



UNIVERSIDAD ESTATAL DE BOLÍVAR

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

CARRERA DE GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO

**TRABAJO DE INTEGRACIÓN CURRICULAR
PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE LICENCIADO/A EN GESTIÓN DEL
TALENTO HUMANO**

PROYECTO DE INVESTIGACIÓN

TEMA:

**“RECONOCIMIENTO LABORAL Y RELACIONES INTERPERSONALES EN LOS
TRABAJADORES DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO SAN JOSÉ
LTDA., PROVINCIA BOLÍVAR, AÑO 2025”**

AUTORES:

Karen Anahí Saltos Guzmán
Guido Alexander Torres Cando

DIRECTOR(A)

Ing. Shirley Viviana Zapata Romero

PARES ACADÉMICOS

Ing. Xavier Marcelo García García
Ing. Jefferson Napoleón Naranjo Gaibor

**SAN MIGUEL – ECUADOR
2026**

TEMA DEL PROYECTO DE INVESTIGACIÓN

Incidencia del liderazgo en el fortalecimiento institucional en la Cooperativa de Ahorro y Crédito San José Ltda.

AGRADECIMIENTO

Agradezco a Dios, por ser el sostén de cada día durante este proceso. Hubo noches difíciles, momentos de duda y cansancio que parecían no tener fin, pero en cada uno de ellos sentí Su presencia como una calma que no se explica, solo se siente. Gracias por la salud, por la claridad en los momentos de confusión y por recordarme que todo tiene su tiempo. Sin Fe, este camino habría sido mucho más pesado.

A mis padres, porque detrás de cada página de esta tesis hay un sacrificio suyo que yo no siempre vi, pero siempre estuvo. Gracias por madrugar, por trabajar sin quejarse, por preguntar cómo iba, aunque no entendieran del todo lo que estaba haciendo. Su apoyo no fue solo económico, fue emocional, fue constante, fue incondicional. Hoy cierro este ciclo pensando en todo lo que dieron para que yo pudiera llegar hasta aquí.

Alexander Torres

Agradezco a Dios, por guiarme en cada etapa de esta investigación y por darme la fortaleza necesaria cuando el camino se ponía cuesta arriba. Más de una vez quise pausar, replantear, incluso detenerme, pero siempre apareció algo una señal, una calma, una certeza interior que me recordaba que debía seguir. Gracias por no soltar mi mano en ningún momento de este proceso.

A mis padres, que son la razón más profunda detrás de este esfuerzo. Ellos no necesitaron entender cada detalle de mi investigación para apoyarme; les bastó saber que era importante para mí. Su confianza ciega en mis capacidades, su paciencia en los días difíciles y su alegría genuina ante cada avance fueron el combustible que me mantuvo en marcha. Este título lleva su nombre tanto como el mío.

Karen Saltos

Expresamos nuestro profundo agradecimiento al grupo de investigación Quality Pro de la UEB, por permitirnos formar parte de este espacio durante un año de aprendizaje y

crecimiento. Las herramientas investigativas, orientación y experiencias compartidas fortalecieron nuestras capacidades, contribuyendo significativamente al logro alcanzado en la defensa de nuestro trabajo de integración curricular.

DEDICATORIA

Dedico este proyecto de investigación primeramente a Dios, por haberme dado la fortaleza necesaria para llegar hasta aquí. Hubo momentos en este camino en los que el cansancio fue más grande que las ganas, pero siempre encontré en la fé el impulso para levantarme y continuar. Gracias por guiar cada decisión, por abrir puertas en los momentos precisos y por recordarme que nada es imposible cuando se camina con propósito.

A mis padres, que son el motor más profundo de todo lo que hago. Esta tesis representa años de esfuerzo compartido, porque mientras yo estudiaba, ellos trabajaban para que nada me faltara. Nunca midieron su entrega, nunca pusieron condiciones, simplemente estuvieron ahí con una palabra de aliento, con su presencia y con un amor que no necesita explicarse. Hoy les dedico este logro con toda el alma, porque es tan suyo como mío.

Alexander Torres

Dedico este proyecto de investigación a Dios, porque antes de que yo trazara cualquier meta, Él ya había preparado el camino. Le agradezco por la salud, por la perseverancia y por cada persona que puso en mi vida en el momento indicado. Este título es, ante todo, un testimonio de Su fidelidad y de la certeza de que cuando uno confía, Él nunca falla.

A mi mamá, que convirtieron su sacrificio en mi oportunidad más grande. Crecer viendo su esfuerzo diario fue la motivación más real que pude tener, mucho más poderosa que cualquier premio o reconocimiento. Gracias por enseñarme con el ejemplo que las cosas

valiosas se construyen con trabajo y constancia. Cada página de esta tesis lleva algo de ustedes, y por eso este logro lo celebro primero con ellos.

Karen Saltos

CERTIFICADO DE VALIDACIÓN

UNIVERSIDAD
ESTATAL
DE BOLÍVARUNIDAD DE INTEGRACIÓN CURRICULAR
CARRERA DE GESTIÓN DEL TALENTO HUMANOEXTENSIÓN
SAN MIGUEL

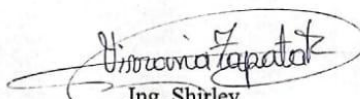
ANEXO 4J. CERTIFICADO DE VALIDACIÓN

Ing. "Shirley Viviana Zapata Romero"; Ing. "Jefferson Naranjo Gaibor" e Ing. "Xavier Marcelo García García"; en su orden Director y Pares Académicos del Trabajo de Integración Curricular denominado "Tema" Reconocimiento laboral y relaciones interpersonales en los trabajadores de la Cooperativa De Ahorro y Crédito San José Ltda. Provincia Bolívar, año 2025", desarrollado por el señor/señorita **Karen Anahí Saltos Guzmán- Guido Alexander Torres Cando**.

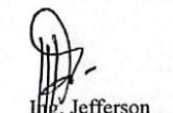
CERTIFICAN

Que, luego de revisado el Trabajo de Integración Curricular en su totalidad, cumple con las exigencias académicas de la **Carrera de Gestión del Talento Humano**, por lo tanto, autorizamos su presentación y defensa.

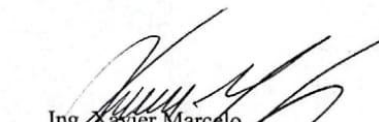
San Miguel, 04 de Junio del 2026



Ing. Shirley
Viviana Zapata
Romero
Director



Ing. Jefferson
Napoleón Naranjo
Gaibor
Par Académico



Ing. Xavier Marcelo
García García
Par Académico

Nota: Documento que será remitido por la coordinación de la Unidad de Titulación con el encabezado y pie de página correspondiente.

CERTIFICACIÓN DEL DIRECTOR Y PAR ACADÉMICO

UNIVERSIDAD
ESTATAL
DEL BOLÍVARUNIDAD DE INTEGRACIÓN CURRICULAR
CARRERA DE GESTIÓN DEL TALENTO HUMANOEXTENSIÓN
SAN MIGUEL

ING. SHIRLEY VIVIANA ZAPATA ROMERO EN CALIDAD DE DIRECTOR A
PETICIÓN DE LA PARTE INTERESADA,

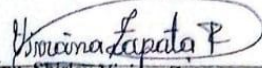
CERTIFICA

Que el señor/señorita Karen Anahí Saltos Guzmán y Guido Alexander Torres Cando estudiantes de la Carrera de Gestión del Talento Humano, Facultad de Ciencias Administrativas, Gestión Empresarial e Informática, han cumplido con las sugerencias y recomendaciones emitidas por el/la suscrito/a su anteproyecto denominado "Reconocimiento laboral y las relaciones interpersonales en la Cooperativa de Ahorro y Crédito San José Ltda., Año 2025 ", en tal virtud faculto al/la interesado/a continuar con el desarrollo de su proyecto.

Es todo cuanto puedo certificar en honor a la verdad.

San Miguel, 21 de abril del 2026

Atentamente,


Ing. Shirley Viviana Zapata Romero
Director/ de proyecto de titulación

**ING. XAVIER MARCELO GARCÍA GARCÍA EN CALIDAD DE PAR ACADEMICO A
PETICIÓN DE LA PARTE INTERESADA,**

CERTIFICA

Que el señor/señorita **Karen Anahí Saltos Guzmán y Guido Alexander Torres Cando**
estudiantes de la **Carrera de Gestión del Talento Humano, Facultad de Ciencias**
Administrativas, Gestión Empresarial e Informática, han cumplido con las sugerencias y
recomendaciones emitidas por el/la suscrito/a su proyecto final denominado **Reconocimiento**
laboral y las relaciones interpersonales en la Cooperativa de Ahorro y Crédito San José
Ltda., Año 2025, en tal virtud faculto al/la continuar con el desarrollo de su proyecto.

Es todo cuanto certificar en honor a la verdad

San Miguel, 21 de abril del 2026

Atentamente,

Ing. Xavier Marcelo García García

Par Académico

**ING. JEFFERSON NAPOLÉON NARANJO GAIBOR EN CALIDAD DE PAR
ACADEMICO A PETICIÓN DE LA PARTE INTERESADA,**

CERTIFICA

Que el señor/señorita **Karen Anahí Saltos Guzmán y Guido Alexander Torres Cando**
estudiantes de la **Carrera de Gestión del Talento Humano, Facultad de Ciencias**
Administrativas, Gestión Empresarial e Informática, han cumplido con las sugerencias y
recomendaciones emitidas por el/la suscrito/a su proyecto final denominado **Reconocimiento**
laboral y las relaciones interpersonales en la Cooperativa de Ahorro y Crédito San José
Ltda., Año 2025, en tal virtud faculto al/la continuar con el desarrollo de su proyecto.

Es todo cuanto certificar en honor a la verdad

San Miguel, 21 de abril del 2026

Atentamente,

Ing. Jefferson Napoléon Naranjo Gaibor

Par Académico

CERTIFICACIÓN DE DERECHOS DE AUTOR

DERECHOS DE AUTOR

Nosotros, **Guido Alexander Torres Cando** y **Karen Anahí Saltos Guzmán**, portadores de la cédula de identidad No. **0202043766** y **1751774256**, en calidad de autores y titulares de los derechos morales y patrimoniales del Trabajo de Titulación:

“RECONOCIMIENTO LABORAL Y RELACIONES INTERPERSONALES EN LOS TRABAJADORES DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO SAN JOSÉ LTDA., PROVINCIA BOLÍVAR, AÑO 2025]”

modalidad trabajo de investigación, declaramos que el presente trabajo es de nuestra autoría original y ha sido elaborado para la obtención del título académico correspondiente.

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 de la obra, con fines estrictamente académicos.

Conservamos a nuestro favor todos los derechos de autor sobre la obra, establecidos en la normativa vigente.

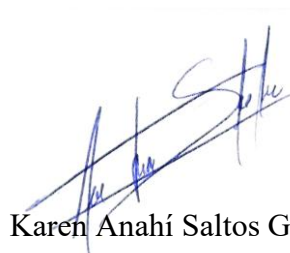
Así mismo, autorizamos a la Universidad Estatal de Bolívar para que realice la digitalización y publicación de este trabajo de titulación en el Repositorio Digital, de conformidad a lo dispuesto en el Art. 144 de la Ley Orgánica de Educación Superior.

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



Guido Alexander Torres Cando

C.I.: 0202043766



Karen Anahí Saltos Guzmán

C.I.: 1751774256

ÍNDICE DE CONTENIDO

TEMA DEL PROYECTO DE INVESTIGACIÓN	II
AGRADECIMIENTO	III
DEDICATORIA	IV
CERTIFICADO DE VALIDACIÓN.....	VI
CERTIFICACIÓN DE DERECHOS DE AUTOR.....	X
INTRODUCCIÓN.....	1
RESUMEN	2
CAPÍTULO I. FORMULACIÓN GENERAL DEL PROYECTO	4
1.1 Descripción del Problema.....	4
1.2 Formulación del Problema	7
1.3 Preguntas de Investigación	7
1.4 Justificación	7
1.5 Objetivos.....	9
1.5.1. Objetivo General.....	9
1.5.2. Objetivos Específicos:.....	9
1.6 Variables.....	10
1.6.1. Variable Independiente.....	10
1.6.2. Variable dependiente.....	10
1.7 Operacionalización.....	11
CAPÍTULO II. MARCO TEÓRICO	15
2.1. Antecedentes	15
2.2. Científico	20
2.2.1 Teoría de la motivación de Abraham Maslow	20
2.2.2 Teoría Bifactorial de Frederick Herzberg	20

2.2.3	Teoría del intercambio social.....	21
2.2.4	Teoría de las relaciones humanas de Elton Mayo	22
2.2.5	Teoría del Reconocimiento de Axel Honneth.	22
2.2.6	Reconocimiento Laboral: Conceptualizaciones y Fundamentos Teóricos	23
2.3	Conceptual	24
2.3.1	Reconocimiento laboral.....	24
2.3.2	Tipos de reconocimiento labora.	25
2.3.3	Tipo de incentivo (monetario / no monetario). Al marco científico.....	26
2.3.4	Frecuencia del reconocimiento.....	27
2.3.5	Percepción del reconocimiento.....	28
2.3.6	Relaciones interpersonales.	29
2.3.7	Trabajo en equipo.	31
2.3.8	Convivencia laboral.....	32
2.4	Legal	33
CAPITULO III. METODOLOGÍA		38
3.1	Tipo de Investigación.....	38
3.2	Enfoque de la investigación	39
3.3	Métodos de Investigación	39
3.4	Técnicas e Instrumentos de Recopilación de Datos	40
3.5	Universo, Población y Muestra	42
3.6	Procesamiento de la Información	42
CAPITULO IV. ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS.....		42
3.1	Análisis cuantitativo	42
3.1	Interpretación de resultados	67
4.3	Discusión.....	74

CONCLUSIONES.....	77
RECOMENDACIONES	79
BIBLIOGRAFÍA.....	80
ANEXOS.....	¡Error! Marcador no definido.
Presupuesto Ejecutado	¡Error! Marcador no definido.
Otros	¡Error! Marcador no definido.

ÍNDICE DE TABLA

TABLA 1 OPERACIONALIZACIÓN	11
TABLA 2 PROGRAMAS INSTITUCIONALES DE RECONOCIMIENTO	43
TABLA 3 INCENTIVOS ECONÓMICOS	44
TABLA 4 RECONOCIMIENTO VERBAL	45
TABLA 5 RETROALIMENTACIÓN POSITIVA	45
TABLA 6 EQUITAD	46
TABLA 7 MOTIVACIÓN	47
TABLA 8 SATISFACCIÓN	48
TABLA 9 RESULTADO POR ÍTEM RECONOCIMIENTO FORMAL	49
TABLA 10 RESULTADO POR ÍTEM RECONOCIMIENTO INFORMAL	50
TABLA 11 RESULTADO POR ÍTEM PERCEPCIÓN DEL RECONOCIMIENTO	51
TABLA 12 RECONOCIMIENTO LABORAL	53
TABLA 13 CLARIDAD EN LA COMUNICACIÓN	54
TABLA 14 CONFIANZA.....	55
TABLA 15 FLUIDEZ.....	56
TABLA 16 COLABORACIÓN	57
TABLA 17 APOYO AUTÓNOMO	58
TABLA 18 COORDINACIÓN	59
TABLA 19 RESPETO	60
TABLA 20 AMBIENTE LABORAL	61
TABLA 21 RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS.....	62
TABLA 22 RESULTADO POR ÍTEM COMUNICACIÓN.....	63
TABLA 23 RESULTADO POR ÍTEM TRABAJO EN EQUIPO	64
TABLA 24 RESULTADO POR ÍTEM GESTIÓN DEL CLIMA LABORAL	65

TABLA 25 RELACIONES INTERPERSONALES.....	66
TABLA 26 ALFA DE CRONBACH	70
TABLA 27 NORMALIDAD	71
TABLA 28 CORRELACIÓN DE DATOS	72

ÍNDICE DE FIGURAS

FIGURA 1 PROGRAMAS INSTITUCIONALES DE RECONOCIMIENTO	43
FIGURA 2 INCENTIVOS ECONÓMICOS	44
FIGURA 3 RECONOCIMIENTO VERBAL	45
FIGURA 4 RETROALIMENTACIÓN POSITIVA	46
FIGURA 5 EQUIDAD.....	47
FIGURA 6 MOTIVACIÓN.....	48
FIGURA 7 SATISFACCIÓN.....	49
FIGURA 8 RECONOCIMIENTO FORMAL	50
FIGURA 9 RECONOCIMIENTO INFORMAL	51
FIGURA 10 PERCEPCIÓN DEL RECONOCIMIENTO	52
FIGURA 11 RECONOCIMIENTO LABORAL	53
FIGURA 12 CLARIDAD EN LA COMUNICACIÓN	54
FIGURA 13 CONFIANZA	55
FIGURA 14 FLUIDEZ.....	56
FIGURA 15 COLABORACIÓN	57
FIGURA 16 APOYO MUTUO	58
FIGURA 17 COORDINACIÓN.....	59
FIGURA 18 RESPETO.....	60
FIGURA 19 AMBIENTE LABORAL	61
FIGURA 20 RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS.....	62
FIGURA 21 COMUNICACIÓN	63
FIGURA 22 TRABAJO EN EQUIPO	64
FIGURA 23 TRABAJO EN EQUIPO	65
FIGURA 24 RELACIONES INTERPERSONALES	67

FIGURA 25 CORRELACIÓN: RECONOCIMIENTO LABORAL Y RELACIONES

INTERPERSONALES	72
------------------------------	-----------

INTRODUCCIÓN

La presente investigación se realiza en el marco de la gestión del talento humano, enfocándose en el análisis del reconocimiento laboral y su influencia en las relaciones interpersonales de los trabajadores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito San José Ltda. En un contexto organizacional cada vez más competitivo, las instituciones deben fortalecer no sólo sus procesos administrativos, sino también los factores humanos que inciden directamente en el desempeño laboral, el clima organizacional y la consecución de objetivos institucionales, el reconocimiento laboral se convierte en un elemento clave dentro de la gestión organizacional, ya que permite valorar el esfuerzo, compromiso y desempeño de los trabajadores, generando en ellos un sentido de pertenencia, motivación y satisfacción, diversos estudios han demostrado que la falta de reconocimiento adecuado puede provocar problemas como la desmotivación, el bajo compromiso y el deterioro de las relaciones interpersonales dentro de las organizaciones.

Por su parte, las relaciones interpersonales representan uno de los pilares más importantes en el desarrollo de cualquier organización, teniendo una huella muy importante en la comunicación, el trabajo en equipo, la familiaridad y la resolución de conflictos, mejorando el clima laboral y la colaboración mutua de los trabajadores, pero si no son suficientes, pueden generar conflictos, desorganización, bajo rendimiento y mal clima laboral.

Los resultados obtenidos manifiestan que hay una relación importante entre el reconocimiento laboral y las relaciones interpersonales, lo que demuestra la manera en que una organización reconoce a sus trabajadores afecta directamente la calidad de sus interacciones.

RESUMEN

El objetivo de la presente tesis es analizar la influencia del reconocimiento laboral en las relaciones interpersonales de los trabajadores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito San José Ltda., partiendo de la problemática existente en torno a la falta de valoración del desempeño y su impacto en el clima organizacional, ya que en el primer capítulo se enfoca en el problema, haciendo énfasis que a nivel mundial como a nivel nacional existe una baja percepción de reconocimiento laboral lo cual afecta la motivación, el compromiso y las relaciones entre los trabajadores y se plantea la pregunta de investigación,

La segunda sección está dedicada a la fundamentación teórica, en el que se tratan antecedentes de trabajos de investigación que se asemejan a nuestra investigación y también se presentan teorías como la conocida jerarquía de necesidades de Maslow; la teoría bifactorial de Herzberg; la teoría del intercambio social y la teoría del reconocimiento, donde nos ayudarán a entender cómo el reconocimiento puede influir en la motivación y en la calidad de las relaciones interpersonales, de esta manera se conceptualizan las variables objeto de estudio y sus dimensiones.

En el tercer capítulo se centró en la metodología, donde se decidió por el uso de un enfoque mixto, un diseño que es descriptivo, pero también correlacional, para la aplicación se utilizó la encuesta como técnica principal, siendo aplicada a 61 trabajadores de la cooperativa, mediante un cuestionario que incluía la escala de Likert, lo que facilitó la obtención de datos de carácter cuantificable sobre la percepción del reconocimiento laboral y las relaciones interpersonales, para los resultados obtenidos evidencian que existen niveles moderados de reconocimiento laboral y que las relaciones interpersonales presentan ciertas debilidades, especialmente en aspectos como la comunicación y la resolución de conflictos.

Palabras Clave: Impacto, Reconocimiento- calidad- colaboradores- motivación.

ABSTRACT

The objective of this thesis is to analyze the influence of job recognition on the interpersonal relationships of employees at the San José Savings and Credit Cooperative Ltd. This analysis stems from the existing problem of insufficient performance evaluation and its impact on the organizational climate. The first chapter focuses on this problem, emphasizing that both globally and nationally, there is a low perception of job recognition, which affects motivation, commitment, and relationships among employees. The research question is then posed.

The second section is dedicated to the theoretical framework, which includes a review of previous research similar to our own and presents theories such as Maslow's hierarchy of needs, Herzberg's two-factor theory, social exchange theory, and recognition theory. These theories help us understand how recognition can influence motivation and the quality of interpersonal relationships, thus conceptualizing the variables under study and their dimensions.

The third chapter focused on the methodology, where a mixed approach was chosen, a design that is descriptive but also correlational. The survey was used as the main technique, applied to 61 workers of the cooperative, through a questionnaire that included the Likert scale, which facilitated obtaining quantifiable data on the perception of job recognition and interpersonal relationships. The results obtained show that there are moderate levels of job recognition and that interpersonal relationships present certain weaknesses, especially in aspects such as communication and conflict resolution.

Keywords: Impact, Recognition, Quality, Employees, Motivation

CAPÍTULO I. FORMULACIÓN GENERAL DEL PROYECTO

1.1 Descripción del Problema

El reconocimiento laboral más bien conocida como una práctica empresarial, busca valorar y destacar el esfuerzo, compromiso y logros de los trabajadores, haciéndoles saber que su trabajo tiene un impacto positivo y es apreciado por la organización. Esto va más allá de un simple “gracias” o una recompensa ocasional, ya que se enfoca en construir un ambiente en el que cada integrante del equipo sienta que su esfuerzo y dedicación son visibles y valorados (Staff, 2026).

A nivel mundial, el problema del reconocimiento laboral y las relaciones interpersonales ha sido instrumento de estudio por parte de organismos internacionales y múltiples centros académicos de alto renombre. Según un estudio realizado por Gallup en su informe State of the Global Workplace 2023 mencionó que apenas el 23% de los trabajadores a nivel global se sienten comprometidos con su organización, mientras que el 65% de los trabajadores afirman no haber recibido ningún tipo de reconocimiento por su trabajo durante el último año (Gallup, 2024).

