cuestiones que nunca están completamente definidas y profundizar nuestra comprensión de un tema sin obtener respuestas definitivas. Esto se denomina método interpretativo y se completa en una etapa previa. Proporciona respuestas a preguntas como "Qué", "Por qué" y "Cómo" (Velázquez, 2023),

Este tipo de investigación se lleva a cabo para estudiar un problema que no está claramente definido o no se ha investigado lo suficiente. También se trata de una investigación que se lleva a cabo para comprender mejor un problema o refinar una idea general para convertirla en un problema de investigación más específico (SurverMonkey, 2020).

La investigación exploratoria es fundamental para este proyecto ya que permitió recopilar información sobre un tema no estudiado anteriormente en la Cooperativa además de identificar la relación entre clima organizacional y de qué manera influye en el desempeño laboral de los empleados en la Cooperativa.

Este estudio también es de nivel descriptivo, según (Muguira, 2018), se centra más en “explicar” el tema de investigación sin considerar “por qué” sucede.

La investigación descriptiva facilitó el diagnóstico de la situación actual de la Cooperativa, incluyendo la identificación de fortalezas y debilidades en el clima organizacional.

3.2 Enfoque de la investigación

Este estudio adoptó un enfoque de investigación cualitativa. Según (Rus Arias, 2021), se encarga de analizar datos no numéricos con el objetivo de obtener una aproximación exploratoria al fenómeno estudiado.

La investigación cualitativa a través de una encuesta proporcionó una comprensión más profunda al explorar las percepciones, actitudes, experiencias y conocimientos de los empleados de la Cooperativa sobre el clima organizacional y como sus factores influyen en el desempeño laboral.

Por otro lado, este proyecto de investigación también adoptó un enfoque cuantitativo para analizar los resultados de la población a estudiarse.

Esto se logró mediante la aplicación de encuestas a los empleados y socios de la Cooperativa, mediante un análisis de resultados experimentales que proporcionaron una representación numérica. Los enfoques facilitaron la obtención de información relevante y objetiva para comprender la relación entre clima organizacional y el desempeño laboral de los empleados de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Juan Pío de Mora Ltda. esto permitió una toma de decisiones eficientes y facilitar las estrategias para mejorar significativamente el clima laboral.

3.3 Métodos de Investigación

Este proyecto de investigación utilizó el método deductivo porque siguió una estructura lógica que condujo desde descripciones generales a conclusiones específicas logrando establecer relaciones, identificando principios generales sobre el clima organizacional y su impacto en el desempeño laboral.

Este método permitió identificar factores que intervinieron en el clima organizacional y el desempeño laboral, facilitando la recopilación de datos que se centran en aspectos específicos.

Esta investigación utilizó el método inductivo basado en la observación y la experimentación para sacar conclusiones generales a partir de casos específicos (Narvaez, 2023).

Además, se utilizó el método analítico que descompone el problema en sus elementos esenciales y pasan de lo general a lo específico. Este enfoque permitió comprender los fenómenos describiendo y midiendo las relaciones causales entre ellos.

3.4 Técnicas e Instrumentos de Recopilación de Datos

En esta presente investigación se empleó diferentes técnicas de recopilación de datos, así como también el uso de instrumentos que permitieron obtener la información necesaria.

Técnicas

Encuesta

Esta técnica permitió recopilar información proporcionada por las personas de una población para comprender sus experiencias y percepciones. De esta manera, se encuestó a los empleados y socios de la Cooperativa.

Entrevista

Para esta investigación se realizó una entrevista con la responsable del área de Talento Humano de la Cooperativa, la información se recopiló a través de preguntas que abordó sobre la precisión y exactitud en las tareas, cumplimiento de objetivos, eficiencia en la ejecución de tareas y evaluación de desempeño.

Los instrumentos para la recolección de datos fueron:

Instrumento para la aplicación de encuesta: Para obtener datos sobre el clima organizacional y el desempeño laboral se utilizó un cuestionario que fue aplicado a 49 empleados de la Cooperativa y 49 socios para conocer su nivel de satisfacción.

Instrumento para la entrevista: Una guía de entrevista aplicada a la responsable del área de Talento Humano de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Juan Pío de Mora Ltda.

3.5 Universo, Población y Muestra

Para este proyecto de investigación la fórmula de la muestra no fue aplicada debido a que la población estudiada estuvo conformada por 49 empleados de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Juan Pío de Mora Ltda.

3.6 Procesamiento de la Información

En este proyecto para el procesamiento de datos de las encuestas se utilizó Excel. Así como también para el procesamiento de la información de la entrevista se realizó un análisis de contenido.

CAPITULO IV

RESULTADOS Y DISCUSIÓN

4.1 Análisis, Interpretación y Discusión de Resultados

UNIVERSIDAD ESTATAL DE BOLÍVAR

FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS, GESTIÓN EMPRESARIAL E INFORMÁTICA

CARRERA DE GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO

Encuesta dirigida a empleados de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Juan Pío de Mora Ltda., ubicada en el cantón San Miguel, provincia Bolívar, año 2024.

Objetivo: Identificar los factores que influyen en el clima organizacional y el desempeño laboral de los empleados de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Juan Pío de Mora Ltda., ubicada en el cantón San Miguel, provincia Bolívar, año 2024.

Género

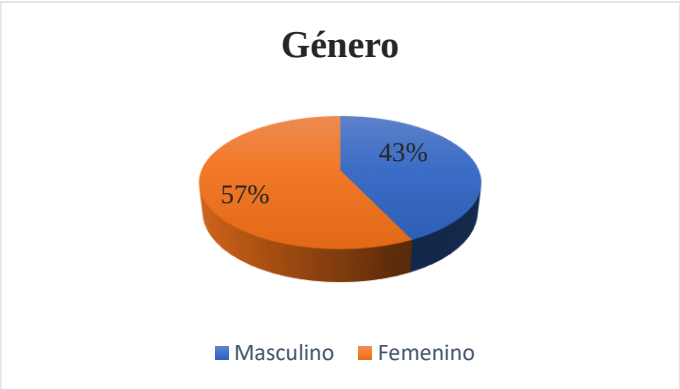
Tabla 3

Género

Género	Frecuencia	Porcentaje
Masculino	21	43%
Femenino	28	57%
Total	49	100%

Gráfico 3

Resultados de Género



Análisis e interpretación

De acuerdo a la encuesta realizada a los empleados de la Cooperativa se obtuvo como resultados que el 43% son hombres y el 57% son mujeres.

Edad

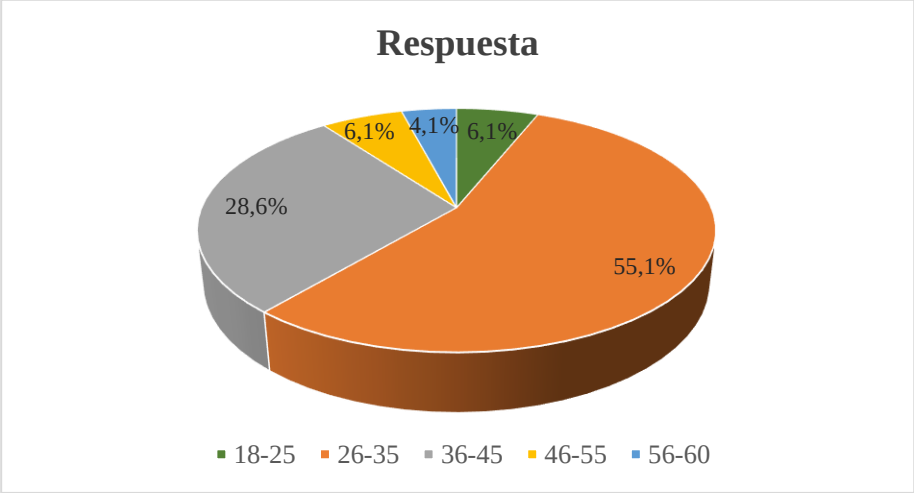
Tabla 4

Edad

Edad	Frecuencia	Porcentaje
18-25	3	6,1%
26-35	27	55,1%
36-45	14	28,6%
46-55	3	6,1%
56-60	2	4,1%
Total	49	100%

Gráfico 4

Resultados de Edad



Análisis e Interpretación

Mediante la encuesta realizada se obtuvo como resultados que un 6,1% de los empleados tienen entre 18 y 25 años, el 55,1% se encuentran en el rango de edad de 26 y 35 años. El 28,6% corresponde a edades entre 36 y 45 años, existe un 6,1% que tienen entre 46 y 55 años. Finalmente, el 4,1% de los encuestados corresponden al grupo de edad de 55 a 60 años.

1. **¿Se siente cómodo/a al compartir ideas con sus compañeros de trabajo?**

Tabla 5

Nivel de confianza entre compañeros de trabajo

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	9	18,4%
A veces	12	24,5%
Nunca	28	57,1%
Total	49	100%

Gráfico 5

Resultados del nivel de confianza entre compañeros de trabajo



Análisis e Interpretación

Mediante la encuesta realizada se obtuvo como resultados que un 18,4% de los empleados siempre se sienten cómodos compartiendo sus ideas con sus compañeros de trabajo. Por otro lado, el 24,5% mencionan a veces sentirse cómodos, mientras que el 57,1% indican que nunca se sienten a gusto.

Estos resultados manifiestan la necesidad de fortalecer la cultura de comunicación en la Cooperativa. El alto porcentaje de empleados que manifiestan no sentirse a gusto plantea interrogantes sobre la transparencia y la confianza, factores que pueden estar impidiendo la creatividad y el trabajo en equipo.

2. **¿Considera que existe un ambiente de apoyo mutuo entre sus compañeros de trabajo?**

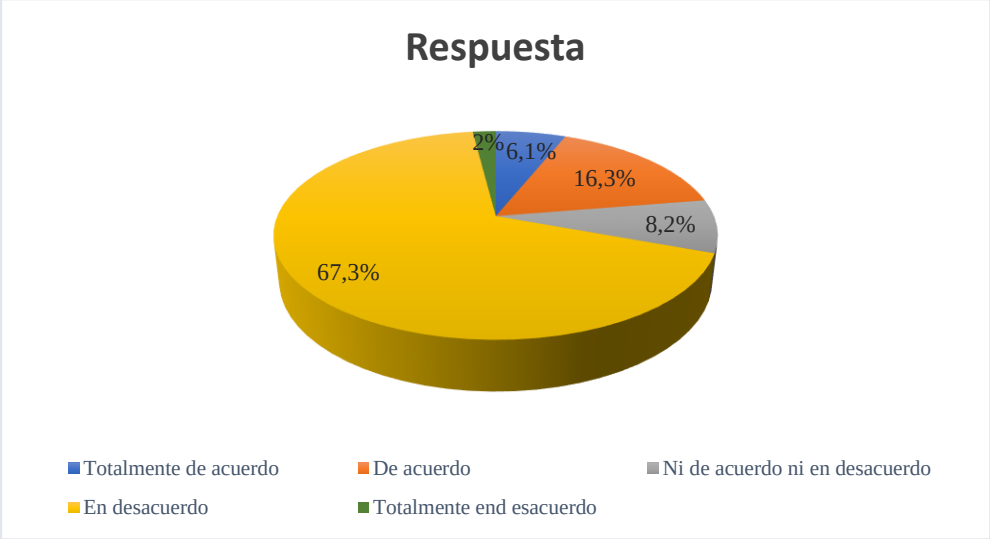
Tabla 6

Nivel de confianza entre compañeros de trabajo

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente de acuerdo	3	6,1%
De acuerdo	8	16,3%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	4	8,2%
En desacuerdo	33	67,3%
Totalmente en desacuerdo	1	2%
Total	49	100%

Gráfico 6

Resultados del nivel de confianza entre compañeros de trabajo



Análisis e Interpretación

Mediante la encuesta aplicada se obtuvo como resultado que el 6,1% de los empleados están totalmente de acuerdo en que existe un ambiente de apoyo mutuo entre compañeros, mientras que el 16,3% mencionan estar de acuerdo. Por otro lado, el 8,2% no están ni de acuerdo ni en desacuerdo, pero la mayoría siendo un 67,3% indican estar en desacuerdo y el 2% mencionan estar totalmente en desacuerdo. Estos resultados muestran que no existe un ambiente de apoyo entre los compañeros de trabajo en la Cooperativa, lo que puede tener un efecto negativo en la cohesión del equipo y la cultura de la empresa.

3. **¿Los canales de comunicación en la Cooperativa son claros y eficientes?**

Tabla 7

Nivel de comunicación

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
Si	11	22,4%
No	38	77,6%
Total	49	100%

Gráfico 7

Resultados del nivel de comunicación



Análisis e Interpretación

Mediante la encuesta aplicada a los empleados de la Cooperativa, se obtuvo como resultado que el 22,4% mencionan que los canales de comunicación son claros y eficientes, mientras que el 77,6% indican que no lo son.

