



UNIVERSIDAD ESTATAL DE BOLÍVAR

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

CARRERA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

**TRABAJO DE INTEGRACIÓN CURRICULAR
PREVIO A LA OBTENCIÓN AL TÍTULO DE LICENCIADOS EN
ADMINISTRACION DE EMPRESAS**

PROYECTO DE INVESTIGACIÓN

TEMA:

“EL CLIMA ORGANIZACIONAL EN EL DESEMPEÑO LABORAL DEL
PERSONAL ADMINISTRATIVO DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y
CRÉDITO “EL SAGRARIO LTDA.”, PROVINCIA BOLÍVAR, CANTÓN
GUARANDA, AÑO 2024”

AUTORES:

Guamarica Sánchez Edwin Luis
Guingla Taco Mirella Nataly

DIRECTOR:

DR. GARCÍA SALTOS MARLON
ALBERTO

PAR ACADÉMICO:

ECO. SERGIO ENRIQUE FIERRO
BARRAGÁN
PHD (E) MAGDALENA VALERO
CAMINO

GUARANDA – ECUADOR

2024

TEMA DEL PROYECTO DE INVESTIGACIÓN

“EL CLIMA ORGANIZACIONAL EN EL DESEMPEÑO LABORAL DEL PERSONAL ADMINISTRATIVO DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “EL SAGRARIO LTDA.”, PROVINCIA BOLÍVAR, CANTÓN GUARANDA, AÑO 2024”

AGRADECIMIENTO

Queremos expresar nuestro más sincero agradecimiento en primera instancia a San Gonzalito y a nuestra virgencita de Guadalupe nuestros santos, en quien hemos posado todas nuestras plegarias con el fin de que nos guíen y nos encaminen por un camino lleno de luz y perseverancia.

Queremos agradecer a nuestra querida Universidad Estatal de Bolívar, quien nos dio la oportunidad de realizarnos profesionalmente y gracias a esta nos encontramos muy próximos a culminar con esta etapa maravillosa de nuestra vida.

Seguidamente queremos agradecer a todos nuestros familiares que nos han apoyado día a día, en este largo camino, y sobre todo queremos agradecer a nuestros Padres Neida Taco y José Guingla; Olga Sánchez y Luis Guamarica, hermanos y demás de familiares quienes nos han impulsado a ser cada día mejores, a seguir luchando por nuestros objetivos y a no darnos por vencidos.

Extendemos nuestro sincero agradecimiento a nuestros queridos y distinguidos docentes, quienes a lo largo de nuestra carrera han desempeñado un papel muy importante, ya que gracias a los conocimientos impartidos nos han ido guiando y encaminando para poder llegar a ser los mejores profesionales y los mejores seres humanos llenos de valores y ética.

Mirella Nataly Guingla Taco
Edwin Luis Guamarica Sánchez

DEDICATORIA

Este proceso es uno de los más importantes de mi vida, por ende, lo dedico a Dios, quien siempre ha estado conmigo, me ha escuchado y me ha dado las fuerzas para poder seguir adelante luchando para obtener mi título Universitario y no rendirme a pesar de las dificultades encontradas a lo largo del camino.

Dedico este trabajo de titulación a toda mi familia en especial a mis Padres, Hermanos, Cuñados/as, quienes con sus consejos me han ayudado a afrontar los miedos y las dificultades encontradas durante todo este tiempo de preparación.

Finalmente, dedico este gran esfuerzo a mi esposo Edwin Guamarica y a mis hijos Dylan y Eimmy quienes siempre han estado ahí para mí, siendo ellos la razón principal por la cual quiero superarme y cumplir con este objetivo que un día fue solo un sueño

Mirella Nataly Guingla Taco

Quiero dedicar esta tesis a Dios, ya que gracias a mi Dios pude afrontar todos esos malos momentos y fue quien se encargó de llenarme de fuerzas y perseverancia para poder culminar mis estudios y así poder cumplir mi sueño el cual era ser una gran profesional.

A mis padres, hermanos, suegros, cuñados y a toda mi familia, porque ellos formaron parte de todo este proceso, brindándome palabras motivadoras, las cuales fueron parte esencial de mi desarrollo profesional.

También dedico esta tesis al amor de mi vida, mi esposa, amiga y compañera Mirella Guingla quien fue mi apoyo incondicional en todo momento; a mis dos amores Dylan y Eimmy quienes son mi motor y motivo para superarme y cumplir todas las metas que se presenten en mi vida.

Edwin Luis Guamarica Sánchez

CERTIFICACIÓN DEL DIRECTOR Y PAR ACADEMICO

CERTIFICADO DE VALIDACIÓN

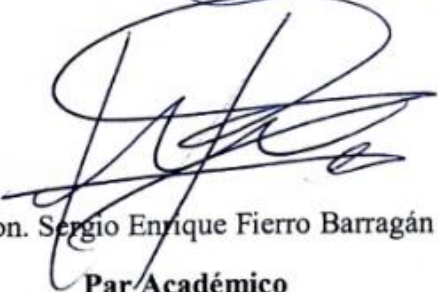
Dr. "*García Saltos Marlon Alberto*", Econ. "*Fierro Barragán Sergio Enrique*", y PhD (E). "*Valero Camino Magdalena*", en su orden Director y Pares Académicos del Trabajo de Titulación "*El Clima Organizacional en el desempeño laboral del personal administrativo de la cooperativa de ahorro y crédito El Sagrario Ltda. Provincia Bolívar Cantón Guaranda, Año 2024*", desarrollado por los señores Edwin Luis Guamarica Sánchez y Mirella Nataly Guingla Taco.


CERTIFICAN

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

Guaranda, Junio del 2024


Dr. García Saltos Marlon Alberto
Director


Econ. Sergio Enrique Fierro Barragán
Par Académico


PhD (E). Valero Magdalena
Par Académico


**DERECHOS DE AUTORÍA NOTARIZADA
DERECHOS DE AUTOR**

Nosotros **Mirella Nataly Guingla Taco** y **Edwin Luis Guamarica Sánchez** portadores de la Cédula de Identidad No 025009522-1 y 020206099-2, en calidad de autores y titulares de los derechos morales y patrimoniales del Trabajo de Titulación:

“EL CLIMA ORGANIZACIONAL EN EL DESEMPEÑO LABORAL DEL PERSONAL ADMINISTRATIVO DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO EL SAGRARIO LTDA. PROVINCIA BOLÍVAR CANTÓN GUARANDA, AÑO 2024”, modalidad presencial, de conformidad con el Art. 114 del CÓDIGO ORGÁNICO DE LA ECONOMÍA SOCIAL DE LOS CONOCIMIENTOS, CREATIVIDAD E INNOVACIÓN, concedemos a favor de la Universidad Estatal de Bolívar, una licencia gratuita, intransferible y no exclusiva para el uso no comercial de la obra, con fines estrictamente académicos. Conservamos a nuestro favor todos los derechos de autor sobre la obra, establecidos en la normativa citada.

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

Los autores declaran que la obra objeto de la presente autorización es original en su forma de expresión y no infringe el derecho de autor de terceros, asumiendo la responsabilidad por cualquier reclamación que pudiera presentarse por esta causa y liberando a la Universidad de toda responsabilidad.



Mirella Nataly Guingla Taco



Edwin Luis Guamarica Sánchez

ÍNDICE DE CONTENIDO

TEMA DEL PROYECTO DE INVESTIGACIÓN	ii
AGRADECIMIENTO	iii
DEDICATORIA	iv
CERTIFICACIÓN DEL DIRECTOR Y PAR ACADEMICO	v
DERECHOS DE AUTORÍA NOTARIZADA.....	vii
ÍNDICE DE CONTENIDO.....	vii
ÍNDICE DE TABLAS	ix
ÍNDICE DE ILUSTRACIONES	x
ÍNDICE DE ANEXOS.....	xi
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	7
1.5.1. Objetivo General	7
1.5.2. Objetivos Específicos	7
1.6. Hipótesis	7
1.7. Variables	7
1.7.1. Operacionalización De Variables	8
CAPÍTULO II	10
MARCO TEÓRICO.....	10
2.1. Antecedentes	10
2.2. Científico.....	14
2.3. Conceptual	19
2.4. Legal	21
2.5. Georeferencial.....	24
CAPÍTULO III.....	25
METODOLOGÍA	25
3.1. Tipo de Investigación	25

3.1.1. Investigación de campo	25
3.1.2. Investigación cualitativa.....	25
3.1.3. Investigación Bibliográfica/ Documental	25
3.1.4. Investigación Descriptiva	25
3.2. Enfoque de la Investigación	25
3.3. Métodos de Investigación.....	25
3.3.1. Método Inductivo	25
3.3.2. Método Deductivo	26
3.4. Técnicas e Instrumentos de Recopilación de Datos.....	26
3.4.1. Entrevista	26
3.4.2. Encuesta	26
3.4.3. Observación Directa	26
3.4.4. Cuestionario	26
3.5. Universo, Población y Muestra	26
3.5.1. Universo	26
3.5.2. Población.....	27
3.6. Procesamiento de la información	27
CAPÍTULO IV	28
RESULTADOS Y DISCUSIÓN	28
4.1. Análisis, Interpretación y Discusión de Resultados.....	28
4.1.1 Encuesta	28
4.1.2 Entrevista	41
CAPÍTULO V.....	44
PROPUESTA.....	44
5.1. Datos Informativos.....	44
5.1.1. Tema	44
5.2. Antecedentes de la propuesta	44
5.3. Introducción	44
5.4. Justificación	45
5.4. Objetivos	46
5.4.1. Objetivo General	46
5.4.2. Objetivos Específicos	46
CONCLUSIONES	61
RECOMENDACIONES	62
BIBLIOGRAFÍA	63
ANEXOS	65

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Operacionalización Variables	8
Tabla 2. Operacionalización Variables	9
Tabla 3. Población.....	27
Tabla 4. Colaboración entre compañeros.....	28
Tabla 5. Reconocimiento de logros.....	30
Tabla 6. Diálogo motivacional.....	31
Tabla 7. Calificación del espacio laboral	32
Tabla 8. Mantenimiento de la cooperativa.....	33
Tabla 9. Conflictos y problemas internos	34
Tabla 10. Escucha de sugerencias por parte del jefe.....	35
Tabla 11. Problemas de rendimiento laboral.....	36
Tabla 12. Sentir como funcionario de la empresa.....	37
Tabla 13. Clima organizacional dentro de la cooperativa.....	38
Tabla 14. Calificación sobre los sistemas de comunicación	39
Tabla 15. Consideración de las opiniones en la empresa.....	40
Tabla 16. Cronograma De Gantt	65
Tabla 17. Presupuesto	68

ÍNDICE DE ILUSTRACIONES

Ilustración 1. Ubicación de la cooperativa	24
Ilustración 2. Colaboración entre compañeros	28
Ilustración 3. Reconocimiento de logros.....	30
Ilustración 4. Diálogo motivacional	31
Ilustración 5. Calificación del espacio laboral	32
Ilustración 6. Mantenimiento de la cooperativa	33
Ilustración 7. Conflictos y problemas internos	34
Ilustración 8. Escucha de sugerencias por parte del jefe.....	35
Ilustración 9. Problemas de rendimiento laboral.....	36
Ilustración 10. Sentir como funcionario de la empresa.....	37
Ilustración 11. Clima organizacional dentro de la cooperativa.....	38
Ilustración 12. Calificación sobre los sistemas de comunicación	39
Ilustración 13. Consideración de las opiniones en la empresa.....	40

ÍNDICE DE ANEXOS

Anexo A. Diagrama de Gantt	65
Anexo B. Presupuesto Ejecutado	68
Anexo C. Instrumentos de recopilación de datos	69
Anexo D. Formulario de entrevista	72
Anexo E. Evidencias fotográficas	73
Anexo F. Carta de aceptación	77
Anexo G. Certificado Turnitin	78
Anexo H. Captura Turnitin	79

INTRODUCCIÓN

En cualquier institución, ya sea pública o privada el clima organizacional es un importante promotor de la productividad, la competitividad, la calidad de vida y el desempeño profesional de los empleados. En este sentido, se necesita una gestión general consistente y sistemática, que requiere atención, cuidado y mejora. Así, la influencia del clima organizacional promueve la productividad de la institución, la satisfacción de los empleados y su desarrollo personal.

Es muy claro que el insuficiente clima organizacional afecta directamente el buen desempeño de cada funcionario, en cada cooperativa que existe en la provincia de Bolívar, por lo que los dirigentes de estas instituciones deben impulsar la implementación de estrategias. esto puede suavizar o eliminar las debilidades existentes y así garantizar que los funcionarios de la agencia se conviertan en agentes de innovación.

Por otra parte, además de incentivar el compromiso con la institución, los empleados de la cooperativa deben ver el cambio como una oportunidad para mejorar su trabajo y los procesos desarrollados en cada unidad, y no como una sanción o una forma de impedir las actividades. Hay que tener en cuenta que el talento humano es la columna vertebral de cualquier institución, por lo que queda claramente demostrada la importancia de propiciar el adecuado clima organizacional. Es por eso que partimos del análisis previo para determinar cuáles son las falencias existentes de la cooperativa dentro de la cual actúan diariamente los trabajadores de la cooperativa de ahorro y crédito El Sagrario Ltda. con el fin de proponer estrategias para solucionar los problemas identificados y promover mejor el clima organizacional y con ello la actividad laboral efectiva.

RESUMEN

El estudio titulado "El clima organizacional en el desempeño laboral del personal administrativo de la Cooperativa de Ahorro y Crédito 'El Sagrario LTDA'. en la Provincia Bolívar, Cantón Guaranda, año 2024" analiza la relación entre el clima laboral y el rendimiento de los empleados administrativos en dicha cooperativa. Se examinan factores como la comunicación interna, el liderazgo, la cultura organizacional y el ambiente de trabajo en general para determinar su impacto en la productividad y satisfacción laboral del personal. Los resultados de este estudio permitirán proporcionar información valiosa para mejorar las condiciones laborales y el desempeño de los empleados en la cooperativa.

Nuestra investigación está guiada hacia el conocimiento de las relaciones interpersonales e intrapersonales, las cuales determinan los aspectos relacionados con el desempeño y desenvolvimiento del grupo de trabajo, además, nos permite analizar el desempeño individual y personal, el cual se ve reflejado en las acciones y conductas de cada individuo. El presente estudio permitirá determinar si el clima organizacional existente dentro de una empresa influye de manera directa al desempeño laboral de cada uno de los trabajadores.

Las conclusiones a las cuales podremos llegar mediante nuestra investigación referente al estudio del clima organizacional en el desempeño laboral del personal administrativo nos permitirán identificar aspectos relevantes dentro de la misma tales como la comunicación efectiva, el liderazgo participativo, el trabajo en equipo, el reconocimiento a los empleados, entre otros. Es importante mencionar que al analizar los resultados obtenidos dentro del presente estudio nos permitirá brindar recomendaciones más precisas, las cuales servirán de mayor utilidad y ayuda a la hora de manejar una organización.

Palabras Clave: Clima Organizacional, Desempeño Laboral, Comunicación, Motivación

ABSTRACT

The study titled "The organizational climate in the work performance of the administrative staff of the Savings and Credit Cooperative 'El Sagrario LTDA' in the Bolívar Province, Guaranda Canton, year 2024" analyzes the relationship between the work climate and the performance of the employees. administrative employees in said cooperative. Factors such as internal communication, leadership, organizational culture and the general work environment are examined to determine their impact on staff productivity and job satisfaction. The results of this study will provide valuable information to improve working conditions and employee performance in the cooperative.

Our research is guided towards the knowledge of interpersonal and intrapersonal relationships, which determine the aspects related to the performance and development of the work group, in addition, it allows us to analyze individual and personal performance, which is reflected in the actions and behaviors of each individual. The present study will determine if the existing organizational climate within a company directly influences the job performance of each of the workers.

The conclusions that we can reach through our research regarding the study of the organizational climate in the work performance of administrative staff will allow us to identify relevant aspects within it such as effective communication, participatory leadership, teamwork, recognition of employees, among others. It is important to mention that analyzing the results obtained within this study will allow us to provide more precise recommendations, which will be more useful and helpful when managing an organization.

Keywords: Organizational Climate, Work Performance, Communication, Motivation

CAPÍTULO I.

FORMULACIÓN GENERAL DEL PROYECTO

1.1.Descripción del Problema

De acuerdo con lo que plantea el autor Chiavenato (1999) el clima organizacional puede ser definido como las cualidades o propiedades del ambiente laboral que son percibidas o experimentadas por los miembros de la organización y que además tienen influencia directa en el comportamiento de los empleados

En otro sentido, se puede señalar que la relación que tiene el clima organizacional y el desempeño laboral es muy importante, ya que mediante el análisis de las mismas podremos determinar el grado de satisfacción que puede llegar a tener dentro de una organización.