Para el año 2024, el estudio realizado por Gallup en su informe State of the Global Workplace aplicado a más de 128.000 trabajadores en 160 países, conforma el impacto de esta tendencia: En el año 2024 decayó a un 21% en el compromiso global por parte de los trabajadores, frente al 23% presentado en el año anterior. Adicionalmente, solo el 26% de los trabajadores a nivel global indicaron recibir un reconocimiento apropiado por su desempeño (Gallup, 2025). Esto demuestra la pérdida en el reconocimiento laboral y lo importante que es para la motivación y el desempeño laboral.

En cuanto a las relaciones interpersonales, Gallup marca que el 41% de los trabajadores a nivel global presentan altos niveles de estrés a diario, siendo la mala gestión organizacional, mala comunicación y falta de capacitación son las principales causas de los

conflictos interpersonales en el trabajo (Gallup, 2024). Por otro lado, la consultora PwC, en su Encuesta Global de Empresas y Temores de la Fuerza Laboral 2024 marca que más de la mitad de los trabajadores del mundo (52%) suelen buscar nuevos empleos, a causa de la insatisfacción laboral, la falta de reconocimiento, y una mala relación interpersonal (PwC, 2024).

Además, las cifras respaldan lo importante que es reconocer el trabajo de los empleados. Según una encuesta realizada por la empresa de tecnología de recursos humanos TINYpulse, el 79% de los empleados que abandonan sus trabajos citan la falta de reconocimiento como uno de los principales detonantes para que se sientan desmotivados. Por otro lado, un estudio realizado a nivel global por (Gallup, 2024), Encontró que el 67% de los trabajadores donde los supervisores resaltan sus puntos fuertes están comprometidos con su trabajo. Estos datos demuestran la importancia que pueden tener los programas de reconocimiento sobre todo en la motivación y el rendimiento de los trabajadores (Equipo de edición de Psico-smart., 2024).

Según la Encuesta Nacional de Empleo, desempleo y subempleo (ENEMDU) anual 2023, publicado por el Instituto Nacional de Estadística y Censos (INEC), el sector informal representó el 52.1% de la población ecuatoriana durante el segundo trimestre del año 2023, con un ingreso mensual de apenas \$265,1 (INEC, 2023). Representa que más de la mitad de los trabajadores labora en condiciones de informalidad con la falta de mecanismos de reconocimiento formal, Generando entornos de trabajo en donde los trabajadores sienten que sus actividades no son valoradas ni reconocidas apropiadamente.

Investigaciones realizadas en las empresas ecuatorianas identificaron que existe una mala comunicación, caracterizándose por la mala transmisión de información, inadecuados canales de comunicación y escasa comunicación efectiva en los trabajadores, lo cual genera bajo desempeño, falta de compromiso, conflictos interpersonales y desorden en los trabajos

en equipo. Esta mala comunicación conforma uno de los principales inconvenientes para construir relaciones interpersonales sólidas y para que el reconocimiento laboral pueda fluir adecuadamente en las organizaciones (Gallup, 2025).

En el contexto de las cooperativas de ahorro y crédito sector relevante para la presente investigación, En Ecuador en el año 2023 se realizó una investigación sobre el reconocimiento laboral, tanto como de las relaciones interpersonales, que incluye el diagnóstico del clima laboral en las cooperativas, con el fin de conocer el nivel de reconocimiento que tiene los trabajadores, marcando que existe falta de valoración orientadas al desempeño de los trabajadores (Prestro, 2023).

En las ciudades como Quito, Guayaquil y Cuenca, investigaciones mencionan que variables como la insatisfacción salarial, y la falta de transparencia en las oportunidades de desarrollo profesional y la mala comunicación dentro de la empresa, afectan tanto a la satisfacción laboral como a las relaciones interpersonales Tumbaco Martínez et al., (2023). Una investigación que se realizó en la Cooperativa de Ahorro y Credito 15 de Abril Ltda. (2024) destacó que el tipo de reconocimiento y recompensa conforman uno de los elementos con los niveles más bajos de satisfacción laboral entre los trabajadores (Navarrete Navarrete & Vera Muñoz , 2024).

De igual manera un estudio sobre liderazgo y satisfacción en los trabajadores realizada dentro de la Cooperativa Crecer, una investigación realizada por la Universidad de Guayaquil (2024), menciona que un mal reconocimiento no solo reduce la satisfacción laboral, además que deteriora el clima organizacional y las relaciones interpersonales, recomendando mediaciones rápidas para solidificar los mecanismos de reconocimiento y relaciones interpersonales dentro de las cooperativas Vargas Ramírez et al., (2025).

En el entorno de las relaciones interpersonales, donde la falta de reconocimiento, la mala comunicación, la confianza y la actitud afectan negativamente en los trabajadores de la

cooperativa, de manera que una relación laboral negativa es el causante del mal desempeño y falta de compromiso con los objetivos organizacionales. El principal problema radica en cómo los diferentes tipos de reconocimiento laboral (económicos y no económicos) afectan directamente las relaciones interpersonales dentro de los equipos de trabajo, influyendo en aspectos clave como la colaboración, la confianza, la comunicación, la cohesión y el clima laboral en general. En muchos casos, los reconocimientos mal gestionados o la falta de estos pueden generar tensiones, competencia desleal, desmotivación o conflictos entre compañeros, lo que perjudica la dinámica de grupo y, por ende, la eficiencia organizacional.

La presente investigación será de tipo analítico, descriptiva y correlacional, aplicado al personal administrativo de la Cooperativa de Ahorro y Crédito San José Ltda. Del cantón Chimbo, ubicada en la intersección de las calles: Guayas y Eloy Alfaro (entre marzo a abril 2026).

1.2 Formulación del Problema

¿Cómo influye el reconocimiento laboral en las relaciones interpersonales del personal administrativo de la Cooperativa de Ahorro y Crédito San José Ltda., Del cantón Chimbo?

1.3 Preguntas de Investigación

¿Qué tipos de reconocimiento laboral reciben el personal administrativo de la Cooperativa de Ahorro y Crédito San José Ltda., Del cantón Chimbo?

¿Cuáles son las características de las relaciones interpersonales del personal administrativo de la Cooperativa de Ahorro y Crédito San José Ltda., Del cantón Chimbo?

¿Existe relación entre el reconocimiento laboral y los factores de las relaciones interpersonales?

1.4 Justificación

El presente trabajo de investigación se encarga de analizar las dimensiones fundamentales en el funcionamiento organizacional: el reconocimiento laboral y las

relaciones interpersonales. En el contexto de la Cooperativa San José Ltda. Comprender cómo el reconocimiento influye en la calidad de las interacciones entre los colaboradores resulta esencial para fortalecer el clima laboral, la motivación y el compromiso institucional. El reconocimiento, así sea formal o informal, afecta significativamente en las emociones, la percepción del reconocimiento y la disposición al trabajo cooperativo; son factores que, mientras se gestionen adecuadamente, tienden a favorecer un entorno laboral más armónico y productivo.

De la misma manera el estudio es innovador porque se integran dos variables reconocimiento laboral y relaciones interpersonales desde un aspecto relacional. No obstante, existen investigaciones individuales sobre cada temática, los estudios que analizan su interdependencia dentro de una cooperativa de carácter local suelen escasos. Este acercamiento nos permitió aportar nueva evidencia sobre cómo los procesos simbólicos y emocionales generados por el reconocimiento pueden cambiar las dinámicas sociales y comunicacionales en el ámbito laboral.

Los beneficios del estudio se presentan tanto al nivel organizacional como humano. A nivel organizacional, facilita información objetiva e importante para crear estrategias de reconocimiento que mejoren la cohesión, la comunicación y la satisfacción laboral. A nivel personal, ayuda a que los trabajadores se sientan más valorados, mejorando su bienestar psicológico, su sentido de pertenencia y su predisposición a colaborar. Para la Cooperativa de Ahorro y Crédito San José Ltda., los resultados pueden traducirse en mejoras en el rendimiento, disminución de conflictos internos y un clima laboral más saludable.

Por otra parte, su importancia metodológica, la investigación aporta un diseño que permite medir y relacionar de manera justa los tipos de reconocimiento laboral con los factores de las relaciones interpersonales, generando datos confiables que pueden replicarse

en futuras investigaciones. La aplicación de un instrumento previamente validado por expertos contribuirá a fortalecer la consistencia científica y la precisión de los resultados.

En el contexto teórico, el estudio contribuye al conocimiento existente al intercalar los enfoques de motivación laboral con las teorías de interacción social y comunicación organizacional. Esta relación teórica ayuda a ampliar la comprensión de cómo los estímulos de reconocimiento impactan en la conducta social de los trabajadores.

La importancia práctica radica en que los hallazgos permitirán proponer acciones concretas que mejoren la gestión interna de la cooperativa. La investigación generará insumos útiles para la toma de decisiones gerenciales orientadas a optimizar las relaciones interpersonales, fortalecer el clima organizacional y diseñar políticas de reconocimiento más efectivas y sostenibles.

1.5 Objetivos

1.5.1. Objetivo General

Analizar el reconocimiento laboral y su influencia en las relaciones interpersonales del personal administrativo de la Cooperativa de Ahorro y Crédito San José Ltda., Del cantón Chimbo.

1.5.2. Objetivos Específicos:

- Determinar el tipo de reconocimiento laboral existente en los trabajadores de la Cooperativa San José Ltda. Del cantón Chimbo.
- Identificar la calidad de las relaciones interpersonales de los trabajadores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito San José Ltda. Del cantón Chimbo.
- Establecer la relación que existe entre el reconocimiento laboral y relaciones interpersonales de los trabajadores de la Cooperativa San José Ltda. Del cantón Chimbo.

1.6 Variables**1.6.1. Variable Independiente**

Reconocimiento laboral

1.6.2. Variable dependiente

Relaciones interpersonales

1.7 Operacionalización

Tabla 1 Operacionalización

Tabla 1 Operacionalización

Variables	Definición	Definición Operacional	Dimensiones	Indicador	Ítems	Técnica	Instrumento
Variable Independiente: Reconocimiento laboral	El reconocimiento laboral es el proceso mediante el cual la organización valora y aprecia el desempeño, los logros y las contribuciones de sus trabajadores, fortaleciendo su motivación y compromiso (Chiavenato, 2021).	Se medirá el reconocimiento laboral a través de sus dimensiones: reconocimiento formal, informal y económico, mediante un cuestionario con escala de Likert (1=Nunca a 5=Siempre).	Reconocimiento formal	Programas institucionales de reconocimiento	La institución cuenta con programas formales de reconocimiento laboral.	Encuesta	Cuestionario
					Los programas de reconocimiento son aplicados de manera periódica.	Encuesta	Cuestionario
				Incentivos económicos	Los incentivos económicos son justos en relación con el desempeño.	Encuesta	Cuestionario
					La institución utiliza bonos u otros beneficios como forma de reconocimiento.	Encuesta	Cuestionario
				Reconocimiento verbal	Mi jefe reconoce verbalmente mi buen desempeño.	Encuesta	Cuestionario
					Recibo palabras de agradecimiento por mi trabajo.	Encuesta	Cuestionario

			Reconocimiento informal	Retroalimentación positiva	Recibo retroalimentación positiva de manera frecuente.	Encuesta	Cuestionario
					La retroalimentación que recibo destaca mis fortalezas.	Encuesta	Cuestionario
			Percepción del reconocimiento	Equidad	El reconocimiento laboral es justo entre todos los trabajadores.	Encuesta	Cuestionario
					Todos tienen igualdad de oportunidades de ser reconocidos.	Encuesta	Cuestionario
				Motivación	El reconocimiento laboral aumenta mi motivación para trabajar.	Encuesta	Cuestionario
					Me esfuerzo más cuando sé que mi trabajo será reconocido.	Encuesta	Cuestionario
				Satisfacción	El nivel de reconocimiento recibido es satisfactorio	Encuesta	Cuestionario
					El reconocimiento influye positivamente en mi desempeño	Encuesta	Cuestionario

Variable Dependiente: Relaciones Interpersonales	Las relaciones interpersonales son las interacciones recíprocas entre dos o más personas, que incluyen comunicación, trabajo en equipo, Gestión del Clima Laboral y empatía, influyendo en el clima organizacional (Bisquerra, 2023).	Se medirán las relaciones interpersonales a través de sus dimensiones: comunicación, trabajo en equipo y manejo de conflictos, mediante un cuestionario con escala de Likert (1=Nunca a 5=Siempre).	Comunicación	Claridad en la comunicación	La comunicación con mis compañeros es clara y comprensible.	Encuesta	Cuestionario
					Entiendo fácilmente la información que se transmite en el trabajo.	Encuesta	Cuestionario
				Confianza	Me siento en confianza para expresar mis ideas.	Encuesta	Cuestionario
					Existe apertura para dialogar entre compañeros.	Encuesta	Cuestionario
				Fluidez	La comunicación es constante entre los miembros del equipo.	Encuesta	Cuestionario
					La información fluye adecuadamente en el entorno laboral.	Encuesta	Cuestionario
			Trabajo en equipo	Colaboración	Mis compañeros colaboran cuando necesito ayuda.	Encuesta	Cuestionario
					Existe disposición para trabajar en conjunto.	Encuesta	Cuestionario
				Apoyo mutuo	Recibo apoyo de mis compañeros en situaciones laborales difíciles.	Encuesta	Cuestionario

					Se promueve la ayuda entre los miembros del equipo.	Encuesta	Cuestionario
				Coordinación	Las actividades del equipo están bien organizadas.	Encuesta	Cuestionario
					Existe buena coordinación entre los miembros del equipo.	Encuesta	Cuestionario
			Gestión del Clima Laboral	Respeto	Existe respeto entre los trabajadores.	Encuesta	Cuestionario
					Se valoran las opiniones de todos los compañeros.	Encuesta	Cuestionario
				Ambiente laboral	El ambiente de trabajo es armonioso.	Encuesta	Cuestionario
					Me siento cómodo trabajando en mi entorno laboral.	Encuesta	Cuestionario
				Resolución de conflictos	Los conflictos se solucionan de manera adecuada.	Encuesta	Cuestionario
					Se promueve el diálogo para resolver problemas laborales.	Encuesta	Cuestionario

CAPÍTULO II. MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes

Tema: Influencia del reconocimiento laboral en el bienestar emocional del personal de Portotrans S.A., Portoviejo, Ecuador.

Autores: Jaen Berteloth Zambrano Solórzano; Eva Marisol Romero Vélez.

En el estudio realizado por Zambrano y Romero, (2025), tiene como objetivo proponer estrategias para optimizar las prácticas de reconocimiento laboral con el fin de mejorar el bienestar emocional de los colaboradores.

Lugar: Portoviejo, Ecuador.

Año de investigación: 2025

Institución: Universidad Técnica de Manabí

Metodología: La investigación adoptó un enfoque mixto con diseño no experimental de tipo transversal, combinando técnicas cuantitativas y cualitativas. La muestra estuvo compuesta por 19 trabajadores, a quienes se les aplicaron instrumentos validados: la dimensión de reconocimiento de la Escala de Clima Organizacional de Koys y DeCotiis (1991), y la Escala de Bienestar Emocional de la OMS (WHO-5).

Resultados: Los resultados revelaron una percepción moderada del reconocimiento laboral (media de 2.95) y un bienestar emocional también moderado (media de 13.74 sobre 25). El análisis de correlación de Pearson arrojó una relación positiva significativa entre ambas variables ($r = 0.915$, $p = 0.000$), lo cual indica que mayores niveles de reconocimiento se asocian con mayores niveles de bienestar emocional. A partir de estos hallazgos, se diseñaron estrategias enfocadas en formalizar los mecanismos de reconocimiento, capacitar a líderes en comunicación positiva, personalizar incentivos, y vincular el reconocimiento al desarrollo profesional. Como conclusión, se evidenció que el reconocimiento laboral

constituye un determinante clave en la salud emocional del personal, y su fortalecimiento puede generar entornos laborales más saludables, productivos y sostenibles.

Tema: Clima laboral y desempeño en colaboradores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Inclusiva de Cañete, 2022.

Autores: Contreras Sanchez , Marianela Nashely, Huamancusi Curi, Chantal Fiorela.

La investigación realizada por (Contreras Sanchez & Huamancusi Curi , 2023) tiene como objetivo determinar la relación que existe entre el reconocimiento laboral y relaciones interpersonales en colaboradores de la cooperativa de ahorro y crédito Inclusiva ubicado en Cañete, Lima, Perú, en el año 2022.

Lugar: Cañete, Lima, Perú.

Año de investigación: 2022

Institución: Universidad Nacional de Cañete.

Metodología: Se usó la investigación de tipo básica cuyo diseño es no experimental, cuantitativo, correlacional y trasversal. Se estudió la relación de dichas variables a través de sus dimensiones: Para Clima laboral se usó cuatro dimensiones; Involucramiento laboral, comunicación, reconocimiento y condiciones laborales, mientras que para la variable desempeño laboral se usó tres dimensiones; tarea, contextual y contraproducente. Se trabajo con una muestra total de 61 trabajadores, aplicando como instrumento un cuestionario validado para la recolección de datos.

Resultados: Los datos obtenidos fueron analizados mediante el programa SPSS versión 25 y Microsoft Excel., con la finalidad de determinar si existe o no relación entre las variables clima laboral y desempeño laboral. Para ello se utilizó la prueba no paramétrica de Spearman, obteniendo como resultado una significancia de <0.001 , y un coeficiente de correlación Rho de 0.679, lo cual concluye que si existe una relación entre las dos variables antes mencionadas.

Tema: Las relaciones interpersonales en el desempeño laboral de los funcionarios de la cooperativa de ahorro y crédito “padre Julian Lorente Ltda.” (matriz) de la ciudad de Loja y la intervención del trabajador social.

Autores: Maldonado Jaramillo, Karen Janina.

El estudio de (Maldonado Jaramillo, 2021) tiene como propósito contribuir a la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Padre Julián Lorente Ltda.” Mediante estrategias enmarcadas en una propuesta, a fin de orientar y mejorar el desempeño laboral de los funcionarios de la cooperativa. Los objetivos específicos hicieron posible la argumentación científica del objeto de estudio, determinando e identificando la incidencia de las relaciones interpersonales en el desempeño laboral de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Padre Julián Lorente Ltda.

Lugar: Loja, Ecuador.

Año de investigación: 2021

Institución: Universidad nacional de Loja.

Metodología: Para validar los conocimientos adquiridos durante el proceso de investigación se utilizó el método científico, el método inductivo-deductivo, lo cual permitió dar cumplimiento a los objetivos planteados, partiendo por la sustentación científica de las categorías de análisis, haciendo posible la justificación del trabajo en vista de que posee valor teórico y relevancia social, la metodología utilizada nos permitió realizar hallazgos significativos acerca de las relaciones interpersonales existentes dentro de la institución.

Resultados: Los principales hallazgos derivados del análisis del trabajo de campo en el que se aplicó encuestas a 50 funcionarios de la institución y entrevistas estructuradas tanto al gerente general y jefe de talento humano, se determinan que las relaciones interpersonales son indiferentes entre los miembros de la institución, en donde no se muestra ni se establecen estrategias comunicativas, lo cual genera un conflicto ante diversas situaciones lo que afecta

el desempeño laboral. Concluyendo que es importante y necesaria la implementación de un profesional de trabajo social al grupo laboral, para la atención integral de los mismos, y para el fortalecimiento del equipo multidisciplinario de la empresa.

Tema: Análisis de la influencia de las relaciones interpersonales para el crecimiento de la Cooperativa de Ahorro y Crédito integración solidaria ltda. Del cantón Salcedo.

Autores: Coque Coque, Silvia Mariela; Rodríguez Ortega, Corina Maribel

El trabajo de investigación realizado por (Coque Coque & Rodríguez Ortega, 2021) tuvo como objetivo analizar la influencia que tienen las relaciones interpersonales para el crecimiento de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Integración Solidaria Ltda. Del cantón Salcedo, logrando implementar un plan estratégico constituido por acciones que ayude a la institución al mejoramiento de sus actividades mediante una buena toma de decisiones.

Lugar: Salcedo, Ecuador

Año de investigación: 2021

Institución: UNIVERSIDAD TÉCNICA DE COTOPAXI.

Metodología: Este trabajo se basó en los métodos: inductivo – deductivo, análisis – síntesis de la información de libros y sitios web, además, se apoyó en técnicas como: la encuesta, entrevista y observación, de igual forma, se construyó la matriz FODA para verificar la realidad de la situación actual de la empresa.

Resultados: Todas las investigaciones realizadas permitieron identificar inconvenientes dentro de la cooperativa, además, se conoció que las relaciones interpersonales, públicas y el trabajo en equipo son fundamentales e indispensables para elevar la rentabilidad institucional y mantenerse en el mundo competitivo, de esta manera se confirmó que las relaciones interpersonales influyen en el crecimiento de la cooperativa. La propuesta estuvo basada en analizar las preguntas trascendentales de la entrevista y de la encuesta, asimismo. Concluyendo con la importancia de elaborar estrategias las cuales

permitan hacer un plan de acciones con el objeto de cambiar ciertas debilidades y falencias que tenía la entidad, ayudándolos a conseguir la excelencia.

Tema: El clima laboral en las relaciones interpersonales del área administrativa de la matriz de la Cooperativa de ahorro y crédito “San Francisco Ltda.” De la ciudad de Ambato, provincia de Tungurahua.

Autores: Guevara Lescano, Patricia Andrea.

La investigación de (Guevara Lescano, 2021) tuvo como objetivo diagnosticar el Clima Laboral y su incidencia en las Relaciones Interpersonales del Área Administrativa de la Matriz de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “San Francisco” Ltda. De la Ciudad de Ambato, Provincia de Tungurahua.

Lugar: Ambato, Ecuador.

Año de Investigación: 2021

Institución: Universidad Técnica de Ambato.

Metodología: La metodología implementada en la presente investigación se desarrolló mediante un enfoque mixto, uniendo métodos cuantitativos y cualitativos permitiendo un análisis completo del problema. Mediante un estudio de tipo descriptivo y explicativo, con un diseño no experimental y de corte transversal, ya que los datos se recolectaron en un solo momento. Utilizando la encuesta como método principal, aplicado mediante un cuestionario estructurado permitiendo evaluar aspectos semejantes con el clima laboral y las relaciones interpersonales. La población estuvo conformada por 530 colaboradores, de los cuales se obtuvo una muestra efectiva de 446 participantes, lo que garantizó un alto nivel de representatividad en los resultados.