Los canales de comunicación dentro de la Cooperativa son ineficaces y poco claros, lo que pueden provocar problemas de comunicación, retrasar la ejecución de tareas y disminuir el compromiso de los empleados, así como su sentido de pertenencia.

4. **¿La comunicación entre departamentos es efectiva?**

Tabla 8

Nivel de comunicación

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
Si	14	28,6%
No	35	71,4%
Total	49	100%

Gráfico 8

Resultados del nivel de comunicación



Análisis e Interpretación

Mediante la encuesta aplicada se puede obtener como resultado que el 28,6% mencionan que la comunicación entre departamentos si es efectiva y el otro 71,4% dicen que no lo es.

Una comunicación departamental ineficaz dentro de la Cooperativa puede dar lugar a una serie de problemas, como la redundancia de trabajo, la mala coordinación de tareas y la posibilidad de que se produzcan errores en las funciones diarias. Además, la falta de comunicación dentro de la Cooperativa puede tener un efecto perjudicial en la cohesión y la productividad del equipo, lo que a su vez puede repercutir negativamente en el rendimiento laboral y en el ambiente de la empresa.

5. **¿Su jefe fomenta un ambiente de trabajo positivo y colaborativo?**

Tabla 9

Estilos de liderazgo

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	3	6,1%
A veces	12	24,5%
Nunca	34	69,4%
Total	49	100%

Gráfico 9

Resultados de los estilos de liderazgo



Análisis e Interpretación

Mediante la encuesta aplicada, se obtuvo como resultado que el 6,1% de los empleados señalan que su jefe siempre fomenta un ambiente de trabajo positivo y colaborativo. Por otro lado, el 24,5% mencionan que a veces esto sucede, mientras que el 69,4% indican que su jefe nunca lo hace. Este resultado muestra que los jefes de la Cooperativa no tienen la capacidad de liderar ni de fomentar un ambiente de trabajo positivo. La motivación y la satisfacción laboral de los empleados pueden verse afectadas por la falta de un ambiente de trabajo de apoyo y cooperación, lo que, a su vez, puede tener un efecto perjudicial en su rendimiento y desempeño.

6. **¿Su jefe promueve la autonomía y la toma de decisiones del equipo?**

Tabla 10

Estilos de liderazgo

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	6	12,2%
A veces	13	26,5%
Nunca	30	61,2%
Total	49	100%

Gráfico 10

Resultados de los estilos de liderazgo



Análisis e Interpretación

Mediante la encuesta aplicada se obtuvo como resultados que el 12,2% de los empleados señalan que su jefe siempre promueve la autonomía y la toma de decisiones del equipo de trabajo, mientras que el 26,5% menciona que a veces esto sucede y el otro 61,2% señalan que su jefe nunca lo hace.

Este resultado indica una limitación en el estilo de liderazgo de la Cooperativa, la mayoría de los empleados consideran que no se promueve suficientemente la autonomía y la toma de decisiones. La capacidad de los empleados para generar nuevas ideas se ve obstaculizada por la falta de autonomía, esto puede tener un impacto negativo para desempeñar sus funciones de manera efectiva y eficiente.

7. **¿Qué tan satisfecho/a se siente con su trabajo en la Cooperativa?**

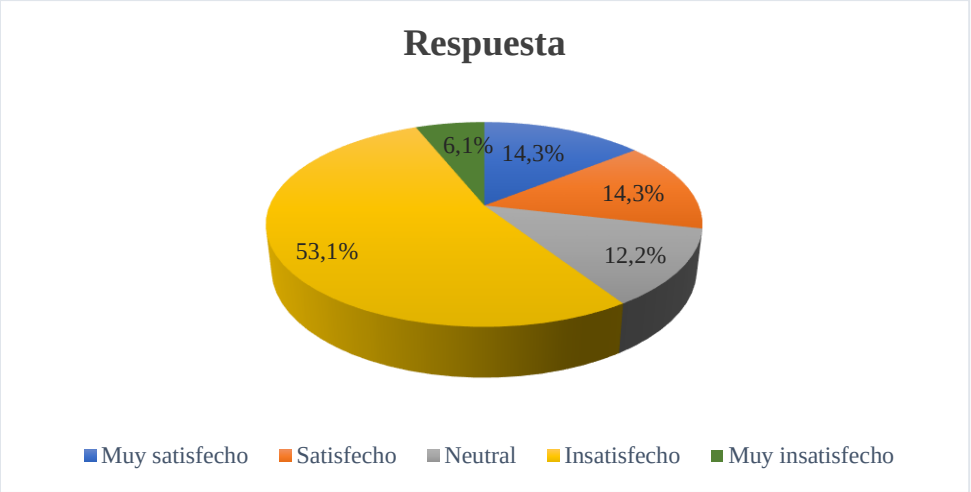
Tabla 11

Nivel de satisfacción de los empleados

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
Muy satisfecho	7	14,3%
Satisfecho	7	14,3%
Neutral	6	12,2%
Insatisfecho	26	53,1%
Muy insatisfecho	3	6,1%
Total	49	100%

Gráfico 11

Resultados del nivel de satisfacción de los empleados



Análisis e Interpretación

Mediante la encuesta aplicada se obtuvo como resultados que el 14,3% de los empleados se sienten muy satisfechos con su trabajo, el 14,3% se sienten satisfechos, y el 12,2% indican que no se sienten ni satisfechos ni insatisfechos. Sin embargo, el 53,1% mencionan que están insatisfechos y el 6,1% están muy insatisfechos. Este resultado demuestra el descontento general con el lugar de trabajo de la Cooperativa, lo cual puede tener efectos perjudiciales en el compromiso, la motivación, el rendimiento y la satisfacción de los empleados, dando lugar a una baja productividad, una alta tasa de rotación de personal y una disminución de la calidad del servicio.

8. **¿Considera que sus habilidades y competencias son valoradas adecuadamente?**

Tabla 12

Nivel de satisfacción de los empleados

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
Si	11	22,4%
No	38	77,6%
Total	49	100%

Gráfico 12

Resultados del nivel de satisfacción de los empleados



Análisis e Interpretación

Mediante la encuesta realizada se obtuvo como resultado que el 22,4% de los empleados consideran que sus habilidades y competencias son valoradas adecuadamente, mientras que el 77,6% señalan que no lo son.

Este resultado indica una falta de reconocimiento en las habilidades de los empleados de la Cooperativa. La falta de valoración de estas habilidades puede tener un efecto perjudicial en la motivación, el compromiso y la satisfacción laboral, lo que podría reducir el rendimiento general del equipo de trabajo.

9. ¿Recibe retroalimentación sobre su desempeño?

Tabla 13

Retroalimentación entre empleados y supervisores

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
Si	14	28,6%
No	35	71,4%
Total	49	100%

Gráfico 13

Resultados de la retroalimentación entre empleados y supervisores



Análisis e Interpretación

Mediante la encuesta aplicada se obtuvo como resultado que el 28,6% de los empleados reciben retroalimentación, mientras que el 71,4% dicen que no.

La ausencia de retroalimentación en la Cooperativa puede tener un efecto perjudicial en la motivación, el desarrollo profesional y la mejora del rendimiento de un empleado. Un buen feedback informa a los empleados sobre su rendimiento, identifica áreas de mejora y reconoce sus logros, lo cual es esencial para el crecimiento y el progreso continuo. La falta de este procedimiento puede dar lugar a expectativas poco claras, mayor frustración y una menor satisfacción laboral.

10. ¿Si su respuesta es "Si", ¿La retroalimentación que recibe es específica y útil para mejorar su desempeño?

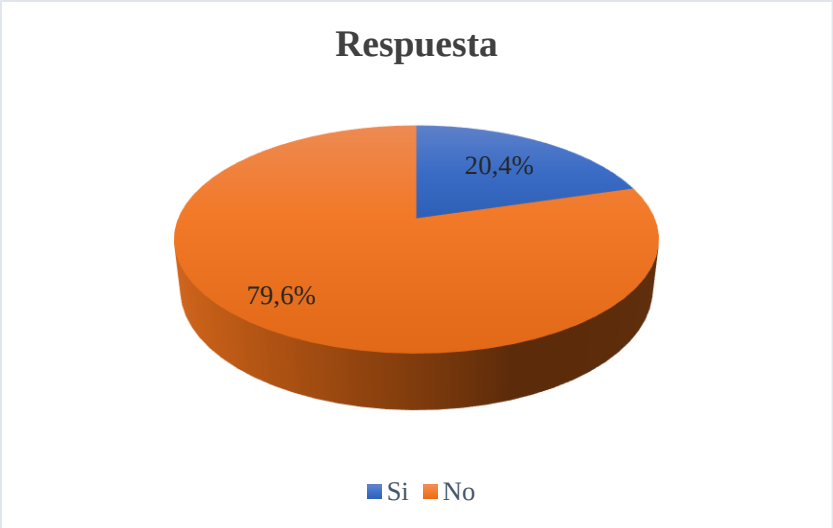
Tabla 14

Retroalimentación entre empleados y supervisores

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
Si	10	20,4%
No	39	79,6%
Total	49	100%

Gráfico 14

Resultados de la retroalimentación entre empleados y supervisores



Análisis e Interpretación

Mediante la encuesta aplicada se obtuvo como resultado que el 20,4% reciben retroalimentación que es útil para mejorar su desempeño, mientras que el 79,6% mencionan que no es lo suficientemente útil.

Este resultado negativo con respecto a la retroalimentación implica que el objetivo de la Cooperativa de promover la mejora continua no se está cumpliendo de manera efectiva. Esto puede conducir a una menor motivación y una disminución en el rendimiento.

11. **¿Cree que la retroalimentación recibida contribuye a mejorar el trabajo en equipo?**

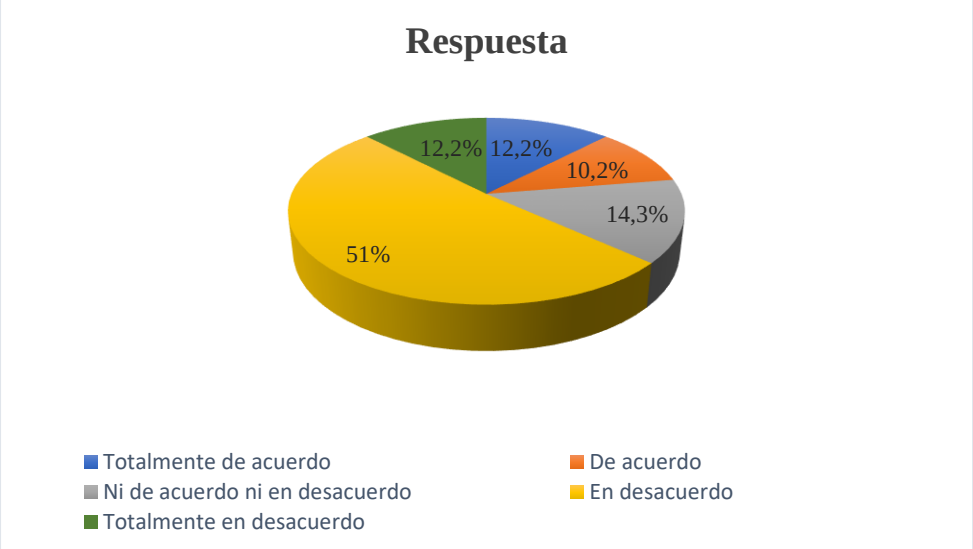
Tabla 15

Retroalimentación entre empleados y supervisores

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente de acuerdo	6	12,2%
De acuerdo	5	10,2%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	7	14,3%
En desacuerdo	25	51%
Totalmente en desacuerdo	6	12,2%
Total	49	100%

Gráfico 15

Resultados de la retroalimentación entre empleados y superiores



Análisis e Interpretación

Mediante la encuesta aplicada se obtuvo como resultado que el 12,2% están totalmente de acuerdo en que la retroalimentación recibida contribuye a mejorar el trabajo en equipo y el 10,2% están de acuerdo. Por el otro lado, el 14,3% no están ni de acuerdo ni en desacuerdo, el 51% señalan estar en desacuerdo, y el 12,2% restante mencionan que están totalmente en desacuerdo. Estos resultados demuestran que una retroalimentación ineficaz este impidiendo que los empleados de la Cooperativa trabajen de manera exitosa.

12. **¿Siente que la información sobre decisiones y cambios en la Cooperativa se comunica de manera transparente?**

Tabla 16

Transparencia en la comunicación

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
Si	11	22,4%
No	38	77,6%
Total	49	100%

Gráfico 16

Resultados de transparencia en la comunicación



Análisis e Interpretación

Mediante la encuesta aplicada se obtuvo como resultado que el 22,4% de los empleados están de acuerdo en que la información sobre decisiones y cambios si se comunica de manera transparente, mientras que el 77,6% mencionan que no.