En el Ecuador existe una gran cantidad de organizaciones que tiene relación a la situación financiera, las mismas que al igual que otras organizaciones necesitan poseer un clima organizacional adecuado y confiable, acorde a las características propias del entorno que le rodea, con el fin de satisfacer las necesidades de los clientes internos y externos.

Muchas organizaciones, han tenido una serie de problemas e inclusive han llegado a la quiebra, por mantenerse con climas organizacionales tradicionales y no adaptarse a las nuevas exigencias del entorno.

Es así que en la actualidad la creciente competencia de entidades financieras a nivel nacional, sobre todo de cooperativas es impresionante. En la ciudad de Guaranda en los últimos años su crecimiento es grande, razón por la cual es necesario establecer estrategias para ser competitivos en el mercado.

La cooperativa de ahorro y crédito “El Sagrario Ltda.” es un ente financiero el cual ha ido creciendo a medida que ha transcurrido el tiempo, y ha tenido una gran aceptación por parte de la ciudadanía guarandeña, por tal motivo, es de vital importancia determinar si el clima organizacional es el adecuado en las actuales circunstancias, debido al crecimiento de la competencia en la ciudad. La problemática de las entidades es que, debido al éxito obtenido en su momento, no

han buscado otras estrategias para enfrentarse al crecimiento de entidades financieras en la ciudad.

Además, la razón por la que es necesario analizar los puntos débiles y fuertes para dar alternativas de fortalecimiento al clima organizacional, que se vean reflejados, en el desempeño laboral del personal administrativo de la cooperativa de ahorro y crédito “El Sagrario Ltda.”

1.2. Formulación del Problema

¿De qué manera incide el clima organizacional en el desempeño laboral del personal administrativo de la cooperativa de ahorro y crédito “el Sagrario Ltda.”?

1.3. Preguntas de Investigación

- ¿Qué herramientas son necesarias para realizar el diagnóstico sobre la situación actual de la cooperativa de ahorro y crédito “El Sagrario Ltda.” en términos de desempeño laboral?
- ¿Qué referentes teóricos permitirán fortalecer los conocimientos sobre el clima organizacional y satisfacción laboral?
- ¿Qué estrategias serán necesarias para establecer un adecuado clima organizacional, que se vea reflejado en el desempeño laboral de la cooperativa de ahorro y crédito El Sagrario Ltda.?

1.4. Justificación

En la actualidad las organizaciones financieras se encuentran en un cambio constante a nivel mundial, no solo por la parte tecnológica, sino que a medida que transcurre el tiempo el desempeño laboral existente dentro de la misma también ha generado cambios significativos a lo largo de la historia. Por este motivo es de vital importancia tener un conocimiento amplio acerca de cómo poder adaptarse a los cambios generados en el tiempo.

Para que una organización pueda llegar al éxito el clima en el que esta se desarrolla puede convertirse en una de las mejores estrategias implementadas por la misma, ya que esta influye de manera positiva sobre cómo se conduce el negocio dentro de la organización

El clima organizacional se ha convertido en una de las ventajas competitivas más importantes dentro de una organización, ya que esta permite desarrollar un conjunto de competencias, las cuales permite distinguirla de los demás.

La importancia de realizar este trabajo de investigación, es por el constante crecimiento que existe en la ciudad de Guaranda de entidades financieras, como son las cooperativas de ahorro y crédito, por lo que es necesario fortalecer el clima organizacional, para ser competitivos y mantenerse en el mercado.

Al haber transcurrido durante 8 ciclos en las aulas universitarias, tenemos los conocimientos necesarios, para poder ejecutar este tipo de investigaciones y dar alternativas de solución a los aspectos negativos que se pueda encontrar durante el diagnóstico. Por lo tanto, es pertinente poner en práctica los conocimientos en bien de la sociedad.

Luego de haber dialogado con la encargada de la oficina de la cooperativa El Sagrario de la ciudad de Guaranda, la misma que a más de darnos la autorización para realizar el trabajo, se ofreció a otorgarnos toda la información necesaria para llegar a feliz término con el trabajo.

De esa manera los beneficiarios serán los empleados, ya que mantendrán un clima organizacional, que les motive trabajar en la institución, los clientes y usuarios, ya que el bienestar de los trabajadores se verá reflejado en la satisfacción del cliente, la sociedad en general y por su puesto la misma institución porque será competitiva. Mediante la realización del diagnóstico investigativo en la cooperativa de ahorro y crédito El Sagrario Ltda. Se busca demostrar la incidencia que existe entre el clima organizacional y el desempeño laboral, obteniendo así una mejor visión acerca de la convivencia y el mejor trato entre el personal.

La presente investigación permitirá demostrar la relación existente entre nuestras variables de investigación, permitiendo demostrar el grado de dependencia entre el clima organizacional con el desempeño laboral, llegando a conclusiones que muestren el funcionamiento y el desenvolvimiento del personal partiendo de una buena organización.

1.5.Objetivos

1.5.1. Objetivo General

Determinar como el clima organizacional influye en el desempeño laboral del personal administrativo de la cooperativa de ahorro y crédito “El Sagrario Ltda.”

1.5.2. Objetivos Específicos

- Identificar la situación actual del clima organizacional y el desempeño laboral de la cooperativa de ahorro y crédito El Sagrario Ltda.
- Analizar los referentes teóricos expresados por varios autores, respecto al clima organizacional y satisfacción laboral.
- Diseñar estrategias del clima organizacional para un mejor desempeño laboral en la cooperativa de ahorro y crédito El Sagrario Ltda.

1.6.Hipótesis

Hipótesis alternativa

H1: El clima organizacional influye en el desempeño laboral del personal administrativo de la cooperativa de ahorro y crédito “El Sagrario Ltda.”

Hipótesis Nula

H0: El clima organizacional no influye en el desempeño laboral del personal administrativo de la cooperativa de ahorro y crédito “El Sagrario Ltda.”

1.7.Variables

Variable Independiente

Clima organizacional

El clima organizacional es el medio en el cual nacen las emociones de los miembros de una empresa o estructura organizacional, que están vinculadas con la motivación y la estimulación de los empleados existentes dentro de un organismo.

Variable Dependiente

Desempeño laboral

De acuerdo a lo mencionado por (Hernández, 2019) “El Desempeño laboral hace referencia a aquellas gestiones o conductas que son muy necesarias y esenciales para poder alcanzar los logros y las metas planteadas por cada una de las organizaciones”

1.7.1. Operacionalización De Variables

Tabla 1. Operacionalización Variables

Variable Independiente	Conceptualización	Indicador	Técnicas Instrumento	Preguntas para la Encuesta	Preguntas para la Entrevista
Clima Organizacional	El clima organizacional es un conjunto de emociones, las cuales son percibidas de forma directa o indirecta dentro de una organización	Nivel de liderazgo	Encuesta	¿Colabora con sus compañeros a crecer internamente dentro de la empresa? Nunca – Casi nunca – Neutral – Casi siempre – Siempre ¿Hace pausas para halagar y reconocer los logros de sus compañeros de trabajo? Nunca – Casi nunca – Neutral – Casi siempre – Siempre ¿Ha existido un dialogo motivacional con sus compañeros de trabajo sobre el desarrollo profesional? Nunca – Casi nunca – Neutral – Casi siempre – Siempre	¿De qué manera se relaciona con su equipo de trabajo? ¿Cómo motiva a su equipo de trabajo para alcanzar los objetivos esperados? ¿Mantiene diálogos constantes sobre el crecimiento personal de sus colaboradores?
		Condiciones de Trabajo	Encuesta	¿Cómo calificaría su espacio laboral para el cumplimiento de las funciones encomendadas? Pésimo - Regular – Bueno - Excelente ¿La cooperativa en general permanece limpia y goza de un mantenimiento adecuado? Nunca – Casi nunca – Neutral – Casi siempre – Siempre ¿Los conflictos y problemas que aparecen dentro de la cooperativa son solucionados de forma satisfactoria? Nunca – Casi nunca – Neutral – Casi siempre – Siempre	¿Cree que los espacios destinados para el cumplimiento de las obligaciones de su equipo de trabajo son los adecuados? ¿ Ha existido situaciones difíciles o conflictivas dentro de la cooperativa El Sagrario Ltda. en el pasado?

Elaborado por: *Guingla Mirella & Guamarica Edwin*

Tabla 2. Operacionalización Variables

Variable Dependiente	Conceptualización	Indicador	Técnicas Instrumento	Preguntas para la Encuesta	Preguntas para la Entrevista
Desempeño Laboral	El Desempeño Laboral es la forma o calidad de trabajo con la cual se desempeña un trabajador dentro de una organización	Rendimiento Laboral	Encuesta	<p>¿Su jefe escucha sus sugerencias relacionadas al trabajo laboral? Nunca – Casi nunca – Neutral – Casi siempre – Siempre</p> <p>¿Ha encontrado problemas de rendimiento en sus compañeros de trabajo? Nunca – Casi nunca – Neutral – Casi siempre – Siempre</p> <p>¿Cómo se siente respecto a su papel dentro de la empresa? Mal – Bien – Muy Bien - Excelente</p>	<p>¿La gerencia general de la empresa escucha las sugerencias de las agencias para mejorar el clima organizacional? ¿Qué tipo de problemas ha encontrado en su equipo de trabajo y cómo los motiva a mejorar?</p>
		Calidad de Trabajo	Encuesta	<p>¿El Clima Organizacional dentro de la cooperativa es? Malo – Bueno – Muy Bueno - Excelente</p> <p>¿Cómo calificaría usted los sistemas de comunicación dentro de la empresa? Malo – Bueno – Muy Bueno - Excelente</p> <p>¿Sus opiniones al momento de tomar una decisión en el equipo son importantes? Nunca – Casi nunca – Neutral – Casi siempre – Siempre</p>	<p>¿Cómo apoya el desarrollo profesional de su equipo de trabajo? ¿Usted como gerente, de qué manera motiva a que exista compañerismo dentro de la cooperativa El Sagrario Ltda.? ¿Cómo fomenta la calidad de trabajo dentro de la cooperativa de ahorro y crédito el Sagrario Ltda.?</p>

Elaborado por: *Guingla Mirella & Guamarica Edwin*

CAPÍTULO II.

MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes

En la investigación realizada por Altamirano (2017) con el tema de tesis “El Desempeño laboral y el Clima organizacional De Los Colaboradores De La Cooperativa De Ahorro Y Crédito Maquita Ltda.” De la ciudad Ambato en el año 2017 se hizo referencia a los autores Corichiet al (2013) quienes plantearon que cada organización es un distintivo; porque consideran cuestiones determinadas y distintos elementos como el ambiente, el entorno y el conjunto de trabajo, además, de la estimulación moral y material que a través de los trabajadores son valorados.

En todo el mundo, las personas y el clima organizacional son fundamentales, ya que las personas pasan una cuarta parte de su vida en el trabajo, por lo que se necesitan evaluaciones, las cuales permitan mejorar la calidad de vida de cada una de las empresas y de sus socios. Es por este motivo que, cada organización está compuesta por organismos y relaciones interpersonales. Una organización existirá siempre y cuando cada uno de los miembros de la misma interactúen entre sí para poder desarrollar actividades significativas que permita alcanzar los objetivos.

Es así que a nivel mundial esta problemática busca alternativas de mejora para formar un ambiente apropiado de trabajo y de esta manera fortalecer a las empresas. Pues toda organización, al igual que las personas tiene objetivos y metas por alcanzar, y es precisa la integración e interrelación entre ambas partes para generar beneficios para la empresa y contrarrestar la problemática presente. El determinar el nivel de clima organizacional en relación al desempeño laboral de los empleados de las organizaciones, se da fin de que los altos directivos conozcan las principales fuentes de insatisfacción y con ello dirigir las acciones correctivas a mejorar o cambiar, es decir que, se tendrán la oportunidad de planificar estrategias para influir en el talento humano y en el desarrollo de la organización sin perder de vista la importancia de este en el desarrollo de la empresa.

La cooperativa de ahorro y crédito Maquita de la ciudad de Ambato ubicada en la parroquia de Quisapincha entidad financiera, que todavía no se enmarca al estudio del clima laboral, el deficiente desarrollo de la cultura en la organización ha llevado a la organización a conducir hacia un camino que enmarque una actividad profesional ordenada y sistematizada, evadiendo al personal de la misma como dependientes y reconociendo a cada ser humano que necesita la satisfacción de necesidades.

En lo cual dentro de su objetivo general menciona en poder determinar la influencia del clima organizacional en el desempeño laboral de los trabajadores de La Cooperativa de Ahorro y Crédito Maquita Ltda. Lo cual sus objetivos específicos nos mencionan en poder Identificar posibles causas que generan el deficiente clima laboral en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Maquita Ltda. Y analizar los factores que afectan el desempeño laboral de los colaboradores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Maquita Ltda. Por último, elaborar un artículo académico que contemple la investigación del clima organizacional en el desempeño laboral en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Maquita Ltda.

Dentro de su investigación concluyen con lo siguiente, que al momento de analizar los resultados si existe un clima negativo dentro de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Maquita Ltda. Que se encuentra influenciado por factores negativos como la falta de comunicación, motivación al personal que labora en dicha institución por lo que generan impacto directo dentro del desempeño laboral de los colaboradores. Las causas que han generado el mal clima laboral son los niveles de desempeño laboral de los colaboradores del Cooperativa de Ahorro y Crédito Maquita Ltda. ya que son deficientes, debido a que no existe personal capacitado y preparado para desempeñar su rol y sus funciones dentro de la institución y el cargo que está bajo su responsabilidad.

También, debido a que no existe motivación dentro de la institución, se ha logrado determinar que el clima organizacional no es el adecuado lo cual dificulta al desempeño laboral, para obtener mayor calidad en los procesos de consecución de metas y objetivos.

Por otro lado, en la investigación elaborada por Morocho (2016) con el tema de tesis El Clima Organizacional Y Su Incidencia En El Desempeño Laboral De Los

Trabajadores De La Cooperativa De Ahorro y Crédito Sagrada Familia Ltda. De La Ciudad De Riobamba Provincia De Chimborazo en el año 2016 se menciona que en la actualidad la carencia de un buen Clima Organizacional refleja evidentemente las debilidades y conflictos internos, es por ello que las organizaciones necesitan contar con personal capacitado y motivado ya que de esa manera se puede permanecer en un mercado financiero tan competitivo. Para un buen desempeño laboral, las aptitudes y las habilidades no son lo único importante de los trabajadores, por ende, es necesario conocer las características del personal, saber qué los motiva a desempeñar de manera eficiente sus funciones para que la entidad pueda contar con personal satisfecho que aporte al cumplimiento de los objetivos empresariales. La Cooperativa de Ahorro y crédito Sagrada Familia Ltda. al no contar con un buen clima organizacional se ve afectado en el desempeño laboral de los trabajadores puesto que no se sienten comprometidos con las funciones a desempeñar, es decir solo llegan a cumplir su jornada laboral mas no sentirse parte de la institución lo cual afecta al crecimiento de la organización.

El deficiente nivel de satisfacción laboral en la Cooperativa de Ahorro y crédito Sagrada Familia Ltda., ocasiona un bajo rendimiento en las actividades que realizan los trabajadores día a día en su lugar de trabajo. También la limitada capacitación al personal origina el bajo nivel de desempeño laboral ya que los trabajadores de la entidad financiera no están actualizados con los cambios que se presentan a nivel empresarial. De la misma manera la falta de liderazgo ocasiona que en la empresa los trabajadores no cumplan a cabalidad sus actividades encomendadas al no existir una supervisión continua.

Dentro de su investigación menciona su siguiente objetivo general en poder Determinar la incidencia del clima organizacional en el desempeño laboral de los trabajadores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Sagrada Familia Ltda., de la ciudad de Riobamba provincia de Chimborazo período 2015-2016.

Y sus objetivos específicos se sujetan a su objetivo general y nos menciona lo siguiente en poder identificar la situación actual del Clima Organizacional de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Sagrada Familia Ltda., realizando un análisis para conocer el ambiente laboral existente en la entidad. Por lo cual realizar un

diagnóstico del Desempeño Laboral de los trabajadores de la COAC Sagrada Familia Ltda., a fin de establecer las causas que ocasionan el bajo rendimiento.

Y por último en indagar el nivel de satisfacción laboral mediante la aplicación de técnicas de investigación para identificar los factores que influyen en el desempeño laboral de los trabajadores.

Por lo cual su investigación dentro de su investigación concluye con lo siguiente, El clima organizacional existente en la COAC Sagrada Familia Ltda., es aceptable de forma general ya que, mediante los resultados obtenidos de las encuestas en la escala de alto, medio y bajo los trabajadores calificaron que es medio, sin embargo, existen factores que la entidad debe considerar para que este mejore.