Resultados: Se identificó que, aunque una gran parte de los colaboradores siente que, en un clima laboral favorable, existen debilidades importantes en cuanto a las relaciones interpersonales. Los datos mostraron que el clima laboral percibido por los trabajadores se

ubica en un nivel medio o neutral, lo que indica que no es percibido como suficiente ni constante. Se concluye que el clima laboral y las relaciones interpersonales influyen de manera directa en los trabajadores, y que la falta de estrategias formales en este ámbito puede limitar el desarrollo adecuado del talento humano dentro de la institución.

2.2. Científico

2.2.1 Teoría de la motivación de Abraham Maslow

Uno de estos principios teóricos más importantes de esta investigación es la Teoría de la Jerarquía de las Necesidades de (Maslow , 1943) en su obra “A Theory of Human Motivation”. Maslow mencionó que las necesidades humanas están organizadas jerárquicamente en 5 niveles: necesidades filosóficas, de seguridad, afiliación, de estima y de autor relación. Esta teoría comprende el reconocimiento laboral, de manera que cuando un trabajador es reconocido por su labor, aumenta su estima, incluyendo el logro personal y la autoridad (Popolo, 2026).

De esta manera el reconocimiento actúa como un poderoso motivador.

En el ámbito de las organizaciones, Maslow aseguraba que los trabajadores principalmente buscaban satisfacer sus necesidades psicológicas y sociales que incluyen el ser vistos y escuchados en su equipo de trabajo, más no solo sus remuneraciones económicas. Cuando no se toma en cuenta estas necesidades o son ignoradas puede presentarse la desmotivación, malas relaciones interpersonales y menos compromiso dentro de la organización. Algunos autores han observado la validez de este modelo en contexto de cooperativas latinoamericanas (García-Allen , 2026).

2.2.2 Teoría Bifactorial de Frederick Herzberg

En su teoría Bifactorial de los dos factores, creada por Frederick Herzberg en 1959, identifica entre factores extrínsecos y factores intrínsecos. Lo extrínseco hace énfasis a las condiciones laborales como el sueldo, las reglas de la empresa y el control; la falta de esta

genera inconformidad, si está presente no genera satisfacción. En cambio, los factores que motivan están conectados con el trabajo: el reconocimiento, los logros, las responsabilidades, el desempeño y desarrollo personal. Herzberg menciona que el reconocimiento laboral es un factor importante para la motivación, perfecto para crear satisfacción real y aumentar el compromiso individual y grupal (Herzberg , Mausner , & Bloch Snyderman , 2017).

Esta teoría es concreta e importante para nuestra investigación centrado en el estudio del reconocimiento como una variable independiente causante de la motivación, por encima de las relaciones interpersonales. Investigaciones realizadas en las cooperativas de Ecuador y latino América han confirmado la validez de esta teoría (Chiavenato , 2021).

2.2.3 Teoría del intercambio social

Esta teoría propuesta por (Blau, 2021; Homans, 2021) conforma uno de los pilares fundamentales para esta investigación. La siguiente teoría menciona que las relaciones interpersonales conforman un sistema de cambio en donde las personas intentan aumentar los beneficios y disminuir los costos. En el ámbito empresarial, cuando una persona siente que su esfuerzo es reconocido, puede ser mediante remuneraciones, ascensos, oportunidades de mejora o reconocimientos formales, eso hace que se sientan que están siendo tomados en cuenta, esto ayuda a que formen un vínculo más sólido con la organización (Blau, 2021).

Por otra parte, la falta de reconocimiento crea inestabilidad que puede liberar conflictos interpersonales, rencores y malos comportamientos. Como menciona (Carpanzano & Mitchell, 2023), La teoría del intercambio social menciona que el reconocimiento laboral tiene relación con un buen ambiente grupal, las relaciones interpersonales y un buen clima de trabajo. De mismo modo el reconocimiento laboral interviene como un sistema de igualdad que mejora el clima laboral.

2.2.4 Teoría de las relaciones humanas de Elton Mayo

Las investigaciones de (Hawthorne, 2023), mencionó que los elementos sociales y psicológicos tiene mayor peso sobre la productividad y no en las condiciones físicas laborales. Destacó que cuando un trabajador se siente observado, reconocido y valorado, su motivación aumenta considerablemente. Este estudio también llamado como Efecto Hawthorne, inició una nueva era en el ámbito de las relaciones humanas.

Desde este aspecto, las relaciones interpersonales en el ámbito laboral no son un componente accesorio sino un ámbito determinante en el desempeño organizacional. Mayo mantenía que los grupos informales, la solidaridad, la comunicación y el sentido de pertenencia son esenciales a la hora de modular el comportamiento laboral. Menciona que, en las cooperativas, organizaciones creadas con principios de solidaridad y cooperación, Esta teoría sostiene especial importancia, puesto a que la naturaleza democrática y participativa exige relaciones interpersonales sanas, abiertas y colaborativas (Hawthorne, 2023).

2.2.5 Teoría del Reconocimiento de Axel Honneth.

Adentrándonos en la filosofía social, (Honneth, 2023), desarrolló una Teoría sobre el reconocimiento que ha sido enormemente aceptada por las ciencias organizacionales. Honneth menciona que el reconocimiento es una necesidad muy importante dentro de cualquier organización: menciona que las personas necesitan ser reconocidos en tres dimensiones esenciales: el amor, el derecho y la solidaridad. La ausencia de reconocimiento, que Honneth interpreta como “menosprecio”, crea conceptos de deslealtad que afectan la identidad, la autoestima y la capacidad de relacionarse positivamente con los demás.

En el ámbito laboral, el reconocimiento se refiere al valor social que se delega a un trabajador por su desempeño. Esta teoría es aplicable al estudio de las cooperativas, donde el reconocimiento tiene consecuencias directas sobre la conexión grupal y las relaciones

interpersonales. Esta teoría aporta con un marco filosófico preciso e importante que se relacionan con los enfoques organizacionales de esta investigación (Clavero, 2024).

2.2.6 Reconocimiento Laboral: Conceptualizaciones y Fundamentos Teóricos

El reconocimiento laboral nació como el proceso mediante el cual la organización valora, aprecia y distingue de manera clara las contribuciones, esfuerzos y logros de sus trabajadores Palacios-Serna et al., (2024)., en un estudio publicado en la Revista de Ciencias Sociales (Vol. 30 Núm. 1 (2024)), definen el reconocimiento del desempeño laboral como una fortaleza del liderazgo organizacional que favorece enormemente la eficiencia y eficacia institucional, al potenciar el sentido de pertinencia, la disposición para servir y el logro de metas como elementos de autorrealización (Palacios-Serna, Cortez-Chavez, Cueva-Urra, & Ramírez Ramírez, 2024).

En consonancia, Herrera Reyes et al., (2022), encontraron en su estudio sobre la motivación y el reconocimiento laboral en el sector hotelero de Durango, México, publicado en Hitos de Ciencias Económico Administrativas en el volumen (Vol. 28 No. 82 (2022)), una correlación positiva representativa entre las dos variables, confirmando que el reconocimiento sincero y genuino tiene un impacto directo en la motivación intrínseca del trabajador. Los autores distinguen entre el reconocimiento informal —agradecimiento verbal, escrito o algún detalle— y el reconocimiento formal, planificación que permite la retención de empleados cuando se efectúa de manera eficaz (Herrera Reyes, Figueroa González, & Villarreal Solís, 2022).

Desde una perspectiva más amplia, Dávila Morán et al., (2021), señalan que los incentivos laborales y el clima de reconocimiento influyen directamente en el compromiso organizacional. Este planteamiento es coherente con los hallazgos de Ponce (2021), quien en la revista Polo del Conocimiento destaca que la motivación laboral y su entorno de reconocimiento, son factores que influyen en el desempeño organizacional de las empresas

ecuatorianas. Asimismo, los reportes del informe State of the Global Workplace 2024 de Gallup revelan que únicamente el 21% de los empleados a nivel mundial se siente a gusto con su trabajo, mientras que la ausencia de reconocimiento se identifica como el principal detonante de la renuncia laboral (Dávila Morán, Agüero Corzo, Ruiz Nizama, & Guanilo Paredes, 2021).

Por su parte, Navarrete Pilacúan, Galarraga Montalvo, Araujo Vílchez, Carmona Graterol, & Morocho Núñez, (2023), en *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar* (Vol. 7, N° 2), confirman que el clima organizacional y el rendimiento laboral tienen una estrecha relación con las prácticas de reconocimiento, la orientación a resultados y el trabajo en equipo, dimensiones que en conjunto determinan la calidad del desempeño institucional (Navarrete Pilacúan, Galarraga Montalvo, Araujo Vílchez, Carmona Graterol, & Morocho Núñez, 2023).

2.3 Conceptual

2.3.1 Reconocimiento laboral.

El Reconocimiento laboral es una de las herramientas más efectivas de motivación, retención y de compromiso de los colaboradores en cualquier organización. En cada meta alcanzada están personas que hicieron que sea posible. El reconocimiento laboral se convierte en una decisión cultural: una manera de formar grupos que se sientan parte, que se motiven y que trabajen con un propósito.

Es el conjunto de prácticas, acciones que tienen como objetivo valorar el esfuerzo, desempeño y el aporte de los trabajadores dentro de la organización. Consiste principalmente en visibilizar el esfuerzo y el valor que cada empleado aporta, ya sea mediante palabras, gestos o inventivos, cuando su labor impulsa al grupo y deja huella en la organización (Sofía, 2025; Barañano, 2024).

Más allá de la motivación inmediata, esta práctica fortalece la colaboración, confianza de los trabajadores y líderes, y aportan directamente al clima organizacional. Cuando un trabajador se siente visto y apreciado, genera más compromiso, su sentido de propósito y su deseo de seguir aportando (Barañano, 2024).

¿Por qué es importante el reconocimiento laboral?

Es importante porque no solo impulsa empuja el rendimiento individual, también tiene un efecto multiplicador en todas las organizaciones (Barañano, 2024).

Incremento del compromiso y la lealtad.

Cuando un trabajador se siente valorado por su trabajo, se siente comprometido emocionalmente con la organización. Este vínculo genera lealtad y compromiso con sus objetivos a largo plazo, reduciendo la rotación del personal y aumentando la retención del talento (Barañano, 2024).

Reducción del ausentismo laboral.

Un entorno donde los logros son reconocidos genera bienestar emocional. Hace que los trabajadores se sientan parte de un propósito. Reduciendo el ausentismo y mejorando el equilibrio entre su desarrollo individual y profesional (Barañano, 2024).

Aumento de la satisfacción profesional.

La motivación de los trabajadores no depende siempre del salario. El reconocimiento cuando se da de forma justa, constante y genuina, ayuda a que los trabajadores se sientan orgullosos de su trabajo y satisfechos de su trayectoria profesional (Barañano, 2024).

2.3.2 Tipos de reconocimiento labora.

El reconocimiento laboral adopta distintas formas en cada organización, dependiendo de su cultura y estructura. A continuación, se mencionan los tipos más comunes y como influyen con la motivación y las relaciones interpersonales.

Reconocimiento formal.

Este tipo de reconocimiento es organizado y planificado por la organización para recompensar logros específicos y alcanzables. El reconocimiento formal tiene un valor simbólico muy elevado dentro de la organización y se percibe como una recompensa por el esfuerzo y el cumplimiento de los objetivos a largo plazo (Equipo editorial minu, 2025).

Se realiza mediante mecanismos organizacionales o eventos oficiales, como certificaciones, premiaciones o programas de empleado del mes. Este tipo de reconocimiento da un conocimiento público al esfuerzo y cumplimiento del trabajador y refuerza los valores organizacionales (Barañano, 2024).

Reconocimiento informal.

Representa los gestos cotidianos: una felicitación espontanea, unas palabras de agradecimiento o un comentario bueno y positivo durante una reunión. Aunque parezca algo simple, tiene un nivel emocional muy alto y ayuda a crear una cultura de confianza más sólida (Sofía, 2025). Es algo espontaneo y se da generalmente en el preciso momento o después de que se logre un objetivo o se cumpla una tarea específica (Barañano, 2024).

2.3.3 Tipo de incentivo (monetario / no monetario). Al marco científico.

Monetario.

Este tipo de reconocimiento que incluye recompensas van en la cuenta corriente o son tangibles, como viajes, cheques, regalos, coches etc. Estos son los reconocimientos más importantes como tal. En nuestro pensar es evidente que si nos pagan más significa que verdaderamente valoran nuestro trabajo (Elorza , 2022).

El reconocimiento monetario más utilizado, es el bono. Los bonos son pagos ocasionales que reciben los trabajadores al cumplir un objetivo dentro de la empresa, en el caso de las cooperativas reciben un bono al alcanzar una cierta cantidad de dinero. Dentro del reconocimiento laboral, también se encierran los incrementos salariales y los planes de jubilación (Elorza , 2022).

No monetario.

Existen varios tipos de reconocimiento laboral no monetario, entre los más importantes están el reconocimiento verbal y la construcción de un buen plan de carrera.

El reconocimiento verbal.

Este tipo de reconocimiento es muy importante en el día a día, pero hay que saber cómo utilizarlo correctamente. Si recibimos cumplidos, de tipo “está muy bien, eres un crack, todo está perfecto,” al principio pueden ser positivos y alivianes, generando confianza en un nuevo proyecto. Pero, conforme pasa el tiempo, este tipo de reconocimiento, si siguen, suelen convertirse en algo vacío y podrán entenderse como una falta de interés por parte de nuestros superiores en nuestro trabajo (Elorza , 2022).

2.3.4 Frecuencia del reconocimiento.

No es común que los empleados se quejen de recibir elogios excesivos en el trabajo, es más frecuente el abandono de empleos donde se esfuerzan al máximo, pero no son reconocidos en su trabajo.

Periodicidad.

La periodicidad se refiere a la frecuencia con la que ocurre un determinado evento o fenómeno, en este caso con qué frecuencia se les reconoce verbal o económicamente a los empleados en la cooperativa. Esta frecuencia puede ser diaria, mensual, trimestral anual u otra, dependiendo del tiempo, evento o fenómeno que se esté considerando (Theofficer, 2024).

Oportunidad.

La oportunidad, hace referencia a lo útil de un contexto y a la confluencia de un espacio y un periodo de tiempo apropiado para adquirir un provecho o cumplir un objetivo. Las oportunidades, por lo tanto, son los instantes o plazos que resultan propicios para realizar una acción. En el entorno organizacional como las cooperativas la oportunidad es la posibilidad estratégica que tienen para mejorar el reconocimiento laboral, impactando positivamente en la

productividad, la satisfacción y la retención de los empleados (Pérez Porto , Definición de Oportunidad , 2021).

Continuidad.

La palabra continuidad, según la RAE, se refiere a la relación que tienen entre sí las partes del continuo, es algo que se da de manera constante y sostenida. En el caso del reconocimiento laboral es la aplicación constante de este mismo, permitiendo consolidar la satisfacción, la motivación y el compromiso de los trabajadores (Linares , 2021).

2.3.5 Percepción del reconocimiento.

La percepción de los trabajadores es importante para las organizaciones que desean crear una cultura de trabajo sólida y mejorar el compromiso y la productividad de sus trabajadores. La percepción de los trabajadores puede afectarse por algunos factores, como experiencias pasadas, valores personales, falta de reconocimiento y expectativas. También puede ser afectada por las estrategias de comunicación de la organización, los mecanismos de retroalimentación y los programas de reconocimiento (Parker , 2023).

Equidad.

La equidad es un principio ético y social que tienen como objetivo un trato justo e imparcial entre los trabajadores. Principalmente no significa que todos reciban lo mismo, a su vez que cada uno adquiera lo que necesitan para obtener las mismas oportunidades.

Ser equitativo significa reconocer que las personas son distintas, por su género, origen, edad o situación económica, y que esas diferencias deben tenerse en cuenta para que nadie quede en desventaja. Por eso, se asocia con la justicia social y se adapta a cada particular (Gómez , 2025).

Motivación.

La motivación representa la fuerza interna y externa que actúa en un individuo para iniciar, dirigir o sostener una conducta. Algunos autores lo definen como “la raíz dinámica del

comportamiento”, lo que nos quiere decir que cualquier acción humana tiene un motivo.

Hablando del reconocimiento laboral los trabajadores actúan por el motivo de que se sienten motivados tras recibir un tipo de reconocimiento. A la motivación se la considera una como una energía psíquica que permite mantener el esfuerzo y la persistencia hacia un propósito. Cuando este desaparece, suele conllevar e abandono de la actividad. Por eso intentar alcanzar un objetivo sin tener la motivación resulta complicado y casi imposible (Gómez , 2025).

Satisfacción.

La satisfacción se refiere a la medida en que una persona siente una actitud positiva hacia su trabajo y se sienta visto y valorado en su entorno laboral (Slack , 2024). La definición más acertada sobre la satisfacción y con mayor aceptación es la que hizo el autor Paul Spector, en su libro “Job Satisfaction: Application, Assessment, Causes, and Consequences, donde menciona que la satisfacción es una variable actitudinal que puede ser un indicador diagnóstico del grado en que a las personas les gusta su trabajo (Slack , 2024).

Otro estudio sobre la satisfacción sus autores mencionan que la satisfacción es un estado emocional placentero o positivo adquirido principalmente por el reconocimiento que reciben por su desempeño; ese estado es alcanzado satisfaciendo y reconociendo sus objetivos alcanzados (Slack , 2024).

2.3.6 Relaciones interpersonales.

Se refieren principalmente a la conexión que existe entre el individuo con otras personas y en las organizaciones, ayudan a mantener un buen clima laboral. Las mismas que se construyen sobre la comunicación, la confianza y la convivencia, y brindan un sentido de encaje y apoyo emocional, mejorando así la calidad de vida. Las relaciones interpersonales son muy importantes precisamente porque afectan significativamente la dinámica del lugar del trabajo y, mejora el rendimiento y la satisfacción de los trabajadores. En esta entran en juego habilidades como la empatía, la claridad, la confianza, la fluidez o la inteligencia emocional.

Muchas de estas afectan directamente en la productividad y la satisfacción de los trabajadores (Platziteam , 2025).

Comunicación.

La comunicación relacionada principalmente con las relaciones interpersonales se produce cuando dos o más personas interactúan por medio de palabras, o comparten un mensaje que comprenden ambas partes. De este modo, el intercambio de información producido es vital para que exista un buen entendimiento entre las personas. Es un proceso mediante el cual se intercambian opiniones, datos o información sobre un tema en específico. Todas las personas necesitan comunicarse para expresar lo que sienten, organizarse en la sociedad, preguntar, sustentar sus dudas y llegar a acuerdos claros y eficaces (Sevilla Arias , 2025).

Comunicación clara.

Cualquier diálogo o acuerdo necesita una comunicación clara que genere credibilidad, confianza y transparencia, especialmente en las organizaciones, una comunicación que no sea entendible puede generar sesgos y retrasos en el cumplimiento de los objetivos organizacionales. La claridad en la comunicación facilita procesos de transformación, en la medida en que el mensaje pueda transformar las organizaciones. Una comunicación clara necesita algunos elementos que son clave para generar una verdadera transformación en la comunicación: visión, habilidades, incentivos, recursos, plan de acción, creatividad y narrativa (Cabrera Fernández , 2022).

Confianza.

Es la seguridad que una persona deposita en alguien, algo o en si misma. Involucra creer que las demás personas actuarán de manera adecuada incluso en la falta de control o sin supervisión, en las organizaciones el exceso de confianza por parte de los superiores puede resultar fatal, creando así un sistema de conformidad y libertad. En los casos donde este sistema

se implementa correctamente, la confianza puede generar una sensación de familiaridad y seguridad frente a las acciones ajenas (Inés Gómez , 2025).

Fluidez.

La fluidez en la comunicación es la capacidad para establecer un diálogo de manera clara y espontánea, estableciendo relaciones en las frases e ideas de forma natural y no forzadas. Una comunicación fluida permite transmitir ideas e información de manera clara, con un buen ritmo y evitando pausas innecesarias dando a conocer el mensaje de forma clara y entendible. La falta de fluidez a la hora de dar a conocer sobre un tema en específico genera desconfianza y falta de credibilidad en el mensaje (Castillero Mimenza , 2026).

2.3.7 Trabajo en equipo.

El trabajo en equipo es una capacidad esencial en la que todos los trabajadores de un proyecto consigan un objetivo común. Es una de las características más utilizadas por las empresas hoy en día, siendo una de las habilidades más necesarias e importantes para facilitar el cumplimiento de los objetivos organizacionales.

El líder de un equipo debe influir positivamente para generar confianza y provocar el intercambio de conocimientos, a su vez debe tener la capacidad de dirigir un grupo de trabajadores para cumplir con éxito los objetivos organizacionales, ya sea a corto, mediano o largo plazo (Molina , 2024).

Colaboración.

La colaboración es colaborar con otras personas para cumplir un objetivo en común, compartiendo ideas, responsabilidades y criterios de forma coordinada. Alineándola con objetivos y roles claros, reuniones rápidas dirigidas a la acción de feedback constante. La colaboración es una habilidad muy importante a la hora de mantener la conexión, la innovación y el crecimiento colectivo, principalmente con las nuevas dinámicas de trabajo remoto y las diferentes herramientas digitales que amplían las posibilidades de conectar equipos.

Se trata de una acción conjunta, puede ser entre personas y entre organizaciones que trabajan hacia un mismo propósito. Implica ayudar, participar activamente, compartir ideas y asumir responsabilidades de manera coordinada (Sanchez , 2023).

Apoyo mutuo.

Apoyo mutuo es el hecho fundamental de cuidado de los demás mientras se trabaja por cambiar el mundo. Es un sistema que consiste en prestar y recibir ayuda basándose en los principios fundamentales de respeto, responsabilidad y acuerdos sobre lo que es útil. Este apoyo se basa en la comprensión de la situación de la otra persona utilizando la empatía y partiendo de la experiencia propia, tanto emocional como psicológica, desde donde las personas son capaces de apoyarse entre ellas (García López & García Gómez , 2021).

Coordinación.

La coordinación describe las consecuencias de coordinar algo. Consiste en el esfuerzo realizado para llevar a cabo una acción conjunta. En las organizaciones destaca la importancia de tener coordinación ya que de este modo se logra integrar y alinear distintas áreas con el objetivo de llevar a cabo algunas tareas compartidas.

Esta acción es así de importante que incluso actualmente existen páginas web donde fomentan la coordinación empresarial y se conocen las acciones que en esta rama se están realizando, sobre todo en la prevención de riesgos laborales y la mejora de las relaciones interpersonales (Pérez Porto , 2024).

2.3.8 Convivencia laboral.

La convivencia laboral juega un papel importante en el ambiente de trabajo, un entorno tranquilo y positivo no solo mejora la satisfacción de los trabajadores, también impulsa la productividad y la colaboración. Mejorar la convivencia laboral es un objetivo que todas las organizaciones deben perseguir. Implementando estrategias como son la comunicación efectiva, el trabajo en equipo, cumpliendo las actividades de manera efectiva (Elias, 2023).