Estos resultados indican que la comunicación sobre decisiones y cambios en la Cooperativa carece de transparencia. La percepción de los empleados de que existe una falta de claridad en estos aspectos puede generar desconfianza e incertidumbre entre los empleados, lo que puede reducir su compromiso.

13. ¿En su departamento se comunica de manera precisa los objetivos a largo plazo?

Tabla 17

Transparencia en la comunicación

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
Si	12	24,5%
No	37	75,5%
Total	49	100%

Gráfico 17

Resultados de transparencia en la comunicación



Análisis e Interpretación

Mediante la encuesta aplicada, se obtuvo como resultado que el 24,5% señalan que en su departamento si se comunica de manera precisa los objetivos a largo plazo, mientras que el 75,5% señalan que no es así.

Este resultado demuestra que existe una falta de comunicación clara sobre los objetivos estratégicos en los departamentos de la Cooperativa. Cuando los objetivos a largo plazo no se comunican de manera precisa, los empleados pueden desalinearse o perder su enfoque necesario para contribuir eficazmente al logro de los objetivos de la empresa.

14. ¿Qué tan satisfecho/a se siente con las condiciones laborales en la Cooperativa?

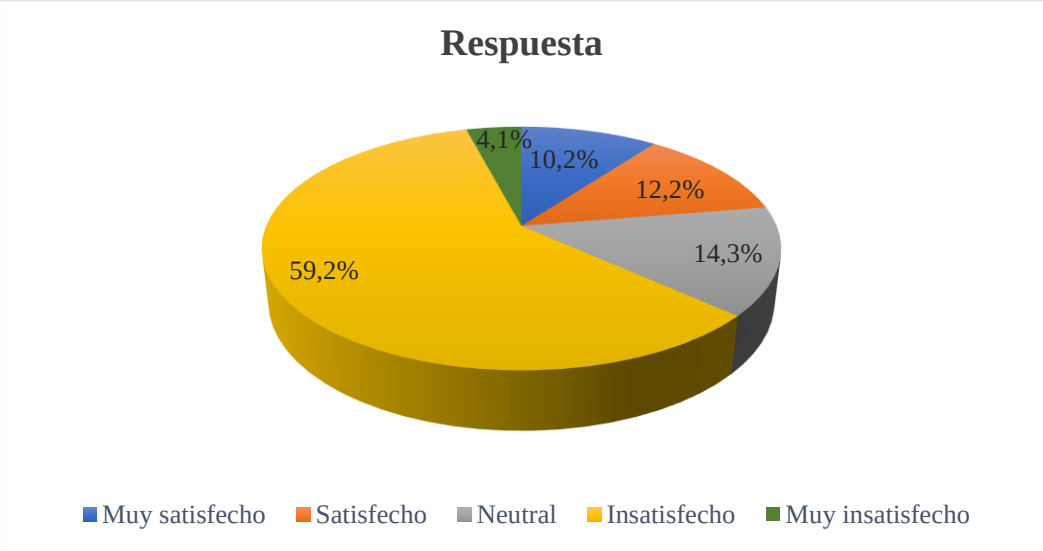
Tabla 18

Nivel de satisfacción laboral

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
Muy satisfecho	5	10,2%
Satisfecho	6	12,2%
Neutral	7	14,3%
Insatisfecho	29	59,2%
Muy insatisfecho	2	4,1%
Total	49	100%

Gráfico 18

Resultados del nivel de satisfacción laboral



Análisis e Interpretación

Mediante la encuesta aplicada se obtuvo como resultado que el 10,2% están muy satisfechos con las condiciones laborales de la Cooperativa, el 12,2% se sienten satisfechos, mientras que el 14,3% no se sienten ni satisfechos ni insatisfechos. Por otro lado, el 59,2% se sienten insatisfechos y el 4,1% muy insatisfechos. Este resultado implica que existe una percepción general de los empleados de la Cooperativa sobre la insatisfacción con las condiciones de trabajo, lo que puede tener un impacto negativo en la productividad del personal.

15. ¿Está de acuerdo con las oportunidades de desarrollo profesional que ofrece la Cooperativa?

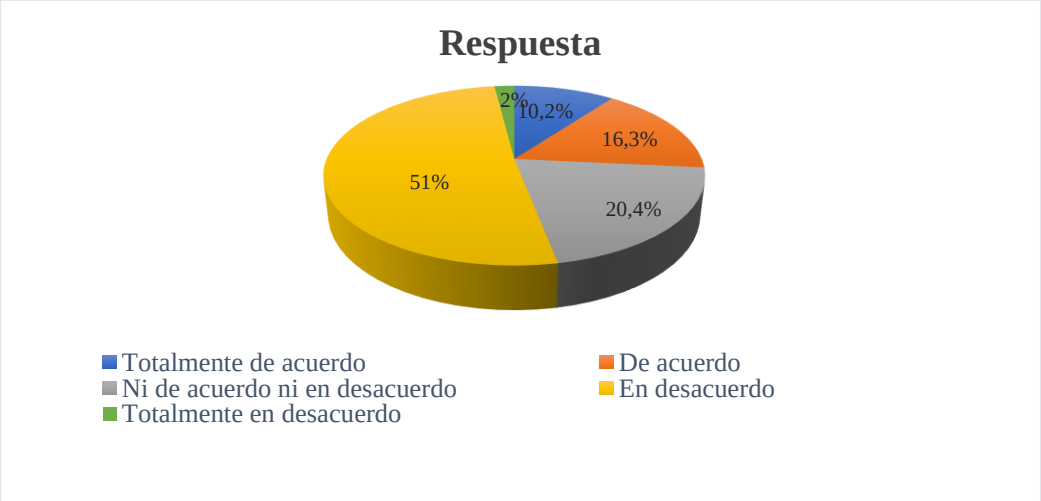
Tabla 19

Nivel de satisfacción laboral

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente de acuerdo	5	10,2%
De acuerdo	8	16,3%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	10	20,4%
En desacuerdo	25	51%
Totalmente en desacuerdo	1	2%
Total	49	100%

Gráfico 19

Resultados del nivel de satisfacción laboral



Análisis e Interpretación

En la encuesta aplicada se obtuvo como resultado que el 10,2% de los empleados están totalmente de acuerdo con las oportunidades de desarrollo profesional que ofrece la Cooperativa, el 16,3% están de acuerdo, y el 20,4% señalan que no están de acuerdo ni en desacuerdo. Un alto porcentaje que corresponde al 51% de los encuestados están en desacuerdo, y el 2% están totalmente en desacuerdo. Este resultado señala que existe una falta de oportunidades de desarrollo profesional de la Cooperativa lo que puede llegar afectar negativamente el compromiso de los empleados y la retención de talentos.

16. **¿Se siente comprometido/a con los objetivos y valores de la Cooperativa?**

Tabla 20

Sentido de pertenencia y compromiso

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
Si	15	30,6%
No	34	69,4%
Total	49	100%

Gráfico 20

Resultados del sentido de pertenencia y compromiso



Análisis e Interpretación

Mediante la encuesta aplicada se obtuvo como resultado que el 30,6% de los empleados se sienten comprometidos con los objetivos y valores de la Cooperativa, mientras que el 69,4% no.

Este resultado señala un bajo nivel de compromiso con los objetivos y valores de la Cooperativa, la falta de compromiso puede reducir la efectividad en la consecución de metas y aumentar la rotacion de personal, lo que a su vez puede tener consecuencias negativas para la productividad y la retención de talento.

17. ¿Siente que la Cooperativa se preocupa por su bienestar?

Tabla 21

Sentido de pertenencia y compromiso

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	7	14,3%
A veces	11	22,4%
Nunca	31	63,3%
Total	49	100%

Gráfico 21

Resultados de sentido de pertenencia y compromiso



Análisis e Interpretación

Mediante la encuesta aplicada se obtuvo como resultados que el 14,3% de los empleados consideran que la Cooperativa siempre se preocupa por su bienestar, el 22,4% señala que esto sucede a veces, mientras que el 63,3% manifiestan que nunca lo hacen.

Este resultado revelan que la Cooperativa no se preocupa por el bienestar de sus empleados. Esta percepcion puede tener consecuencias negativas en su productividad, motivación y nivel de satisfacción.

4.2 Análisis General de la encuesta aplicada a empleados

Mediante los resultados obtenidos de las encuestas realizadas a los empleados de la Cooperativa presenta unos resultados negativos sobre el ambiente de trabajo y la productividad. Los resultados muestran que una parte considerable del personal que creen que no existe una cultura de apoyo mutuo entre sus compañeros de trabajo y además se sienten incómodos al compartir ideas con ellos. Esto indica una falta de confianza y cohesión entre los miembros del equipo.

Los resultados también son preocupantes con relación a la comunicación. Entre los empleados, el 77,6% cree que los canales de comunicación son poco claros o ineficaces, y el 71,4% consideran que la comunicación departamental es ineficaz. Esta falta de comunicación puede dificultar la colaboración y el funcionamiento eficiente de la cooperativa, lo que reducirá la productividad. Por otro lado, con respecto al liderazgo una parte significativa de empleados que corresponden a un 69,4% consideran que su jefe nunca crea un ambiente de trabajo de apoyo y cooperación. También destacan que no fomenta la autonomía del equipo ni la toma de decisiones. Por esta razón, los empleados que experimentan un liderazgo ineficaz pueden desmotivarse y ser incapaces de dar lo mejor de sí en su trabajo.

El nivel de satisfacción laboral en general es bajo. Más de la mitad de los empleados que corresponden a un 53,1% no están contentos con su puesto actual y el 59,2% no están contentos con su entorno de trabajo. Además, el 77,6% de los trabajadores afirman que no cree que sus habilidades y competencias se valoren lo suficiente y el 71,4% afirman que no reciben evaluaciones de desempeño. Incluso cuando reciben retroalimentación, el 79,6% de los encuestados afirman que no es útil ni específica para ayudarlos a desempeñarse mejor.

Asimismo, el nivel de satisfacción laboral en general es bajo en la Cooperativa, en los resultados obtenidos se puede evidenciar que más de la mitad de los trabajadores (53,1%) no están satisfechos con su puesto actual. Además, el 77,6% de los empleados afirman que no consideran que sus habilidades y competencias se valoren lo suficiente y el 79,6% de los encuestados señalan que, aunque reciban retroalimentación no es útil ni específica para ayudarlos a desempeñarse mejor.

Encuesta dirigida a socios de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Juan Pío de Mora Ltda., ubicada en el cantón San Miguel, provincia Bolívar, año 2024.

Objetivo: Identificar los factores que influyen en el clima organizacional y el desempeño laboral de los empleados de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Juan Pío de Mora Ltda., ubicada en el cantón San Miguel, provincia Bolívar, año 2024.

Género

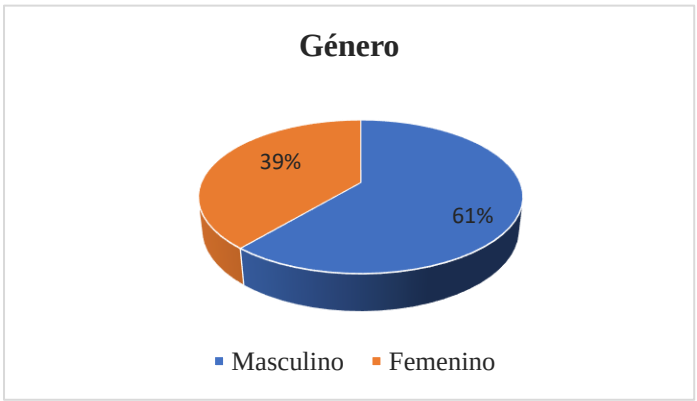
Tabla 22

Género

Género	Frecuencia	Porcentaje
Masculino	30	61%
Femenino	19	39%
Total	49	100%

Gráfico 22

Resultados de género



Análisis e Interpretación

Mediante la encuesta aplicada a los socios de la Cooperativa se obtuvo como resultados que el 61% son hombres y el otro 39% son mujeres.

1. **¿Los empleados de la Cooperativa fueron amables durante su visita?**

Tabla 23

Nivel de satisfacción del cliente-Amabilidad de los empleados

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
Si	17	34,7%
No	32	65,3%
Total	49	100%

Gráfico 23

Resultados del nivel de satisfacción del cliente- Amabilidad de los empleados



Análisis e Interpretación

Mediante la encuesta aplicada se obtuvo como resultados que el 34,7% de los encuestados perciben que, si fueron amables durante su visita, mientras que el 65,3% consideran que no fue así.

Este resultado indica una preocupante falta de servicio al cliente, la falta de cortesía que puede tener un impacto negativo en la lealtad y satisfacción de los socios.