Por otra parte, existe un bajo desempeño laboral por parte de los trabajadores de la COAC Sagrada Familia Ltda. debido a que el ambiente de trabajo en la entidad es inadecuado, también que sus opiniones no son tomadas en cuenta por sus superiores a la vez, la entidad no cuenta con un manual de funciones. El nivel de satisfacción laboral en la COAC Sagrada Familia Ltda. es medio, puesto que existe un porcentaje de trabajadores que manifiestan que no se sienten a gusto con el cargo que desempeñan y que en la entidad no se realiza la motivación de manera equitativa, de igual forma no se reconocen el esfuerzo de los trabajadores que mejor se desempeñan en sus puestos de trabajo.

Las instituciones financieras tienen sus primeras apariciones en Alemania durante el siglo XVII en donde ya se evidenciaba la necesidad de crear ahorros para la alimentación, la salud, la educación y la vestimenta de los miembros de una familia, pero la principal necesidad fue desde el sector empresarial particularmente del sector agrícola y ganadero en el sector urbano, rural e industrial, dando oportunidad a la acertada creación de las denominadas “cajas rurales” y por su parte a la creación de las cooperativas de ahorro y crédito profesionales y populares, es así que, desde su aparición ha ido creciendo y evolucionando a lo largo de los años generando oportunidades de ahorro, crédito e inversión a sus asociados.

En Ecuador las cooperativas de ahorro y crédito inician sus actividades a finales del siglo XIX en Quito y Guayaquil constituyéndose como organizaciones gremiales siendo la primera la “Sociedad Protectora del Obrero”, el Estado por su parte intervino directamente en el accionar de las cooperativas en el año de 1937 durante

el cual se elaboró la primera ley de cooperativas la misma que buscaba estabilizar las condiciones sociales y económicas de las personas que accedían a este sistema financiero.

Las cooperativas de ahorro y crédito han desarrollado un papel muy importante dentro del desarrollo económico en las personas, ya que, la necesidad de ahorrar, planificar, invertir y solicitar créditos financieros ha ido creciendo a consecuencia de los años y en relación a las necesidades económicas que una persona posee, por su parte, la cooperativa de ahorro y crédito busca ajustarse a la necesidad que tiene el socio proponiendo rentabilidad, seguridad y beneficios a quienes opten por asociarse a esta entidad.

La Cooperativa de ahorro y crédito “El Sagrario Ltda.” fue fundada el 10 de junio de 1964 por una sociedad de personas que poseían grandes esperanzas de cambio con la finalidad de satisfacer las necesidades económicas de las personas y de esta manera mejorar sus condiciones de vida. Dentro de los primeros años de existencia y a consecuencia de su organización inicial tuvo que adaptarse al modelo tradicional de cooperativas que se habían venido desarrollando, en el año de 1985 la cooperativa de ahorro y crédito “El Sagrario Ltda.” decide pertenecer a la Superintendencia de Bancos para su vigilancia y control, en el año 2000 se concretaron los planes empresariales por lo cual se pudo resistir a la situación económica que pasaba el país.

2.2. Científico

Clima organizacional

El comportamiento de cada individuo en su entorno de trabajo debe distinguirse a la par de las recomendaciones impartidas por Lewin, las cuales se encuentran basadas en el individuo y su ambiente y circunstancias.

En efecto, como señala Hernández (2019) Cualquier situación laboral está asociada a un conjunto de factores propios de un individuo, como la actitud, las características físicas y psicológicas. El comportamiento de una persona en el trabajo depende no sólo de sus características personales, sino también de su percepción del entorno laboral y de los componentes que se pueda encontrar en la estructura organizacional.

El ambiente en el que se desarrollan las actividades es crucial para el desarrollo, progreso y adaptación de la organización al entorno externo. El ambiente bastante rígido y la distribución organizativa menos específica y poco desarrollada hacen que otras empresas se superen rápidamente debido al espíritu de competencia y entren en un período de declive incontrolable. Las personas se adaptan constantemente a otras situaciones para compensar sus propias necesidades y mantener una armonía apasionada.

Importancia del clima organizacional

Cabe mencionar que, si se quiere alcanzar el éxito en una organización, su voz básica son las personas que trabajan en ella. Pero un trabajador que está insatisfecho o enojado con su jefe o con la empresa no aportará mucho.

Con la ayuda de la investigación organizacional o el diseño de puestos de trabajo, determinamos la situación de la empresa desde el punto de vista organizacional, el ambiente de trabajo, la cultura y la actitud son algunos de los factores que afectan el proceso de trabajo de los empleados. RRHH necesita determinar si sus políticas y estrategias son realmente efectivas. (Quiñonez, 2020).

El clima organizacional refleja el ambiente de trabajo en el que se llevan a cabo adecuadamente las operaciones del día a día de la empresa. Este ambiente tiene un impacto inmediato en la dirección y desempeño de cada uno de sus integrantes. En este contexto, se puede decir que el clima organizacional es el espejo más profundo de la organización.

Siguiendo la misma idea, seguimos argumentando que el clima determina cómo los empleados ven su trabajo diario, su desempeño, su productividad y su satisfacción laboral. El trabajo profesional se desarrolla en el proceso de consecución de las metas trazadas por los empleados, lo que permite crear estrategias personales que contribuirán al logro de las metas trazadas por la empresa.

Determinantes del clima organizacional

Condiciones económicas. Las situaciones financieras, los conocimientos de peligro, estatus, recompensas y problemas pueden variar dependiendo de cómo los altibajos económicos afectan a la organización.

Estilo de gestión. Es probable que el estilo de liderazgo que circula desde los altos mandos de una organización tenga una fuerte influencia en la atmósfera de la organización.

Principios organizacionales. Ciertas prácticas, como las promociones internas, consiguen afectar el clima organizacional de una empresa.

Valores rectores. Es casi indudable que la forma que tiene la alta dirección de expresarse y de llegar a los trabajadores influyen en el clima de la organización. Como consecuencia, los trabajadores de ciertas organizaciones logran distinguirlas como violentas, armoniosas, con facultad de confianza o no.

Estructura organizativa. Es probable que un organismo construida sobre nociones oficinescas tradicionales posean un espíritu desigual a lo habitual.

Característica de los miembros. El tiempo de experiencia, el modo de expresarse y la disciplina que poseen los miembros de la organización, o hasta el número de gerentes de sexo masculino o femenino, pueden tener cierto impacto sobre el clima organizacional.

Tipo de actividad. El tipo de actividad a la cual una empresa se dedica puede influir en el tipo de personas atendidas como posibles empleados y en la forma en que se comportan después de contratarlos.

Contratos laborales. Respecto de aquello, el autor Quiñonez (2020) plantea que “La forma de negocio tiene un impacto directo, pues de ello dependerá la relación que se establezca entre contratista y contratista para un mejor ambiente en la empresa.”

Gestión del talento humano

El autor Chiavenato (2009) manifiesta que la gestión del talento humano se define de la siguiente forma:

Un conjunto de habilidades y prácticas significativas, las cuales son empleadas dentro de una organización como elementos esenciales en la gestión de personas o recursos en determinados puestos como los directivos, incluyendo todos los procesos de reclutamiento, selección, capacitación, compensación y evaluación del desempeño. (p. 127).

La gestión de recursos humanos se define como la función que desempeñan los directivos en las organizaciones de motivar, capacitar y desarrollar estrategias para crear un ambiente más favorable y seguro para los empleados. Es esencial en una organización porque con ayuda de esta gestión se mantiene una relación agradable que promueve el buen desempeño y la disciplina en la organización.

La gestión de recursos humanos se ocupa de las prácticas delegadas dentro de una organización para que los empleados puedan ser dirigidos eficazmente a lograr el éxito deseado.

Administración del talento humano

La administración del talento humano comprende la identificación de las tareas, las aptitudes, las habilidades y conocimientos que el empleado requiere para realizar su labor con mayor eficiencia.

Talento humano

Según (Vizcaíno, 2018) El talento es la persona que se encarga de guiar y conducir a la organización por el camino más cercano al éxito, independientemente de la estrecha relación entre todas las personas de la organización, incrementando así el desempeño de la organización.

Desarrollo Organizacional

De acuerdo con Verte (2018) el desarrollo organizacional se ha convertido en una herramienta importante y un requisito previo para lograr una mayor eficiencia organizacional, la cual es indispensable en el mundo actual, caracterizado por una intensa competencia a nivel nacional e internacional.

Importancia de mejora organizacional

La importancia del desarrollo organizacional radica en algunos aspectos que fueron mencionados por (Quiñonez, 2020) siendo estos:

Ayudar al talento humano de la organización a realizar sus actividades eficientemente.

Proveer las herramientas necesarias para ayudar a los trabajadores a establecer relaciones interpersonales más efectivas.

Mostrar al personal cómo trabajar con otros en el diagnóstico de problemas complejos para buscar soluciones apropiadas.

Características del entorno organizacional

1. Las características que Quiñonez (2020) plantea son las siguientes:
2. Una estrategia de formación planificada.
3. El cambio está relacionado con los requisitos que la organización quiere satisfacer.
4. Se basa en el comportamiento humano.
5. Los cambios de consultor son externos.
6. Cubre similitudes en la colaboración entre gestores de cambio y organizaciones. Concéntrate en resolver problemas.
7. Depende del feedback recibido, que es la base para la toma de decisiones.

Procesos del desarrollo Organizacional

Además de la fase de evaluación, el desarrollo organizacional involucra tres procesos mencionados por (Viteri, 2022) cómo se describe a continuación.

1. Recopilación y análisis de datos: este es el proceso más importante y complejo en el proceso de desarrollo organizacional, ya que implica métodos específicos para mejorar el sistema organizacional e identificar patrones de problemas.
2. Diagnóstico organizacional: Esta fase interpreta la información de los datos para interpretar e identificar problemas, errores y posibles soluciones a partir de la información obtenida, y de esta manera formula un diagnóstico para establecer prioridades, metas y objetivos en función del crecimiento en la organización.
3. Intervención: Se debe realizar la ejecución y planificación del proceso con antelación, y se elige la intervención más conveniente para encontrar una solución al problema.
4. Evaluación: Como paso final de un proceso de ciclo cerrado, los resultados que se obtengan de la evaluación, incluirán los cambios de diagnóstico que pudieran generar como resultados como nuevos inventarios, nuevos planes, nuevas ejecuciones, entre tantas más.

2.3. Conceptual

Administración

Según Sámano (2018) describe a la administración como “Todas las áreas existentes dentro de una organización, mediante la cual las personas necesitan conocimiento previo para las actividades que realizan' y por lo tanto son de vital importancia en las organizaciones”.

Desempeño Laboral

El autor Chiavenato (2009) mencionó que “El desempeño laboral se define por las acciones o comportamientos observados por cada empleado que son importantes para el logro de las metas organizacionales”.

Gestión

Según Ponce (2015) “La gestión siempre elige un curso de acción basado en los resultados esperados y los recursos disponibles, es decir. Garantizar el uso óptimo de los recursos.”.

Talento humano

De acuerdo a Martínez (2018) el Talento Humano “Son todas las prácticas y políticas necesarias para resolver problemas interpersonales en el trabajo gerencial, especialmente en la contratación, evaluación, capacitación, recompensa y provisión de un ambiente seguro y justo para los empleados de la empresa.”

Organización

Una organización, que es una estructura en la que un determinado grupo de personas trabaja para mantener determinadas responsabilidades que conduzcan al éxito, debe adaptarse a las necesidades del negocio o al bienestar de la organización

Acotando a lo anterior Ponce (2017) manifiesta que la organización es “La estructuración técnica de las relaciones que deben darse entre las cargos jerárquicos y compromisos individuales requeridas de un organismo social para su mayor eficiencia” (p. 35).

Empresa

La empresa es aquella que está ligada a la producción de un bien o un servicio que un determinado grupo de asociados se encuentra en la necesidad de brindar a la ciudadanía, en este sentido Ponce (2017) pone de manifiesto que a la empresa como

una unidad de producción de bienes y servicios para satisfacer las necesidades de un mercado.

Motivación.

La motivación dentro de una organización es de vital importancia, ya que si nuestro personal de trabajo se encuentra motivado podrá rendir de manera eficiente en las tareas asignadas dentro de la misma, por consiguiente Palmero (2008) señala que la motivación se basa en la satisfacción de los impulsos instintivos inconscientes proporcionados a cualquier persona”.

Trabajo en grupo.

El trabajo en grupo o trabajo en equipo es una técnica empleada dentro de las organizaciones, con el fin de obtener un mejor rendimiento y resultado sobre lo planteado.

Conocer a la persona.

Todo líder dentro de una organización deberá conocer y entender de manera acertada cuales son las características y condiciones con las cuales su grupo dirigido deberá poner en marcha las acciones a ejecutar.

Respetar al trabajador.

El respeto que se debe brindar a cada uno de los miembros de la organización es muy importante, ya que se debe respeto a las diferentes formas de comportarse y pensar de cada uno.

Dentro de la organización los empleados son necesarios para que el grupo de trabajo funcione correctamente.

Comportamiento organizacional

Según Dalton (2019) “el comportamiento organizacional es aquel que busca esclarecer cómo se comportan las personas en la organización, por qué se relacionan como lo hacen y cuáles son las consecuencias de sus acciones.”.

Desempeño Laboral

La calidad del trabajo que los miembros de una organización poseen en el desempeño de sus tareas diarias dentro de un período de tiempo específico es un término de recursos humanos utilizado para entender cómo una persona cumple su rol.

2.4. Legal

Según (Asamblea Nacional del Ecuador, 2001, pág. 1) del reglamento general a la ley de cooperativas en su artículo 3 manifiesta que:

Art. 3.- Las cooperativas se guían por los principios generales de las cooperativas y, en particular, por los siguientes:

1. “la Igualdad de derechos de los socios”

Todos los accionistas reciben una remuneración igual por cada acción de la misma clase que poseen.

2. “Libre acceso y retiro voluntario”

Los principios definen primero la libertad de unirse o abandonar la cooperativa. El deseo de pertenecer a la organización significa la intención de utilizar los servicios que ofrece la cooperativa y de cumplir con las obligaciones asumidas ante ella.

3. “Interés limitado sobre los certificados de aportación, que en ningún caso será mayor del 6% anual”

La cooperativa opera con el dinero recaudado de los socios, es decir. capital, no para el capital, porque su misión es servir a los socios.

4. “Distribución de los excedentes en proporción al volumen de las operaciones o al trabajo realizado en la cooperativa por cada socio”

Los excedentes que surjan de las actividades fructíferas de la cooperativa corresponden a los socios y su repartición será directamente proporcional al uso de los valores de la cooperativa, logrando así un proceso justo y equitativo.

5. “Indiscriminación y neutralidad políticas, religiosas o raciales”

Está prohibido tener una mala actitud con algún socio, más bien estos tienen el derecho a ser iguales en dignidad y a ser tratados con respeto, educación y consideración.

6. “Variabilidad del capital social”

La variabilidad en la distribución del capital general de una cooperativa surge de la valoración de la misma, independientemente de cómo se financie.

LEY DE COOPERATIVAS

De acuerdo con (Asamblea Nacional del Ecuador, 2001) menciona en el **Art. 1** que:

Son cooperativas las sociedades de derecho privado, formadas por personas naturales o jurídicas que, sin buscar alguna clase de beneficio, tienen por objeto planear y efectuar acciones o trabajos de ayuda social o común a través de una empresa de administración conjunta constituida con el aporte financiero, intelectual y honesto de cada uno de sus miembros (pág. 1).

Dentro de (Asamblea Nacional del Ecuador, 2001) también se habla de las normas a las cuales se rige una cooperativa en el **Art. 2** detallado a continuación.

“En esta ley se describen las leyes, reglamentos y lineamientos a los cuales se rigen las cooperativas y los derechos, deberes, obligaciones, reglas o principios generales de operación de sus socios”.

ESTATUTO SOCIAL COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO EL SAGRARIO LTDA

Según la (COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO EL SAGRARIO LTDA, 2021, pág. 2) menciona dentro del Artículo 3 con relación al objeto social que:

La tarea de la actividad económica de una cooperativa es la organización de la financiación de los socios y el cumplimiento de los principios de cooperación y responsabilidad social. La Oficina de Seguimiento Económico de Solidaridad Comunitaria divide las cooperativas de ahorro y las cooperativas de crédito en abiertas y cerradas. El primero sólo supone que los participantes tienen la oportunidad de ahorrar, mientras que el segundo acepta sólo a aquellos que pertenecen a un determinado grupo a través de vínculos comunes (como profesión, trabajo, carrera o relaciones familiares). (Pág. 2)

Con base en lo anterior, por su gestión, esta Cooperativa es: ABIERTA

Según la (COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO EL SAGRARIO LTDA, 2021) se menciona en el artículo 5 referente a los principios que: La Cooperativa, en el ejercicio de sus actividades, además de los principios constantes en la Ley Orgánica de Economía Popular y Solidaria, y de un buen gobierno contenidos en la normativa siguen los siguientes principios universales de cooperación.

Membresía abierta y voluntaria

Las cooperativas son organismos voluntarios abiertos a todos los individuos que deseen utilizar sus bienes y que estén orientados a aceptar los compromisos de ser miembros sin discriminación de género, social, racial, política o religiosa.