Respeto.

El respeto es un valor centrado en la consideración con las otras personas. Comentarios o instituciones. Se presenta en diferentes comportamientos que resultan esenciales para convivir en armonía, como cumplir normas o aceptar puntos de vista diferentes. Si hablamos de respetar no solo nos enfocamos en seguir ciertas reglas, sino que a su vez tener en cuenta lo que las otras personas piensan o desean. En términos sencillos, el respeto consiste en ponerse en los zapatos del otro y tratarla como a uno le gustaría ser tratado (Giani , 2026).

Ambiente laboral.

Un buen ambiente laboral impacta directamente en cómo se establecen las relaciones interpersonales, la calidad de la interacción entre colaboradores y el modo en que estos se sienten con dichos vínculos, donde la confianza, la credibilidad, la delegación, la honestidad, el respeto, el reconocimiento, la participación y el trato equitativo entre la vida personal y laboral. La inclusión, la seguridad, el orgullo, entre otros (Vargas, 2024).

Resolución de conflictos.

La resolución de conflictos hace énfasis en los procesos, formales e informales, donde dos o más partes utilizan este método para abordar desacuerdos y alcanzar un acuerdo de manera pacífica y viable. En las organizaciones la resolución de conflictos busca preservar las relaciones, y a su vez mantener la productividad de la empresa reduciendo costos financieros como emocionales (Shonk , 2026).

2.4 Legal

2.4.1 Constitución de las Republica del Ecuador.

De acuerdo con la constitución de la república del Ecuador instaure en los artículos que:

Art. 33.- El trabajo es un derecho y un deber social, y un derecho económico, fuente de realización personal y base de la economía. El Estado garantizará a las personas trabajadoras

el pleno respeto a su dignidad, una vida decorosa, remuneraciones y retribuciones justas y el desempeño de un trabajo saludable y libremente escogido o aceptado.

Art. 66, numerales 2,3,4,13,17.- Se reconoce y garantizará a las personas, en el numeral 2: el derecho a tener una vida digna, que asegure la salud, alimentación y nutrición, agua potable, vivienda, saneamiento ambiental. Educación, trabajo, empleo, descanso y ocio, cultura física, vestido, seguridad social y otros servicios sociales necesarios. El numeral 3. Habla sobre el derecho a la integridad de las personas, que incluye: La integridad física, psíquica, moral y sexual, así como tener una vida libre de violencia en el ámbito público y privado. 4. Derecho a la igualdad formal, igualdad material y no discriminación. 13. El derecho a asociarse, reunirse y manifestarse en forma libre y voluntaria. 17. El derecho a la libertad de trabajo. Nadie será obligado a realizar un trabajo gratuito o forzoso, salvo los casos que determine la ley.

Art. 311.- El sector financiero popular y solidario se compondrá de cooperativas de ahorro y crédito, entidades asociativas o solidarias, cajas y bancos comunales, cajas de ahorro. Las iniciativas de servicios del sector financiero popular y solidario, y de las micro, pequeñas y medianas unidades productivas, recibirán un tratamiento diferenciado y preferencial del estado, en la medida en que impulsen el desarrollo de la economía popular.

Art. 327.- La relación laboral entre personas trabajadoras y empleadoras será bilateral y directa. Se prohíbe toda forma de precarización, como la intermediación laboral y la tercerización en las actividades propias y habituales de la empresa o persona empleadora, la contratación laboral por horas, o cualquiera otra que afecte los derechos de las personas trabajadoras en forma individual o colectiva. El incumplimiento de obligaciones, el fraude, la simulación, y el enriquecimiento injusto en materia laboral se penalizarán y sancionarán de acuerdo con la ley.

Art. 328.- La remuneración será justa, con un salario digno que cubra al menos las necesidades básicas de la persona trabajadora, así como las de su familia; será inembargable, salvo para el pago de pensiones por alimentos.

Art. 333.- Se reconoce como labor productiva el trabajo no remunerado de auto sustento y cuidado humano que se realiza en los hogares. El Estado promoverá un régimen laboral que funcione en armonía con las necesidades del cuidado humano, que facilite servicios, infraestructura y horarios de trabajo adecuados; de manera especial, proveerá servicios de cuidado infantil, de atención a las personas con discapacidad y otros necesarios para que las personas trabajadoras puedan desempeñar sus actividades laborales; e impulsará la corresponsabilidad y reciprocidad de hombres y mujeres en el trabajo doméstico y en las obligaciones familiares (CONSTITUCIÓN DE LA REPÚBLICA DEL ECUADOR, 2021).

2.4.2 Código del trabajo.

De acuerdo con el reconocimiento laboral y las relaciones interpersonales el código del trabajo menciona lo siguiente:

Art. 1.- Ámbito de este Código. – Los preceptos de este Código regulan las relaciones entre empleadores y trabajadores y se aplican a las diversas modalidades y condiciones de trabajo. Las normas relativas al trabajo contenidas en leyes especiales o en convenios internacionales ratificados por el Ecuador, serán aplicadas en los casos específicos a las que ellas se refieren.

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

Art. 81.- Estipulación de sueldos y salarios. – Los sueldos y salarios se estipularán libremente, pero en ningún caso podrán ser inferiores a los mínimos legales, de conformidad con lo prescrito en el artículo 117 de este Código. El monto del salario básico será determinado por el “Consejo Nacional de Trabajo y Salarios”, o por el Ministerio de Relaciones Laborales en caso de no existir acuerdo en el referido Consejo.

La revisión anual del salario básico se realizará con carácter progresivo hasta alcanzar el salario digno de acuerdo con lo dispuesto en la Constitución de la República y en el presente Código (Asamblea Nacional del Ecuador, 2021).

2.4.3 LEY ORGÁNICA DE ECONOMÍA POPULAR Y SOLIDARIA.

La ley orgánica de economía popular y solidaria menciona en sus artículos;

Art. 4.- Principios.- Las personas y organizaciones amparadas por esta ley, en el ejercicio de sus actividades, se guiarán por los siguientes principios, según corresponda: a) La búsqueda del buen vivir y del bien común; b) La prelación del trabajo sobre el capital y de los intereses colectivos sobre los individuales; c) El comercio justo y consumo ético y responsable; d) La equidad de género; e) El respeto a la identidad cultural; f) La autogestión; g) La responsabilidad social y ambiental, la solidaridad y rendición de cuentas; y, h) La distribución equitativa y solidaria de excedentes

Art. 21.- Sector cooperativo. – (Sustituido por la Disp. Reformatoria Primera núm. 7 de la Ley s/n, R.O. 311-S, 16-V-2023). – Es el conjunto de cooperativas entendidas como sociedades de personas que se han unido en forma voluntaria para satisfacer sus necesidades económicas, sociales y culturales en común, mediante una empresa de propiedad conjunta y de gestión democrática, con personalidad jurídica de derecho privado sin fines de lucro y de interés social.

Art. 32.- Estructura Interna. – Las cooperativas contarán con una Asamblea General de socios o de Representantes, un Consejo de Administración, un Consejo de Vigilancia y una gerencia, cuyas atribuciones y deberes, además de las señaladas en esta Ley, constarán en su Reglamento y en el estatuto social de la cooperativa. En la designación de los miembros de estas instancias se cuidará de no incurrir en conflictos de intereses (LOEPS, 2020).

2.4.4 Reglamento General de la LOEPS – Artículo 46: Comisiones especiales.

Art. 46.- Comisiones especiales. – (Reformado por la Disp. Reformatoria Sexta del D.E. 1113, R.O. 260-S, 04-VIII-2020). – El Consejo de Administración, podrá conformar las comisiones que estime necesarias para el buen funcionamiento de la cooperativa, que estarán integradas por tres vocales que durarán en sus funciones un año, pudiendo ser reelegidos por una sola vez y que cumplirán las tareas asignadas por dicho consejo. Todas las cooperativas tendrán una comisión de educación y de resolución de conflictos; y, las de ahorro y crédito, los comités y comisiones necesarios para su adecuado funcionamiento (LOEPS, 2020).

2.4.5 Acuerdos ministeriales.

Acuerdo Ministerial MDT-2022-235.- Principios rectores de la administración laboral para la preservación y fomento del empleo.

Expedido en 2022 por el Ministerio del Trabajo del Ecuador, este acuerdo establece los principios rectores que deben orientar la gestión de las relaciones laborales en el sector privado y en las organizaciones de economía popular y solidaria. Entre sus principios se destacan la dignidad del trabajador, el reconocimiento del mérito y el fomento de relaciones laborales armoniosas como condiciones esenciales para la productividad organizacional (Ministerio del Trabajo, 2023).

Acuerdo Ministerial MDT-2022-236.- Directrices para la aplicación de la mediación laboral.

Emitido por el Ministerio del Trabajo del Ecuador en 2022, establece las directrices específicas para la aplicación de la mediación como mecanismo de resolución de conflictos laborales. Es especialmente relevante para el presente estudio porque regula uno de los indicadores de la variable relaciones interpersonales: la mediación como estrategia de gestión del conflicto laboral en cooperativas (Ministerio del Trabajo, 2023).

Acuerdo Ministerial MDT-2023-140 (14 de noviembre de 2023). – Normas generales aplicables al control de las obligaciones del empleador.

Establece que el empleador deberá llevar un registro obligatorio de todas las personas trabajadoras activas bajo su dependencia, y regula los procedimientos de inspección laboral. Su relevancia radica en que instituye el control del cumplimiento de las obligaciones del empleador en materia de relaciones laborales, incluyendo las condiciones que favorecen el reconocimiento y el bienestar de los trabajadores (Ministerio del Trabajo, 2023).

Acuerdo Ministerial MDT-2024-013: Plan de Igualdad y no discriminación

El Acuerdo Ministerial Nro. MDT-2024-013, expedido en 2024 por el Ministerio del Trabajo del Ecuador, establece las bases para la implementación de Planes de Igualdad en las empresas e instituciones del sector privado y de la economía solidaria.

Artículo 11 Del control. Las Direcciones Regionales de Trabajo y Servicio Público a nivel desconcentrado, en el marco del cumplimiento de sus atribuciones, serán responsables de controlar el registro de los “Planes de Igualdad” a través de los mecanismos necesarios para asegurar su cumplimiento (Ministerio del Trabajo).

CAPITULO III. METODOLOGÍA

3.1 Tipo de Investigación

La presente investigación es de tipo descriptivo porque nos permitirá descubrir las características de las variables. Correlacional, porque nos permitirá establecer el tipo de relación que existe entre las dos variables. Según (Hernández Sampieri & Mendoza Torres , 2023), los estudios del tipo descriptivos tienen como objetivo identificar propiedades, características y rasgos esenciales de diferentes fenómenos que se analicen, resaltando tendencias de un grupo o población. Por otra parte, el nivel de correlación tiene como objetivo identificar la relación o grado de similitud que tienen diferentes conceptos, variables o categorías en un modelo o contexto individual Vizcaíno et al., (2023).

En este contexto, nuestra investigación trata de identificar y describir la relación que existe entre el reconocimiento laboral y las relaciones interpersonales de los trabajadores de

la Cooperativa de Ahorro y Crédito San José Ltda., Para después poder identificar la relación estadística de estas dos variables.

3.2 Enfoque de la investigación

Enfoque mixto.

La presente investigación tiene un enfoque mixto tanto cualitativo como cuantitativo.

Cualitativo.

Poque nos permitirá describir las cualidades de las relaciones interpersonales, así como los tipos de reconocimiento laboral. Según menciona (Piña Ferrer , 2023), Este enfoque nos permite redescubrir, es decir nos conlleva a devolver los sujetos con lo que construimos socialmente nuestras prácticas. Aborda los significados, las acciones y la manera en que estos están vinculados a otras conductas.

Cuantitativo.

La investigación se realizó bajo un enfoque cuantitativo porque nos permitió cuantificar los datos obtenidos en las encuestas. Según (Monje Álvarez , 2011), este enfoque explica los fenómenos a través de resultados numéricos o estadísticos, ya que se relacionan con la capacidad de predicción, la implementación de técnicas de control de los hechos o acontecimientos a través de datos. Este enfoque aplica la recolección de datos para probar teorías mediante la medición numérica y el análisis estadístico.

3.3 Métodos de Investigación

Método analítico.

El método analítico aplicado en esta investigación tiene como objetivo proporcionar un análisis detallado y ordenado del reconocimiento laboral y las relaciones interpersonales del personal administrativo de la Cooperativa de ahorro y crédito San José Ltda. Del cantón Chimbo. Según menciona (Pérez Porto , 2023), este método es una modalidad de investigación científica respaldada con el razonamiento empírico y la experimentación.

Descriptivo

Para esta investigación el nivel descriptivo se va a utilizar para identificar y caracterizar los tipos de reconocimiento laboral que los trabajadores adquieren y como se desarrollan las relaciones interpersonales dentro de la Cooperativa de ahorro y crédito San José Ltda. Del cantón Chimbo. Según menciona Guevara et al., (2020), menciona que la investigación descriptiva permite la identificación de situaciones, actitudes y comportamientos por medio del diagnóstico preciso de las personas como de los procesos.

Correlacional.

Para llevar a cabo la siguiente investigación se aplicará el nivel correlacional el cual se tratará de determinar el grado de relación que tiene el reconocimiento laboral y las relaciones interpersonales dentro de la Cooperativa de Ahorro y Crédito San José Ltda., permitiendo identificar asociaciones entre los resultados adquiridos. Para llevar a cabo la siguiente investigación se aplicó el nivel correlacional. Como menciona Vizcaíno et al., (2023), mediante este nivel de investigación se identifica la relación y el nivel de la variable independiente y dependiente de forma estadística.

3.4 Técnicas e Instrumentos de Recopilación de Datos

La técnica que se utilizó para la recolección de datos, es la encuesta estructurada que se aplicó a la población de la cooperativa de Ahorro y Crédito San José Ltda., y el instrumento es un cuestionario de preguntas cerradas con escala de medición tipo Likert, que previamente será validado por expertos.

Encuesta.

Según (Arias Odón , 2020), la encuesta es un instrumento de investigación que se emplea para recolectar información de forma ordenada y sistemática. Caracterizada principalmente por un conjunto de preguntas diseñadas con el propósito de recolectar datos

de los participantes. En el contexto organizacional, la encuesta es una de las técnicas más utilizadas para el levantamiento de información.

Para nuestra investigación se aplicó una encuesta estructurada que se presentó impresa, dirigida a una población de 61 trabajadores del área administrativa de la Cooperativa de Ahorro y Crédito San José Ltda. Del cantón Chimbo. La encuesta se compuso con preguntas cerradas y orientadas a medir el reconocimiento laboral y las relaciones interpersonales de los trabajadores.

Instrumento de recolección de datos.

Cuestionario con escala de Likert.

Como instrumento para la recolección de datos se utilizó un cuestionario con preguntas cerradas. Según Hernández Sampieri et al., (2023), un cuestionario es un conjunto de preguntas relacionadas a una o más variables a medir, siendo esta una de las herramientas más utilizadas para recolectar información y datos cuantitativos.

El instrumento aplicado contiene preguntas en una escala de Likert. Como menciona (Krupat , 2021), la escala de likert es un instrumento de recolección de datos cuantitativos utilizado por organizaciones principalmente para medir actitudes, opiniones y percepciones de los trabajadores, mediante una serie de afirmaciones en donde las personas encuestadas expresan el nivel de acuerdo o desacuerdo mediante preguntas cerradas. Para la presente investigación se empleó una escala de cinco puntos: 1: Nunca, 2: Casi nunca, 3: A veces, 4: Casi siempre, 5: Siempre; esto nos permitió estandarizar datos y reconocer si los trabajadores se sienten de acuerdo con los reconocimientos proporcionados por sus superiores y a su vez relacionarlo con las relaciones interpersonales.

Este cuestionario fue sometido a validación. Este método de validación se centra en aplicar a juicio de expertos, que garantizarán la pertinencia, claridad, comprensión e importancia de las preguntas proporcionadas en el instrumento antes de aplicarlo.

3.5 Universo, Población y Muestra

El universo de esta investigación se conforma por la totalidad de los trabajadores del área administrativa de la Cooperativa de Ahorro y Crédito San José Ltda. Del cantón Chimbo.

La Población según Villanueva, (2022), La población es el conjunto total de personas, objetos o eventos que tienen las características de interés para el investigador. Para esta investigación, la población queda definida al personal del área administrativa de la Cooperativa de Ahorro y Crédito San José Ltda., quienes tiene conocimientos solidos sobre las relaciones interpersonales y los tipos de reconocimiento que existen en la organización.

3.6 Procesamiento de la Información

Para el procesamiento de la información se siguió una secuencia consecutiva y ordenada empezando con la aplicación de nuestro instrumento para la recolección de datos, la misma que fue de forma física, utilizando hojas impresas para la aplicación de las encuestas a los trabajadores. Una vez que finalizamos la encuesta, los datos fueron integrados y organizados de forma digital para el análisis estadístico mediante el software IBM SPSS Statistics versión 27.0, herramienta con la cual se llevó a cabo el análisis de confiabilidad del instrumento a través del Alfa de Cronbach, la correlación mediante la prueba de Spearman, y la elaboración de la tabulación correspondiente. Para terminar, los resultados que obtuvimos fueron representados mediante la creación de gráficos estadísticos en Microsoft Excel versión 2108 (Microsoft Office LTSC Profesional Plus 2021), facilitando la interpretación y presentación de los hallazgos del estudio.

CAPITULO IV. ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS

3.1 Análisis cuantitativo

Tabulación Variable Independiente: Reconocimiento Laboral

Dimensión: Reconocimiento Formal

Indicador: Programas Institucionales de Reconocimiento

Pregunta 1: La institución cuenta con programas formales de reconocimiento laboral.

Pregunta 2: Los programas de reconocimiento son aplicados de manera periódica.

Tabla 2 Programas Institucionales de Reconocimiento

Tabla 2 Programas Institucionales de Reconocimiento

Programas institucionales de reconocimiento	Preguntas					Puntaje máximo 305	
	Nunca	Casi Nunca	A Veces	Casi Siempre	Siempre	Total	%
	1	2	3	4	5		
	P1						
	5	16	20	16	4		
	P2	3	17	30	9	2	
	TOTAL	5	32	60	64	20	181 59,34%
		3	34	90	36	10	173 56,72%
Nota: Puntaje máximo = $n \times$ escala Likert = $61 \times 5 = 305$					Suma total	354	116,07%
					Puntaje Promedio	177	58,03%

Fuente: Elaboración propia

Excelente	Muy Bueno	Bueno	Regular	Deficiente
305 - 245	244 - 184	183 - 123	122 - 62	61 - 0
→ Puntaje:		177		

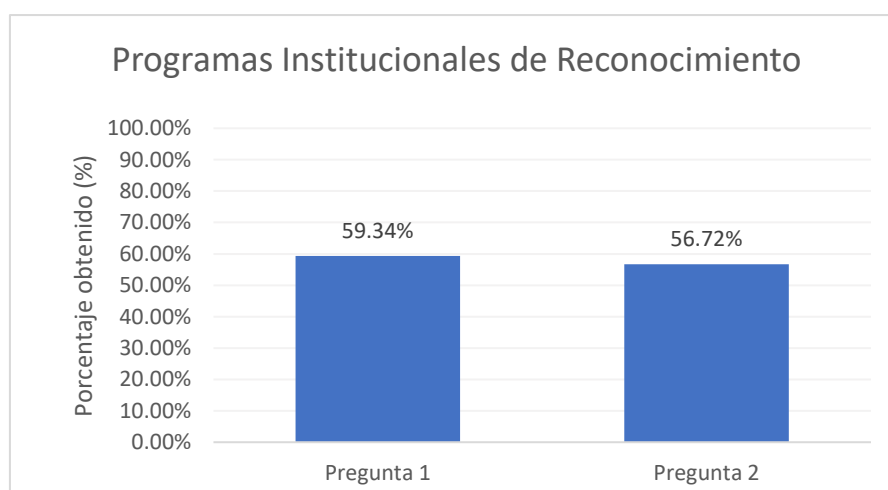


Figura 1 Programas Institucionales de Reconocimiento

Nota. Elaboración propia.

Indicador: Incentivos Económicos

Pregunta 3: Los incentivos económicos son justos en relación con el desempeño.

Pregunta 4: La institución utiliza bonos u otros beneficios como forma de reconocimiento.

¡Error! No se encuentra el origen de la referencia.

Tabla 3 Incentivos económicos

Incentivos Económicos	Preguntas					Puntaje máximo	
	Nunca	Casi Nunca	A Veces	Casi Siempre	Siempre	305	
	1	2	3	4	5	Total	%
P3	0	15	30	15	1		
P4	3	14	27	17	0		
TOTAL	0	30	90	60	5	185	60,66%
	3	28	81	68	0	180	59,02%
<i>Nota: Puntaje máximo = $n \times$ escala Likert = $61 \times 5 = 305$</i>					Suma total	365	119,67%
					Puntaje Promedio	182,5	59,84%

Fuente: Elaboración propia

Excelente	Muy Bueno	Bueno	Regular	Deficiente
305 - 245	244 - 184	183 - 123	122 - 62	61 - 0
		→ Puntaje:	182,5	

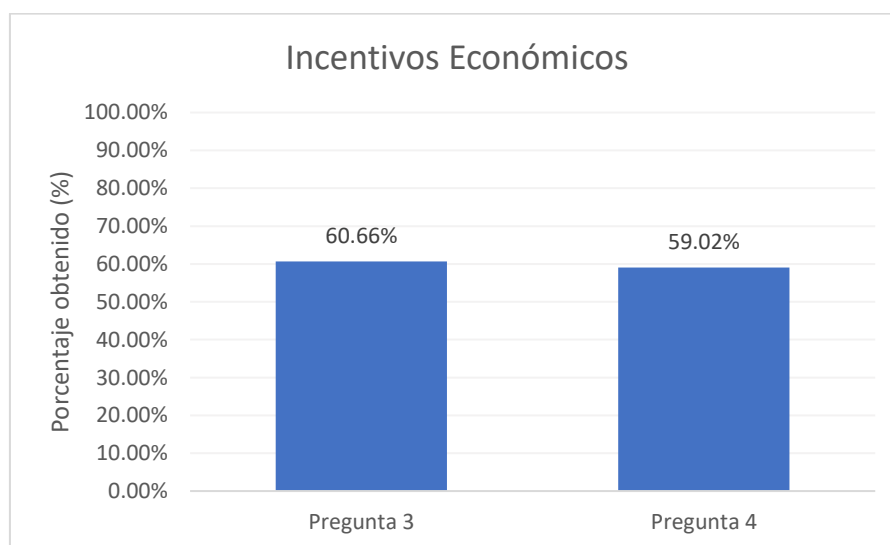


Figura 2 Incentivos Económicos

Nota. Elaboración propia.