2. **¿Está usted satisfecho/a con la atención y el trato recibido por parte del personal de la Cooperativa?**

Tabla 24

Nivel de satisfacción del cliente-Satisfacción de la atención y trato recibido

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
Si	15	30,6%
No	34	69,4%
Total	49	100%

Gráfico 24

Resultados nivel de satisfacción del cliente-Satisfacción con la atención y trato recibido



Análisis e Interpretación

Mediante la encuesta aplicada se obtuvo que el 30,6% están satisfechos con la atención y el trato recibido por parte del personal de la Cooperativa, mientras que el 69,4% mencionan que no.

Este resultado obtenido revela que los socios en general no están satisfechos con el nivel de atención que les brindan los empleados. La reputación de la Cooperativa y su capacidad para atraer nuevos clientes pueden verse afectadas por la impresión de que sus clientes no reciben un trato justo.

3. **¿Está usted satisfecho con la claridad de la información proporcionada por la Cooperativa sobre sus servicios?**

Tabla 25

Nivel de satisfacción del cliente-Satisfacción con la claridad de la información

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
Si	15	30,6%
No	34	69,4%
Total	49	100%

Gráfico 25

Resultados del nivel de satisfacción del cliente-Satisfacción con la claridad de la información



Análisis e Interpretación

Mediante la encuesta aplicada se obtuvo como resultado que el 30,6% están satisfechos con la claridad de la información proporcionada por la Cooperativa sobre sus servicios, mientras que el otro 69,4% mencionan que no lo están.

Este resultado revela una falta de claridad y comunicación de la información que proporciona la Cooperativa. lo que puede generar desconfianza entre clientes, afectando negativamente su experiencia y percepción de la institución.

4. **¿Cómo calificaría la capacidad de la Cooperativa para resolver problemas o inquietudes que usted ha tenido?**

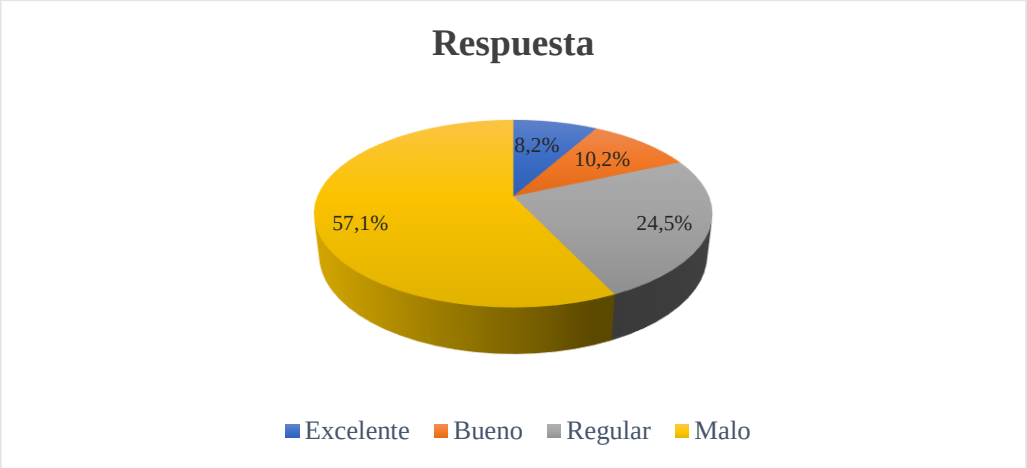
Tabla 26

Nivel de satisfacción del cliente-Capacidad para resolver problemas

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
Excelente	4	8,2%
Bueno	5	10,2%
Regular	12	24,5%
Malo	28	57,1%
Total	49	100%

Gráfico 26

Resultados del nivel de satisfacción del cliente-Capacidad para resolver problemas



Análisis e Interpretación

Mediante la encuesta aplicada se obtuvo como resultados que el 8,2% consideran como excelente la capacidad que tiene la Cooperativa para resolver problemas o inquietudes, mientras que el 10,2% lo califican como bueno. Por otro lado, el 24,5% lo señalan como regular y el otro 57,1% restante como malo. Este resultado obtenido sugiere que la mayoría de los socios creen que la Cooperativa tiene una falta significativa de capacidad para abordar y resolver sus problemas.

5. **¿Cómo calificaría la rapidez con la que se atiende su solicitud en la Cooperativa?**

Tabla 27

Nivel de satisfacción del cliente-Percepción de la rapidez en la atención de solicitudes

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
Rápida	5	10,2%
Regular	18	36,7%
Lenta	26	53,1%
Total	49	100%

Gráfico 27

Resultados del nivel de satisfacción del cliente-Percepción de la rapidez en la atención de solicitudes



Análisis e Interpretación

Mediante la encuesta aplicada se obtuvo como resultado que el 10,2% de los encuestados consideran que la atención a las solicitudes de los socios en la Cooperativa es rápida, mientras que el 36,7% la califican como regular y el 53,1% como lenta.

Este resultado muestra que existe una percepción general de ineficiencia en la atención y el manejo de las solicitudes por parte de la Cooperativa. Esto puede causar insatisfacción por parte de los socios afectando su experiencia y calidades del servicio.

6. **¿Ha tenido algún problema con los servicios ofrecidos por la Cooperativa en el último año?**

Tabla 28

Nivel de satisfacción del cliente-Experiencias negativas con los servicios ofrecidos

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
Si	33	67,3%
No	16	32,7%
Total	49	100%

Gráfico 28

Resultados del nivel de satisfacción del cliente-Experiencias negativas con los servicios ofrecidos



Análisis e Interpretación

Mediante la encuesta aplicada se obtuvo como resultado que el 67,3% señalan que los socios han experimentado problemas con los servicios ofrecidos por la Cooperativa en el último año, mientras que el 32,7% no lo han tenido.

Este resultado indica una alta frecuencia de problemas con los servicios de la Cooperativa, lo cual puede afectar negativamente la confianza y la satisfacción de los socios.

7. **Si respondió "Si", en la pregunta anterior, ¿Cómo calificaría la resolución de ese problema?**

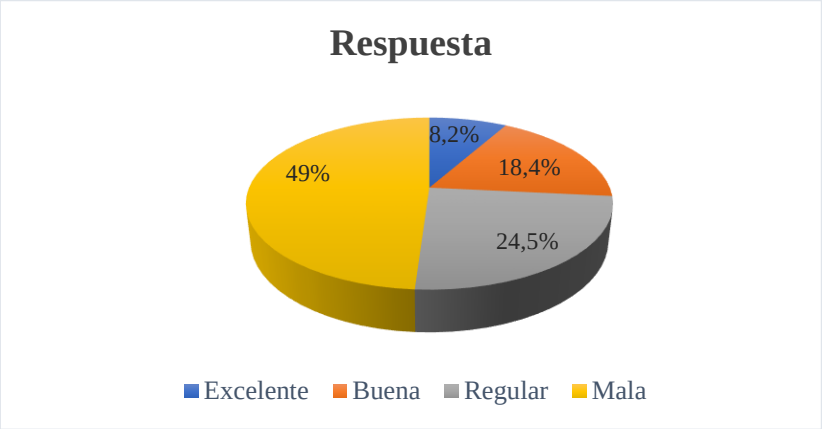
Tabla 29

Nivel de satisfacción del cliente-Claridad en la resolución de problemas

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
Excelente	4	8,2%
Buena	9	18,4%
Regular	12	24,5%
Mala	24	49%
Total	10	100%

Gráfico 29

Resultados del nivel de satisfacción del cliente-Claridad en la resolución de problemas



Análisis e Interpretación

Mediante la encuesta aplicada se obtuvo como resultado que el 8,2% de los encuestados que han tenido algún tipo de problema con los servicios ofrecidos por la Cooperativa consideran que la resolución ha sido excelente. El 18,4% la califican como buena, el 24,5% como regular y el 49% la señalan como mala.

Este resultado muestra que los socios de la Cooperativa están insatisfechos con las soluciones a los problemas que enfrentan, esto puede provocar frustración y desconfianza, lo que podría afectar negativamente su lealtad y percepción sobre la calidad de los servicios ofrecidos.

8. **¿Qué tan cómodo se siente al comunicarse con el personal de la Cooperativa?**

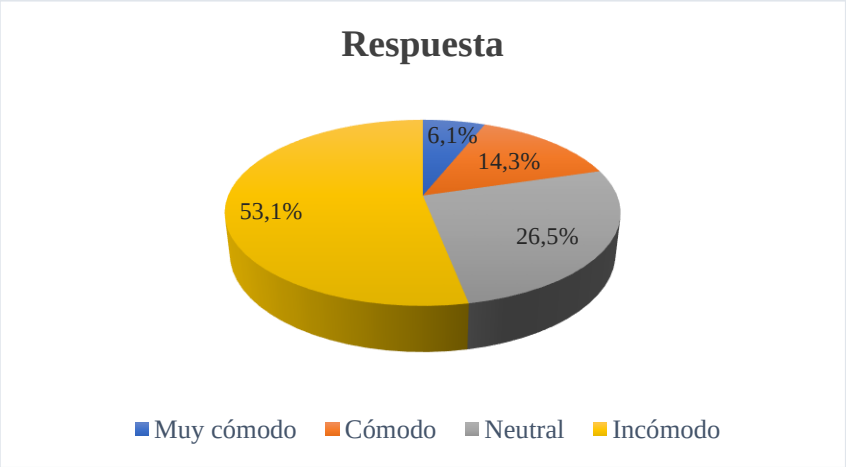
Tabla 30

Nivel de satisfacción del cliente-Nivel de comodidad al comunicarse con el personal

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
Muy cómodo	3	6,1%
Cómodo	7	14,3%
Neutral	13	26,5%
Incómodo	26	53,1%
Total	49	100%

Gráfico 30

Resultados del nivel de satisfacción del cliente-Nivel de comodidad al comunicarse con el personal



Análisis e interpretación

Mediante la encuesta aplicada se obtuvo como resultado que el 6,1% se sienten muy cómodos al comunicarse con el personal de la Cooperativa, el 14,3% se sienten cómodos, un 26,5% mencionan no estar ni cómodos ni incómodos y un 53,1% se sienten incomodos. Este resultado manifiesta fuertes problemas en la forma en que interactúan los empleados y los socios de la Cooperativa, la falta de comunicación puede afectar negativamente su lealtad y la percepción sobre la calidad de los servicios.

9. **¿Recomendaría los servicios de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Juan Pío de Mora Ltda., a otras personas?**

Tabla 31

Nivel de satisfacción del cliente-Recomendación de los servicios

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
Si	12	24,5%
No	37	75,5%
Total	49	100%

Gráfico 31

Resultados del nivel de satisfacción del cliente-Recomendación de los servicios



Análisis e Interpretación

Mediante la encuesta aplicada se obtuvo como resultado que el 24,5% si recomiendan los servicios de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Juan Pío de Mora Ltda., mientras que el 75,5% no.

Este resultado obtenido señala que los socios no están satisfechos con los servicios ofrecidos por la Cooperativa. La baja tasa de recomendaciones puede señalar problemas más profundos en áreas como el servicio al cliente, resolución de problemas y calidad del servicio.

10. ¿Considera que la Cooperativa se preocupa por la satisfacción de sus clientes?

Tabla 32

Nivel de satisfacción del cliente-Percepción de preocupación por la satisfacción del cliente

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
Si	4	8,2%
No	19	38,8%
A veces	8	16,3%
Nunca	18	36,7%
Total	49	100%

Gráfico 32

Resultados del nivel de satisfacción del cliente-Percepción de preocupación por la satisfacción del cliente



Análisis e Interpretación

Mediante la encuesta aplicada se obtuvo como resultado que el 8,2% creen que la Cooperativa se preocupa por su satisfacción, el 38,8% señalan que no lo hacen, el 16,3% indica que esto sucede a veces y el 36,7 mencionan que nunca lo hacen. Este resultado demuestra que la Cooperativa no está comprometida con la satisfacción de sus socios. Las percepciones bajas de satisfacción del personal pueden tener un impacto negativo en el compromiso y el rendimiento.

4.3 Análisis General de la encuesta aplicada a socios

La encuesta realizada a los socios de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Juan Pío de Mora Ltda., revelan que existen un 65,3% de los encuestados quienes afirmaron que no existe amabilidad por parte del personal de la Cooperativa por lo que la impresión general sobre la amabilidad del personal es desfavorable. Esto implica un nivel deficiente de servicio al cliente, lo que puede afectar negativamente la lealtad y satisfacción de los clientes.

Por otro lado, el 69,4% de los encuestados expresaron su descontento con la atención y el trato recibido por parte de la Cooperativa, lo que indica un nivel de satisfacción igualmente bajo, otro aspecto que preocupa es la claridad de la información. La experiencia y la percepción de los socios sobre la cooperativa pueden verse afectadas como resultado de la desconfianza que se deriva de la insatisfacción del 69,4% de los encuestados con la comunicación de servicios de la Cooperativa.