Control democrático de los miembros

Las entidades financieras son organizaciones demócratas reconocidas por sus miembros y que fomentan la formulación de habilidades y la toma de decisiones. Hombres y mujeres que representan sus colaboraciones responden ante los miembros.

Participación económica de los miembros

El principio de participación financiera es un mecanismo que rige la relación económica entre una cooperativa y su cooperativa, porque "los socios comparten equitativamente el capital de su cooperativa y la gobiernan democráticamente.

Autonomía e independencia

establece que las cooperativas son organizaciones independientes de ayuda mutua controladas por sus miembros.

Educación, formación e información

Las cooperativas forman a sus socios, representantes electos, directivos y empleados para que puedan participar eficazmente en el desarrollo de su cooperativa. Informan al público en general, especialmente a las juventudes y a los líderes de dictamen, sobre la naturaleza y los beneficios de la cooperación

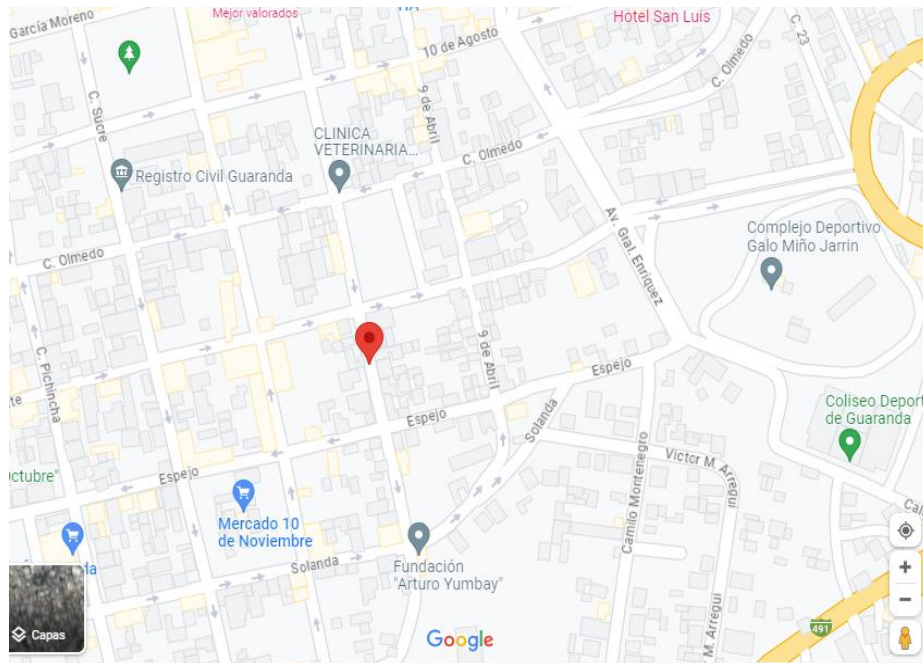
Compromiso con la comunidad.

La responsabilidad social de la sociedad financiera consiste en que no puede perdurar impasible ante las dificultades de la colectividad a la que pertenece, porque su ética se basa en los compendios de solidaridad y promoción social

La cooperativa no otorga privilegios a sus miembros ni siquiera bajo el pretexto de ser director, fundador, benefactor, periodista, funcionario o empleado y no los discrimina por motivos de género, edad, origen étnico, religión o cualquier otra cosa.

2.5. Georeferencial

Ilustración 1. Ubicación de la cooperativa



Nota: Tomado de la web

CAPÍTULO III

METODOLOGÍA

3.1. Tipo de Investigación

3.1.1. Investigación de campo

Dentro de nuestra investigación se implementará la investigación de campo debido a que realizaremos el proceso respectivo de recolección de datos, los cuales lo realizaremos a través de fuentes primarias.

3.1.2. Investigación cualitativa

En nuestra investigación se implementará la presente investigación debido a que nos enfocamos en comprender la motivación y el comportamiento que se desarrolla dentro de la cooperativa de ahorro y Crédito el Sagrario Ltda.

3.1.3. Investigación Bibliográfica/ Documental

Es bibliográfica / documental debido a que se realizó investigaciones de carácter documental, la cual nos permitió analizar toda la información recopilada con respecto a la cooperativa

3.1.4. Investigación Descriptiva

La presente investigación nos permitirá describir de manera detallada la problemática existente dentro de la cooperativa de ahorro y crédito El Sagrario Ltda.

3.2. Enfoque de la Investigación

Nuestra investigación se encuentra enmarcada dentro del enfoque cualitativo, ya que mediante la recopilación de datos nos permitirá analizar y comprender de una manera más clara cuales son los factores que enlazan el clima organizacional y el desempeño laboral dentro de la cooperativa de ahorro y crédito El Sagrario Ltda.

3.3. Métodos de Investigación

Dentro de la presente investigación se utilizaron los siguientes métodos:

3.3.1. Método Inductivo

El presente método nos permitió analizar toda la información recopilada referente al clima organizacional y el desempeño laboral del personal administrativo de la

cooperativa de ahorro y crédito “El Sagrario Ltda.”. Además, este método nos facilitó el análisis de relación entre las variables de investigación.

3.3.2. Método Deductivo

La implementación de este método dentro de nuestra investigación permitirá conocer a profundidad los temas abarcados dentro de la investigación como el clima organizacional y el desempeño laboral, para que de esta manera podamos encaminar nuestra investigación por un camino acertado.

3.4. Técnicas e Instrumentos de Recopilación de Datos

Dentro de nuestra investigación se aplicará las siguientes técnicas e instrumentos de recopilación de datos:

3.4.1. Entrevista

La presente técnica implementada dentro de nuestra investigación la realizaremos a la licenciada García Cáceres Nancy Estela, Gerente de la cooperativa de ahorro y crédito El Sagrario Ltda. con el fin de poder obtener mayor información referente a la problemática de la cooperativa.

3.4.2. Encuesta

La presente técnica de recopilación de datos se llevará a cabo dentro de la cooperativa de ahorro y crédito El Sagrario Ltda. con el fin de determinar las diferentes perspectivas sobre la situación existente en la empresa.

3.4.3. Observación Directa

La técnica de observación directa nos permitirá observar de manera directa las actitudes y relaciones mantenidas entre el personal de la cooperativa

INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

3.4.4. Cuestionario

El instrumento con el cual podremos guiar nuestra encuesta y entrevista será el cuestionario, el cual nos podrá brindar un conocimiento más profundo sobre nuestra investigación

3.5. Universo, Población y Muestra

3.5.1. Universo

Nuestro universo está destinado al personal existente dentro de la organización, habiendo en total 11 trabajadores y la gerente de la cooperativa.

3.5.2. Población

Nuestro tema de investigación al abarcar el clima organizacional y el desempeño laboral tiene una población de 12 trabajadores, los mismos, que al tratarse de una cantidad pequeña no necesita de una fórmula.

Tabla 3. Población

Institución	Población	Cantidad	Porcentaje
Cooperativa de ahorro y crédito “El Sagrario Ltda.”	Hombres	5	42%
	Mujeres	7	58%
Total		12	100%

Nota: Población con la que se llevara a cabo el trabajo de investigación

Elaborado por: *Guíngla Mirella & Guamarica Edwin*

3.6. Procesamiento de la información

Dentro de nuestra investigación aplicaremos un diagnóstico exhaustivo para poder determinar cuál es la relación existente entre el clima organizacional y el desempeño laboral, y de esta manera poder aplicar estrategias que permitan mejorar la relación entre estos.

Para recolectar información se procedió a realizar un estudio de campo, es decir, se aplicaron encuestas a los empleados para conocer la situación actual de la entidad financiera. El procedimiento de análisis de datos utilizó estadísticas descriptivas que ayudaron a recopilar, organizar, presentar, analizar e interpretar los datos de tal manera que pudieran describir fácil y rápidamente las características importantes de los datos utilizando métodos gráficos.

Tabulación de datos: la tabulación de datos se realizó mediante el programa Excel, lo que permitió comprobar las respuestas e interpretar mejor los resultados del estudio.

Presentación de datos: Esta presentación utiliza gráficos en barra.

Análisis de gráficos estadísticos: Para analizar los datos se proyectaron como porcentajes, lo que permitió interpretar los resultados.

CAPÍTULO IV

RESULTADOS Y DISCUSIÓN

4.1. Análisis, Interpretación y Discusión de Resultados

4.1.1 Encuesta

Pregunta N° 1 ¿Colabora con sus compañeros a crecer internamente dentro de la empresa?

Tabla 4.

Colaboración entre compañeros

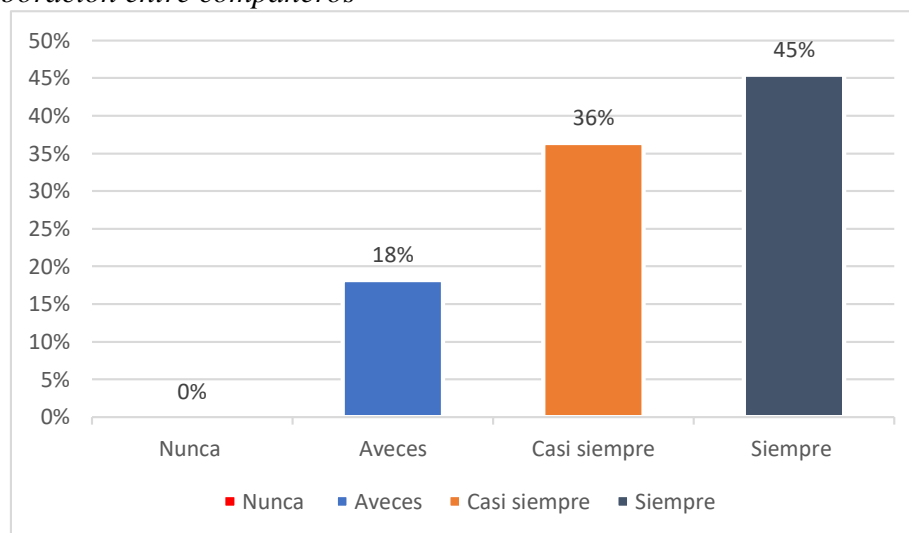
Calificación	Personal	Porcentaje
Nunca	0	0%
A veces	2	18%
Casi siempre	4	36%
Siempre	5	45%
Total	11	100%

Nota: Encuestas aplicadas a la cooperativa de ahorro y crédito El Sagrario Ltda.

Elaborado por: *Guingla Mirella & Guamarica Edwin*

Ilustración 2.

Colaboración entre compañeros



Nota: Encuestas aplicadas a la cooperativa de ahorro y crédito El Sagrario Ltda.

Elaborado por: *Guingla Mirella & Guamarica Edwin*

Análisis e Interpretación:

Al aplicar la encuesta pudimos determinar que la mayor parte del personal de la cooperativa de ahorro y crédito “El Sagrario Ltda.” ayuda a sus compañeros de trabajo a crecer internamente, esto implica que se debe incentivar a la minoría de trabajadores a que se unan a este sistema de compañerismo, el cual permitirá el mejor funcionamiento de la cooperativa.

¿Pregunta N° 2- Su jefe felicita y reconoce sus logros alcanzados?

Tabla 5.

Reconocimiento de logros

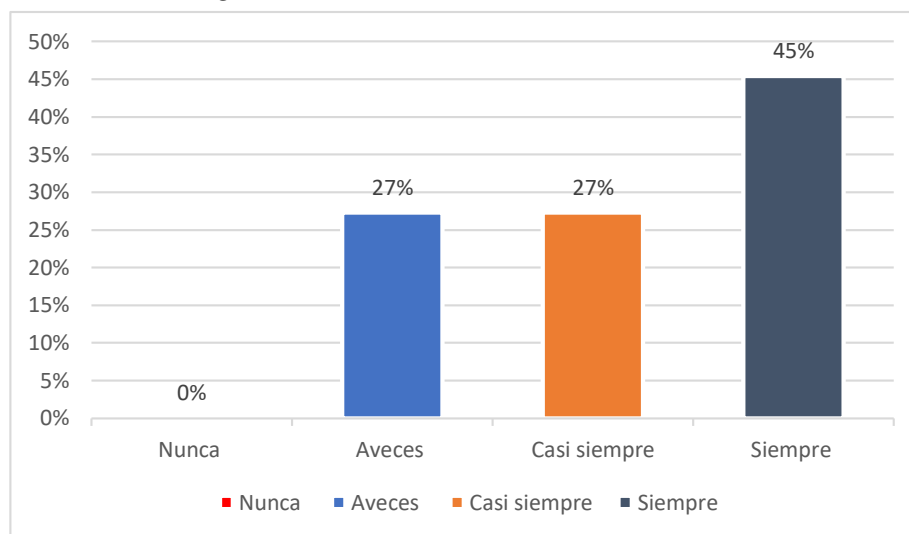
Calificación	Personal	Porcentaje
Nunca	0	0%
A veces	3	27%
Casi siempre	5	45%
Siempre	3	27%
Total	11	100%

Nota: Encuestas aplicadas a la cooperativa de ahorro y crédito El Sagrario Ltda.

Elaborado por: *Guingla Mirella & Guamarica Edwin*

Ilustración 3.

Reconocimiento de logros



Nota: Encuestas aplicadas a la cooperativa de ahorro y crédito El Sagrario Ltda.

Elaborado por: *Guingla Mirella & Guamarica Edwin*

Análisis e Interpretación:

Una vez realizada la encuesta se observó que casi siempre el jefe del personal de la cooperativa dedica tiempo para reconocer y felicitar los logros obtenidos por parte de sus compañeros de trabajo, por tal motivo, es importante mantener el nivel de compañerismo existente y mejorarlo para que se pueda crear un ambiente laboral apropiado, ya que este permite enfocarse en la capacidad, la eficiencia, la eficacia y el esfuerzo de los empleados permitiendo así mejorar el nivel de compromiso dentro de la empresa.

Pregunta N° 3 ¿Ha existido un dialogo motivacional con sus compañeros de trabajo sobre el desarrollo profesional?

Tabla 6.

Diálogo motivacional

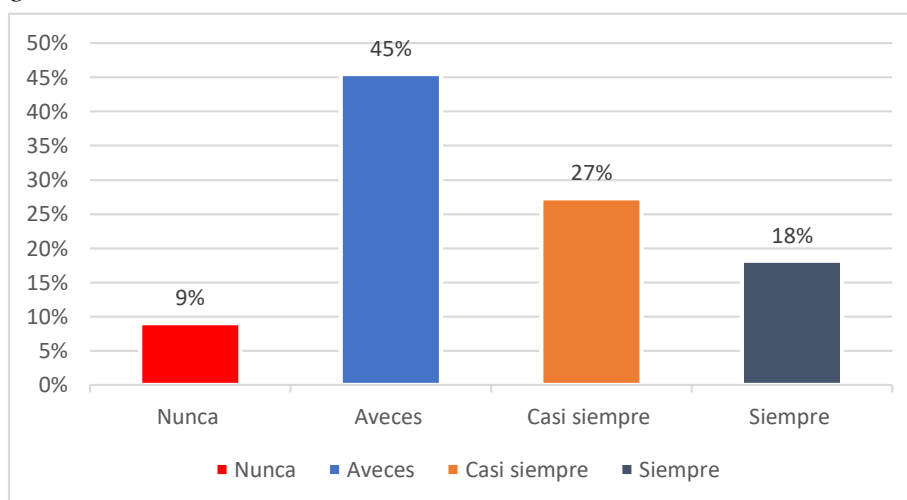
Calificación	Personal	Porcentaje
Nunca	1	9%
A veces	5	45%
Casi siempre	3	27%
Siempre	2	18%
Total	11	100%

Nota: Encuestas aplicadas a la cooperativa de ahorro y crédito El Sagrario Ltda.

Elaborado por: *Guingla Mirella & Guamarica Edwin*

Ilustración 4.

Diálogo motivacional



Nota: Encuestas aplicadas a la cooperativa de ahorro y crédito El Sagrario Ltda.

Elaborado por: *Guingla Mirella & Guamarica Edwin*

Análisis e Interpretación:

Mediante la realización de la encuesta se pudo evidenciar que la motivación por parte de los compañeros de trabajo sobre su desarrollo profesional se da a veces, esto nos indica que se debe reforzar el cambio de actitud dentro de la institución recordando que cuando existe esos tipos de comportamientos motivacionales dentro de una organización permite alcanzar el desarrollo profesional y los objetivos empresariales.

Pregunta N° 4 ¿Cómo calificaría su espacio laboral para el cumplimiento de las funciones encomendadas?

Tabla 7.