Dimensión: Reconocimiento Informal

Indicador: Reconocimiento Verbal

Pregunta 5: Mi jefe reconoce verbalmente mi buen desempeño.

Pregunta 6: Recibo palabras de agradecimiento por mi trabajo.

¡Error! No se encuentra el origen de la referencia.

Tabla 4 Reconocimiento verbal

Reconocimiento Verbal	Preguntas						Puntaje máximo	
		Nunca	Casi Nunca	A Veces	Casi Siempre	Siempre	305	
		1	2	3	4	5	Total	%
	P5	1	7	24	21	8		
	P6	1	13	20	25	2		
	TOTAL	1	14	72	84	40	211	69,18%
		1	26	60	100	10	197	64,59%
<i>Nota: Puntaje máximo = $n \times$ escala Likert = $61 \times 5 = 305$</i>						Suma total	408	133,77%
						Puntaje Promedio	204	66,89%

Fuente: Elaboración propia

Excelente	Muy Bueno	Bueno	Regular	Deficiente
305 - 245	244 - 184	183 - 123	122 - 62	61 - 0
→ Puntaje:		204		

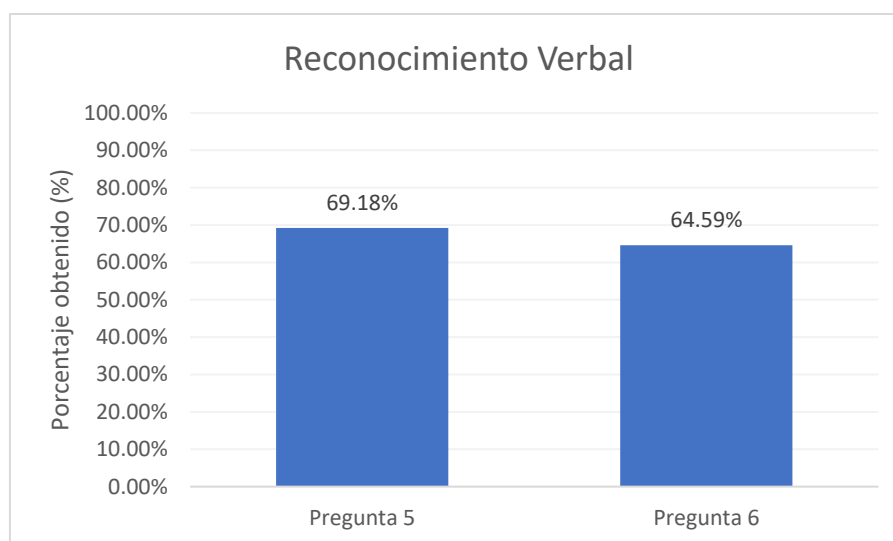


Figura 3 Reconocimiento Verbal

Nota. Elaboración propia.

Indicador: Retroalimentación positiva

Pregunta 7: Recibo retroalimentación positiva de manera frecuente.

Pregunta 8: La retroalimentación que recibo destaca mis fortalezas.

Tabla 5

Tabla 5 Retroalimentación positiva

Retroalimentación Positiva	Preguntas					Puntaje máximo	
	Nunca	Casi Nunca	A Veces	Casi Siempre	Siempre	305	
	1	2	3	4	5	Total	%
	P7						
	3	10	29	15	4		
	P8	1	10	29	17	4	
	TOTAL	3	20	87	60	20	190 62,30%
		1	20	87	68	20	196 64,26%
Nota: Puntaje máximo = $n \times \text{escala Likert} = 61 \times 5 = 305$					Suma total	386	126,56%
					Puntaje Promedio	193	63,28%

Fuente: Elaboración propia

Excelente	Muy Bueno	Bueno	Regular	Deficiente
305 – 245	244 - 184	183 - 123	122 - 62	61 - 0
→ Puntaje:		193		

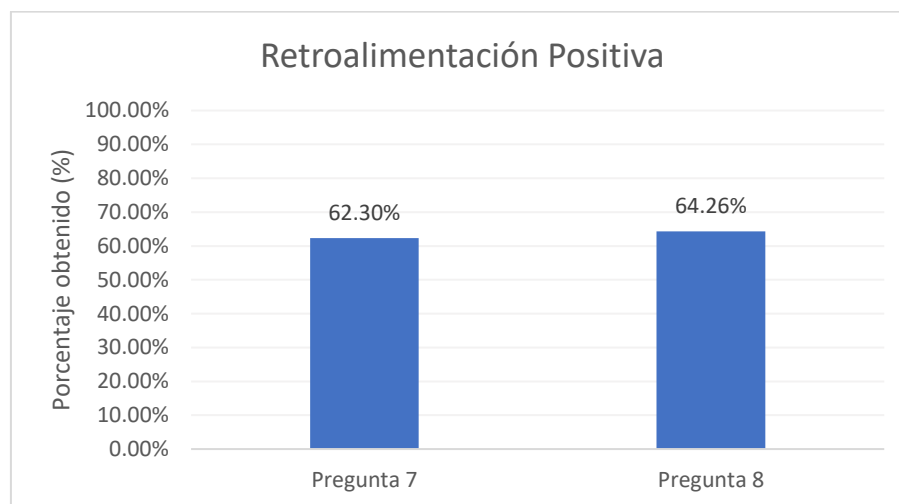


Figura 4 Retroalimentación Positiva

Nota. Elaboración propia

Dimensión: Percepción del reconocimiento

Indicador: Equidad

Pregunta 9: El reconocimiento laboral es justo entre todos los trabajadores.

Pregunta 10: Todos tienen igualdad de oportunidades de ser reconocidos.

Tabla 6 Equidad

Tabla 6 Equidad

Equidad	Preguntas					Puntaje máximo	
	Nunca	Casi Nunca	A Veces	Casi Siempre	Siempre	305	
	1	2	3	4	5	Total	%

P9	6	24	20	8	3		
P10	4	16	24	16	1		
TOTAL	6	48	60	32	15	161	52,79%
	4	32	72	64	5	177	58,03%
<i>Nota: Puntaje máximo = $n \times \text{escala Likert} = 61 \times 5 = 305$</i>						Suma total	338 110,82%
						Puntaje Promedio	169 55,41%

Fuente: Elaboración propia

Excelente	Muy Bueno	Bueno	Regular	Deficiente
305 - 245	244 - 184	183 - 123	122 - 62	61 - 0
		→ Puntaje: 169		

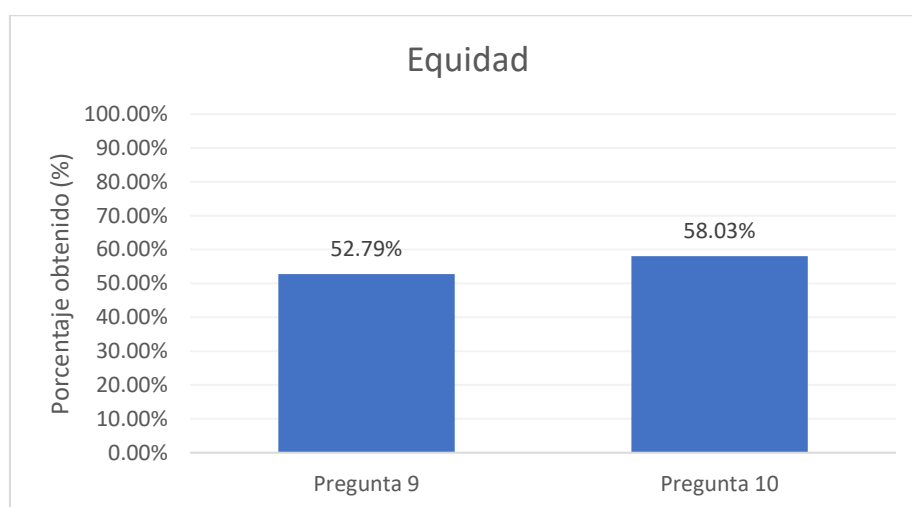


Figura 5 Equidad

Nota. Elaboración propia

Indicador: Motivación

Pregunta 11: El reconocimiento laboral aumenta mi motivación para trabajar.

Pregunta 12: Me esfuerzo más cuando sé que mi trabajo será reconocido.

Tabla 7 Motivación

Tabla 7 Motivación

Motivación	Preguntas					Puntaje máximo	
	Nunca	Casi Nunca	A Veces	Casi Siempre	Siempre	305	
	1	2	3	4	5	Total	%
	P11	P12	TOTAL				
	0	3	5	39	14		
	0	0	13	30	18		
	0	6	15	156	70	247	80,98%
	0	0	39	120	90	249	81,64%

<i>Nota: Puntaje máximo = $n \times \text{escala Likert} = 61 \times 5 = 305$</i>	Suma total	496	162,62%
	Puntaje Promedio	248	81,31%

Fuente: Elaboración propia

	Excelente	Muy Bueno	Bueno	Regular	Deficiente
	305 - 245	244 - 184	183 - 123	122 - 62	61 - 0
→ Puntaje:	248				

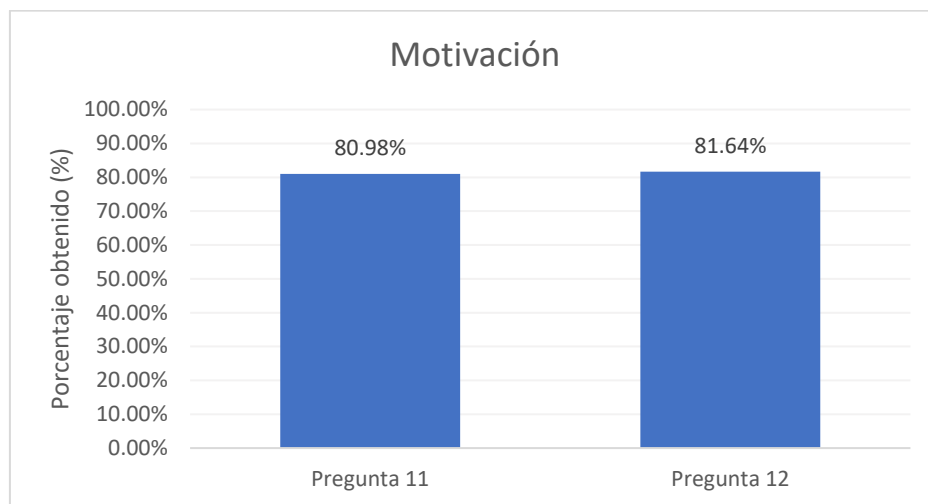


Figura 6 Motivación

Nota. Elaboración propia

Indicador: Satisfacción

Pregunta 13: El nivel de reconocimiento recibido es satisfactorio.

Pregunta 14: El reconocimiento influye positivamente en mi desempeño laboral.

Tabla 8 Satisfacción

Tabla 8 Satisfacción

Satisfacción	Preguntas					Puntaje máximo	
	Nunca	Casi Nunca	A Veces	Casi Siempre	Siempre	Total	%
	1	2	3	4	5		
P13	4	18	24	14	1		
P14	0	0	13	30	18		
TOTAL	4	36	72	56	5	173	56,72%
	0	0	39	120	90	249	81,64%
<i>Nota: Puntaje máximo = $n \times \text{escala Likert} = 61 \times 5 = 305$</i>					Suma total	422	138,36%
					Puntaje Promedio	211	69,18%

Fuente: Elaboración propia

Excelente	Muy Bueno	Bueno	Regular	Deficiente
305 - 245	244 - 184	183 - 123	122 - 62	61 - 0
→ Puntaje:		211		

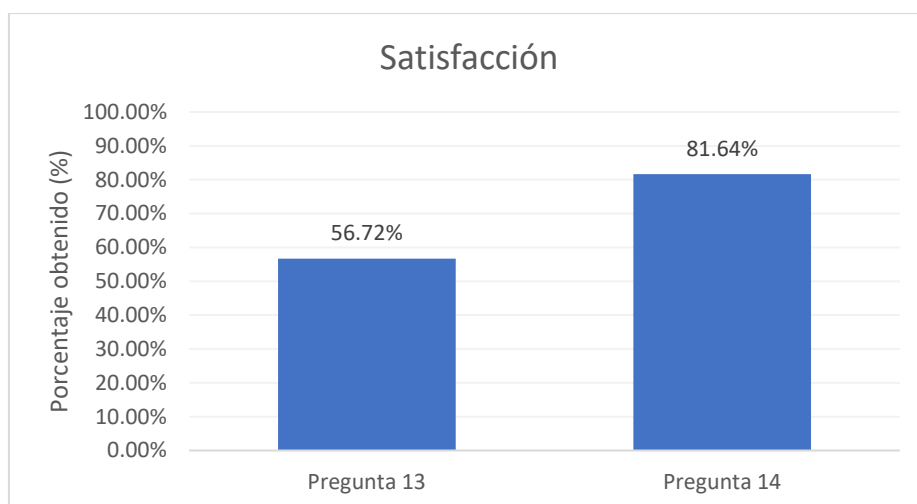


Figura 7 Satisfacción

Nota. Elaboración propia

Dimensión: Reconocimiento Formal

Indicador 1: Programas institucionales de reconocimiento

Indicador 2: Incentivos Económicos

Tabla 9 Resultado por ítem Reconocimiento Formal

Resultado por ítem: Valores de Promedios y Porcentajes		
Indicadores	Promedio	%
Programas institucionales de reconocimiento	177	58,03%
Incentivos Económicos	182,5	59,84%
PROMEDIO	179,8	58,93%

Excelente	Muy Bueno	Bueno	Regular	Deficiente
305 - 245	244 - 184	183 - 123	122 - 62	61 - 0
→ Puntaje:		179,8		

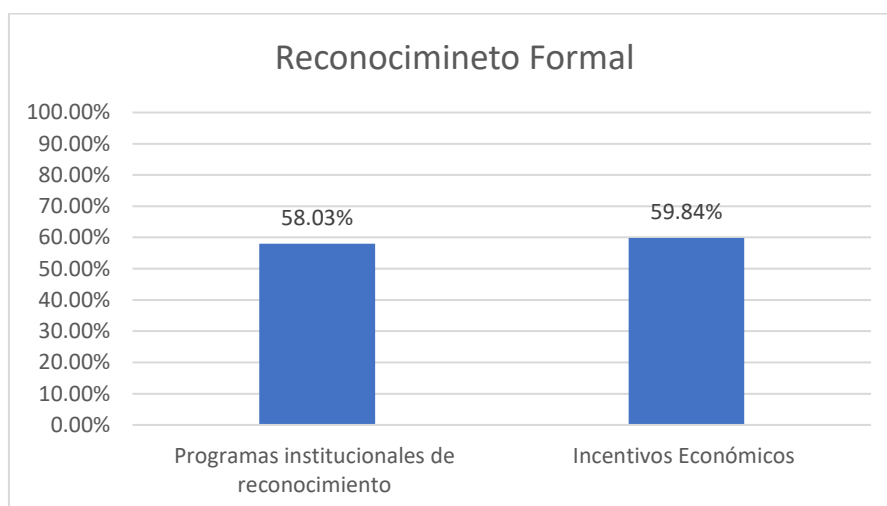


Figura 8 Reconocimiento formal

Nota. Elaboración propia

Análisis

El promedio de esta dimensión fue 179,8 puntos (58,93%), ubicado en "Casi Siempre" pero rozando su límite inferior. Los Incentivos Económicos (59,84%) superaron levemente a los Programas Institucionales de Reconocimiento (58,03%). Aunque la diferencia es pequeña, deja ver que el personal responde mejor ante recompensas concretas. Esto indica que los mecanismos formales de reconocimiento existen, pero aún no generan un impacto sólido; se requiere revisar su frecuencia y la forma en que llegan a cada colaborador.

Dimensión: Reconocimiento Informal

Indicador 3: Reconocimiento Verbal

Indicador 4: Retroalimentación Positiva

Tabla 10 Resultado por ítem Reconocimiento Informal

Resultado por ítem: Valores de Promedios y Porcentajes		
Indicadores	Promedio	%
Reconocimiento Verbal	204	66,89%
Retroalimentación Positiva	193	63,28%
PROMEDIO	198,5	65,08%

Excelente	Muy Bueno	Bueno	Regular	Deficiente
305 - 245	244 - 184	183 - 123	122 - 62	61 - 0
→ Puntaje:		198,5		

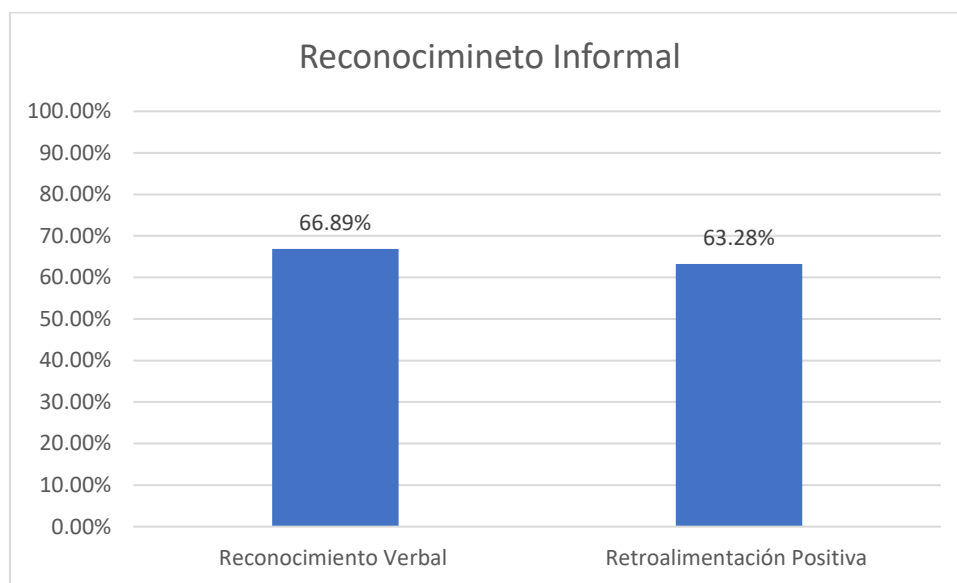


Figura 9 Reconocimiento Informal

Nota. Elaboración propia

Análisis

Con 198,5 puntos y un 65,08%, esta dimensión también se sitúa en "Casi Siempre", con mejor posición que la formal. El Reconocimiento Verbal alcanzó 66,89%, mientras la Retroalimentación Positiva obtuvo 63,28%. La brecha entre ambos muestra que el elogio verbal ocurre con más naturalidad que la retroalimentación estructurada. Dado que este tipo de reconocimiento impulsa la motivación diaria, sería valioso convertirlo en una práctica habitual dentro de los equipos.

Dimensión: Percepción del reconocimiento

Indicador 5: Equidad

Indicador 6: Motivación

Indicador 7: Satisfacción

Tabla 11 Resultado por ítem Percepción del reconocimiento

Resultado por ítem: Valores de Promedios y Porcentajes		
Indicadores	Promedio	%
Equidad	169	55,41%

Motivación	248	81,31%
Satisfacción	211	69,18%
PROMEDIO	209,3	68,63%

Excelente	Muy Bueno	Bueno	Regular	Deficiente
305 - 245	244 - 184	183 - 123	122 - 62	61 - 0
→ Puntaje:		209,3		

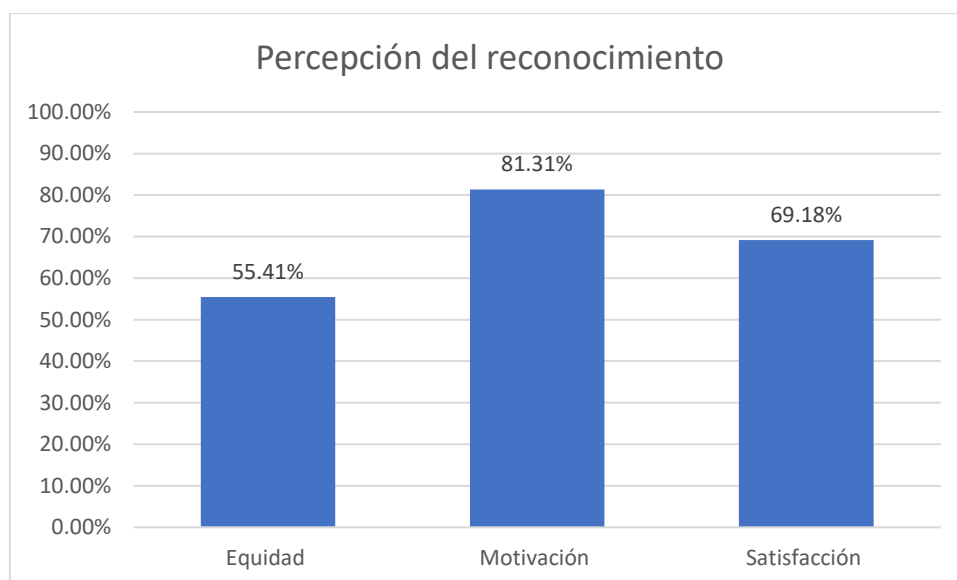


Figura 10 Percepción del reconocimiento

Nota. Elaboración propia

Análisis

Esta dimensión obtuvo el promedio más alto del grupo: 209,3 puntos (68,63%), en "Casi Siempre". La Motivación destacó con 81,31%, casi alcanzando la categoría "Siempre". La Satisfacción se ubicó en 69,18%, y la Equidad fue el indicador más débil con apenas 55,41%. El contraste es llamativo: el personal está motivado, pero no percibe que el reconocimiento se distribuya de manera justa. Si esa brecha no se atiende, la motivación actual podría deteriorarse con el tiempo.

Variable independiente: Reconocimiento Laboral

D1: Reconocimiento formal.

D2: Reconocimiento informal.

D3: Percepción del reconocimiento.