Por otro lado, el 53,1% de los encuestados afirmaron que se sienten incómodos al hablar con el personal de la cooperativa cuando se trata de comunicarse. Por último, la percepción de la Cooperativa sobre su preocupación por la satisfacción del cliente es baja, ya que un 36,7% de los encuestados indican que nunca perciben este compromiso. Es así como la falta de compromiso con la satisfacción del cliente puede afectar negativamente al compromiso y el rendimiento tanto de los empleados como de los socios.

Entrevista dirigida a la responsable del área de Talento Humano de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Juan Pío de Mora Ltda., ubicada en el cantón San Miguel, provincia Bolívar, año 2024.

Objetivo: Identificar los factores que influyen en el clima organizacional y el desempeño laboral de los empleados de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Juan Pío de Mora Ltda., ubicada en el cantón San Miguel, provincia Bolívar, año 2024.

1. **¿Cómo evalúa usted la capacidad y exactitud con la que se realizan las tareas en la Cooperativa?**

Mediante la entrevista realizada a la jefa del área de Talento Humano menciona que las tareas de la Cooperativa se evalúan en cuanto a su corrección y precisión, basándose en el cumplimiento de un manual de funciones. En este manual se describen detalladamente las tareas y obligaciones de cada empleado, junto con los protocolos que se deben respetar. Además, de que realizan auditorías periódicas para asegurarse de que todos los procedimientos se sigan exactamente como deben.

2. **En su opinión. ¿Cuáles son los principales desafíos que enfrenta el equipo en términos de mantener altos estándares de precisión en las tareas diarias?**

El cumplimiento de los procedimientos establecidos para cada trabajo es uno de los mayores problemas que tiene nuestro personal. Diferentes factores como la sobrecarga de trabajo y la falta de comunicación o la resistencia al cambio, pueden contribuir al incumplimiento de tareas. Por lo que ponemos en marcha programas de formación específicos para cada proceso, programas de formación continua y sesiones de feedback frecuentes para ayudar a reducir estas dificultades y destacar el valor de cumplir estrictamente los procesos.

3. **¿Cómo se establecen y comunican los objetivos dentro de la Cooperativa?**

Los equipos de trabajo participan activamente en la definición de los objetivos de la cooperativa. Definimos metas alcanzables en conjunto con todos los departamentos a través de un proceso colaborativo. Para transmitir estos objetivos se utilizan correos institucionales y sesiones de socialización que repasan las funciones y expectativas individuales. Además, se organizan reuniones periódicas para evaluar los avances y modificar los objetivos en caso necesario.

4. **¿Qué estrategias utiliza para motivar a los empleados a alcanzar los objetivos establecidos?**

Nosotros creamos planes de acción con plazos para poder motivar a los empleados. Estos planes están diseñados para ser realistas y ajustarse a las capacidades y características de cada trabajador, además proporcionamos incentivos que incluyen posibilidades de crecimiento profesional, bonificaciones y reconocimiento público.

5. **¿Qué medidas se han implementado para mejorar la eficiencia operativa en diferentes áreas de la Cooperativa?**

Hemos implementado una serie de estrategias para aumentar la eficacia operativa, como la retroalimentación continua de las tareas. Esto implica evaluaciones y modificaciones periódicas basadas en el desempeño observado. Además, la estandarización de las prácticas y la capacitación continua son esenciales para garantizar que todo el personal de la Cooperativa trabaje con éxito y eficiencia.

6. **¿Qué indicadores utiliza para medir la eficiencia en la ejecución de proyectos o procesos clave?**

Utilizamos una variedad de métricas, como las que registran las tareas diarias los requisitos de informes, para evaluar el grado de ejecución de los proyectos y procesos importantes a través del cumplimiento de plazos. También, periódicamente, se elaboran informes de rendimiento que se examinan para detectar patrones y áreas de optimización.

7. **¿Qué evaluación de desempeño se lleva a cabo en la Cooperativa, y cada cuanto se la realiza?**

Se realizan evaluaciones de desempeño de 360° que nos permiten obtener una visión integral del desempeño de cada empleado a través de las opiniones de compañeros, gerentes, subordinados y clientes. El objetivo de estas evaluaciones semestrales es asegurarnos de que los miembros de la cooperativa estén alineados y comprometidos con los objetivos de la empresa.

8. **¿Cómo se comunica el resultado de la evaluación del desempeño a los empleados?**

Los empleados reciben información sobre los resultados de sus evaluaciones de desempeño a través de correos electrónicos de los jefes de cada área de la empresa o reuniones individuales con sus superiores para posteriormente hacer llegar los resultados a los empleados. Durante estas reuniones se discuten las fortalezas y las oportunidades de mejora y se deciden planes de acción específicos para llenar los vacíos que se encuentren.

9. **¿Se desarrollan planes de mejora o desarrollo profesional basados en los resultados de las evaluaciones de desempeño?**

Sí, se crean planes de acción personalizados en función de los resultados de las evaluaciones de desempeño para cerrar las brechas de conocimiento y promover el crecimiento profesional. Estos programas permiten a los miembros del personal adquirir nuevas habilidades y mejorar su desempeño a través de capacitación y entrenamiento. Nuestro objetivo es ayudar al desarrollo continuo de nuestros empleados asegurarnos de que estén preparados para asumir más responsabilidades en el futuro.

10. **¿Cómo evalúa usted la eficacia del sistema de evaluación de desempeño actual en la Cooperativa?**

La eficacia del sistema de evaluación del desempeño se evalúa mediante el seguimiento de las mejoras constantes de los empleados. Una mayor satisfacción laboral, una menor rotación de personal, una mayor precisión y productividad en las tareas son aspectos importantes para un mayor desempeño eficiente.

4.4 Análisis General de la entrevista

La entrevista realizada a la jefa del departamento de Talento Humano ofrece una descripción detallada de los procedimientos de evaluación y gestión del desempeño de la Cooperativa. Un manual de funciones completo y que garanticen que los miembros del personal se adhieren a los protocolos con precisión, sirven como base para los procesos de evaluación de tareas y evaluación de la precisión de la Cooperativa. El cumplimiento del proceso puede verse afectado por obstáculos importantes como la sobrecarga de trabajo, la mala comunicación y la oposición al cambio. La Cooperativa ha puesto en marcha programas de capacitación y sesiones de retroalimentación periódicas en un esfuerzo por abordar estos problemas mejorando el desempeño en general y el cumplimiento del proceso.

La Cooperativa adopta una postura en donde los objetivos se establecen y se comparten mediante correos electrónicos institucionales y reuniones programadas. Los empleados tienen la garantía de comprender las expectativas y los objetivos con claridad gracias a este método participativo, que también permite realizar ajustes continuos según sea necesario.

CAPITULO V

PROPUESTA

5.1 INTRODUCCIÓN

En la Cooperativa de Ahorro y Crédito Juan Pío de Mora Ltda. del cantón San Miguel, provincia de Bolívar, la creación de un planteamiento estratégico es fundamental para mejorar el clima organizacional y el desempeño laboral de los empleados. Las relaciones interpersonales, el liderazgo eficaz y la comunicación eficiente son características fundamentales de un ambiente organizacional positivo, y todas ellas tienen un impacto directo en la satisfacción y el rendimiento de los trabajadores. Sin embargo, una de las medidas más importantes del éxito de una organización es su desempeño laboral, que se caracteriza por su eficacia, calidad y satisfacción en el trabajo.

En este mismo contexto, un plan de estrategias puede abordar los elementos que afectan negativamente al lugar de trabajo y ofrecer formas de mejorar la eficiencia en la realización de tareas, la satisfacción del cliente, el logro de objetivos, la precisión en las tareas, el compromiso y el sentido de pertenencia de los empleados.

El objetivo principal de este planteamiento de estrategias es ofrecer formas prácticas de fomentar un ambiente de trabajo más positivo, lo que aumentará la eficiencia y la productividad de la cooperativa, al mismo tiempo que mejorará la satisfacción y el bienestar de los empleados. Al mismo tiempo, los clientes recibirán un servicio más rápido y de mayor calidad como resultado de un mejor clima organizacional, lo que aumentará su lealtad hacia la empresa.

5.2 NOMBRE DE LA PROPUESTA

Planteamiento de estrategias para mejorar el clima organizacional y el desempeño laboral de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Juan Pío de Mora Ltda.

5.3 DATOS INFORMATIVOS

Institución	Cooperativa de Ahorro y Crédito Juan Pío de Mora Ltda.
Dirección	Bolívar y Pichincha frente al parque central
Cantón	San Miguel
Provincia	Bolívar
Beneficiarios	Directivos, empleados y clientes
Responsable	Geomayra Arboleda

5.4 OBJETIVO GENERAL

Proponer un plan de estrategias para mejorar el clima organizacional y el desempeño laboral de los empleados de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Juan Pío de Mora Ltda., ubicada en el cantón San Miguel, provincia Bolívar, año 2024.

5.5 OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Desarrollar un plan de estrategias efectivas para mejorar el clima organizacional y el desempeño laboral.
- Ejecutar un plan de estrategias para fomentar un ambiente de trabajo positivo y colaborativo.
- Establecer un plan de seguimiento para asegurar el cumplimiento y efectividad de las estrategias implementadas.

5. 6 JUSTIFICACIÓN

La propuesta nace de la necesidad que tiene la Cooperativa de Ahorro y Crédito Juan Pío de Mora Ltda., de mejorar su clima organizacional y desempeño laboral, su nivel de comunicación, la satisfacción de sus empleados y socios; además de aumentar el sentido de pertenencia en los empleados.

Con el planteamiento de estrategias efectivas la Cooperativa de Ahorro y Crédito Juan Pío de Mora Ltda., le va a permitir crear un ambiente de trabajo positivo fomentando la colaboración, la motivación y la satisfacción de los empleados. Además, un clima organizacional positivo va aumentar la satisfacción y la lealtad en los mismos.

5.7 PLAN DE ESTRATEGIAS PARA MEJORAR EL CLIMA ORGANIZACIONAL Y DESEMPEÑO LABORAL

Tabla 33

Plan de estrategias

Problema identificado	Estrategia	Acciones a implementar	Responsable	Tiempo de aplicación
Falta de confianza entre compañeros de trabajo	Fomentar la colaboración y el trabajo en equipo.	• Organizar talleres de team building (construcción de equipos) que permitan mejorar la comunicación y colaboración en el equipo de trabajo. • Realizar actividades de integración entre el grupo de trabajo.	Jefe de Talento Humano	3 meses
Falta de comunicación	Mejorar los canales de comunicación Mejorar la comprensión de los mensajes organizacionales y facilitar la transmisión de información.	• Evaluar y mejorar los canales internos de comunicación para garantizar la efectividad, claridad de objetivos y toma de decisiones a través de reuniones mensuales para asegurar la claridad en la comunicación. • Evaluar y ajustar los canales de comunicación según la retroalimentación necesaria.	Jefe de Talento Humano	Mensualmente
Falta de estilos de liderazgo	Desarrollar habilidades de liderazgo	• Ofrecer formación en liderazgo. • Promover el desarrollo de habilidades de liderazgo a través de coaching.	Jefe de Talento Humano	4 meses

Falta de satisfacción del cliente	Mejorar la calidad del servicio de la atención al cliente	• Realizar encuestas de satisfacción del cliente. • Realizar capacitaciones al personal para mejorar la atención del cliente. • Realizar programas de reconocimiento para el personal destacado en brindar una buena atención al cliente.	Jefe encargado de atención al cliente	3 meses
Falta de retroalimentación	Establecer sistemas de retroalimentación continua	• Realizar evaluaciones de desempeño periódicas. • Crear canales de feedback (retroalimentación) 360 grados.	Jefe de Talento Humano	2 meses
Inadecuada transparencia en la comunicación	Mejorar la transparencia en la comunicación	• Realizar reuniones informativas periódicamente. • Realizar presentaciones claras y concisas que faciliten la comprensión de la información.	Jefe de Talento Humano	3 meses
Mala satisfacción laboral	Mejorar el ambiente de trabajo	• Realizar encuestas de clima laboral. • Desarrollar mejoras en las condiciones laborales de la Cooperativa. • Crear actividades de reconocimiento y recompensa a los empleados. • Organizar eventos sociales que sean recreativos para mejorar el ambiente de trabajo.	Jefe de Talento Humano	4 meses
Falta de sentido de pertenencia y compromiso	Oportunidades de desarrollo profesional	• Ofrecer oportunidades para el desarrollo profesional • Crear programas de bienestar y desarrollo profesional.	Jefe de Talento Humano	4 meses