Calificación del espacio laboral

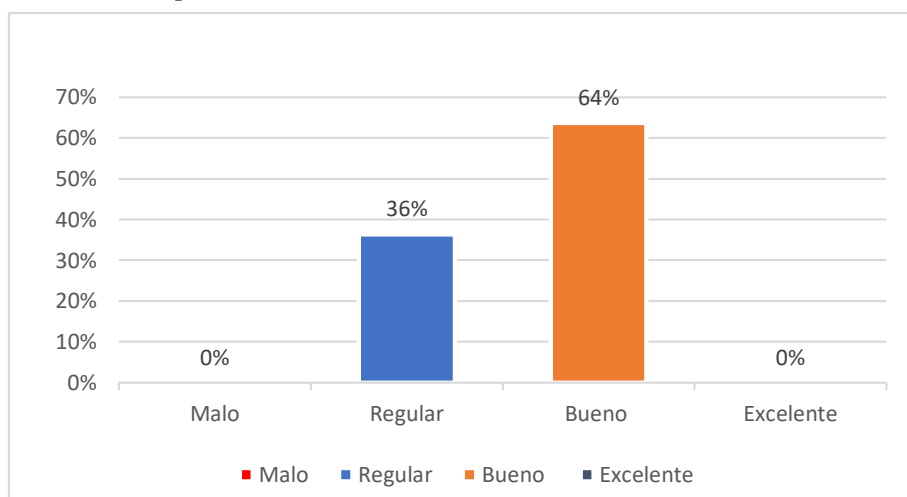
Calificación	Personal	Porcentaje
Malo	0	0%
Regular	4	36%
Bueno	7	64%
Excelente	0	0%
Total	11	100%

Nota: Encuestas aplicadas a la cooperativa de ahorro y crédito El Sagrario Ltda.

Elaborado por: *Guingla Mirella & Guamarica Edwin*

Ilustración 5.

Calificación del espacio laboral



Nota: Encuestas aplicadas a la cooperativa de ahorro y crédito El Sagrario Ltda.

Elaborado por: *Guingla Mirella & Guamarica Edwin*

Análisis e Interpretación:

De la encuesta realizada al personal de la cooperativa se menciona que los espacios destinados para el cumplimiento de las actividades diarias son buenos, es decir, poseen un lugar de trabajo pequeño, pero confortable para un correcto desenvolvimiento en las actividades laborales encomendadas; un apropiado espacio de trabajo aportará al cumplimiento de los objetivos planteados permitiendo así obtener un adecuado desempeño laboral.

Pregunta N° 5 ¿La cooperativa en general permanece limpia y goza de un mantenimiento adecuado?

Tabla 8.

Mantenimiento de la cooperativa

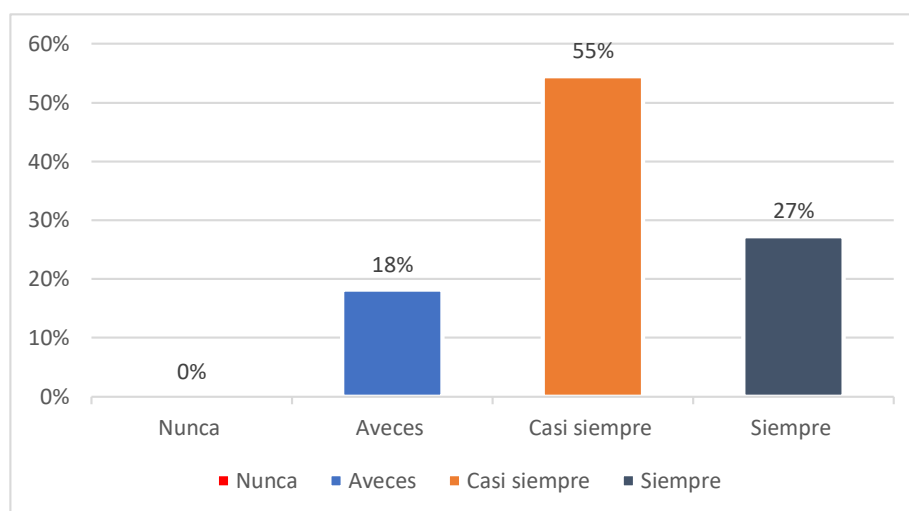
Calificación	Personal	Porcentaje
Nunca	0	0%
A veces	2	18%
Casi siempre	6	55%
Siempre	3	27%
Total	11	100%

Nota: Encuestas aplicadas a la cooperativa de ahorro y crédito El Sagrario Ltda.

Elaborado por: *Guingla Mirella & Guamarica Edwin*

Ilustración 6.

Mantenimiento de la cooperativa 1



Nota: Encuesta aplicada a la cooperativa de ahorro y crédito El Sagrario Ltda.

Elaborado por: *Guingla Mirella & Guamarica Edwin*

Análisis e Interpretación:

Una vez realizada la encuesta se pudo determinar que la cooperativa casi siempre permanece limpia y posee un mantenimiento adecuado, esto se debe a que la cooperativa atiende a sus socios en horario de 8:00 A.M a 17:00 P.M, además posee una gran cantidad de socios entre urbanos y rurales, los cuales entran y salen del establecimiento provocando que se ensucie con facilidad, sin embargo, el personal de limpieza realiza sus labores constantemente dentro de la misma.

Pregunta N° 6 ¿Los conflictos y problemas que aparecen dentro de la cooperativa son solucionados de forma satisfactoria?

Tabla 9.

Conflictos y problemas internos

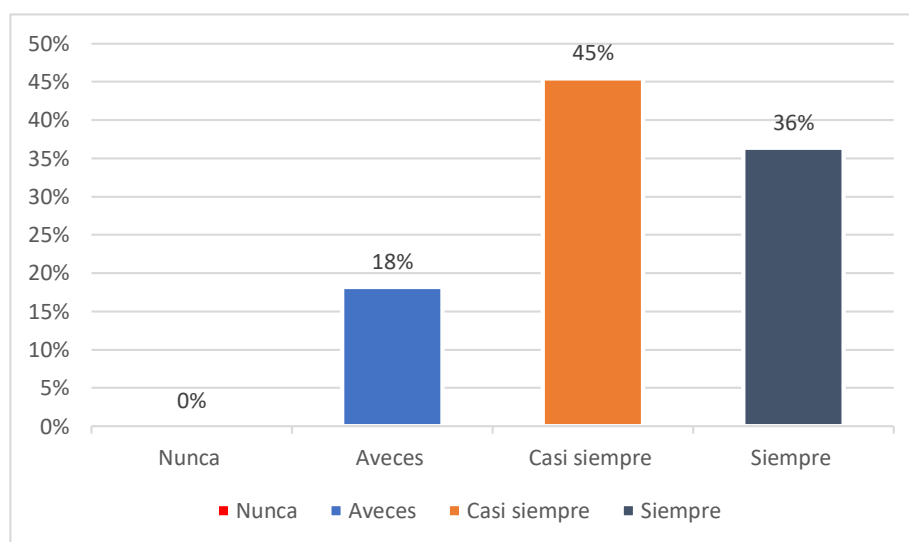
Calificación	Personal	Porcentaje
Nunca	0	0%
A veces	2	18%
Casi siempre	5	45%
Siempre	4	36%
Total	11	100%

Nota: Encuestas aplicadas a la cooperativa de ahorro y crédito El Sagrario Ltda.

Elaborado por: *Guingla Mirella & Guamarica Edwin*

Ilustración 7.

Conflictos y problemas internos



Nota: Encuestas aplicadas a la cooperativa de ahorro y crédito El Sagrario Ltda.

Elaborado por: *Guingla Mirella & Guamarica Edwin*

Análisis e Interpretación:

Los datos analizados mediante la encuesta indican que casi siempre los conflictos y problemas son solucionados de forma satisfactoria, esto se debe a que existen parámetros establecidos dentro de la cooperativa, los cuales determinan la forma en la cual se debe llevar a cabo el manejo de situaciones conflictivas y la resolución de las mismas.

Pregunta N° 7 ¿Su jefe escucha sus sugerencias relacionadas al trabajo laboral?

Tabla 10.

Escucha de sugerencias por parte del jefe

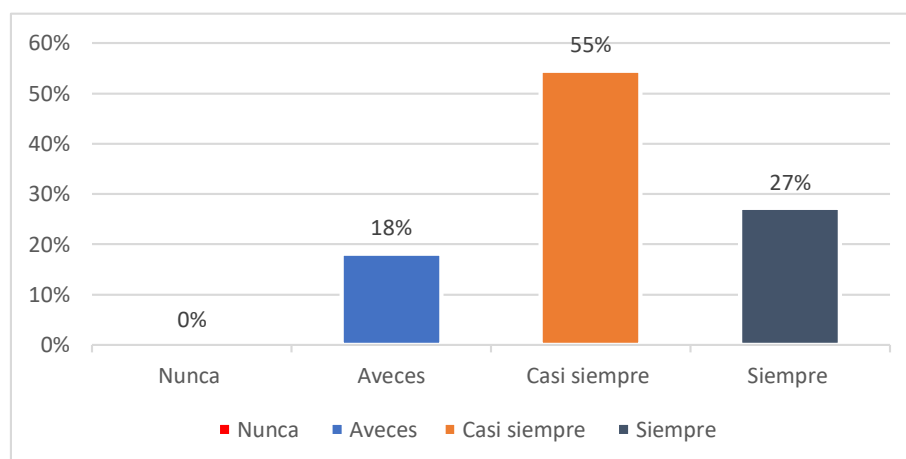
Calificación	Personal	Porcentaje
Nunca	0	0%
A veces	2	18%
Casi siempre	6	55%
Siempre	3	27%
Total	11	100%

Nota: Encuestas aplicada a la cooperativa de ahorro y crédito El Sagrario Ltda.

Elaborado por: *Guingla Mirella & Guamarica Edwin*

Ilustración 8.

Escucha de sugerencias por parte del jefe



Nota: Encuestas aplicada a la cooperativa de ahorro y crédito El Sagrario Ltda.

Elaborado por: *Guingla Mirella & Guamarica Edwin*

Análisis e Interpretación:

Una vez aplicada la encuesta se evidencio que casi siempre escucha las sugerencias relacionadas al trabajo laboral, tomando en consideración que hay situaciones, en las cuales, la reglamentación establecida dentro de la cooperativa no permite tomar otras alternativas, debido a que estas se encuentran fuera de los aspectos reglamentarios de la misma.

Pregunta N° 8 ¿Ha encontrado problemas de rendimiento en sus compañeros de trabajo?

Tabla 11.

Problemas de rendimiento laboral

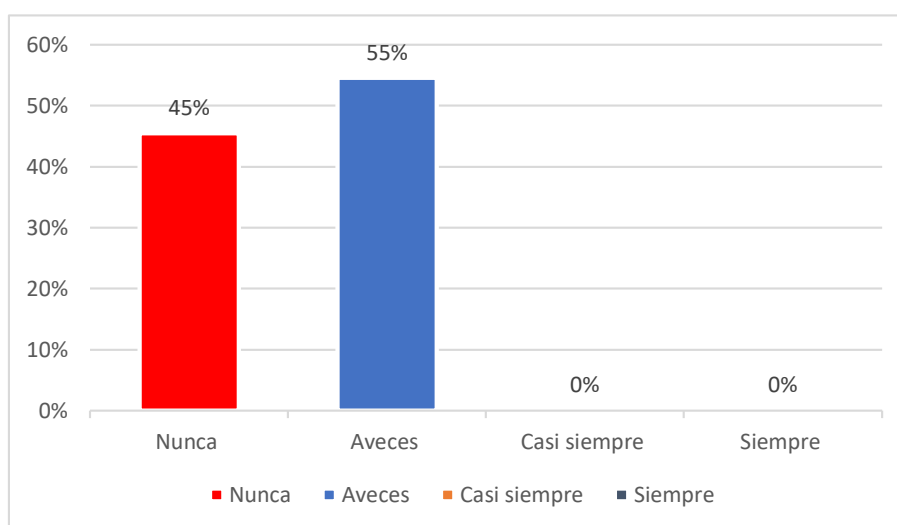
Calificación	Personal	Porcentaje
Nunca	5	45%
A veces	6	55%
Casi siempre	0	0%
Siempre	0	0%
Total	11	100%

Nota: Encuestas aplicadas a la cooperativa de ahorro y crédito El Sagrario Ltda.

Elaborado por: *Guingla Mirella & Guamarica Edwin*

Ilustración 9.

Problemas de rendimiento laboral



Nota: Encuestas aplicadas a la cooperativa de ahorro y crédito El Sagrario Ltda.

Elaborado por: *Guingla Mirella & Guamarica Edwin*

Análisis e Interpretación:

El resultado del análisis de esta pregunta determinó que, el personal del ente financiero estudiado en ocasiones ha encontrado problemas de rendimiento en sus compañeros de trabajo, este se debe a que cada vez que se integra un nuevo trabajador a la institución existe algo de desconocimiento sobre el proceso que se lleva dentro de la misma, por lo tanto, se recomienda realizar capacitaciones iniciales hacia los trabajadores y de esta manera se genere una mejor relación entre el equipo de trabajo.

Pregunta N° 9 ¿Cómo se siente como funcionario de la empresa?

Tabla 12.

Sentir como funcionario de la empresa

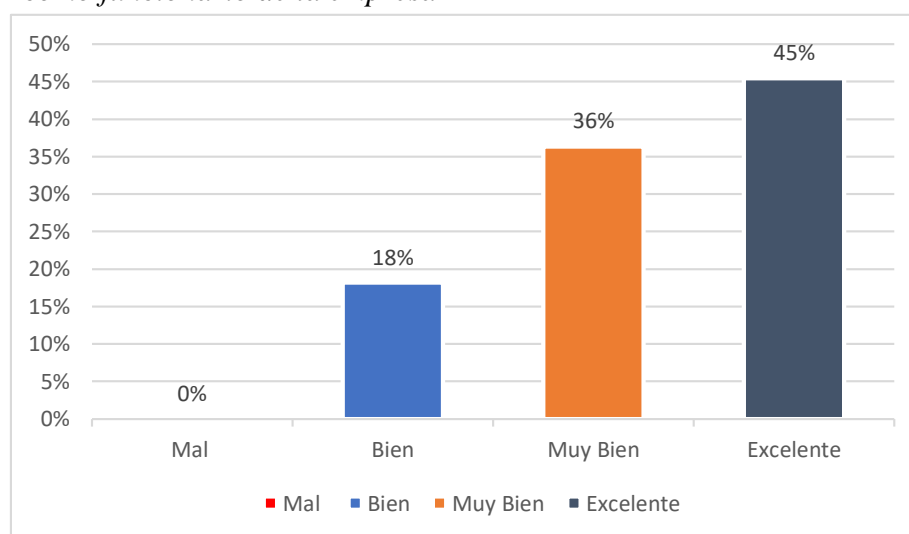
Calificación	Personal	Porcentaje
Mal	0	0%
Bien	2	18%
Muy Bien	4	36%
Excelente	5	45%
Total	11	100%

Nota: Encuestas aplicadas a la cooperativa de ahorro y crédito El Sagrario Ltda.

Elaborado por: Guingla Mirella & Guamarica Edwin

Ilustración 10.

Sentir como funcionario de la empresa



Nota: Encuestas aplicadas a la cooperativa de ahorro y crédito El Sagrario Ltda.

Elaborado por: Guingla Mirella & Guamarica Edwin

Análisis e Interpretación:

Los resultados obtenidos de la encuesta afirman claramente que los trabajadores se sienten casi en su totalidad conforme en ser parte de esta organización siendo así que su desempeño dentro de la organización permitirá aumentar su interés laboral fortaleciendo el cumplimiento de sus objetivos, mejorando la productividad y el rendimiento de la cooperativa.

Pregunta N° 10 ¿El Clima Organizacional dentro de la cooperativa es?

Tabla 13.

Clima organizacional dentro de la cooperativa

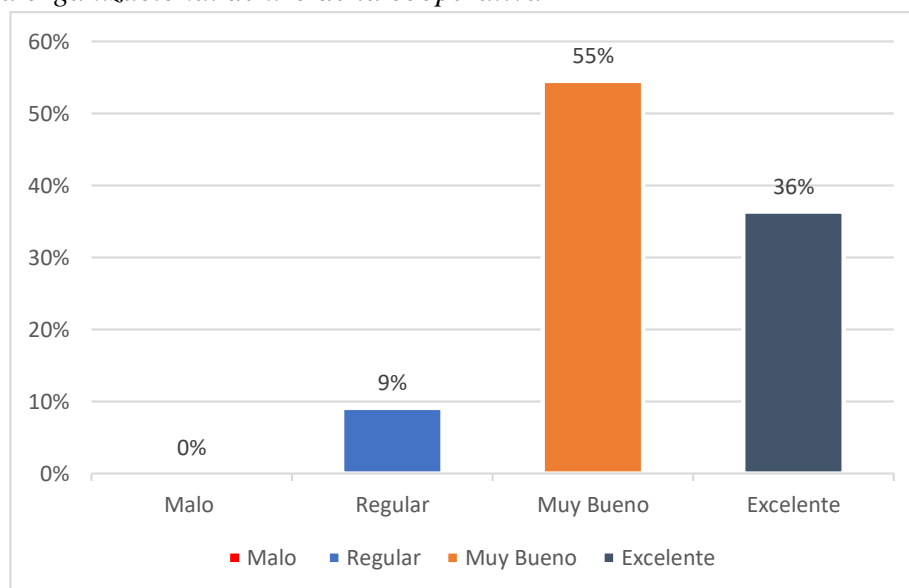
Calificación	Personal	Porcentaje
Malo	0	0%
Regular	1	9%
Muy Bueno	6	55%
Excelente	4	36%
Total	11	100%

Nota: Encuestas aplicadas a la cooperativa de ahorro y crédito El Sagrario Ltda.