Tabla 12 Reconocimiento Laboral

Reconocimiento laboral		
Dimensión	Valor de la dimensión	%
D1: Reconocimiento formal	179,75	58,93%
D2: Reconocimiento informal.	199	65,08%
D3: Percepción del reconocimiento.	209,33	68,63%
Total	195,86	64,22%

Nota: Elaboración propia

Excelente	Muy Bueno	Bueno	Regular	Deficiente
305 - 245	244 - 184	183 - 123	122 - 62	61 - 0
→ Puntaje:		195.86		

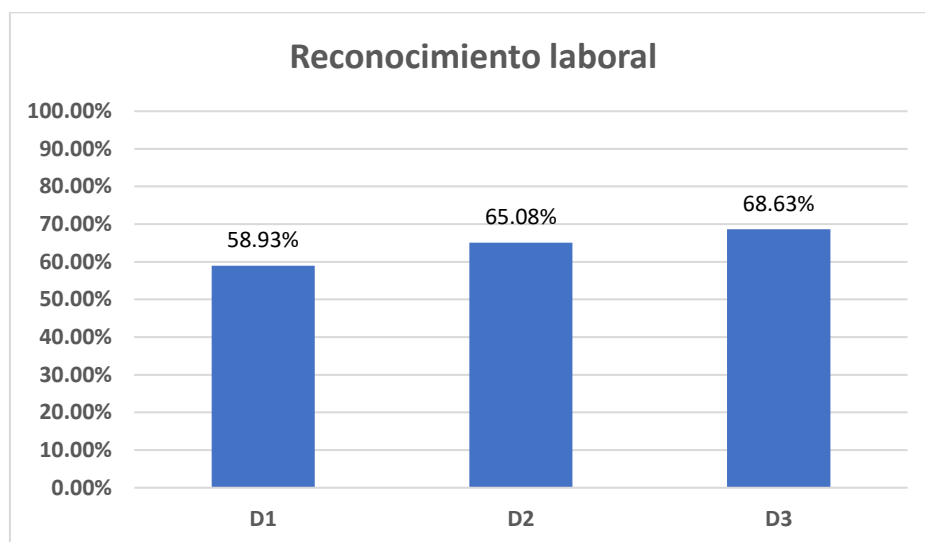


Figura 11 Reconocimiento laboral

Nota. Elaboración propia

Análisis

La variable reconocimiento laboral con su tres dimensione investigadas arroja un promedio (195.86/305), que cualitativamente le ubica como muy buena; de las 3 dimensiones la percepción del reconocimiento obtiene un valor porcentual representativo de 68.63% seguido del reconocimiento informal con 65.08% y con mayor impacto el reconocimiento formal con 58.93%; pero que juntas le ubican a la variable de reconocimiento laboral dentro de la Cooperativa san José Ltda., en un rango de muy buena.

Tabulación variable dependiente: Relaciones Interpersonales

Dimensión: Relaciones Interpersonales

Indicador: Claridad en la comunicación

Pregunta 15: La comunicación con mis compañeros es clara y comprensible.

Pregunta 16: Entiendo fácilmente la información que se transmite en el trabajo.

Tabla 13 Claridad en la comunicación

Tabla 13 Claridad en la comunicación

Claridad en la comunicación	Preguntas					Puntaje máximo	
	Nunca	Casi Nunca	A Veces	Casi Siempre	Siempre	305	
	1	2	3	4	5	Total	%
	P15						
	0	5	29	24	3		
	0	1	25	34	1		
	0	10	87	96	15	208	68,20%
	0	2	75	136	5	218	71,48%
Nota: Puntaje máximo = $n \times \text{escala Likert} = 61 \times 5 = 305$					Suma total	426	139,67%
					Puntaje Promedio	213	69,84%

Fuente: Elaboración propia

Excelente	Muy Bueno	Bueno	Regular	Deficiente
305 - 245	244 - 184	183 - 123	122 - 62	61 - 0
→ Puntaje:	213			

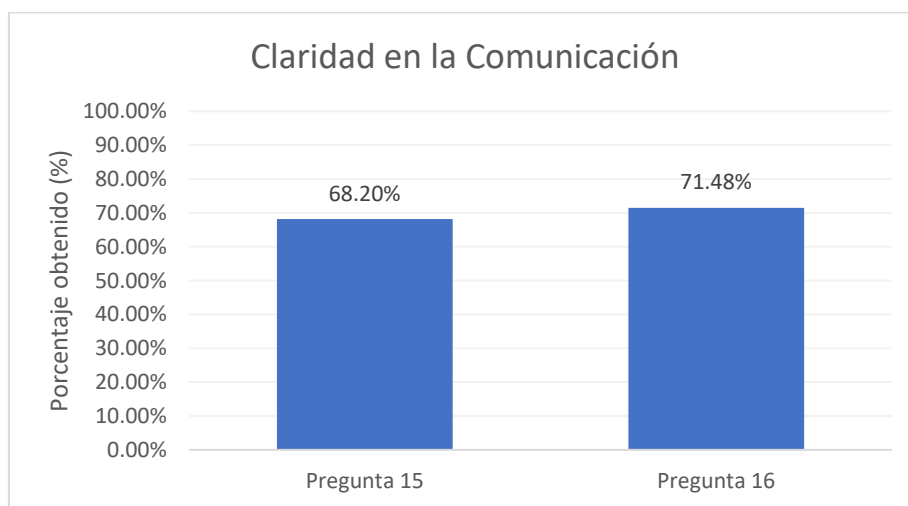


Figura 12 Claridad en la Comunicación

Nota. Elaboración propia

Indicador: Confianza

Pregunta 17: Me siento en confianza para expresar mis ideas.

Pregunta 18: Existe apertura para dialogar entre compañeros.

Tabla 14 Confianza

Confianza	Preguntas					Puntaje máximo	
	Nunca	Casi Nunca	A Veces	Casi Siempre	Siempre	305	
	1	2	3	4	5	Total	%
	P17	P18	TOTAL				
	0	9	21	27	4		
	0	4	23	25	9		
	0	18	63	108	20	209	68,52%
	0	8	69	100	45	222	72,79%
Nota: Puntaje máximo = $n \times$ escala Likert = $61 \times 5 = 305$					Suma total	431	141,31%
					Puntaje Promedio	215,5	70,66%

Fuente: Elaboración propia

Excelente	Muy Bueno	Bueno	Regular	Deficiente
305 - 245	244 - 184	183 - 123	122 - 62	61 - 0
→ Puntaje:	215,5			

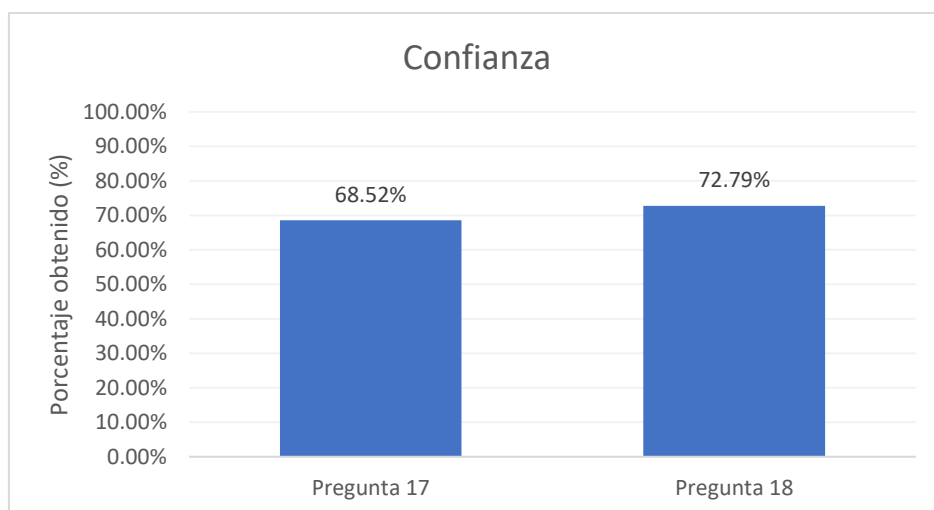


Figura 13 Confianza

Nota. Elaboración propia

Indicador: Fluidez**Pregunta 19:** La comunicación es constante entre los miembros del equipo.**Pregunta 20:** La información fluye adecuadamente en el entorno laboral.

Tabla 15 Fluidez

Fluidez	Preguntas					Puntaje máximo	
	Nunca	Casi Nunca	A Veces	Casi Siempre	Siempre	305	
	1	2	3	4	5	Total	%
	P19	P20	TOTAL				
	0	10	28	19	4		
	1	11	27	18	4		
	0	20	84	76	20	200	65,57%
	1	22	81	72	20	196	64,26%
Nota: Puntaje máximo = $n \times$ escala Likert = $61 \times 5 = 305$					Suma total	396	129,84%
					Puntaje Promedio	198	64,92%

Fuente: Elaboración propia

Excelente	Muy Bueno	Bueno	Regular	Deficiente
305 - 245	244 - 184	183 - 123	122 - 62	61 - 0
→ Puntaje:		198		

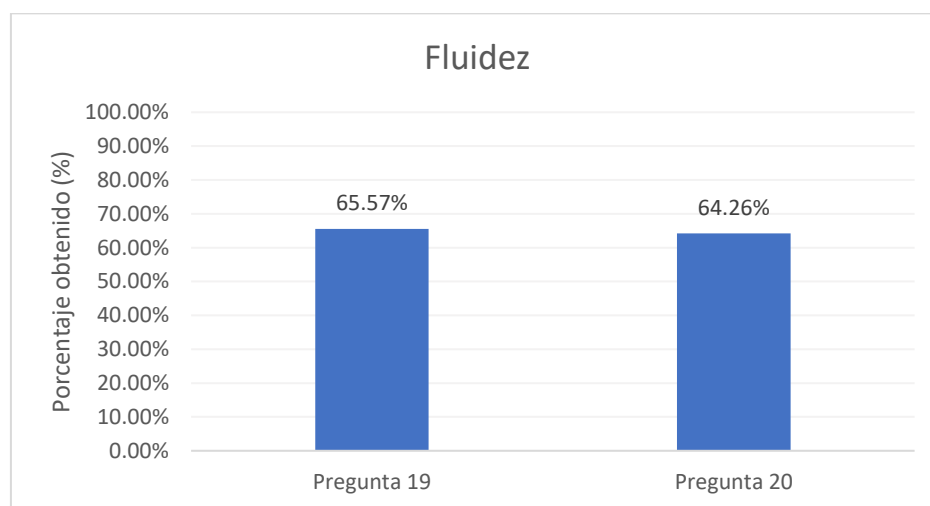


Figura 14 Fluidez

Nota. Elaboración propia

Dimensión: Trabajo en equipo**Indicador:** Colaboración**Pregunta 21:** Mis compañeros colaboran cuando necesito ayuda.**Pregunta 22:** Existe disposición para trabajar en conjunto.

Tabla 16 Colaboración

Colaboración	Preguntas					Puntaje máximo	
	Nunca	Casi Nunca	A Veces	Casi Siempre	Siempre	305	
	1	2	3	4	5	Total	%
	P21	P22	TOTAL				
	0	1	20	36	4		
	0	6	21	27	7		
	0	2	60	144	20	226	74,10%
	0	12	63	108	35	218	71,48%
Nota: Puntaje máximo = $n \times$ escala Likert = $61 \times 5 = 305$					Suma total	444	145,57%
					Puntaje Promedio	222	72,79%

Fuente: Elaboración propia

Excelente	Muy Bueno	Bueno	Regular	Deficiente
305 - 245	244 - 184	183 - 123	122 - 62	61 - 0
→ Puntaje: 222				

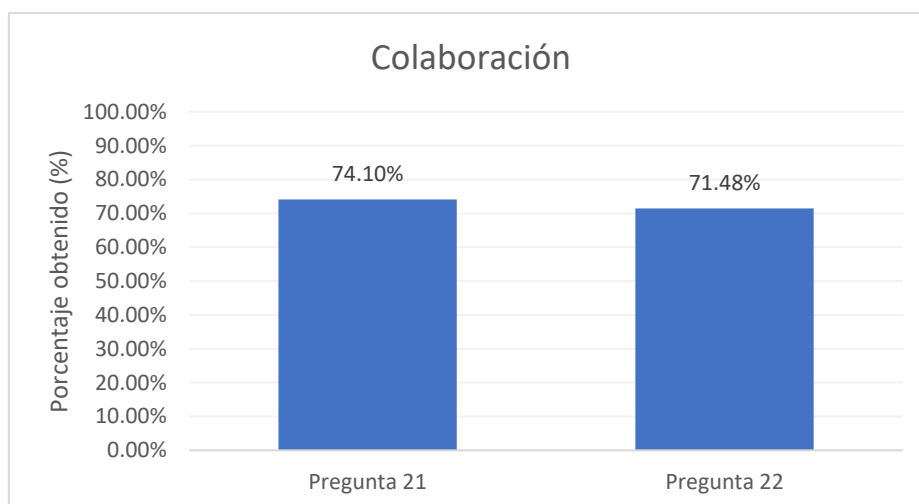


Figura 15 Colaboración

Nota. Elaboración propia

Indicador: Apoyo mutuo**Pregunta 23:** Recibo apoyo de mis compañeros en situaciones laborales difíciles.**Pregunta 24:** Se promueve la ayuda entre los miembros del equipo.

Tabla 17 Apoyo

Tabla 17 Apoyo autónomo

Apoyo mutuo	Preguntas					Puntaje máximo	
	Nunca	Casi Nunca	A Veces	Casi Siempre	Siempre	305	
	1	2	3	4	5	Total	%
	P23	P24	TOTAL				
	0	2	31	33	6		
	0	2	21	33	5		
	0	4	93	132	30	259	84,92%
	0	4	63	132	25	224	73,44%
Nota: Puntaje máximo = $n \times \text{escala Likert} = 61 \times 5 = 305$					Suma total	483	158,36%
					Puntaje Promedio	241,5	79,18%

Fuente: Elaboración propia

Excelente	Muy Bueno	Bueno	Regular	Deficiente
305 - 245	244 - 184	183 - 123	122 - 62	61 - 0
→ Puntaje:		241,5		

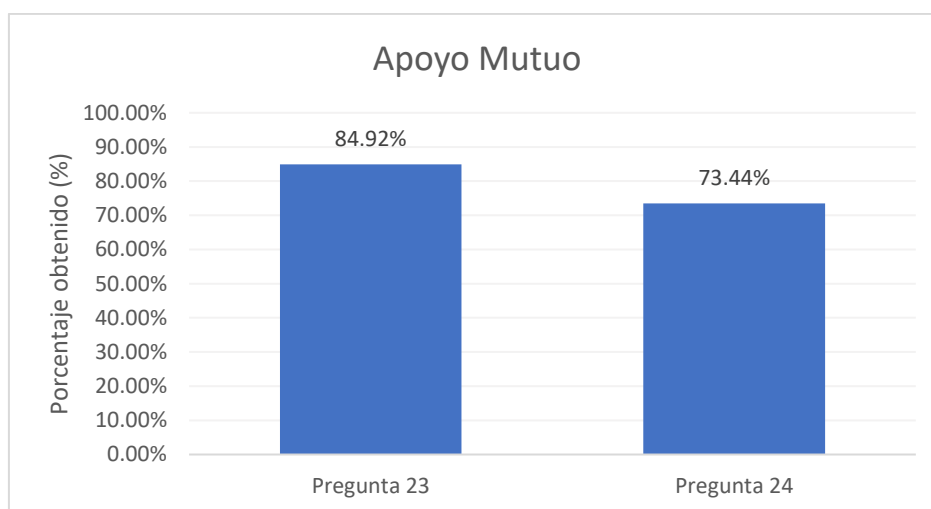


Figura 16 Apoyo Mutuo

Nota. Elaboración propia

Indicador: Coordinación**Pregunta 25:** Las actividades del equipo están bien organizadas.**Pregunta 26:** Existe buena coordinación entre los miembros del equipo.

Tabla 18 Coordinación

Coordinación	Preguntas					Puntaje máximo	
	Nunca	Casi Nunca	A Veces	Casi Siempre	Siempre	305	
	1	2	3	4	5	Total	%
	P25	P26	TOTAL				
	1	11	19	26	4		
	0	6	30	22	3		
	1	22	57	104	20	204	66,89%
	0	12	90	88	15	205	67,21%
Nota: Puntaje máximo = $n \times$ escala Likert = $61 \times 5 = 305$					Suma total	409	134,10%
					Puntaje Promedio	204,5	67,05%

Fuente: Elaboración propia

Excelente	Muy Bueno	Bueno	Regular	Deficiente
305 - 245	244 - 184	183 - 123	122 - 62	61 - 0
→ Puntaje:		204,5		

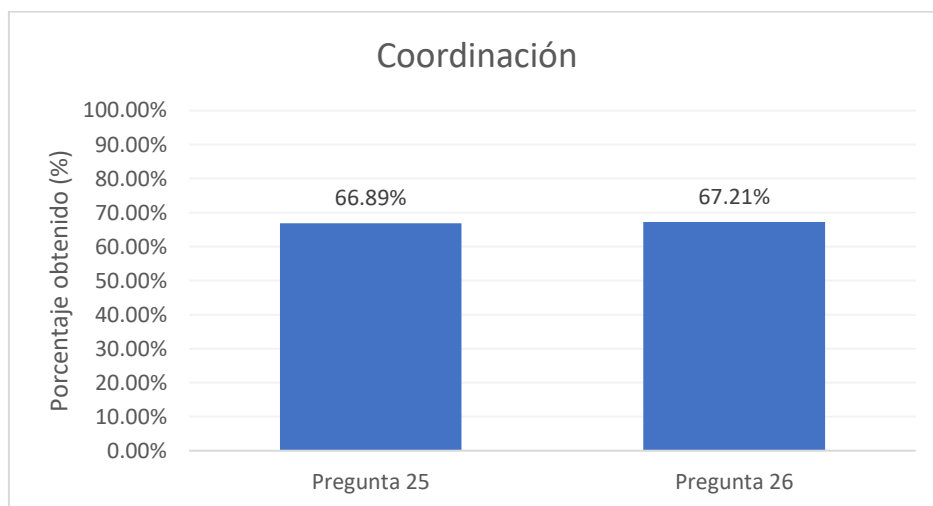


Figura 17 Coordinación

Nota. Elaboración propia

Dimensión: Gestión del Clima Laboral**Indicador:** Respeto**Pregunta 27:** Existe respeto entre los trabajadores.**Pregunta 28:** Se valoran las opiniones de todos los compañeros.

Tabla 19 Respeto

Respeto	Preguntas					Puntaje máximo	
	Nunca	Casi Nunca	A Veces	Casi Siempre	Siempre	305	
	1	2	3	4	5	Total	%
	P27	P28	TOTAL				
	0	0	12	36	13		
	0	6	27	25	3		
	0	0	36	144	65	245	80,33%
	0	12	81	100	15	208	68,20%
Nota: Puntaje máximo = $n \times$ escala Likert = $61 \times 5 = 305$					Suma total	453	148,52%
					Puntaje Promedio	226,5	74,26%

Fuente: Elaboración propia

Excelente	Muy Bueno	Bueno	Regular	Deficiente
305 - 245	244 - 184	183 - 123	122 - 62	61 - 0
→ Puntaje:		226,5		

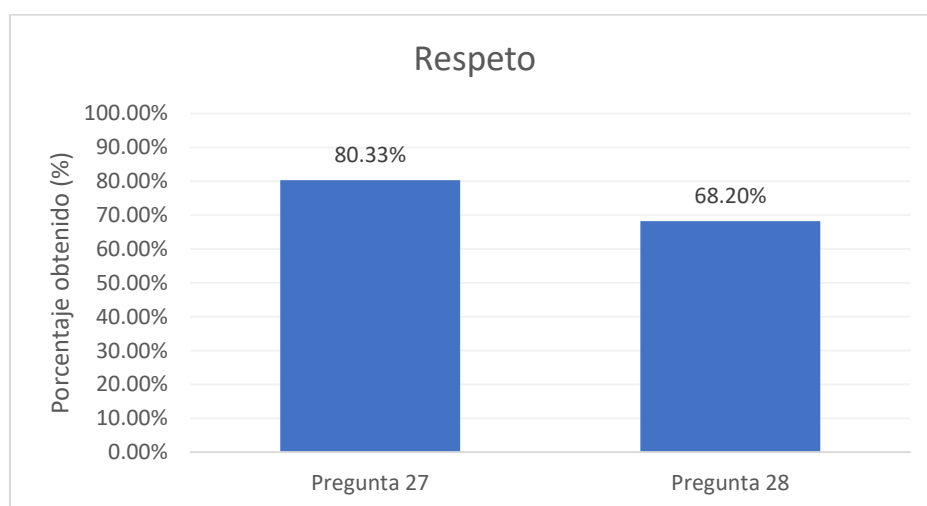


Figura 18 Respeto

Nota. Elaboración propia

Indicador: Ambiente laboral**Pregunta 29:** El ambiente de trabajo es armonioso.**Pregunta 30:** Me siento cómodo trabajando en mi entorno laboral.

Tabla 20 Ambiente laboral

Ambiente laboral	Preguntas						Puntaje máximo
		Nunca	Casi Nunca	A Veces	Casi Siempre	Siempre	305
		1	2	3	4	5	Total
							%
	P29	0	5	23	26	7	
	P30	0	1	29	21	10	
	TOTAL	0	10	69	104	35	218 71,48%
		0	2	87	84	50	223 73,11%
Nota: Puntaje máximo = $n \times \text{escala Likert} = 61 \times 5 = 305$						Suma total	441 144,59%
						Puntaje Promedio	220,5 72,30%

Fuente: Elaboración propia

Excelente	Muy Bueno	Bueno	Regular	Deficiente
305 - 245	244 - 184	183 - 123	122 - 62	61 - 0
→ Puntaje:		220,5		

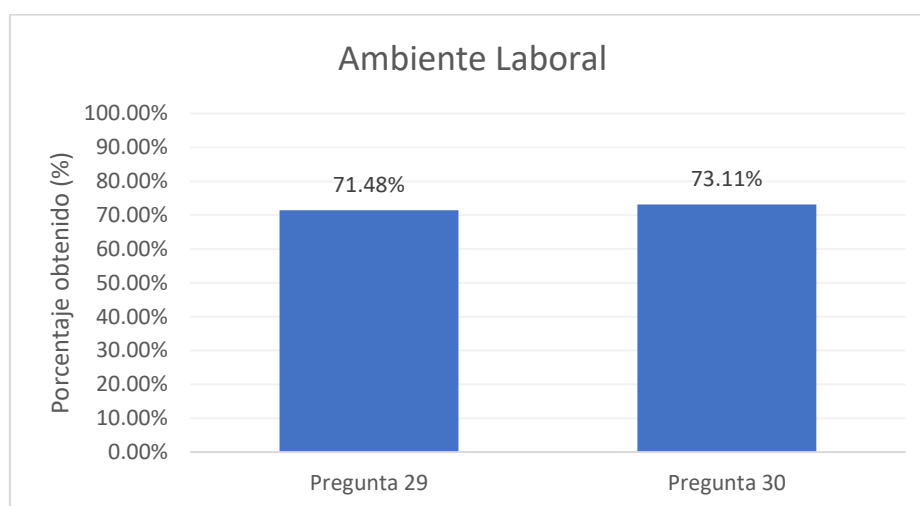


Figura 19 Ambiente Laboral

Nota. Elaboración propia

Indicador: Resolución de conflictos**Pregunta 31:** Los conflictos se solucionan de manera adecuada.**Pregunta 32:** Se promueve el diálogo para resolver problemas laborales.