5.8 PLAN DE SEGUIMIENTO

Tabla 34

Plan de seguimiento

Actividad	Descripción	Responsables	Recursos necesarios	Tiempo
Monitoreo de la implementación	• Supervisar y monitorear el inicio de la implementación de cada estrategia para asegurar su cumplimiento.	Jefe de Talento Humano	Listas de verificación, reuniones	Mensualmente
Evaluaciones periódicas para verificar el progreso	• Realizar evaluaciones mensualmente para medir el progreso de las estrategias.	Jefe de Talento Humano	Reuniones, evaluaciones de desempeño	Mensualmente
Diseño de indicadores de seguimiento continuo	• Establecer indicadores clave que permitan medir el progreso y la efectividad de las estrategias implementadas.	Jefe de Talento Humano	Consultores, bases de datos para recopilar y analizar datos, cuestionarios y encuestas	Mensualmente
Encuestas de satisfacción	• Realizar encuestas a los empleados de la Cooperativa para medir la satisfacción y el impacto de las estrategias establecidas.	Jefe de Talento Humano	Encuestas de satisfacción	Bimensual
Reuniones de retroalimentación	• Planificar reuniones para discutir los resultados obtenidos de las evaluaciones y realizar ajustes si es necesario.	Jefe de Talento Humano	Materiales de presentación y sala de reuniones.	Bimensual

Ajuste de estrategias	• Realizar ajustes en las estrategias según los resultados de las evaluaciones y reuniones de retroalimentación.	Jefe de Talento Humano	Reuniones	Trimestral
Programa de desarrollo continuo	• Establecer un sistema de desarrollo continuo, basado en las necesidades identificadas.	Jefe de Talento Humano	Asegurar mentores y coaches para guiar a los empleados en su desarrollo personal y profesional.	Mensualmente
Comunicación de los resultados	• Informar a directivos y empleados los avances y resultados del plan de seguimiento.	Jefe de Talento Humano	Correos electrónicos	Trimestral
Revisión y ajustes del plan de seguimiento	• Revisar el plan de seguimiento anualmente para reflejar nuevas necesidades para asegurar si sigue siendo efectivo.	Jefe de Talento Humano	Reuniones de planificación	Anual

5.9 Conclusiones

- La mejora de los canales de comunicación es fundamental para asegurar la claridad y la efectividad en la transmisión de mensajes, la evaluación continua de estos canales permitirá una mejor comprensión y toma de decisiones adecuadas, aumentando la transparencia dentro de la Cooperativa.
- Al ofrecer formación de desarrollo de liderazgo contribuirá a mejorar sus habilidades lo que a su vez puede influir positivamente en la motivación de los empleados y el clima organizacional. Además, un liderazgo efectivo es la pieza clave para el desarrollo de un ambiente de trabajo positivo
- La implementación de encuestas de satisfacción de los clientes y programas de capacitación a los empleados son estrategias efectivas que permiten mejorar la calidad del servicio.
- Mejorar el ambiente de trabajo mediante encuestas de clima laboral y reconocimiento a los empleados es fundamental para aumentar la satisfacción y el sentido de pertenencia.

5.10 Recomendaciones

- Es recomendable establecer un equipo encargado de la evaluación y mejora continua de los canales de comunicación para asegurar que se realicen ajustes de acuerdo a la retroalimentación de los empleados.
- Realizar encuestas de clima laboral con frecuencia para identificar áreas de mejora y adaptar las estrategias según las necesidades y expectativas de los clientes.
- Es importante desarrollar programas de formación en liderazgo para asegurar que los lideres puedan aplicar efectivamente sus habilidades.
- Es necesario implementar un sistema de retroalimentación anónima para complementar la retroalimentación de 360 grados esto permite a los empleados expresar sus opiniones de manera segura promoviendo una cultura de mejora continua.

CONCLUSIONES

- En conclusión, según los fundamentos teóricos del clima organizacional y el desempeño laboral estos conceptos están vinculadas y son esenciales para el éxito de cualquier organización. En el caso de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Juan Pío de Mora Ltda., un clima organizacional positivo crea un ambiente de trabajo donde los empleados se siente motivados y comprometidos con la institución lo que a su vez mejora su desempeño.
- En la Cooperativa de Ahorro y Crédito se han identificado algunas variables que afectan negativamente el ambiente de trabajo y la productividad. La falta de cohesión y confianza entre compañeros de trabajo, un mal liderazgo y la comunicación inadecuada son causas principales de baja productividad en los empleados.
- Para implementar de manera efectiva los cambios en el clima organizacional y el desempeño laboral de los empleados, es necesario dar a conocer los resultados de la investigación, esto permitirá al Departamento de Talento Humano tomar decisiones informadas.
- Se propuso un plan de estrategias que contribuyó a mejorar el clima organizacional y el desempeño laboral de los empleados de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Juan Pío de Mora Ltda., con base a los resultados obtenidos de las encuestas.

RECOMENDACIONES

- Es recomendable implementar medidas que aumenten la dedicación, motivación de los empleados y satisfacción, como actividades de integración, cursos de desarrollo profesional y reconocimiento.
- Desarrollar y poner en práctica actividades de team building en la Cooperativa para aumentar la confianza y la integración entre los empleados. También es fundamental evaluar y mejorar los programas de desarrollo de liderazgo y los canales de comunicación interna.
- Es importante crear canales de comunicación interna que fomente la apertura y la transparencia. Para mantener a los empleados informados e involucrados es recomendable realizar reuniones informativas frecuentes y ofrecer actualizaciones sobre los avances y cambios dentro de la Cooperativa.
- Es recomendable establecer un programa de bienestar que incluya actividades recreativas, además realizar encuestas de clima laboral para identificar áreas de mejora y adaptar las necesidades de los empleados con las estrategias de reconocimiento y recompensa.

BIBLIOGRAFÍA

Alarcón Lizcano, L. M., García Mogollón, J. M., & Bolívar León, R. (9 de Diciembre de 2021). Análisis de los estilos de liderazgo ejercidos en la Universidad de Pamplona, Colombia. *Saber, ciencia y libertad, 17*(1). https://doi.org/https://doi.org/10.18041/2382-3240/saber.2022v17n1.8450

Albán, E. (2020). *"El clima organizacional y el desempeño laboral de los colaboradores del Gobierno Autónomo Descentralizado de Baños de Agua Santa en el área de obras públicas".* Repositorio Institucional, Ambato, Ecuador. https://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/31634/1/TESIS%20ELIANA%20ALBAN%20%202020%20final.pdf

Asamblea Nacional del Ecuador. (2020, 22 de junio). *Código del Trabajo.* Registro Oficial Suplemento 167. https://www.ecuadorlegalonline.com/biblioteca/codigo-de-trabajo/

Ayala, H. (2021). *"El clima organizacional y su influencia en el desempeño laboral del personal administrativo de los Distritos de Salud de la Provincia de Cotopaxi" (Tesis de maestría, Universidad Técnica de Ambato).* Repositorio Institucional , Ambato , Ecuador . https://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/33780/1/036%20ADP.pdf

Bautista Cuello, R., & Cienfuegos Fructus, R. (2020). *El desempeño laboral desde una perspectiva teórica (Tesis de licenciatura, Universidad Peruana Unión).* Repositorio Institucional, Lima, Perú. https://repositorio.upeu.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12840/3687/Rosita_Trabajo_Bachiller_2020.pdf?sequence=4&isAllowed=y

Bautista, R., & Cienfuegos, R. (2020). *El desempeño laboral desde una perspectiva teórica (Tesis de licenciatura, Universidad Peruana Unión).* Repositorio institucional.

https://repositorio.upeu.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12840/3687/Rosita_Trabajo_Bachiller_2020.pdf?sequence=4&isAllowed=y

Bohórquez, E., Pérez, M., Caiche, W., & Benavides Rodríguez, A. (2020). La motivación y el desempeño laboral: el capital humano como factor clave en una organización. *Universidad y Sociedad, 12*(3). http://scielo.sld.cu/pdf/rus/v12n3/2218-3620-rus-12-03-385.pdf

Cabascango, D. (2023). *Desarrollo de la aplicación Web RESPONSIVE que mejore su eficiencia de gestión de inventarios en la empresa REDSERVICES utilizando React. JS y LARAVEL (Tesis de licenciatura, Universidad Politécnica de Chimborazo).* Repositorio Institucional, Riobamba, Ecuador. http://dspace.espoch.edu.ec/bitstream/123456789/20816/1/18T00912.pdf

Carhuachin Ugarte, M. L., & Villanueva Morán, M. L. (2020). *El feedback de los colaboradores y su efecto en el desempeño laboral en el servicio al cliente de Chinawork-Trujillo, 2020 (Tesis de licenciatura, Universidad César Vallejo).* Repositorio Institucional, Lima, Perú. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/51563/Carhuachin_UML-Villanueva_MMI-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Castro Mori, K. O., & Delgado Bardales, J. M. (2020). Gestión del talento humano en el desempeño laboral, Proyecto Especial Huallaga Central y Bajo Mayo 2020. *Ciencia Latina. Revista Multidiciplinar, 4*(2). https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v4i2.107

Clavijo, C. (28 de Junio de 2022). *HubSpot*. HubSpot: https://blog.hubspot.es/sales/competitividad-empresarial

Cortez, L. (26 de Julio de 2021). Competencias directivas y confianza en una empresa privada de servicios. *Revista Industrial Data, 24*(1). http://www.scielo.org.pe/pdf/idata/v24n1/1810-9993-idata-24-01-121.pdf

Cuzquen, S., & Esparza, R. (30 de Septiembre de 2022). Calidad de vida en e trabajo de los colaboradores municipales de Túcume-Perú. *Revista San Gregorio*. https://doi.org/10.36097/rsan.v0i51.2091

D'Armas Regnault, M., Zamora Chusan, M., Castillo Salvatierra, L., & Arévalo Cordovilla, F. (28 de Diciembre de 2020). La comunicación organizacional: un caso de estudio en una universidad ecuatoriana. *Journal od science and research*. https://doi.org/10.5281/zenodo.4452768

Dávila Morán, R. C., & Agüero Corzo, E. d. (2021). Motivación y satisfacción laboral en el desempeño del empleado en las organizaciones de la ciudad de Lima, Perú. *Revista Visión Gerencial, 20*(2). https://doi.org/10.53766/VIGEREN/2021.21.02.02

Daza Corredor, A., Beltrán García, L. d., & Silva Rodríguez, W. J. (30 de Marzo de 2021). Análisis del clima organizacional en las empresas del sector palmero de la región Caribe colombiana. *Revista Facultad Ciencias Económicas, 29*(1). https://doi.org/10.18359/rfce.4233

Diaz Dumont, J., Ledesma Cuadros, M., Tito Cárdenas, J. V., & Carranza Haro, L. R. (10 de Octubre de 2023). Satisfacción laboral; algunas consideraciones. *Revista Venezolana de Gerencia, 28*(101). https://doi.org/doi.org/10.52080/rvgluz.28.101.11

Espinoza Betancourt, C. A. (2018). *El clima organizacional y el desempeño laboral de los trabajadores de la EP-EMAPA, Ambato (Tesis de licenciatura, Universidad Técnica de Ambato).* Repositorio Institucional, Ambato, Ecuador. https://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/27114/1/FJCS-TS-240.pdf

Galarza Torresano, I. D., Tocto Villarreal, B. T., & Peñaloza Montenegro, B. C. (10 de Febrero de 2021). Riesgos psicosociales y desempeño laboral de los funcionarios del Hospital Básico Pillaro y su dirección distrital. *Revista ERUDITUS, 1*(3). https://doi.org/10.35290/re.v2n1.2021.397

Gamarra, G. (8 de Febrero de 2023). *Factorial*. Factorial: https://factorialhr.es/blog/flexibilidad-laboral/#%C2%BFque-es-la-flexibilidad-laboral

García, C. (2022). *Gestión del Talento Humano y relaciones interpersonales en la UGEL Huamarca, Perú - 2020 (Tesis de licenciatura, Universidad Señor de Sipán).* Repositorio Institucional , Pimentel, Perú. https://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12802/9317/Garc%c3%ada%20Melendrez%20Carlos%20Enrique.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Gaspar Castro, M. F. (12 de Agosto de 2021). La gestión de talento humano y su influencia en el desempeño laboral para el éxito de las empresas. *Polo del conocimiento, 6*(8). https://doi.org/10.23857/pc.v6i8

Gómez, D. (30 de Mayo de 2022). *HubSpot*. HubSpot: https://blog.hubspot.es/marketing/que-es-desarrollo-profesional

Hancco Gomez, M. S., Carpio Maraza, A., Laura Castillo, Z. J., & Flores Mamani, E. (15 de Septiembre de 2021). Relaciones interpersonales y desempeño laboral en hoteles turísticos del departamente de Puno. *Scielo*. https://doi.org/10.33595/2226-1478.12.3.552

Hernández, P. (2021). *Colombia potencia de la vida*. Colomia potencia de la vida: https://www.funcionpublica.gov.co/eva/gestornormativo/norma.php?i=159110#:~:text=Un%20puesto%20de%20trabajo%20es,labor%20del%20empleado%20p%C3%BAblico%2C%20trabajador