Elaborado por: *Guingla Mirella & Guamarica Edwin* Ltda.

Ilustración 11.

Clima organizacional dentro de la cooperativa



Nota: Encuesta aplicada a la cooperativa de ahorro y crédito El Sagrario Ltda.

Elaborado por: *Guingla Mirella & Guamarica Edwin*

Análisis e Interpretación:

Al analizar los resultados de la siguiente pregunta, se logró determinar que el clima organizacional dentro de la empresa es muy bueno, por tal motivo, es importante que el ambiente en el que se vive a diario siga siendo armonioso, el cual facilitará el trabajo en equipo, el comportamiento adecuado y el compromiso de los trabajadores.

Pregunta N° 11 ¿Cómo calificaría usted los sistemas de comunicación dentro de la empresa?

Tabla 14.

Calificación sobre los sistemas de comunicación

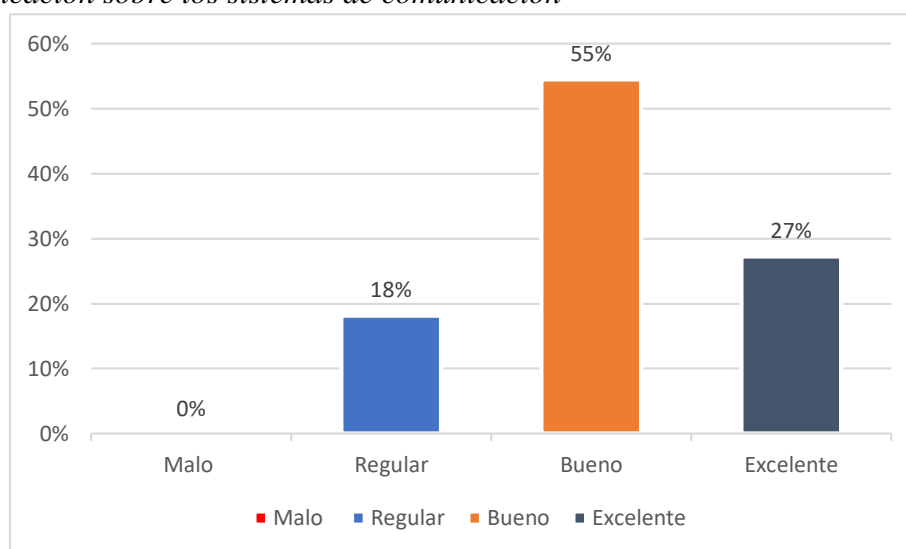
Calificación	Personal	Porcentaje
Malo	0	0%
Regular	2	18%
Bueno	6	55%
Excelente	3	27%
Total	11	100%

Nota: Encuesta aplicada a la cooperativa de ahorro y crédito El Sagrario Ltda.

Elaborado por: *Guingla Mirella & Guamarica Edwin*

Ilustración 12.

Calificación sobre los sistemas de comunicación



Nota: Encuesta aplicada a la cooperativa de ahorro y crédito El Sagrario Ltda.

Elaborado por: *Guingla Mirella & Guamarica Edwin*

Análisis e Interpretación:

En la presente pregunta se observa que los sistemas de comunicación dentro de la cooperativa son buenos, es decir que aún falta crear un espacio de confianza en la cual se admita un adecuado sistema de información el cual permita que haya un desempeño laboral apropiado en donde se estimule el trabajo en equipo, el respeto y la comunicación interna.

Pregunta N° 12 ¿Sus opiniones son consideradas al momento de tomar decisiones en el equipo?

Tabla 15.

Consideración de las opiniones en la empresa

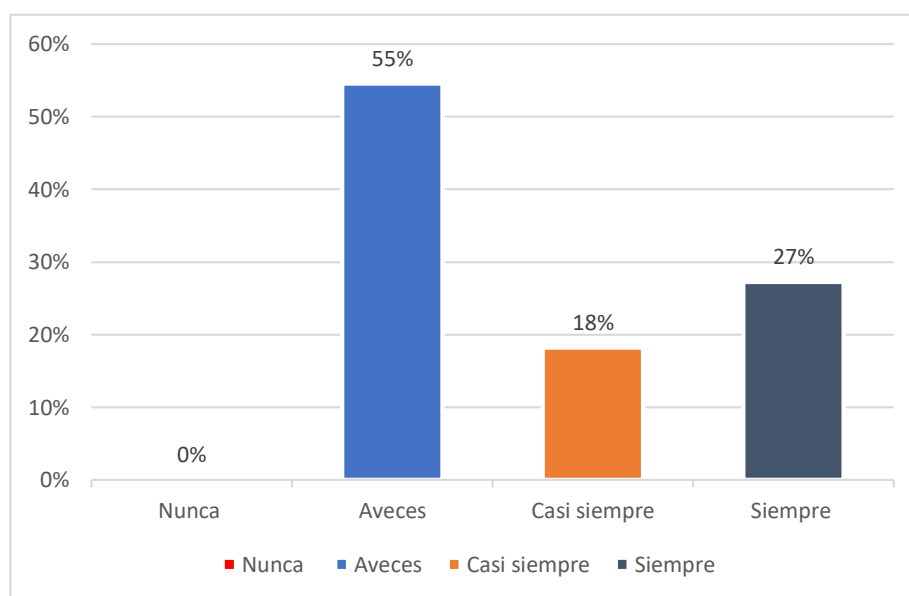
Calificación	Personal	Porcentaje
Nunca	0	0%
A veces	6	55%
Casi siempre	2	18%
Siempre	3	27%
Total	11	100%

Nota: Encuesta aplicada a la cooperativa de ahorro y crédito El Sagrario Ltda.

Elaborado por: *Guingla Mirella & Guamarica Edwin*

Ilustración 13.

Consideración de las opiniones en la empresa



Nota: Encuesta aplicada a la cooperativa de ahorro y crédito El Sagrario Ltda.

Elaborado por: *Guingla Mirella & Guamarica Edwin*

Análisis e Interpretación:

Por medio de la recolección de datos se logró evidenciar que, la opinión de los trabajadores al momento de tomar una decisión grupal que favorezca el compañerismo es importante en algunas veces, por tal motivo es necesario capacitar a los miembros de la cooperativa, para poder tener un apropiado desenvolvimiento de las habilidades sociales de cada uno con un objetivo compartido.

4.1.2 Entrevista

Objetivo: Recopilar información necesaria de la licenciada García Cáceres Nancy Estela, Gerente de la cooperativa de ahorro y crédito El Sagrario Ltda., con el fin de poder determinar la situación actual de la cooperativa.

¿De qué manera se relaciona con su equipo de trabajo?

La forma de relacionarme con mi equipo de trabajo es buena, ya que trato de comunicarme y hacerme entender en cuanto a los objetivos que nos planteamos cada inicio de semana.

¿Cómo motiva a su equipo de trabajo para alcanzar los objetivos esperados?

A mi equipo de trabajo los motivo diariamente, mediante diálogos motivacionales y cada cierto tiempo mediante reconocimientos por el mérito al trabajo.

¿Mantiene diálogos constantes sobre el crecimiento personal de sus colaboradores?

En la actualidad por motivos de selección del personal se ha dejado a un lado los diálogos mantenidos con el personal de la cooperativa, ya que estamos esperando la culminación del proceso de selección para poder mantener estos tipos de diálogos conjuntamente con el personal que ya labora dentro de la cooperativa.

¿Cree que los espacios destinados para el cumplimiento de las obligaciones de su equipo de trabajo son los adecuados?

Los espacios destinados para el cumplimiento de las actividades diarias dentro de la cooperativa creo que son los adecuados para el funcionamiento, aunque un poco pequeños, pero si están en buenas condiciones.

¿Ha existido situaciones difíciles o conflictivas dentro de la cooperativa El Sagrario Ltda. en el pasado?

Hace algunos meses atrás se suscitó un pequeño altercado entre unos compañeros de trabajo, debido, a ciertos mal entendidos que empezó a circular en la cooperativa, por lo cual reuní a las partes y mediante el diálogo se pudo resolver el conflicto y mediante ese incidente se pudo mejorar ciertos aspectos internos.

¿La gerencia de la empresa escucha las sugerencias de su equipo de trabajo para mejorar el clima organizacional?

Mi papel dentro de la cooperativa es escuchar aquellas sugerencias que surgen por parte del personal de trabajo, ya que eso me permite tomar decisiones que sean beneficiosas para la cooperativa.

¿Qué tipo de problemas ha encontrado en su equipo de trabajo y cómo los motiva a mejorar?

Al momento de ingresar por primera vez a laborar dentro de nuestra cooperativa, los empleados siempre poseen algo de desconocimiento en ciertos aspectos relacionados a su comportamiento y a nuevas metodologías implementadas dentro de la institución, pero aquí estamos para apoyarlos y motivarlos a mejorar.

¿Cómo apoya el desarrollo profesional de su equipo de trabajo?

Yo apoyo el desarrollo profesional de mi equipo de trabajo mediante los cursos que deben seguir en relación a sus funciones y mediante la práctica que se adquiere día a día.

¿Usted como gerente, de qué manera motiva a que exista compañerismo dentro de la cooperativa El Sagrario Ltda.?

Yo los motivo poniendo el ejemplo, ya que yo trato de hablar, de colaborar y cumplir con las actividades que se deben desempeñar dentro de la cooperativa y así poner el ejemplo para que mi equipo observe como existe el compañerismo mutuo.

¿Cómo fomenta la calidad de trabajo dentro de la cooperativa de ahorro y crédito el Sagrario Ltda.?

Yo fomento la calidad de trabajo poniendo como practica mi trabajo dentro de la cooperativa, ya que les enseño que el trabajo bien realizado siempre tendrá recompensas dentro de un futuro.

Análisis de la entrevista:

Mediante la entrevista realizada a la licenciada García Cáceres Nancy Estela, Gerente de la cooperativa de ahorro y crédito El Sagrario Ltda. se pudo determinar que es necesario la implementación de una propuesta que permita mejorar el clima organizacional, para poder evitar ciertos conflictos que se generan dentro de la cooperativa, y de esta manera poder mejorar su desempeño laboral sin que exista problemáticas que afecten la comunicación y el ambiente de la misma.

Referente al espacio físico de la cooperativa la licenciada gerente y los trabajadores coinciden en que los espacios no son los más adecuados, por tal motivo es necesario generar una estrategia eficiente para la mejora de esta situación existente.

CAPÍTULO V.

PROPUESTA

5.1. Datos Informativos

5.1.1. Tema

“El Clima organizacional en el desempeño laboral del personal administrativo de la cooperativa de ahorro y crédito “El Sagrario Ltda.”, Provincia Bolívar, Cantón Guaranda, Año 2024”

5.2. Antecedentes de la propuesta

Una vez realizada nuestra investigación cuyo objetivo era determinar “El Clima Organizacional en el Desempeño Laboral del Personal Administrativo de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “El Sagrario Ltda.”, Provincia Bolívar, Cantón Guaranda, Año 2024” ,el cual para mejorarlo se requiere señalar diferentes técnicas relacionadas con el desarrollo profesional de cada trabajador, con el fin de proponer mejoras en el clima organizacional, las mismas que pueden incluir, programas de capacitación y desarrollo profesional, evaluaciones de desempeño, políticas de compensación y beneficios, programas de bienestar laboral, entre otros. Al citar estas técnicas, se busca identificar las áreas de oportunidad y proponer acciones concretas para mejorar el clima organizacional en la entidad estudiada.

5.3. Introducción

Al realizar nuestra investigación se logró identificar que la motivación entre compañeros de trabajo sobre su desarrollo profesional se da a veces, con un porcentaje de 45%, mientras que un 27% menciona que casi siempre han tenido un momento de motivación entre compañeros, por este motivo se debe capacitar al personal de la cooperativa para que todos participen en este proceso, el cual genera un ambiente enfocado en el bienestar mental y corporal del personal administrativo de la misma.

Durante nuestra investigación, se implementaron la encuesta y entrevista como herramientas para la recolección de información. Se desarrolló una comunicación adecuada con los miembros de la cooperativa de ahorro y crédito El Sagrario Ltda., quienes amablemente nos brindaron su tiempo, disponibilidad y sugerencias. Como resultado, de la investigación se propone estrategias definidas para cada dificultad encontrada dentro de la institución. Es importante reconocer que los recursos humanos deben ser tratados de manera importante para fortalecer la organización.

5.4. Justificación

El aprovechamiento de los procedimientos que conllevan una relación directa con el desempeño laboral del personal de la cooperativa de ahorro y crédito El Sagrario Ltda., genera ventajas competitivas, las cuales permitirán mantener una buena gestión y un clima organizacional exitoso. Las estrategias planteadas para cada procedimiento tienen como objetivo brindar un buen servicio y contribuir a mejorar el desempeño laboral de la cooperativa. Estas estrategias se implementan con el fin de potenciar la gestión en la entidad y asegurar un mejor desempeño dentro de la misma.

Durante la investigación realizada, se ha podido identificar ciertas deficiencias en el desempeño laboral de la Cooperativa de Ahorro y Crédito El Sagrario Ltda. Con el objetivo de afrontar estas deficiencias, se proponen estrategias específicas para cada dificultad existente.

Estas estrategias tienen como objetivo mejorar el clima organizacional de la cooperativa. Al implementar estas estrategias, se espera que la organización pueda perfeccionar el rendimiento de sus colaboradores y generar confianza mutua al contar con procedimientos adecuados para el desarrollo del personal. Estas acciones contribuirán a un mejor funcionamiento de la organización en general.

5.4. Objetivos

5.4.1. Objetivo General

Diseñar estrategias del clima organizacional para mejorar el desempeño laboral en la cooperativa de ahorro y crédito El Sagrario Ltda.

5.4.2. Objetivos Específicos

1. Establecer un plan de capacitación para fomentar la motivación entre compañeros de trabajo.
2. Proponer un plan operativo de mejoramiento del clima organizacional para la cooperativa de ahorro y crédito El Sagrario Ltda.
3. Proponer un plan operativo de mejora para el desempeño Laboral en la cooperativa de ahorro y crédito El Sagrario Ltda.

PLAN DE CAPACITACIÓN PARA FOMENTAR LA MOTIVACIÓN ENTRE COMPAÑEROS DE TRABAJO

Objetivo

El objetivo de este plan de capacitación es fomentar la motivación entre los compañeros de trabajo, promoviendo un ambiente laboral positivo y colaborativo.

Duración

El plan de capacitación se llevará a cabo durante un período de tres meses, con sesiones semanales de dos horas cada una.

Presupuesto

Superintendencia de economía popular y solidaria

Responsable

La persona responsable de llevar a cabo el plan de capacitación dentro de la cooperativa de ahorro y crédito El Sagrario Ltda. Es la licenciada García Cáceres Nancy Estela, Gerente del ente financiero

Capacitador

El capacitador será el profesional contratado por la cooperativa, el mismo que deberá cumplir con ciertos aspectos necesarios para realizar la capacitación.

Contenido del Plan:

Sesión 1: Introducción a la importancia de la motivación en el entorno laboral

- Definición de motivación y su impacto en el desempeño laboral
- Identificación de los beneficios de un equipo motivado
- Presentación de estudios y casos de éxito relacionados con la motivación en el trabajo

Sesión 2: Técnicas de comunicación efectiva para fomentar la motivación

- Habilidades de escucha activa y empatía
- Comunicación asertiva y constructiva
- Retroalimentación positiva y reconocimiento del trabajo bien hecho

Sesión 3: Desarrollo de habilidades de liderazgo motivador

- Identificación de los estilos de liderazgo y su impacto en la motivación
- Técnicas para inspirar y motivar a los demás
- Fomento de la participación y la colaboración en el equipo

Sesión 4: Creación de un ambiente laboral positivo

- Impulsar la diversidad y la inclusión en el equipo
- Gestión del estrés y el conflicto de manera constructiva
- Creación de un ambiente de trabajo seguro y respetuoso

Sesión 5: Herramientas y recursos para mantener la motivación a largo plazo

- Identificación de metas y objetivos claros
- Planificación y organización del trabajo
- Autocuidado y bienestar personal

Sesión 6: Evaluación y seguimiento del plan de capacitación

- Retroalimentación de los participantes sobre la efectividad del plan
- Identificación de áreas de mejora y posibles acciones futuras

Recursos adicionales:

- Materiales de lectura y estudio complementarios
- Ejercicios prácticos y dinámicas de grupo
- Apoyo concreto a través de instructores o coaching

Se recomienda realizar evaluaciones periódicas para medir el impacto de las sesiones y realizar ajustes de ser necesarios.