Tabla 21 Resolución de conflictos

Resolución de Conflictos	Preguntas					Puntaje máximo	
	Nunca	Casi Nunca	A Veces	Casi Siempre	Siempre	305	
	1	2	3	4	5	Total	%
	P31	P32	TOTAL				
	3	12	25	16	5		
	0	3	23	28	7		
	3	24	75	64	25	191	62,62%
	0	6	69	112	35	222	72,79%
Nota: Puntaje máximo = $n \times$ escala Likert = $61 \times 5 = 305$					Suma total	413	135,41%
					Puntaje Promedio	206,5	67,70%

Fuente: Elaboración propia

Excelente	Muy Bueno	Bueno	Regular	Deficiente
305 - 245	244 - 184	183 - 123	122 - 62	61 - 0
→ Puntaje:		206,5		

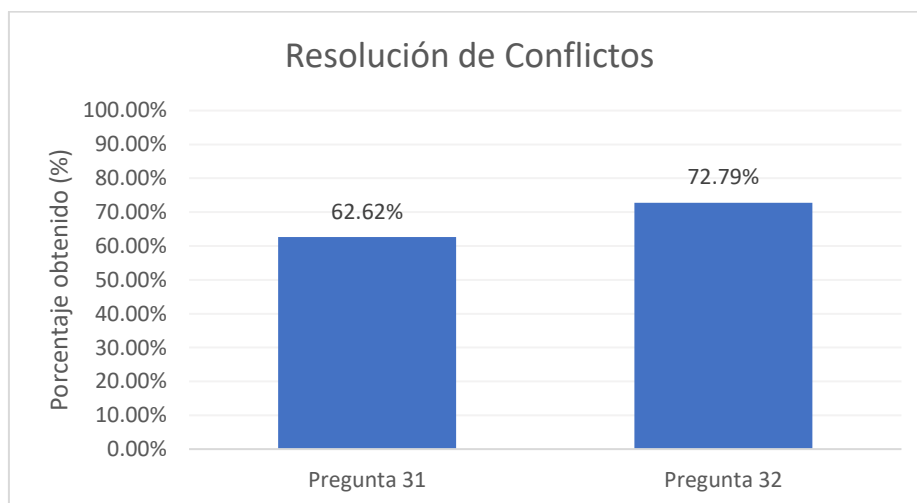


Figura 20 Resolución de Conflictos

Nota. Elaboración propia

Dimensión: Comunicación**Indicador 1:** Claridad en la comunicación**Indicador 2:** Confianza**Indicador 3:** Fluidez

Tabla 22 Resultado por ítem Comunicación

Resultado por ítem: Valores de Promedios y Porcentajes		
Indicadores	Promedio	%
Claridad en la comunicación	213	69,84%
Confianza	216	70,66%
Fluidez	198	64,92%
PROMEDIO	208,8	68,47%

Excelente	Muy Bueno	Bueno	Regular	Deficiente
305 - 245	244 - 184	183 - 123	122 - 62	61 - 0
→ Puntaje:		208,8		

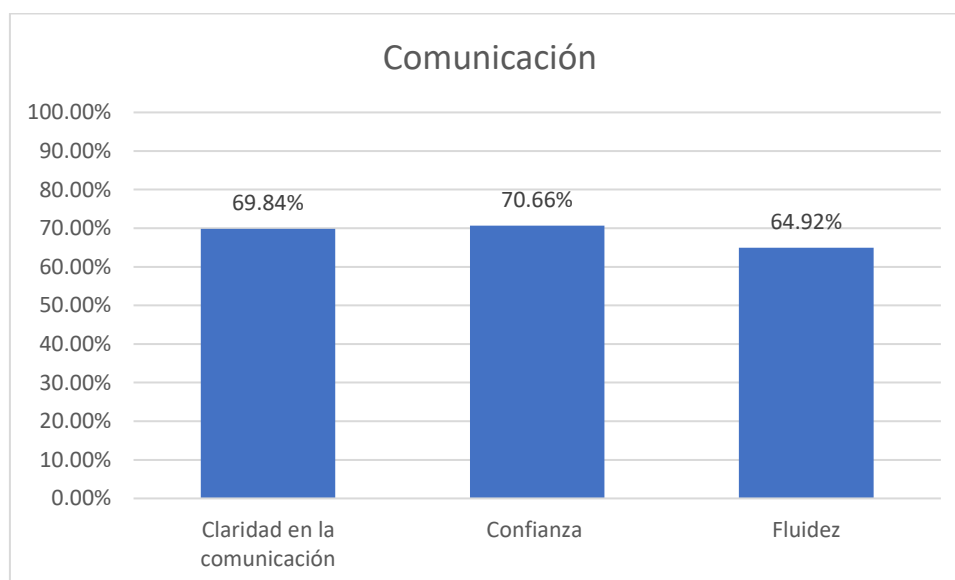


Figura 21 Comunicación

Nota. Elaboración propia

Análisis

El promedio de esta dimensión fue 208,8 puntos (68,47%), dentro del rango "Casi Siempre". La Confianza lideró con 70,66%, seguida de la Claridad en la Comunicación con 69,84%. La Fluidez quedó rezagada en 64,92%. Los resultados reflejan un ambiente donde se comunica con claridad y existe confianza entre el personal, pero los canales de intercambio no siempre son ágiles. Fortalecer la fluidez mediante reuniones periódicas o herramientas digitales accesibles mejoraría el conjunto de esta dimensión.

Dimensión: Trabajo en equipo

Indicador 4: Colaboración

Indicador 5: Apoyo mutuo

Indicador 6: Coordinación

Tabla 23 Resultado por ítem Trabajo en equipo

Resultado por ítem: Valores de Promedios y Porcentajes		
Indicadores	Promedio	%
Colaboración	222	72,79%
Apoyo mutuo	242	79,18%
Coordinación	205	67,05%
PROMEDIO	222,7	73,01%

Excelente	Muy Bueno	Bueno	Regular	Deficiente
305 - 245	244 - 184	183 - 123	122 - 62	61 - 0
→ Puntaje: 222,7				

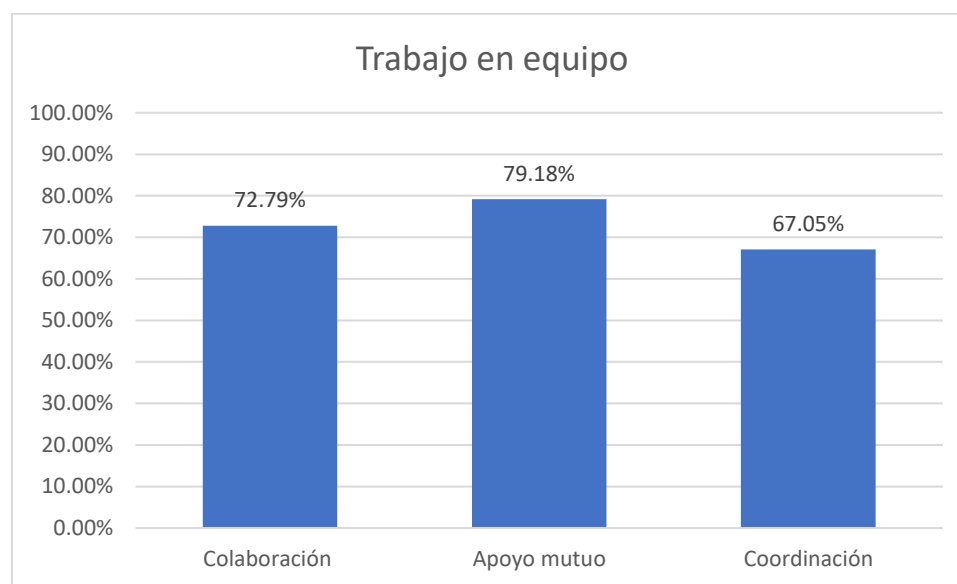


Figura 22 Trabajo en equipo

Nota. Elaboración propia

Análisis

Con 222,7 puntos (73,01%), esta dimensión registró el promedio más elevado de la variable dependiente, en "Casi Siempre". El Apoyo Mutuo obtuvo 79,18%, la Colaboración 72,79%, y la Coordinación 67,05%. El alto valor del Apoyo Mutuo evidencia que los

colaboradores se perciben como respaldo entre sí, lo cual es una fortaleza real. Sin embargo, la Coordinación queda casi 12 puntos por debajo, señalando que articular tareas y roles sigue siendo un reto. Definir responsabilidades con mayor claridad ayudaría a cerrar esa diferencia.

Dimensión: Gestión del Clima Laboral

Indicador 7: Respeto

Indicador 8: Ambiente laboral

Indicador 9: Resolución de Conflictos

Tabla 24 Resultado por ítem Gestión del Clima Laboral

Resultado por ítem: Valores de Promedios y Porcentajes		
Indicadores	Promedio	%
Respeto	227	74,26%
Ambiente laboral	220,5	72,30%
Resolución de Conflictos	206,5	67,70%
PROMEDIO	217,8	71,42%

Excelente	Muy Bueno	Bueno	Regular	Deficiente
305 - 245	244 - 184	183 - 123	122 - 62	61 - 0
→ Puntaje:		217,8		

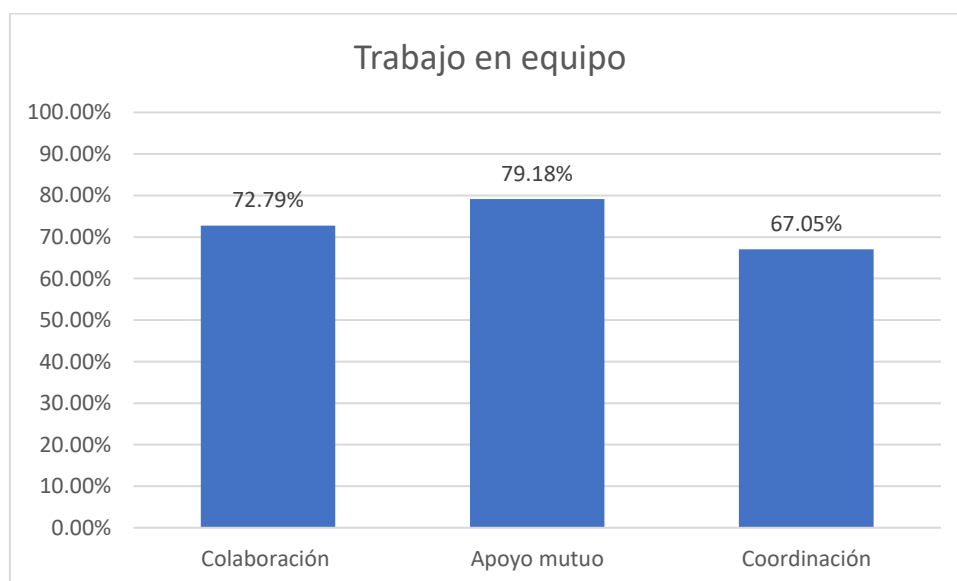


Figura 23 Trabajo en equipo

Nota. Elaboración propia

Análisis

Esta dimensión promedió 217,8 puntos (71,42%), en "Casi Siempre". El Respeto fue el indicador más alto con 74,26%, seguido del Ambiente Laboral con 72,30%, y la Resolución de Conflictos con 67,70%. El buen nivel del respeto y del ambiente muestra una cultura organizacional positiva. No obstante, la Resolución de Conflictos es el punto más bajo, lo que indica que ante situaciones tensas los procedimientos actuales no son del todo efectivos. Implementar protocolos de mediación y espacios de diálogo fortalecería el clima laboral de manera sostenida.

Variable Dependiente: Relaciones Interpersonales

D1: Comunicación

D2: Trabajo en equipo

D3: Gestión del clima laboral

Tabla 25 Relaciones Interpersonales

Variable Dependiente		
Dimensión	Valor de la dimensión	%
D1: Comunicación.	208,83	68,47%
D2: Trabajo Equipo.	223	73,01%
D3: Gestión del Clima Laboral.	217,83	71,42%
Total	216,44	70,97%

Fuente: Elaboración propia

Excelente	Muy Bueno	Bueno	Regular	Deficiente
305 - 245	244 - 184	183 - 123	122 - 62	61 - 0
→ Puntaje:		216.44		

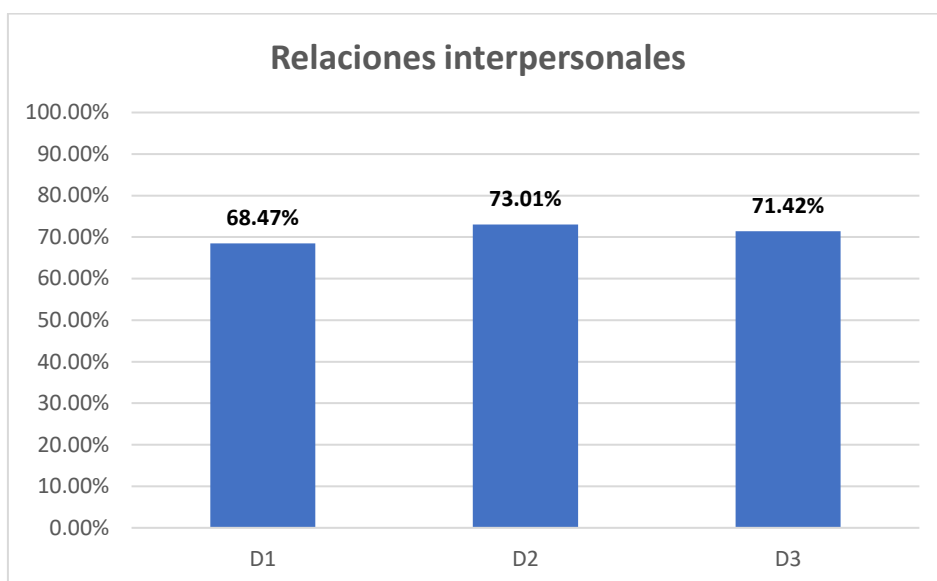


Figura 24 Relaciones Interpersonales

Nota. Elaboración propia

Análisis

Como se evidencia la variable relaciones interpersonales los datos obtenidos con sus tres dimensiones le ubican con una puntuación que cualitativamente es de muy buena, de estas la dimensión trabajo en equipo obtiene el 73.01% seguido de la gestión del clima con un 71.42% y algo menos la dimensión comunicación con 68.47% lo que significa que las 2 primeras dimensiones tienen un grado de significancia mayor.

3.1 Interpretación de resultados

Los datos obtenidos en la Cooperativa de Ahorro y Crédito San José Ltda. muestran algo importante: tanto el Reconocimiento Laboral como las Relaciones Interpersonales obtuvieron resultados positivos, ubicándose las dos en la categoría de Muy Bueno. No es casualidad. Cuando un trabajador siente que su trabajo es bien visto por los demás, tiende a relacionarse mejor con quienes la rodean, y eso se percibe principalmente con los resultados, lo que también se observa es que estas dos variables no funcionan de forma independiente, podemos ver que una nutre a la otra, y las dos definen en gran medida cómo se vive el día a día dentro de la institución. A pesar de todo esto, hay cosas que mejorar.

El Reconocimiento Laboral obtuvo cerca de 196 puntos sobre un máximo de 305, quedando bien dentro del rango de Muy Bueno. En términos más sencillos, los trabajadores sienten que su esfuerzo es tomado en cuenta, aunque no siempre de la manera más formal o sistemática. Esa distinción importa más de lo que parece, porque habla de que en esta institución el reconocimiento existe, pero todavía depende mucho de las personas y poco de los procesos.

La primera dimensión, correspondiente al Reconocimiento Formal, fue la más baja de las tres con 179,75 puntos, rozando el límite inferior del rango de Muy Bueno, pero quedándose en el rango de Bueno. Los programas institucionales de reconocimiento obtuvieron un promedio de 177 puntos y los incentivos económicos llegaron a 182,5. Ninguno logra instalarse con fuerza en ese rango, lo que eso dice es que los mecanismos oficiales de valoración, principalmente los que deberían ser más visibles y consistentes, son justamente los que menos impacto generan en la percepción del personal.

La segunda dimensión, el Reconocimiento Informal, subió notoriamente hasta los 198,5 puntos, ya dentro del rango Muy Bueno. El reconocimiento verbal llegó a 204 puntos y la retroalimentación positiva a 193. Esto confirma algo que suele pasarse por alto en la gestión institucional: la comunicación no verbal tiene un impacto sumamente positivo. Un comentario de elogio al trabajador que realizó bien su actividad, una devolución honesta, una palabra de aliento antes de una reunión complicada. Todo eso influye enormemente, y en la Cooperativa de Ahorro y Crédito San José Ltda., suma bastante.

La tercera dimensión, Percepción del Reconocimiento, fue la más alta con 209,33 puntos. Y dentro de ella, la motivación destacó con 248 puntos, siendo esta prácticamente ubicada en el umbral de Siempre, siendo el indicador que más destaca de toda la variable. Significa que la gente llega a trabajar con ganas, que encuentra algo característico en lo que hace, y que eso se conserva incluso cuando el reconocimiento desde afuera no es constante.

La satisfacción acompañó con 211 puntos. Pero la equidad quedó en apenas 169 puntos, cayendo al rango de Bueno, y esa es la señal más importante que podemos encontrar en esta variable. Pueden tener personas muy motivadas y al mismo tiempo inconformes con cómo se distribuye el reconocimiento. Esa combinación, si no se atiende, termina siendo una fuente silenciosa de frustración que con el tiempo afecta lo que hoy funciona bien.

En términos generales, el reconocimiento laboral en la cooperativa reposa hoy sobre la motivación intrínseca de su gente. Eso es un activo enorme, pero super delicado, porque si no se sostiene con estructuras más justas y consistentes. El objetivo no es motivar a quienes ya están motivados, sino asegurarse de que esa motivación encuentre respaldo institucional real.

Relaciones Interpersonales

Las Relaciones Interpersonales superaron al Reconocimiento Laboral en las tres dimensiones, alcanzando poco más de 216 puntos sobre 305, con un 70,97%. El ambiente entre compañeros es, según los resultados, uno de los puntos más fuertes de la Cooperativa. Y eso no es pequeño, porque un buen clima laboral puede sostener muchas cosas que la gestión formal no logra resolver sola.

La primera dimensión, Comunicación, obtuvo 208,83 puntos. Dentro de ella, la confianza llegó a 215,5 y la claridad en la comunicación a 213, ambas con un dentro del rango de Muy Bueno. Lo que los resultados muestran es que las personas se entienden, que hay cierta transparencia en cómo fluye la información y que existe un vínculo de confianza que facilita el trabajo diario. La fluidez, con 198 puntos, fue la más baja de esta dimensión, no un problema grave, pero sí una señal de que la comunicación existe, pero no siempre fluye con la naturalidad que podría.

La segunda dimensión, Trabajo en Equipo, fue la más sólida de toda la variable con 216.44 puntos. El apoyo mutuo llegó a 241,5 puntos, rozando el nivel de Excelente y siendo

el indicador más alto de todo el estudio. Ese tipo de solidaridad no se impone, se construye con el tiempo, y la cooperativa claramente lo ha logrado. La colaboración obtuvo 222 puntos y la coordinación 204,5. Esta última, siendo la más baja de la dimensión, sugiere que la buena voluntad de trabajar juntos no siempre va acompañada de los mecanismos necesarios para hacerlo de forma ordenada y eficiente. El respeto obtuvo 226 puntos y la confianza algo más de 215, completando una perspectiva relacional bastante saludable.

La tercera dimensión, Gestión del Clima Laboral, alcanzó 217,83 puntos. El respeto fue el indicador que más sobresalió con 226,5 puntos, seguido del ambiente laboral con 220,5. Los dos reflejan una convivencia que en lo cotidiano funciona. La resolución de conflictos quedó en 206,5 puntos, presentando el puntaje más bajo. No es un resultado preocupante, pero sí señala que cuando se presentan tensiones, los caminos para resolverlas no siempre son claros ni accesibles para todos. Con procesos simples y espacios de diálogo estructurados, esa cifra podría mejorar sin mayor dificultad.

Mirando en conjunto, la cooperativa tiene algo que no todas las instituciones pueden mostrar: una base humana genuinamente positiva. Personas motivadas, que se cuidan entre sí, que confían en sus compañeros y que encuentran sentido en su trabajo. Lo que corresponde ahora es que la institución esté a la altura de eso con reconocimientos más equitativos, canales de comunicación más fluidos y mecanismos para resolver conflictos antes de que se vuelvan problemas.

Alfa de Cronbach

Tabla 26 Alfa de Cronbach

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
0,904	32

Interpretación

Con los resultados de nuestra encuesta se evidencia la fiabilidad de nuestro instrumento mediante el alfa de Cronbach, arrojando como resultado 0.904 (Excelente), dándonos a conocer que nuestro instrumento mide de forma homogénea el mismo constructo. Esto demuestra una alta fiabilidad de nuestro instrumento.

Normalidad

Tabla 27 Normalidad

	Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.
Reconocimiento laboral	0,977	61	0,312
Relaciones interpersonales	0,953	61	0,020

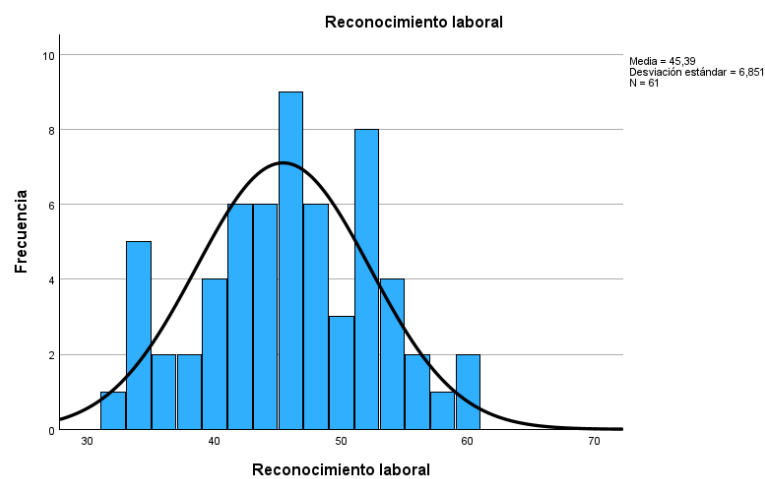


Figura 25 Reconocimiento Laboral

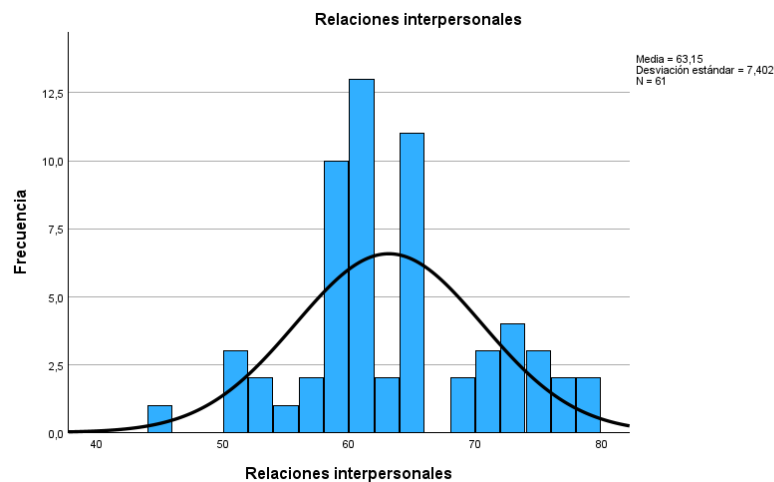


Figura 26 Relaciones Interpersonales

Interpretación

Los resultados de la prueba de normalidad de Shapiro Wilk, demuestra un comportamiento distinto entre las dos variables. El reconocimiento laboral presenta una distribución normal con un nivel estadístico de 0,977 y una significancia de 0,312 superando el valor de 0,05. La variable de relaciones interpersonales no se distribuye normalmente con una significancia de 0,020 ubicándose por debajo del umbral de 0,05, por lo que se opta por pruebas estadísticas no paramétricas como la de Spearman para el análisis de nuestros datos.