Iglesias, A., & Torres, J. (2018). Un acercamiento al clima organizacional. *Revista Cubana de Enfermería, 34*(1). http://scielo.sld.cu/pdf/enf/v34n1/1561-2961-enf-34-01-e1257.pdf

Jaco, E., & Montesinos, E. (2023). *Gestión de Recursos Humanos y el desempeño laboral de los trabajadores administrativos del Hospital Santa Rosa de Puerto Maldonado - 2022.* Repositorio Institucional. https://repositorio.unamad.edu.pe/bitstream/handle/20.500.14070/1073/004-3-10-049.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Lira, C. M. (2022). Nivel de satisfacción y desempeño laboral del personal de enfermería. *Más Vita. Revista de ciencias de la salud, 4*(4). https://doi.org/10.47606/ACVEN/MV0179

López Jiménez, D. (2021). Marcas Negras (en la era de transparencia). *Revista de Ciencias Sociales, 27*(4). https://www.redalyc.org/journal/280/28069360032/28069360032.pdf

López, D. (2022). *Comunicación organizacional y desempeño del talento humano: caso empresa municipal de Agua potable y Alcantarillado del Cantón Pedro Carbo (Tesis de licenciatura, Universidad Estatal del Su de Manabí).* Repositorio Institucional, Manabí, Ecuador. https://repositorio.unesum.edu.ec/bitstream/53000/3828/1/DIDIA%20LIROLAISA%20LOPEZ%20CRUZ%20TRABAJO%20DE%20TESIS%20Finalizado.pdf

Mayorga, P. (2022). *"La influencia del clima organizacional en el desempeño laboral" (Tesis de maestría, Universidad Técnica de Ambato).* Repositorio Institucional, Ambato, Ecuador. https://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/35277/1/43%20ADP.pdf

Ministerio del Trabajo. (2018). *Norma técnica para medición de clima laboral y cultura organizacional del servicio público.* Acuerdo Ministerial MDT 138. https://intranet.dpe.gob.ec/wp-content/uploads/2022/04/MDT-2018-0138.pdf

Moreno, J. (29 de Mayo de 2023). *HubSpot*. HubSpot: https://blog.hubspot.es/service/resolucion-conflictos-laborales

Muguira, A. (23 de Octubre de 2018). *Questionpro*. QuestionPro: https://www.questionpro.com/blog/es/investigacion-descriptiva/

Narvaez, M. (6 de Abril de 2023). *QuestionPro*. QuestionPro: https://www.questionpro.com/blog/es/metodo-inductivo/

Olivera Garay, Y. J., Leyva Cubillas, L. L., & Napán Yactoyo , A. C. (Agosto de 2021). Clima organizacional y su influencia en el desempeño laboral de los trabajadores. *Revista Científica de la UCSA, 8*(2). http://scielo.iics.una.py/pdf/ucsa/v8n2/2409-8752-ucsa-8-02-3.pdf

Ortega, C. (10 de Marzo de 2022). *QuestionPro*. QuestionPro: https://www.questionpro.com/blog/es/ambiente-laboral-que-es/#:~:text=ambiente%20laboral%20positivo%3F-,%C2%BFQu%C3%A9%20es%20el%20ambiente%20laboral%3F,tambi%C3%A9n%20el%20clima%20laboral%2C%20etc.

Panchon, J. (15 de Enero de 2021). *zalvadora*. zalvadora: https://zalvadora.com/noticias/por-que-un-colaborador-es-el-elemento-mas-importante-de-una-organizacion-para-el-2021

Pérez, O. (8 de Febrero de 2022). *PeopleNext*. PeopleNext: https://blog.peoplenext.com/que-es-el-liderazgo-empresarial

Pineda Martínez, J. A., Salazar Nogueda, L. A., Zaragoza Andrade, W. A., & Silva Aguilar, G. I. (9 de Enero de 2023). Desempeño laboral: revisión literaria. *COMMERCIUM PLUS, 1*(5). https://doi.org/10.53897/cp.v5i1.638

Pinzón Acosta, M. V., Contreras Pérez, A., Ramírez Molina, R. I., & Reyes Miquilena, D. d. (30 de Diciembre de 2020). Descripción de los niveles de comunicación organizacional. *Consensus, 5*(1). https://pragmatikasolutions.com/consensus/index.php/consensus/article/view/73/73

Ponce, L., & Gómez, S. (30 de Abril de 2021). El clima organizacional y su influencia en el desempeño laboral del personal del comercial CHONEPAC, provincia de Manabí. *Dominio de ciencias, 7*(2). https://doi.org/10.23857/dc.v7i2.1851

Reyes Hernández, J., & Molina Morán, R. O. (2020). Programa de sensibilización para el fortalecimiento de la cultura organizacional en McDonald´s-Ecuador. *COODES. Cooperativismo y Desarrollo, 8*(2). http://scielo.sld.cu/pdf/cod/v8n2/2310-340X-cod-8-02-213.pdf

Rodríguez Peña, V. M., & Montoya Márquez, O. M. (2018). *Propuesta de un modelo de endomarketing para mejorar el clima organizacional y la satisfacción laboral. Cooperativa de Ahorro y Crédito Fondesurco, Arequipa, 2017. (Tesis de licenciatura, Universidad Católica de Santa*

María). Reposiitorio Institucional, Arequipa, Perú. https://repositorio.ucsm.edu.pe/server/api/core/bitstreams/f273f25c-bc14-4886-9820-8a24f636f1d4/content

Rus Arias, E. (1 de Enero de 2021). *Economipedia*. Economipedia: https://economipedia.com/definiciones/investigacion-cualitativa.html

Rus Arias, E. (1 de Enero de 2021). *Economipedia*. Economipedia: https://economipedia.com/definiciones/investigacion-cuantitativa.html

Sandoval, M. (16 de Febrero de 2021). Concepto y dimensiones del clima organizacional. *Hitos de ciencias económico Administrativas, 10*(27). https://doi.org/10.19136/hitos.a10n27.4402

Santamaría Robles, J. G. (2020). *Incidencia del clima organizacional en el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa Datapro S.A. (Tesis de maestría, Universidad Andina Simón Bolívar).* Repositorio Institucional, Quito, Ecuador. https://repositorio.uasb.edu.ec/bitstream/10644/7204/1/T3104-MDTH-Santamaria-Incidencia.pdf

Santander Salmon, E. S., & Lara Rivadeneira, L. J. (30 de Abril de 2023). El liderazgo en el ámbito organizacional dentro del contexto humano. *Journal of Economic and Social Science Research, 3*(2). https://doi.org/10.55813/gaea/jessr/v3/n2/64

Santero Sánchez, R., & Castro Núñez , R. B. (2022). Calidad del empleo creado en las cooperativas y sociedades laborales en la recuperación económica 2013-2016. Análisis del caso de España. *REVESCO. Revista de Estudios Cooperativos*. https://doi.org/10.5209/REVE.83723

Silva Juárez, R., Julca Calderón, F., Luján Vera, P., & Trelles Pozo, L. R. (7 de Mayo de 2021). Calidad del servicio y su relación con la satisfacción del cliente: Empresas turísticas de Cochaque-Perú. *Revista de Ciencias Sociales, 27*. https://www.redalyc.org/journal/280/28068276017/

Sumba Bustamante , R. Y., Moreno Gonzabay, P. L., & Villafuerte Peñafiel, N. A. (10 de Febrero de 2022). Clima Organizacional como Factor del Desempeño Laboral en las Mipymes en Ecuador. *Dominio de ciencias, 8*(1). https://doi.org/10.23857/dc.v8i1.2569

SurverMonkey. (2020). *Investigación exploratoria*. https://es.surveymonkey.com/mp/exploratory-research/

Tuneu Puig, A. (12 de Junio de 2023). *Mel-Managament & eLearning*. Mel Managament & eLearning: https://blogs.uoc.edu/mel/es/la-adaptabilidad-una-habilidad-clave-para-cualquier-trabajador/

Varela Medina, N. D., & Marín Balcázar, G. (2022). El liderazgo transformacional y su influencia en el sentido de pertenencia laboral, una revision literaria en el contexto organizacional. *NOVARUA, 13*(22). https://doi.org/10.20983/novarua.2021.22.5

Velázquez, A. (18 de Agosto de 2018). *QuestionPro*. QuestionPro: https://www.questionpro.com/blog/es/desempeno-laboral/#:~:text=Conclusi%C3%B3n-,%C2%BFQu%C3%A9%20es%20el%20desempe%C3%B1o%20laboral%3F,la%20eficiencia%20de%20su%20trabajo.

Velázquez, A. (9 de Agosto de 2018). *QuestionPro*. QuestionPro: https://www.questionpro.com/blog/es/investigacion-exploratoria/

Velázquez, A. (23 de Febrero de 2023). *QuestionPro*. ¿Qué es la investigación exploratoria?: https://www.questionpro.com/blog/es/investigacion-exploratoria/

Vilca Horna, A. L., De la Cruz Núñez, M. E., Vilca Tantapoma, M. E., & Loo Jave, A. C. (2 de Julio de 2021). Influencia de la comunicación interna en el clima organizacional dentro de una empresa. *SCIÉNDO, 24*(3). https://revistas.unitru.edu.pe/index.php/SCIENDO/article/view/3879/4461

García Rubiano, M. Vesga Rodríguez, J. J. & Gómez Rada, C. A. (2020). Clima organizacional: teoría y práctica: (ed.). Universidad Católica de Colombia.

https://elibro.net/es/lc/bibliotecaueb/titulos/197110

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

ANEXOS

CRONOGRAMA DE GANTT

Anexo 1

Cronograma de Gantt

CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES																	
Actividades	**Mes**	**Abril**				**Mayo**				**Junio**				**Julio**			
	Semana	**1**	**2**	**3**	**4**	**1**	**2**	**3**	**4**	**1**	**2**	**3**	**4**	**1**	**2**	**3**	**4**
Aprobación del tema por consejo de extensión																	
Descripción del problema																	
Formulación del problema																	
Preguntas de investigación																	
Justificación																	
Objetivos: General y específicos																	
Variables																	
Antecedentes																	
Marco científico																	

Marco conceptual																	
Marco legal																	
Georreferencial																	
Tipos de investigación																	
Enfoque de la investigación																	
Métodos de investigación																	
Técnicas e instrumentos de recopilación de datos																	
Universo, población y muestra																	
Procesamiento de la información																	
Análisis, interpretación y discusión de resultados																	
Propuesta																	
Conclusiones y recomendaciones																	
Culminación del proyecto																	
Entrega del proyecto																	

PRESUPUESTO EJECUTADO

Anexo 2

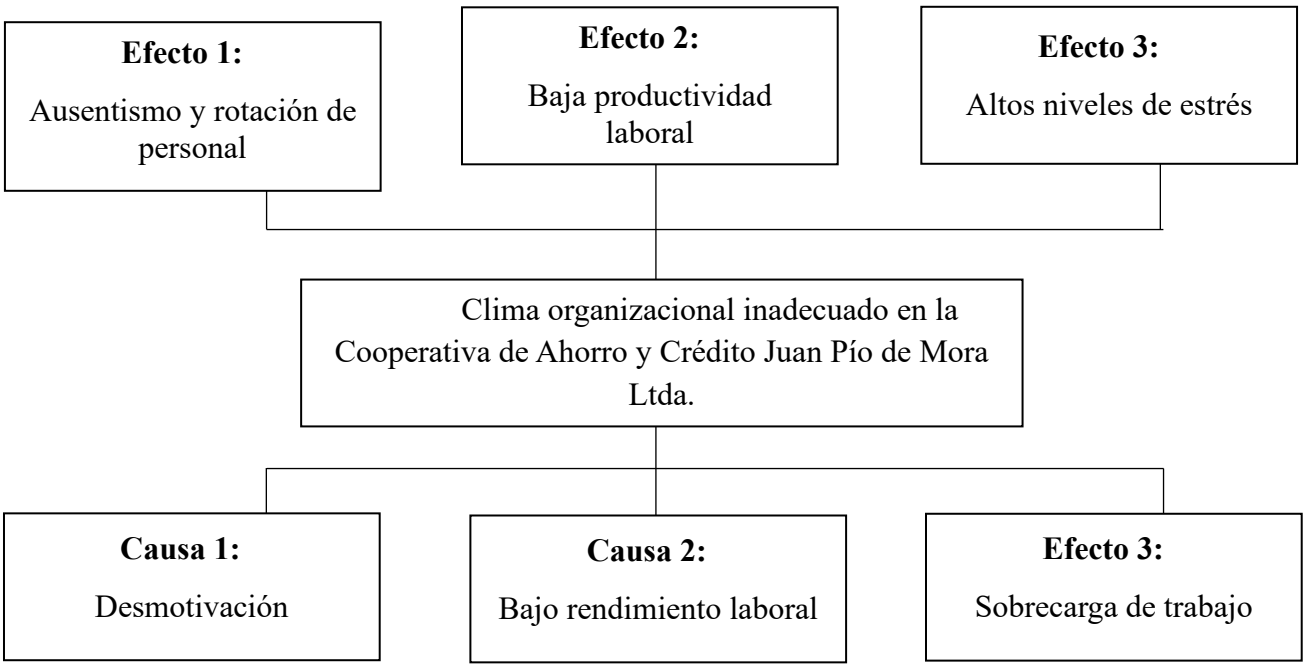
Presupuesto ejecutado

Actividades	Costo en dólares
Anteproyecto	$5
Anillado	$6
Flash Memory	$10
Impresiones	$15
Levantamiento de información	$30
Luz	**$** 50
Internet	$100
Total	**$216**

ÁRBOL DE PROBLEMAS

Anexo 3

Árbol de problemas



Anexo 4

Cuestionario-Encuesta aplicada a empleados

UNIVERSIDAD ESTATAL DE BOLÍVAR

FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS, GESTIÓN EMPRESARIAL E INFORMÁTICA

CARRERA DE GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO

Encuesta dirigida a: Empleados de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Juan Pío de Mora Ltda.