Plan de Capacitación para Fomentar la Motivación entre compañeros de trabajo, en la Cooperativa de ahorro y crédito El Sagrario Ltda.

Objetivo	Fomentar la motivación entre los compañeros de trabajo, promoviendo un ambiente laboral positivo y colaborativo.
Duración	Un período de tres meses, con sesiones semanales de dos horas cada una.
Responsable	Gerente de la cooperativa
Capacitador	Profesional contratado por la cooperativa

SESION 1

Tema	Introducción a la importancia de la motivación en el entorno laboral
Objetivo	Conocer la importancia y beneficios de la definición de Motivación en el trabajo
Duración	2 horas

TEMAS A TRATAR

- Definición de motivación y su impacto en el desempeño laboral
 - Identificación de los beneficios de un equipo motivado
 - Presentación de estudios y casos de éxito relacionados con la motivación en el trabajo
-

RECURSOS ADICIONALES

- Materiales de lectura y estudio complementarios
 - Ejercicios prácticos y dinámicas de grupo
 - Apoyo concreto a través de instructores o coaching
-

Nota: Plan de capacitación para fomentar la motivación entre compañeros de trabajo

Elaborado por: *Guingla Mirella & Guamarica Edwin*

Plan de Capacitación para Fomentar la Motivación entre compañeros de trabajo, en la Cooperativa de ahorro y crédito El Sagrario Ltda.

Objetivo	Fomentar la motivación entre los compañeros de trabajo, promoviendo un ambiente laboral positivo y colaborativo.
Duración	Un período de tres meses, con sesiones semanales de dos horas cada una.
Responsable	Gerente de la cooperativa
Capacitador	Profesional contratado por la cooperativa

SESION 2

Tema	Técnicas de comunicación efectiva para fomentar la motivación
Objetivo	Poner en práctica la empatía y la comunicación constructiva del personal de la cooperativa
Duración	2 horas

TEMAS A TRATAR

- Habilidades de escucha activa y empatía
 - Comunicación asertiva y constructiva
 - Retroalimentación positiva y reconocimiento del trabajo bien hecho
-

RECURSOS ADICIONALES

- Materiales de lectura y estudio complementarios
 - Ejercicios prácticos y dinámicas de grupo
 - Apoyo concreto a través de instructores o coaching
-

Nota: Plan de capacitación para fomentar la motivación entre compañeros de trabajo

Elaborado por: *Guingla Mirella & Guamarica Edwin*

Plan de Capacitación para Fomentar la Motivación entre compañeros de trabajo, en la Cooperativa de ahorro y crédito El Sagrario Ltda.

Objetivo	Fomentar la motivación entre los compañeros de trabajo, promoviendo un ambiente laboral positivo y colaborativo.
Duración	Un período de tres meses, con sesiones semanales de dos horas cada una.
Responsable	Gerente de la cooperativa
Capacitador	Profesional contratado por la cooperativa

SESION 3

Tema	Desarrollo de habilidades de liderazgo motivador
Objetivo	Conocer sobre el liderazgo y la colaboración en equipo
Duración	2 horas

TEMAS A TRATAR

- Identificación de los estilos de liderazgo y su impacto en la motivación
 - Técnicas para inspirar y motivar a los demás
 - Fomento de la participación y la colaboración en el equipo
-

RECURSOS ADICIONALES

- Materiales de lectura y estudio complementarios
 - Ejercicios prácticos y dinámicas de grupo
 - Apoyo concreto a través de instructores o coaching
-

Elaborado por: *Guingla Mirella & Guamarica Edwin*

Plan de Capacitación para Fomentar la Motivación entre compañeros de trabajo, en la Cooperativa de ahorro y crédito El Sagrario Ltda.

Objetivo	Fomentar la motivación entre los compañeros de trabajo, promoviendo un ambiente laboral positivo y colaborativo.
Duración	Un período de tres meses, con sesiones semanales de dos horas cada una.
Responsable	Gerente de la cooperativa
Capacitador	Profesional contratado por la cooperativa

SESION 4

Tema	Creación de un ambiente laboral positivo
Objetivo	Manejar el estrés y mejorar el ambiente laboral
Duración	2 horas

TEMAS A TRATAR

- Impulsar la diversidad y la inclusión en el equipo
 - Gestión del estrés y el conflicto de manera constructiva
 - Creación de un ambiente de trabajo seguro y respetuoso
-

RECURSOS ADICIONALES

- Materiales de lectura y estudio complementarios
 - Ejercicios prácticos y dinámicas de grupo
 - Apoyo concreto a través de instructores o coaching
-

Elaborado por: *Guingla Mirella & Guamarica Edwin*

Plan de Capacitación para Fomentar la Motivación entre compañeros de trabajo, en la Cooperativa de ahorro y crédito El Sagrario Ltda.

Objetivo	Fomentar la motivación entre los compañeros de trabajo, promoviendo un ambiente laboral positivo y colaborativo.
Duración	Un período de tres meses, con sesiones semanales de dos horas cada una.
Responsable	Gerente de la cooperativa
Capacitador	Profesional contratado por la cooperativa

SESION 5

Tema	Herramientas y recursos para mantener la motivación a largo plazo
Objetivo	Aprender a identificar las metas y tener un bienestar personal activo
Duración	2 horas

TEMAS A TRATAR

- Identificación de metas y objetivos claros
 - Planificación y organización del trabajo
 - Autocuidado y bienestar personal
-

RECURSOS ADICIONALES

- Materiales de lectura y estudio complementarios
 - Ejercicios prácticos y dinámicas de grupo
 - Apoyo concreto a través de instructores o coaching
-

Nota: Plan de capacitación para fomentar la motivación entre compañeros de trabajo

Elaborado por: *Guingla Mirella & Guamarica Edwin*

Plan de Capacitación para Fomentar la Motivación entre compañeros de trabajo, en la Cooperativa de ahorro y crédito El Sagrario Ltda.

Objetivo	Fomentar la motivación entre los compañeros de trabajo, promoviendo un ambiente laboral positivo y colaborativo.
Duración	Un período de tres meses, con sesiones semanales de dos horas cada una.
Responsable	Gerente de la cooperativa
Capacitador	Profesional contratado por la cooperativa

SESION 6

Tema	Evaluación y seguimiento del plan de capacitación
Objetivo	Examinar el plan de motivación y determinar las acciones para el mejor funcionamiento
Duración	2 horas

TEMAS A TRATAR

- Retroalimentación de los participantes sobre la efectividad del plan
 - Identificación de áreas de mejora y posibles acciones futuras
-

RECURSOS ADICIONALES

- Materiales de lectura y estudio complementarios
 - Ejercicios prácticos y dinámicas de grupo
 - Apoyo concreto a través de instructores o coaching
-

Nota: Plan de capacitación para fomentar la motivación entre compañeros de trabajo

Elaborado por: *Guingla Mirella & Guamarica Edwin*

CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES DE LA CAPACITACIÓN

Sesiones	Actividades	Responsable	Fecha	Hora
SESIÓN 1	+ Definición de motivación y su impacto en el desempeño laboral	Capacitador contratado	Sábado	12:00 Pm
	+ Identificación de los beneficios de un equipo motivado			a 14:00 Pm
	+ Presentación de estudios y casos de éxito relacionados con la motivación			
SESIÓN 2	+ Habilidades de escucha activa y empatía	Capacitador contratado	Sábado	12:00 Pm
	+ Comunicación asertiva y constructiva			a
	+ Retroalimentación positiva y reconocimiento del trabajo			14:00 Pm
SESIÓN 3	Identificación de los estilos de liderazgo	Capacitador contratado	Sábado	12:00 Pm
	Técnicas para inspirar y motivar a los demás			a
	Fomento de la participación y la colaboración en el equipo			14:00 Pm

SESIÓN 4	+ Impulsar la diversidad y la inclusión en el equipo	Capacitador contratado	Sábado	12:00 Pm
	+ Gestión del estrés y el conflicto de manera constructiva			a
	+ Creación de un ambiente de trabajo seguro			14:00 Pm
SESIÓN 5	+ Identificación de metas y objetivos claros	Capacitador contratado	Sábado	12:00 Pm
	+ Planificación y organización del trabajo			a
	+ Autocuidado y bienestar personal			14:00 Pm
SESIÓN 6	+ Retroalimentación de los participantes	Capacitador contratado	Sábado	12:00 Pm
	+ Identificación de áreas de mejora			a
				14:00 Pm

Nota: Cronograma para la realización de las actividades dentro de la empresa

Elaborado por: *Guingla Mirella & Guamarica Edwin*

PLAN OPERATIVO DE MEJORAMIENTO DEL CLIMA ORGANIZACIONAL PARA LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO EL SAGRARIO LTDA.

Objetivo	Estrategias	Actividades	Proyectos	Responsables
Mejora las relaciones laborales de los empleados de la cooperativa de ahorro y crédito El Sagrario Ltda.	Concurso de merecimientos y oposición, para ocupar los cargos requeridos por la institución	Análisis de puestos requeridos en la cooperativa Diseñar el concurso de méritos. Programación del concurso de méritos. Propagación del concurso de méritos por diversas vías de comunicación	Proyecto para la ejecución del concurso de mérito y oposición .	Gerente del ente Financiero
Establecer un ambiente amable, de respeto y trabajo en equipo entre el superior y los empleados	Plan para fortalecer la relación entre el jefe y los empleados de la cooperativa de ahorro y crédito El Sagrario Ltda.	Identificar las dificultades de comunicación entre el superior y los miembros de su equipo. Desarrollar un plan de refuerzo y formación para el trabajo en equipo. Examinar los resultados obtenidos	Proyecto de fortalecimiento y capacitación	Gerente del ente Financiero
Amplificar la información sobre los objetivos institucionales de la cooperativa.	Plan educativo sobre objetivos institucionales.	Determinar el desconocimiento de los empleados acerca de los objetivos corporativos. Desarrollar un plan de capacitación con fines institucionales.	Proyecto de capacitación	Gerente del ente Financiero

		Instruir al equipo de trabajo acerca de los objetivos institucionales Evaluar al equipo de trabajo gradualmente		
Mejorar la comunicación de los empleados pertenecientes a la cooperativa de ahorro y crédito El Sagrario Ltda.	Implementar un plan para el fortalecimiento de la comunicación y las relaciones entre compañeros de la cooperativa	Crear un plan para fortalecer la comunicación entre los compañeros de la cooperativa Ejecutar el plan de fortalecimiento Valoración de los resultados	Proyecto para el fortalecimiento de la comunicación	Gerente del ente Financiero
Mejorar el ambiente interno de la cooperativa de ahorro y crédito El Sagrario Ltda.	Elaboración de un plan de mejora para el clima organizacional	Determinar los problemas que afectan directamente al clima organizacional de la cooperativa Aplicación del plan de mejoramiento Evaluación de los resultados	Proyecto para la mejoría del clima organizacional	Gerente del ente Financiero

Nota: Creación del plan operativo de mejoramiento del clima organizacional

Elaborado por: *Guingla Mirella & Guamarica Edwin*

PLAN OPERATIVO DE MEJORA PARA EL DESEMPEÑO LABORAL EN LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO EL SAGRARIO LTDA.

Objetivo	Estrategias	Actividades	Proyectos	Responsables
Aumentar las medidas de seguridad para garantizar que los trabajadores laboren de manera correcta.	Creación de un plan para la adquisición de equipos de seguridad personal.	Identificar el equipo necesario para garantizar la seguridad de los empleados Investigar las opciones y costos disponibles dentro del mercado. Monitoreo del proceso de compras Adquisición de los equipos	Proyecto para la adquisición de equipos de seguridad	Lic. García Cáceres Nancy Estela, Gerente del ente Financiero
Aumentar el desempeño de los miembros de la cooperativa de ahorro y crédito El Sagrario Ltda.	Evaluar el desempeño profesional de los trabajadores	Analizar los parámetros establecidos para una evaluación del desempeño Identificar los métodos necesarios para evaluar el desempeño de los trabajadores Elaborar la evaluación que permita medir el desempeño profesional Aplicar la evaluación diseñada	Proyecto para evaluar el desempeño laboral	Lic. García Cáceres Nancy Estela, Gerente del ente Financiero
Incrementar las actividades recreacionales durante el año.	Plan para la incrementación de actividades recreativas	Determina el número de actividades recreativas que se realizara durante todo el año. Diseñar un cronograma para las actividades a realizarse	Programa para incrementar las actividades recreativas	Lic. García Cáceres Nancy Estela, Gerente del ente Financiero

		<p>Notificar al personal de la cooperativa sobre el cronograma de actividades</p> <p>Premiar al personal de la cooperativa durante la realización de las actividades</p>		
<p>Proporcionar una retroalimentación constructiva dentro de la cooperativa</p>	<p>Programa de retroalimentación mensual</p>	<p>Notificar al personal de la cooperativa sobre el programa de retroalimentación</p> <p>Formación de grupos de discusión</p> <p>Compartir experiencias, identificar problemas comunes y proponer soluciones colaborativas</p>	<p>Programa de retroalimentación mensual</p>	<p>Lic. García Cáceres Nancy Estela, Gerente del ente Financiero</p>
<p>Incrementar la motivación y participación en equipo dentro de la cooperativa de ahorro y crédito El Sagrario Ltda.</p>	<p>Programa de motivación y reconocimiento.</p>	<p>Desarrollar un plan de motivación y reconocimiento</p> <p>Aplicación del plan de motivación y reconocimiento a los empleados de la cooperativa</p> <p>Ejecutar una evaluación sobre el incremento de la motivación generada en los empleados</p>	<p>Programa de motivación y reconocimiento.</p>	<p>Lic. García Cáceres Nancy Estela, Gerente del ente Financiero</p>

Nota: Creación del plan operativo de mejora para el desempeño laboral

Elaborado por: *Guingla Mirella & Guamarica Edwin*

CONCLUSIONES

- Un factor que repercute de manera negativa dentro de la cooperativa de ahorro y crédito El Sagrario Ltda., en relación al clima organizacional y el desempeño laboral es que existe escases de motivación por parte de los compañeros de trabajo acarreado ciertas dificultades de comunicación dentro de la misma.
- Dentro del presente trabajo de titulación se logró concluir que, el clima organizacional existente dentro de la cooperativa, se encuentra con ciertas falencias debido a que no se evidencia una comunicación adecuada por parte del personal administrativo, ocasionando conflictos al momento de realizar sus labores diarias.
- Las razones por las cuales se ve afectado el desempeño laboral dentro de la cooperativa, es por la falta de conocimientos que tiene el nuevo personal referentes a los lineamientos de la misma haciendo que se cree ciertos problemas de rendimiento que afectan de una u otra manera a todo el equipo de trabajo.

RECOMENDACIONES

- Poner en práctica el plan de capacitación diseñado con el fin de mejorar la escasa motivación existe dentro de la cooperativa de ahorro y crédito El Sagrario Ltda, para poder mejorar las relaciones interpersonales del equipo de trabajo.
- Aplicar las estrategias propuestas, para poder mejorar el clima organizacional que se encuentra afectado por ciertos conflictos entre el personal de la cooperativa de ahorro y crédito El Sagrario Ltda, con el fin de armonizar la convivencia entre compañeros de trabajo.
- Efectuar capacitaciones en referencia al manejo de la institución, ayudando así a que el nuevo personal que se integre a la cooperativa pueda desempeñarse de una manera adecuada y evitar que exista problemas de rendimiento dentro de la misma.