Instrucciones: Por favor, lea cuidadosamente cada pregunta y seleccione la respuesta que mejor refleje su experiencia o percepción.

Objetivo: Identificar los factores que influyen en el clima organizacional y el desempeño laboral de los empleados de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Juan Pío de Mora Ltda., ubicada en el cantón San Miguel, provincia Bolívar, año 2024.

Sus respuestas serán de absoluta confidencialidad.

CUESTIONARIO

Género

- ❖ Masculino
- ❖ Femenino

Edad

- ❖ 18-25
- ❖ 26-35
- ❖ 36-45
- ❖ 46-55
- ❖ 56-60

1. **¿Se siente cómodo/a al compartir ideas con sus compañeros de trabajo?**
   a) Siempre
   b) A veces
   c) Nunca

2. **¿Considera que existe un ambiente de apoyo mutuo entre sus compañeros de trabajo?**
    a) Totalmente de acuerdo
    b) De acuerdo
    c) Ni de acuerdo ni en desacuerdo
    d) En desacuerdo
    e) Totalmente en desacuerdo
3. **¿Los canales de comunicación en la Cooperativa son claros y eficientes?**
    a) Si
    b) No
4. **¿La comunicación entre departamento es efectiva?**
    a) Si
    b) No
5. **¿Su jefe fomenta un ambiente de trabajo positivo y colaborativo?**
    a) Siempre
    b) A veces
    c) Nunca
6. **¿Su jefe promueve la autonomía y la toma de decisiones del equipo?**
    a) Siempre
    b) A veces
    c) Nunca
7. **¿Qué tan satisfecho/a se siente con su trabajo en la Cooperativa?**
    a) Muy satisfecho
    b) Satisfecho
    c) Neutral
    d) Insatisfecho
    e) Muy insatisfecho
8. **¿Considero que sus habilidades y competencias son valoradas adecuadamente?**
    a) Si
    b) No

9. **¿Recibe retroalimentación sobre su desempeño?**
    a) Si
    b) No
10. **Si su respuesta es "Si", ¿La retroalimentación que recibe es especifica y útil para mejorar su desempeño?**
    a) Si
    b) No
11. **¿Cree que la retroalimentación recibida contribuye a mejorar el trabajo en equipo?**
    a) Totalmente de acuerdo
    b) De acuerdo
    c) Ni de acuerdo ni en desacuerdo
    d) En desacuerdo
    e) Totalmente en desacuerdo
12. **¿Siente que la información sobre decisiones y cambios en la Cooperativa se comunica de manera transparente?**
    a) Si
    b) No
13. **¿En su departamento se comunica de manera precisa los objetivos a largo plazo?**
    a) Si
    b) No
14. **¿Qué tan satisfecho/a se siente con las condiciones laborales en la Cooperativa?**
    a) Muy satisfecho
    b) Satisfecho
    c) Neutral
    d) Insatisfecho
    e) Muy insatisfecho

15. **¿Está de acuerdo con las oportunidades de desarrollo profesional que ofrece la Cooperativa?**
    a) Totalmente de acuerdo
    b) De acuerdo
    c) Ni de acuerdo ni en desacuerdo
    d) En desacuerdo
    e) Totalmente en desacuerdo
16. **¿Se siente comprometido/a con los objetivos y valores de la Cooperativa?**
    a) Si
    b) No
17. **¿Siente que la Cooperativa se preocupa por su bienestar?**
    a) Si
    b) No

Anexo 5

Cuestionario-Encuesta aplicada a socios de la Cooperativa

UNIVERSIDAD ESTATAL DE BOLÍVAR

FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS, GESTIÓN EMPRESARIAL E INFORMÁTICA

GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO
EXTENSIÓN SAN MIGUEL
UNIVERSIDAD ESTATAL DE BOLÍVAR

CARRERA DE GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO

Encuesta dirigida a: Socios de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Juan Pío de Mora Ltda.

Instrucciones: Por favor, lea cada pregunta y seleccione la respuesta que mejor refleje su experiencia o percepción.

Objetivo: Identificar los factores que influyen en el clima organizacional y el desempeño laboral de los empleados de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Juan Pío de Mora Ltda., ubicada en el cantón San Miguel, provincia Bolívar, año 2024.

Sus respuestas serán de absoluta confidencialidad.

CUESTIONARIO

Género

- ❖ Masculino
- ❖ Femenino

1. **¿Los empleados de la Cooperativa fueron amables durante su visita?**

a) Si
b) No

2. **¿Está usted satisfecho/a con la atención y el trato recibido por parte del personal de la Cooperativa?**

a) Si
b) No

3. **¿Está usted satisfecho/a con la claridad de la información proporcionada por la Cooperativa sobre sus servicios?**

a) Si
b) No

4. **¿Cómo calificaría la capacidad de la Cooperativa para resolver problemas o inquietudes que usted ha tenido?**

a) Excelente
b) Bueno
c) Regular
d) Malo

5. **¿Cómo calificaría la rapidez con la que se atiende su solicitud en la Cooperativa?**

a) Rápida
b) Regular
c) Mala

6. **¿Ha tenido algún problema con los servicios ofrecidos por la Cooperativa en el último año?**

a) Si
b) No

7. **Si respondió "Si" en la pregunta anterior, ¿Cómo calificaría la resolución de ese problema?**

a) Excelente
b) Buena
c) Regular
d) Mala

8. **¿Qué tan cómodo se siente al comunicarse con el personal de la Cooperativa?**

a) Muy cómodo
b) Cómodo
c) Neutral
d) Incómodo

9. **¿Recomendaría los servicios de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Juan Pío de Mora Ltda., a otras personas?**

a) Si
b) No

10. ¿Considera que la Cooperativa se preocupa por la satisfacción de sus clientes?

a) Si
b) No
c) A veces
d) Nunca

Anexo 6

Guía de entrevista

UNIVERSIDAD ESTATAL DE BOLÍVAR

FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS, GESTIÓN EMPRESARIAL E INFORMÁTICA

CARRERA DE GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO

Entrevista dirigida a la responsable del área de Talento Humano de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Juan Pío de Mora Ltda., ubicada en el Cantón San Miguel, provincia Bolívar, año 2024.

Objetivo: Identificar los factores que influyen en el clima organizacional y el desempeño laboral de los empleados de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Juan Pío de Mora Ltda., ubicada en el cantón San Miguel, provincia Bolívar, año 2024.

1. ¿Cómo evalúa usted la capacidad y exactitud con la que se realizan las tareas de la Cooperativa?

2. En su opinión. ¿Cuáles son los principales desafíos que enfrenta el equipo en términos de mantener altos estándares de precisión en las tareas diarias?
3. ¿Cómo se establecen y comunican los objetivos dentro de la Cooperativa?

4. ¿Qué estrategias utiliza para motivar a los empleados a alcanzar los objetivos estratégicos?

5. ¿Qué medidas se han implementado para mejorar la eficiencia operativa en diferentes áreas de la Cooperativa?

6. ¿Qué indicadores utiliza para medir la eficiencia en la ejecución de proyectos o procesos clave?

7. ¿Qué evaluación de desempeño se lleva a cabo en la Cooperativa, y cada cuanto se la realiza?

8. ¿Cómo se comunica el resultado de la evaluación del desempeño a los empleados?

9. ¿Se desarrollan planes de mejora o desarrollo profesional basados en los resultados de las evaluaciones de desempeño?

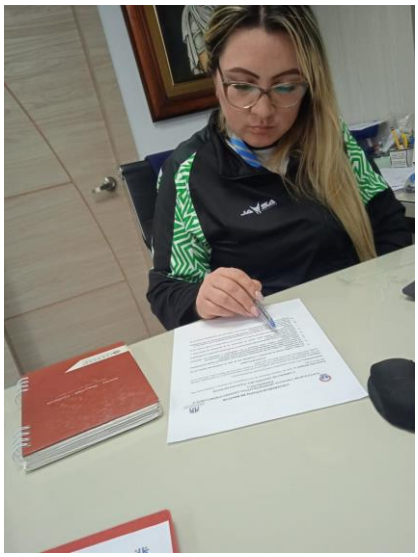
10. ¿Cómo evalúa usted la eficiencia del sistema de evaluación de desempeño actual en la Cooperativa?

Anexo 7

Fotos de la encuesta

Gráfico 33

Encuesta



Anexo 8

Fotos de la entrevista

Gráfico 34

Entrevista



Anexo 9

Carta de aceptación

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO
"JUAN PÍO DE MORA LTDA."
Matriz: San Miguel de Bolívar y sus Agencias en Chillanes, Caluma, Babahoyo, Quevedo, Quinsaloma, Guaranda, Chimbo, Lago Agrio, Santo Domingo, Manta, Santa Elena y Machala

Oficio No. 10GGCOACJPM
San Miguel de Bolívar, 23 de enero del 2024.

Señorita
GEOMAYRA ESTEFANIA ARBOLEDA SILVA
Ciudad.

Luego de expresarle un cordial y atento saludo, en contestación a su oficio sin número, de fecha 16 de enero del 2024, me permito comunicarle que se autoriza para que realice el proyecto de investigación sobre: **"Clima Organizacional y su influencia en el desempeño laboral de los colaboradores de la Cooperativa de ahorro y Crédito Juan Pío de Mora Ltda.", ubicado en el Catón San Migue, Provincia Bolívar, año 2024".**

Particular que comunico, para los fines legales pertinentes.

Atentamente,

Dr. Cs. Pablo Lucio Q. PHD.
GERENTE GENERAL
COAC. JUAN PIO DE MORA LTDA.

Cooperativa de Ahorro y Crédito JUAN PÍO DE MORA LTDA. GERENCIA

Financieramente Solvente, Solidariamente Humanista.
Teléfono: 035004410

Anexo 10

Certificado de Turnitin

UEB | UNIVERSIDAD ESTATAL DE BOLIVAR

UNIDAD DE INTEGRACIÓN CURRICULAR
CARRERA DE GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO

EXTENSIÓN SAN MIGUEL

ING. GORQUI ELISALDE VISTIN MENA, EN CALIDAD DE DIRECTOR DE TRABAJO DE INTEGRACIÓN CURRICULAR

CERTIFICA

Que el trabajo de Integración Curricular denominado: **"El clima organizacional en el desempeño laboral de los empleados de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Juan Pío de Mora Ltda., ubicada en el cantón San Miguel, provincia Bolívar, año 2024."**, presentado por la señorita **Arboleda Silva Geomayra Estefania** estudiante 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 3%**, como se evidencia en el documento adjunto.

Guaranda 02 de agosto del 2024

Atentamente,

Ing. Gorqui Elisalde Vistin Mena
Director

Dirección: Av. General José Gallardo Román y César Jácome Cajiao
San Miguel – Ecuador
Teléfono: (593) 032 989812 – 032989813 – 032989463
www.ueb.edu.ec

Anexo 11

Turnitin

Reporte de similitud

NOMBRE DEL TRABAJO
El clima organizacional en el desempeño laboral

AUTOR
Arboleda Silva Geomayra Estefania

RECUENTO DE PALABRAS
11933 Words

RECUENTO DE CARACTERES
65971 Characters

RECUENTO DE PÁGINAS
82 Pages

TAMAÑO DEL ARCHIVO
950.9KB

FECHA DE ENTREGA
Aug 2, 2024 11:21 AM GMT-5

FECHA DEL INFORME
Aug 2, 2024 11:22 AM GMT-5

3% de similitud general

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

- 3% Base de datos de Internet
- 0% Base de datos de publicaciones
- Base de datos de Crossref
- Base de datos de contenido publicado de Crossref
- 1% Base de datos de trabajos entregados

Excluir del Reporte de Similitud

- Coincidencia baja (menos de 20 palabras)
- Bloques de texto excluidos manualmente

Resumen