BIBLIOGRAFÍA

- Asamblea Nacional del Ecuador. (1966). *REGLAMENTO GENERAL A LA LEY DE COOPERATIVAS*. Quito: Imprenta del Gobierno. Recuperado el 05 de 11 de 2023, de https://www.inclusion.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2012/07/REGLAMENTO_GENERAL_A_LA_LEY_DE_COOPERATIVAS.pdf
- Asamblea Nacional del Ecuador. (2001). *LEY DE COOPERATIVAS, CODIFICACION*. Quito: Imprenta del Gobierno. Recuperado el 05 de 11 de 2023, de https://www.inclusion.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2012/07/LEY_DE_COOPERATIVAS.pdf
- Chiavenato, I. (1999). *Administración de Recursos Humanos* (Quinta ed.). Mexico: McGraw-Hill Publishing Co. Obtenido de • [https://www.ucipfg.com/Repositorio/MAES/MAES-08/UNIDADES-APRENDIZAJE/Administracion%20de%20los%20recursos%20humanos\(%20lect%20\)%20CHIAVENATO.pdf](https://www.ucipfg.com/Repositorio/MAES/MAES-08/UNIDADES-APRENDIZAJE/Administracion%20de%20los%20recursos%20humanos(%20lect%20)%20CHIAVENATO.pdf)
- Chiavenato, I. (2009). *Gestión* (Tercera ed.). Mexico : McGraw-Hill Companies, Inc. Recuperado el 05 de 11 de 2023, de <http://repositorio.uasb.edu.bo:8080/bitstream/54000/1143/1/Chiavenato-Talento%20humano%203ra%20ed.pdf>
- Chiavenato, I. (2009). *Gestión del Talento Humano* (Tercera ed.). México: McGraw-Hill Publishing Companies, Inc. Recuperado el 05 de 11 de 2023, de <http://repositorio.uasb.edu.bo:8080/bitstream/54000/1143/1/Chiavenato-Talento%20humano%203ra%20ed.pdf>
- COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO EL SAGRARIO LTDA. (2021, 16 de agosto). *ESTATUTO SOCIAL*. Ambato: Matriz Sede Ambato. Recuperado el 05 de 11 de 2023, de <https://www.studocu.com/ec/document/unidad-educativa-villa-florida/contabilidad/estatuto-sagrario-notas/36755809>
- Dalton, M. (11 de 04 de 2019). comportamiento organizacional y su importancia. *Blog comportamiento*, 2. Recuperado el 05 de 11 de 2023, de <https://rockcontent.com/es/blog/comportamiento-organizacional/>
- Hernández, J. A. (2019). *Desarrollo Organizacional* (Primera ed.). (G. D. Chávez, Ed.) Juárez: Pearson. Recuperado el 05 de 11 de 2023, de https://www.pucesa.edu.ec/wp-content/uploads/2019/11/3_Desarrollo-organizacional.pdf
- Martínez, G. (2018). *Administración de Recursos Humanos* (Quinta ed.). México: PEARSON EDUCACIÓN. Recuperado el 05 de 11 de 2023, de <https://gc.scalahed.com/recursos/files/r161r/w24802w/Administracion-de-recursos-humanos-5ed-Gary-Dessler-y-Ricardo-Varela.pdf>

- Palmero, F. (2008). Perspectiva histórica de la psicología de la motivación. *Avances en Psicología Latinoamericana*, 26(2). Recuperado el 05 de 11 de 2023, de <https://www.redalyc.org/pdf/799/79926204.pdf>
- Ponce, A. R. (2017). *Administración Moderna* (Primera ed.). Mexico: Limusa. Recuperado el 05 de 11 de 2023, de <https://educativoinurgentes.files.wordpress.com/2018/01/administracion-moderna-reyes-ponce.pdf>
- Ponce, D. K. (2015). Gestión administrativa y su impacto en la calidad del servicio. *Recimundo*, 120-131. doi:10.26820/recimundo/6.(supl1).junio.2022.120-131
- Prado, J. F. (2016). Trabajo, salud y factores psicosociales. *Clima y ambiente organizacional*, vol. 32(2), 31-32. Recuperado el 04 de 11 de 2023, de <https://www.redalyc.org/pdf/2313/231346516001.pdf>
- Quiñonez, V. (2020). EL CLIMA ORGANIZACIONAL Y SU INCIDENCIA EN EL DESEMPEÑO LABORAL. (TESIS PREVIA A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE MAGÍSTER). UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA ISRAEL, Quito.
- Sámano, M. R. (2018). *Elementos Basicos de la Administración* (Primera ed.). México , México : UAS/DGEP. Recuperado el 05 de 11 de 2023, de https://dgep.uas.edu.mx/librosdigitales/6to_SEMESTRE/elementos_basicos__de_administracion.pdf
- Vásconez, D. (2017). Investigacion de tesis . *Questionpro*, 6.
- Verte, C. (2018). Cultura organizacional: evolución en la medición. *ESTUDIOS GERENCIALES*, 29(128), 4. Recuperado el 05 de 11 de 2023, de <https://www.redalyc.org/pdf/212/21229786009.pdf>
- Viteri, L. Y. (2022). *El desarrollo organizacional a través del talento*. Guayaquil: JOURNAL.

ANEXOS

Anexo A. Diagrama de Gantt

Tabla 16. Cronograma De Gantt

ACTIVIDADES	semana/mes				semana/mes				semana/mes				semana/mes																			
	Septiembre				Octubre				Noviembre				Diciembre				Enero				Febrero				Marzo				Abril			
	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
<i>Solicitud de autorización a la cooperativa de ahorro y crédito El Sagrario Ltda.</i>				X																												
<i>Denuncia del tema de nuestra tesis</i>				X																												
<i>Aprobación del tema en consejo universitario</i>				X																												
<i>Primer acercamiento al director de tesis</i>								X																								
<i>Elaboración del anteproyecto</i>								X																								
<i>Revisión del tema con el director académico</i>								X																								

<i>Revisión del anteproyecto con el director</i>	X	X					
<i>Revisión del anteproyecto con los pares</i>			X				
<i>Modificar las observaciones presentadas por el director</i>			X				
<i>Entrega del anteproyecto a la coordinadora de titulación</i>			X				
<i>Análisis respectivos de la Tesis</i>				X	X		
<i>Creación y aprobación de encuestas por el Director</i>					X		
<i>creación y aprobación de encuestas por los Pares</i>						X	
<i>Realización de las encuestas al personal de la cooperativa</i>						X	X
<i>Realización de la entrevista a la licenciada Gerente</i>							X
<i>Elaboración de la propuesta</i>							X X

<i>Entrega de la certificación del 70% de cumplimiento de la Tesis</i>	<i>X</i>				
<i>Modificación de las observaciones presentadas por el director</i>	<i>X</i>				
<i>Modificaciones respectivas de la tesis</i>		<i>X</i>	<i>X</i>	<i>X</i>	<i>X</i>
<i>Revisión del formato de tesis</i>					<i>X</i>
<i>Enviar el documento para la certificación del anti plagio</i>					<i>X</i>
<i>Firma del certificado de anti plagio al director</i>					<i>X</i>
<i>Firma del certificado de validación de la Tesis</i>					<i>X</i>
<i>Impresión de la tesis</i>					<i>X</i>
<i>Presentación de la tesis</i>					<i>X</i>

Nota: Detalle de las actividades a realizarse para el cumplimiento del proyecto de investigación

Elaborado por: Guingla Mirella & Guamarica Edwin

Anexo B. Presupuesto Ejecutado

Tabla 17. Presupuesto

Concepto	Unidad	Valor / Unidad	Valor Total
Copias	1500	0,15	225
Impresiones	1500	0,25	375
Carpetas	10	0,8	8
Resmas de papel	5	4,5	22,5
Anillados	6	2,5	15
Pasajes	200	1	200
Internet	6	30	180
Otros Gastos	30	2	60
		Gasto Total	1085,5

Nota: Presupuesto para la ejecución del proyecto de investigación

Elaborado por: Guingla Mirella & Guamarica Edwin

Anexo C. Instrumentos de recopilación de datos

**INSTRUMENTOS DE RECOPIACIÓN DE DATOS
UNIVERSIDAD ESTATAL DE BOLÍVAR
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS, GESTIÓN
EMPRESARIAL E INFORMÁTICA
CARRERA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

**FORMULARIO DE LA ENCUESTA APLICADA AL PERSONAL DE LA
COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO “EL SAGRARIO LTDA”**

Objetivo: Recopilar información necesaria de los colaboradores de la cooperativa de ahorro y crédito “El Sagrario Ltda.”, con el fin de poder determinar la situación actual de la cooperativa

1. ¿Colabora con sus compañeros a crecer internamente dentro de la empresa?

Nunca -

Casi nunca

Neutral

Casi siempre

Siempre

2. ¿Hace pausas para halagar y reconocer los logros de sus compañeros de trabajo?

Nunca

Casi nunca

Neutral

Casi siempre

Siempre

3. ¿Ha existido un dialogo motivacional con sus compañeros de trabajo sobre el desarrollo profesional?

Nunca

Casi nunca

Neutral

Casi siempre

Siempre

4. ¿Cómo calificaría su espacio laboral para el cumplimiento de las funciones encomendadas?

Pésimo

Regular

Bueno

Excelente

5. ¿La cooperativa en general permanece limpia y goza de un mantenimiento adecuado?

Nunca

Casi nunca

Neutral

Casi siempre

Siempre

6. ¿Los conflictos y problemas que aparecen dentro de la cooperativa son solucionados de forma satisfactoria?

Nunca

Casi nunca

Neutral

Casi siempre

Siempre

7. ¿Su jefe escucha sus sugerencias relacionadas al trabajo laboral?

Nunca

Casi nunca

Neutral

Casi siempre

Siempre

8. ¿Ha encontrado problemas de rendimiento en sus compañeros de trabajo?

Nunca

Casi nunca

Neutral

Casi siempre

Siempre

9. ¿Cómo se siente respecto a su papel dentro de la empresa?

Mal

Bien

Muy Bien

Excelente

10. ¿El Clima Organizacional dentro de la cooperativa es?

Malo

Bueno

Muy Bueno

Excelente

11. ¿Cómo calificaría usted los sistemas de comunicación dentro de la empresa?

Malo

Bueno

Muy Bueno

Excelente

12. ¿Sus opiniones al momento de tomar una decisión en el equipo son importantes?

Nunca

Casi nunca

Neutral

Casi siempre

Siempre

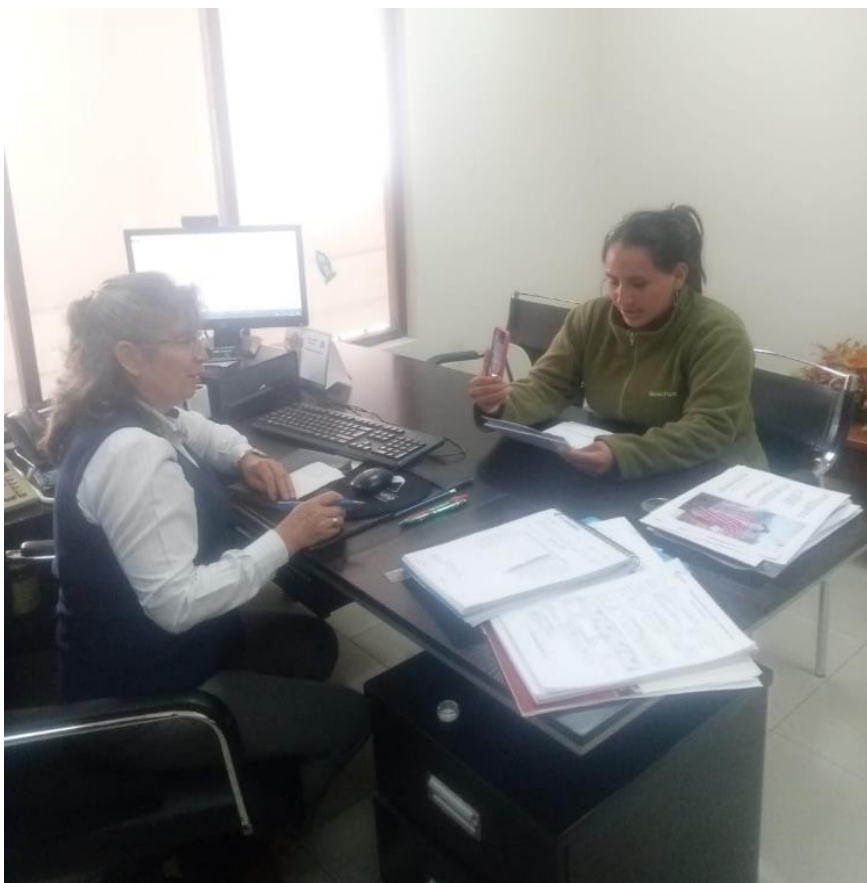
Anexo D. Formulario de entrevista

UNIVERSIDAD ESTATAL DE BOLÍVAR
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS, GESTIÓN
EMPRESARIAL E INFORMÁTICA
CARRERA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS
FORMULARIO DE LA ENTREVISTA APLICADA A LA LICENCIADA
GARCÍA CÁCERES NANCY ESTHELA GERENTE DE LA
COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO “EL SAGRARIO LTDA”

Objetivo: Recopilar información necesaria de la licenciada García Cáceres Nancy Estela, Gerente de la cooperativa de ahorro y crédito El Sagrario Ltda., con el fin de poder determinar la situación actual de la cooperativa.

1. ¿De qué manera se relaciona con su equipo de trabajo?
2. ¿Cómo motiva a su equipo de trabajo para alcanzar los objetivos esperados?
3. ¿Mantiene diálogos constantes sobre el crecimiento personal de sus colaboradores?
4. ¿Cree que los espacios destinados para el cumplimiento de las obligaciones de su equipo de trabajo son los adecuados?
5. ¿Ha existido situaciones difíciles o conflictivas dentro de la cooperativa El Sagrario Ltda. en el pasado?
6. ¿La gerencia general de la empresa escucha las sugerencias de las agencias para mejorar el clima organizacional?
7. ¿Qué tipo de problemas ha encontrado en su equipo de trabajo y cómo los motiva a mejorar?
8. ¿Cómo apoya el desarrollo profesional de su equipo de trabajo?
9. ¿Usted como gerente, de qué manera motiva a que exista compañerismo dentro de la cooperativa El Sagrario Ltda.?
10. ¿Cómo fomenta la calidad de trabajo dentro de la cooperativa de ahorro y crédito el Sagrario Ltda.?

Anexo E. Evidencias fotográficas



Nota: Entrevista realizada a la Gerente de la cooperativa de ahorro y crédito el Sagrario Ltda.



Nota: Entrevista realizada a la Gerente de la cooperativa de ahorro y crédito el Sagrario Ltda.



Nota: Visita a la institución para ejecución de la entrevista y encuesta.




Nota: Visita a la institución para ejecución de la entrevista y encuesta.

Anexo F. Carta de aceptación

www.elsagrario.fin.ec

1/1

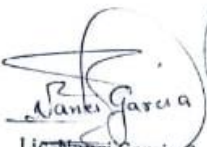
Guaranda, 17 de octubre de 2023
OFICIO N. 0141-SG-2023

Señores
MIRELLA NATALY GUINGLA TACO
EDWIN LUIS GUAMARICA SANCHEZ
Presente.-

De mi consideración:

En atención a su pedido en el cual solicita "permita realiza el tema de investigación "EL CLIMA ORGANIZACIONAL Y EL DESEMPEÑO LABORAL DEL PERSONAL ADMINISTRATIVO DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO "EL SAGRARIO LTDA" PROVINCIA BOLIVAR, CANTÓN GUARANDA", se acepta realicen el tema de investigación solicitado.

Atentamente,


Lic. Nanci Garcia C
GERENTE DE SUCURSAL
COAC EL SAGRARIO LTDA.



• AMBATO • RIOBAMBA • LATACUNGA • QUITO • GUARANDA • BABAHOYO • MILAGRO

Anexo G. Certificado Turnitin

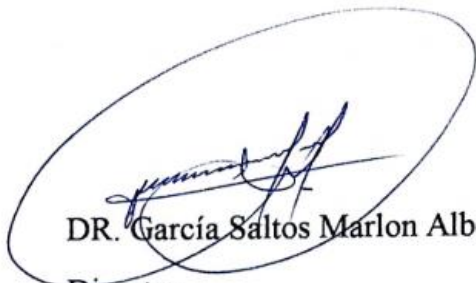
DOCTOR GARCÍA SALTOS MARLON ALBERTO EN CALIDAD DE DIRECTOR DEL TRABAJO DE INTEGRACIÓN CURRICULAR.

CERTIFICA

Que el trabajo de integración curricular denominado “El Clima Organizacional En El Desempeño Laboral Del Personal Administrativo De La Cooperativa De Ahorro Y Crédito El Sagrario Limitada Provincia Bolívar Cantón Guaranda Año 2024”, presentado por GUAMARICA SÁNCHEZ EDWIN LUIS Y GUINGLA TACO MIRELLA NATALY estudiantes de la carrera de administración de empresas pasó el análisis de coincidencia no accidental en la herramienta turnitin reflejando un porcentaje de similitud del 6%, cómo se puede evidenciar en el documento adjunto

Guaranda, 30 de abril del 2024

Atentamente,



DR. García Saltos Marlon Alberto

Director

C.I: 0200724714

Anexo H. Captura Turnitin

NOMBRE DEL TRABAJO

TESIS FINAL.docx

AUTOR

Mirella Guingla

RECuento DE PALABRAS

15210 Words

RECuento DE CARACTERES

85851 Characters

RECuento DE PÁGINAS

88 Pages

TAMAÑO DEL ARCHIVO

4.6MB

FECHA DE ENTREGA

Apr 30, 2024 8:44 AM GMT-5

FECHA DEL INFORME

Apr 30, 2024 8:45 AM GMT-5

● 6% de similitud general

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

- Base de datos de Crossref

● Excluir del Reporte de Similitud

- Base de datos de Internet
- Base de datos de contenido publicado de Crossref
- Fuentes excluidas manualmente
- Base de datos de publicaciones
- Base de datos de trabajos entregados