Correlación

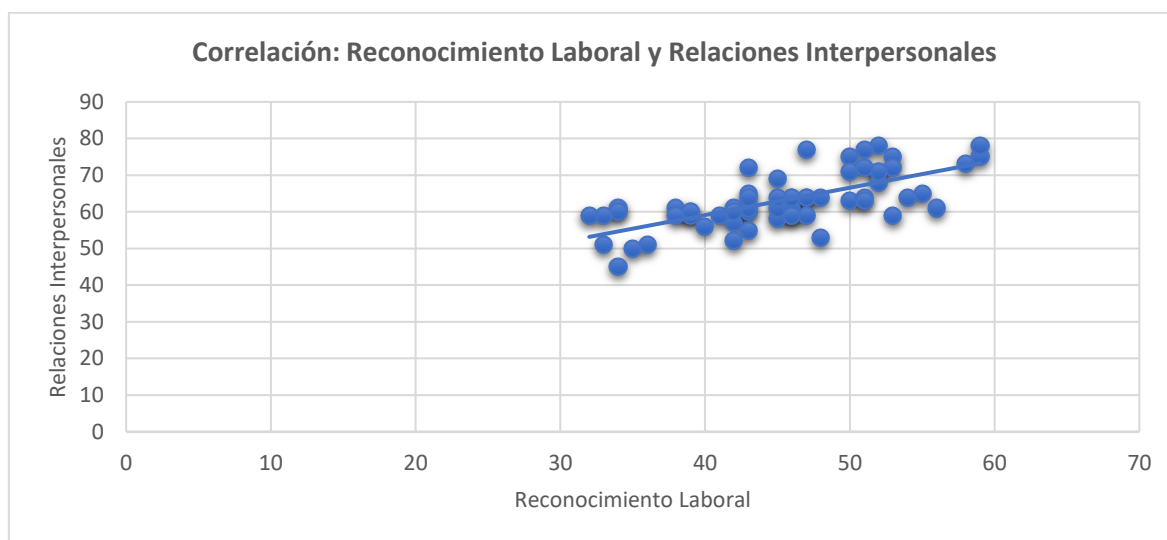


Figura 27 Correlación: Reconocimiento Laboral y Relaciones Interpersonales

Nota. Elaboración propia

Opción N°1: Coeficiente de correlación de Spearman

0,691

Tabla 28 Correlación de Datos

Tabla 28 Correlación de Datos

	Reconocimiento Laboral	Relaciones Interpersonales
Reconocimiento Laboral	1	
Relaciones Interpersonales	0,691	1

Interpretación

Con los datos obtenidos de la investigación de las 2 variables reconocimiento laboral y relaciones interpersonales mediante el sistema (SPSS) se realiza la correlación y se obtiene en el diagrama de dispersión un gráfico de nube de puntos que permite visualizar una dirección lineal casi oblicua, lo que significa donde se aprecia que a mayor reconocimiento laboral es mayor o mejor las relaciones interpersonales.

Se realizó también el coeficiente de relación aplicando el método de Spearman en donde se obtiene un valor positivo de 0,691 lo que significa que existe una relación directamente proporcional entre moderada a alta entre las variables reconocimiento laboral y relaciones interpersonales lo que implica que a mayor reconociendo laboral es mayor o mejor las relaciones interpersonales entre los trabajadores de la cooperativa.

Los resultados de la investigación de reconocimiento laboral y relaciones interpersonales en los trabajadores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito San José Ltda. Del cantón Chimbo, evidencian que la variable independiente reconocimiento laboral con sus dimensiones reconocimiento formal, reconocimiento informal y percepción del reconocimiento tienen una cualificación de muy buena en donde sus dimensiones tienen promedios casi similares con pequeñas diferencias entre ellas.

De igual manera se comporta la variable dependiente Relaciones interpersonales con sus 3 dimensiones investigadas: comunicación, trabajo en equipo y gestión del clima laboral, tiene una valoración cualitativa de muy buena en donde la dimensión trabajo en equipo tiene mayor significancia seguido de la dimensión gestión del clima lo que significa que estas dimensiones son más influyentes en la variable ya que la dimensión de comunicación tiene una diferencia porcentual menor de 5 puntos con relación a la dimensión trabajo en equipo por lo que la dimensión de comunicación deberá ser tomada en cuenta para las recomendaciones de mejoramiento.

4.3 Discusión

La investigación titulada **“Reconocimiento laboral y relaciones interpersonales en los trabajadores de la cooperativa de ahorro y crédito san José Ltda. Del cantón Chimbo. Provincia Bolívar., año 2025”** está sujeta por una sólida base teórica, basada en investigaciones académicas previas que analizan la relación entre el reconocimiento y relaciones interpersonales en diferentes contextos. Mediante la comparación y discusión de estas investigaciones en relación con los hallazgos obtenidos en el presente trabajo, esto permite comprender mejor la influencia que tiene el reconocimiento laboral en las relaciones interpersonales.

En primer lugar, el estudio realizado por Zambrano y Romero, (2025) destaca la urgencia de proponer estrategias para optimizar las prácticas de reconocimiento laboral con el fin de mejorar el bienestar emocional de los trabajadores. Encontraron una correlación positiva entre el reconocimiento laboral y el bienestar emocional, con una correlación de Pearson de $r = 0.915$. Si bien el presente estudio obtuvo una correlación de Spearman de $= 0.691$ representando una relación “moderada a alta” entre el reconocimiento laboral y las relaciones interpersonales, la dirección es la misma: si existe mayor reconocimiento, hay mejores condiciones relacionales y emocionales dentro del trabajo. Esto demuestra que el reconocimiento laboral no es un elemento secundario o que se puede pasar por alto en la gestión del talento humano, sino un factor importante que involucra de forma directa en como los trabajadores se vinculan entre ellos y se desempeñan en su rol.

Además, cabe recalcar que Zambrano y Romero, (2025), encontraron una percepción moderada del reconocimiento en Portotrans S.A., con una medida de 2.95, así como un bienestar también moderado con una medida de 13.74, lo que demuestra un nivel parecido al identificado en la cooperativa, donde los reconocimientos formales obtuvieron el puntaje más bajo en toda la variable. Estos resultados señalan la debilidad de los reconocimientos formales

en las organizaciones del Ecuador. Frente a eso, los mismo autores sugieren la urgencia de proponer estrategias para mejorar el reconocimiento, lo cual es muy importante para la realidad de la Cooperativa de Ahorro y Crédito San José Lyda.

Por otra parte el estudio realizado por (Maldonado Jaramillo, 2021) determinó la incidencia de las relaciones interpersonales en el desempeño laboral de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Padre Julián Lorente Ltda. Lo que arroja historias bastante distintas en comparación a los datos de la Cooperativa de Ahorro y Crédito San José Ltda., y esa diferencia hay que analizarla con cuidado. Mientras que en la Cooperativa San José las relaciones interpersonales alcanzaron un promedio total de 216.44, ubicándose dentro del nivel favorable, con indicadores como el apoyo mutuo en 241,5 y el respeto en 226,5. La gente se ayuda, se respeta y confía en sus compañeros. Eso no es un dato menor, y marca una diferencia real frente a lo que Maldonado Jaramillo (2021) encontró en Loja. Por otro lado, existe algo que los dos estudios comparten. En ambas instituciones, la dimensión de comunicación aparece como el eslabón más débil. En este sentido nuestra investigación reafirma que la falta de estrategias comunicativas es lo que genera los conflictos internos. Eso sugiere que la comunicación es algo que no se debe pasar por alto en muchas organizaciones, independientemente de si el ambiente es bueno o malo.

Frente a eso, Maldonado Jaramillo (2021) concluyó que era necesaria la incorporación de un profesional de trabajo social para acompañar al equipo de manera integral. Y tiene razón en algo fundamental: los problemas relacionales no se resuelven solos. En la Cooperativa San José el escenario es más positivo, pero los datos igual están señalando que hace falta estructurarlo de mejor manera. No alcanza con que la gente se lleve bien si a la hora de comunicarse o resolver un conflicto no hay herramientas claras para hacerlo.

El estudio de Guevara Lescano (2021) ofrece un aspecto interesante que contrasta con los hallazgos de la Cooperativa San José Ltda. Su estudio, realizado dentro de la Cooperativa

de Ahorro y Crédito San Francisco de Ambato, reveló que, si bien es cierto la mayoría de las cooperativas percibían un ambiente laboral positivo, existían agotamientos en las relaciones interpersonales y la falta de estrategias formales restringía la capacidad de la organización. Nuestro estudio aborda un contexto similar. Se basa en las relaciones de apoyo mutuo y respeto obteniendo una buena puntuación, indicadores como la comunicación transversal y la resolución de conflictos se quedan cortos, a lo que indica que un ambiente cómodo no garantiza un proceso relacional completamente sólido.

Guevara Lescano (2021) concluyó que el ambiente laboral y las relaciones influyen mutuamente sin una intervención formal, estas relaciones pueden deteriorarse con el tiempo. Esto coincide con los datos de la Cooperativa San José Ltda. Además, estos estudios sugieren que un ambiente positivo entre los colaboradores hoy en día no solo debe basarse en comportamientos interpersonales positivos, sino que también debe estar respaldado por mecanismos formales como canales de comunicación claros, espacios de mediación y políticas de reconocimiento de la equidad. En otras palabras, ambos estudios apuntan en la misma dirección: las relaciones mutuas no se pueden mantener, sino que hay que cultivarlas.

Los tres estudios previos abordados en este análisis, si bien se realizaron en contextos y con métodos diferentes, demuestran en última instancia el mismo hecho: las relaciones interpersonales y el reconocimiento laboral no son elementos que se deben pasar por alto en una organización; son parte fundamental de lo que determina el funcionamiento de un equipo y el bienestar de sus integrantes.

Zambrano y Romero (2025) informaron que el reconocimiento en Portotrans S.A. tuvo un impacto directo en el estado emocional de los empleados, con una correlación de $r = 0,915$. Maldonado Jaramillo (2021) demostró que la falta de canales de comunicación abiertos en la Cooperativa Padre Julián Lorente de Loja, puede generar distanciamiento en las relaciones. Y Guerra Lezcano (2021), en la cooperativa San Francisco de Ambato, explicó

que un ambiente laboral favorable puede ocultar debilidades en las relaciones si no se utiliza un enfoque estructurado.

Los datos de la Cooperativa de Ahorro y Crédito San José Ltda. Indican que la colaboración ofrece una perspectiva más satisfecha, aunque menos compleja. Los empleados están motivados, se apoyan mutuamente y se respetan entre sí. Sin embargo, comparten las mismas debilidades que las instituciones estudiadas: la comunicación siempre es deficiente, los conflictos no siempre se solucionan y el reconocimiento formal suele ser más eficaz de lo necesario.

Este análisis también sugiere que el problema no es exclusivo de una cooperativa ni de una ciudad. Se trata de una tendencia recurrente que puede corregirse de inmediato una vez que las instituciones decidan tomarla en serio. Los grupos no se crean solos y no se puede dejar a los individuos al azar.

CONCLUSIONES

En conclusión, se identificó que los trabajadores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito San José Ltd. Reciben reconocimiento constante en el trabajo, ubicándose directamente en la categoría de "Muy Bueno", con una calificación de 195.86 sobre 305; donde las formas más valoradas fueron el reconocimiento verbal y la retroalimentación positiva, por otro lado, los programas formales y los incentivos económicos obtuvieron puntajes inferiores. La motivación fue el indicador más alto de la variable, reflejando que los trabajadores encuentran sentido en su labor con independencia. Sin embargo, la equidad observada resultó ser el punto más frágil, con una puntuación de 169, lo que evidencia que no todos los trabajadores consideran que el reconocimiento se distribuye de manera justa.

La calidad de las relaciones interpersonales en la Cooperativa San José Ltda., fueron calificadas como satisfactorias, con un puntaje de 216.44 sobre 305, lo que se ubica en la

categoría "Muy Bueno", de igual manera el trabajo en equipo destacó como el indicador más consistente, alcanzó 241.5 puntos, lo que evidencia una cultura real de colaboración y compromiso entre los trabajadores, en cuanto al respeto y la confianza también fueron reconocidos como valores presentes en la dinámica organizacional a diferencia, la fluidez comunicativa con 198 puntos y la resolución de conflictos con 206.5 puntos mostraron áreas con margen de mejora, principalmente en la gestión de situaciones de tensión y en la agilidad para transmitir información.

Se estableció la relación entre reconocimiento laboral y relaciones interpersonales de la Cooperativa de Ahorro y Crédito San José Ltda. fueron positivas y de magnitud moderada a alta, con un coeficiente de Spearman de 0.691. Este resultado ratifica que cuando los trabajadores se sienten reconocidos, las relaciones con los demás también mejoran, ambas variables se encuentran en la categoría "Muy Bueno", lo que muestra una base organizacional favorable, con oportunidades concretas de mejora en los mecanismos formales de reconocimiento y en la equidad de su aplicación.

Por otra parte, el análisis del reconocimiento laboral y las relaciones interpersonales de los trabajadores de la Cooperativa de Ahorro Y crédito San José Ltda. Este análisis proporcionó una visión detallada de cómo se manifiestan estas dos variables en la organización. Los resultados mostraron una relación positiva de moderada a alta entre ambas, con un coeficiente de correlación de 0,691, lo que indica que las evaluaciones de los empleados no solo eran personales, sino también depende de la cooperación, reflejando su interacción con sus compañeros y su vida cotidiana.

Sin embargo, la investigación también revela que este trabajo no cuenta con el apoyo total de la organización. Los mecanismos formales de percepción son la variable más débil, existen preocupaciones sobre la percepción de equidad y aún no existe un mecanismo de

comunicación que incluya la resolución de conflictos. Esto significa que, en lo que respecta a la información estructurada, las personas aportan más de lo que las empresas pueden aportar.

El objetivo general se ha cumplido plenamente. Los resultados revelan una organización con una base humana sólida de motivación alta, colaboración activa y respeto, pero aún requiere fortalecer sus estructuras formales de reconocimiento y sus mecanismos de comunicación interna para consolidar un entorno laboral más equitativo y cohesionado.

RECOMENDACIONES

Se recomienda implementar un programa formal y normado de reconocimiento laboral, que garantice su aplicación objetiva y continua, fortaleciendo el compromiso y la motivación de los trabajadores.

Establecer protocolos formales de comunicación interna y canales accesibles para la resolución de conflictos. Aunque el respeto y el trabajo en equipo son pilares bien establecidos dentro de la cooperativa, la fluidez comunicativa y la gestión tiende hacer un proceso de mejora, al contar con espacios institucionales para el diálogo y con procedimientos claros ante situaciones complejas puede transformar el entorno relacional en uno más firme y menos expuesto a conflictos.

Incorporar el reconocimiento y las relaciones interpersonales como variables estratégicas dentro de la gestión del talento humano. Los resultados del estudio señalan que estas dos dimensiones están relacionadas: cuando los trabajadores se sienten valorados, sus relaciones con los demás mejoran, y al abordarlas de forma completa y no como aspectos aislados ya que puede generar un impacto positivo en la cohesión del equipo, el clima organizacional y la productividad general.

Profundizar en futuras investigaciones sobre la equidad en el reconocimiento laboral dentro de instituciones financieras cooperativistas, dado que fue el indicador más débil del estudio, al añadir este tipo de análisis con metodologías cualitativas permitiría comprender no solo lo que perciben los trabajadores, sino también porque lo ven de esa manera, lo que aportaría una perspectiva más completa para la toma de decisiones organizacionales.

BIBLIOGRAFÍA

- Arias Odón , F. G. (julio de 2020). *EL PROYECTO DE INVESTIGACIÓN 6a EDICIÓN*.
Obtenido de researchgate:
https://www.researchgate.net/publication/301894369_EL_PROYECTO_DE_INVESTIGACION_6a_EDICION
- Asamblea Nacional del Ecuador. (04 de 11 de 2021). *CODIGO DEL TRABAJO*.
Obtenido de biblioteca.defensoria: <https://www.cancilleria.gob.ec/bolivia/wp-content/uploads/2020/07/CODIGO-DEL-TRABAJO.pdf>
- Ávila Alexander, R. & Dzib Moo, D. L. B. (2025). *Guías didácticas de Educación y Artes: comunicación y trabajo en equipo*: (1 ed.). Colegio de Ciencias y Artes de Tabasco. <https://elibro.net/es/lc/bibliotecaueb/titulos/288250>
- Barañano, E. (29 de agosto de 2024). *Reconocimiento laboral: implementa estas estrategias para transformar tu organización*. Obtenido de grupocastilla:
<https://www.grupocastilla.es/reconocimiento-laboral/>
- Blau, P. (28 de 09 de 2021). *Intercambio y poder en la vida social*. Obtenido de Taylorfrancis:
<https://www.taylorfrancis.com/books/mono/10.4324/9780203792643/exchange-power-social-life-peter-blau>
- Cabrera Fernández , M. (14 de marzo de 2022). *Cómo lograr una comunicación clara: intención, mensaje y estructura*. Obtenido de fundaciongabo:

- <https://fundaciongabo.org/es/noticias/articulo/como-lograr-una-comunicacion-clara-intencion-mensaje-y-estructura>
- Carpanzano , R., & Mitchell, M. S. (12 de 2023). *Teoría del intercambio social: una revisión interdisciplinaria* . Obtenido de Sage Journals:
<https://journals.sagepub.com/doi/10.1177/0149206305279602>
- Castillero Mimenza , O. (07 de abril de 2026). Obtenido de psicologiyamente:
<https://psicologiyamente.com/social/fluidez-verbal>
- Chiavenato , I. (2021). *Gestión del Talento Humano* . Obtenido de S4learning :
<https://gc.scalahed.com/recursos/files/r161r/w24756w/gestion-del-talento-humano-chiavenato.pdf>
- Clavero, S. R. (2024). *La teoría del reconocimiento de Axel Honneth: una visión normativa de lo social*. Obtenido de elibro:
https://elibro.net/es/lc/bibliotecaueb/titulos/277596?as_all=Axel__Honneth.&as_all_op=unaccent__icontains&prev=as
- CONSTITUCIÓN DE LA REPÚBLICA DEL ECUADOR. (25 de 01 de 2021).
CONSTITUCIÓN DE LA REPÚBLICA DEL ECUADOR. Obtenido de Ministerio de defensa del Ecuador: https://www.defensa.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2021/02/Constitucion-de-la-Republica-del-Ecuador_act_ene-2021.pdf
- Contreras Sanchez, M. N., & Huamancusi Curi , C. F. (25 de 09 de 2023). *Clima laboral y desempeño en colaboradores de la cooperativa de ahorro y crédito Inclusiva de Cañete, 2022*. Obtenido de DSPACE: <https://gestion-repo.undc.edu.pe/items/53e749c8-260d-4ab6-b5a7-30215ee40e91/full>
- Coque Coque, S. M., & Rodríguez Ortega, C. M. (11 de 2021). *Análisis de la influencia de las relaciones interpersonales para el crecimiento de la Cooperativa de Ahorro y Crédito integración solidaria Ltda. del cantón Salcedo*. Obtenido de Universidad Técnica de Cotopaxi:
<https://repoadmin.utc.edu.ec/items/31ff2c52-6e72-42c4-8884-d39593c83c5e>
- Dávila Morán, R. C., Agüero Corzo, E. d., Ruiz Nizama, J. L., & Guanilo Paredes, C. E. (08 de 08 de 2021). *Clima organizacional y satisfacción laboral en una*

- empresa industrial peruana*. Obtenido de produccioncientificaluz:
<https://produccioncientificaluz.org/index.php/rvg/article/view/36470>
- Elias. (26 de 06 de 2023). *Convivencia laboral: claves para un ambiente armonioso*. Obtenido de personalacademy:
<https://www.personalacademy.org/pages/blog?p=mejorando-la-convivencia-laboral-claves-para-un-ambiente-de-trabajo-armonioso-y-productivo>
- Elorza , V. (20 de 06 de 2022). *Los 6 tipos de reconocimiento laboral*. Obtenido de Psicologiaymente: <https://psicologiaymente.com/organizaciones/tipos-reconocimiento-laboral>
- Equipo de edición de Psico-smart. (28 de 08 de 2024). *Impacto de los programas de reconocimiento en la productividad laboral*. Obtenido de psico-smart:
<https://psico-smart.com/articulos/articulo-impacto-de-los-programas-de-reconocimiento-en-la-productividad-laboral-34212#:~:text=Seg%C3%BAn%20un%20estudio%20realizado%20por,el%20rendimiento%20de%20los%20empleados.>
- Equipo editorial minu. (14 de 07 de 2025). *15 ejemplos de reconocimiento laboral para impulsar a tu equipo*. Obtenido de Minu:
<https://www.minu.mx/blog/ejemplos-de-reconocimiento-laboral>
- Gallup. (2024). *Situación del entorno laboral global en 2025*. Obtenido de workplace:
<https://www.gallup.com/workplace/349484/state-of-the-global-workplace.aspx>
- Gallup. (2025). *Situación del entorno laboral global en 2025*. Obtenido de gallup:
<https://www.gallup.com/workplace/349484/state-of-the-global-workplace.aspx>
- García López , A., & García Gómez , A. (24 de noviembre de 2021). *El papel de las personas técnicas en acompañamiento y apoyo mutuo (TeAM) en la recuperación en salud mental*. Obtenido de som360:
<https://www.som360.org/es/monografico/recuperacion-salud-mental/articulo/papel-personas-tecnicas-acompanamiento-apoyo-mutuo>

García-Allen , J. (16 de febrero de 2026). *Pirámide de Maslow: la jerarquía de las necesidades humanas*. Obtenido de Psicologiyamente:

<https://psicologiyamente.com/psicologia/piramide-de-maslow>

Giani , C. (22 de marzo de 2026). *Respeto*. Obtenido de concepto:

<https://concepto.de/respeto/>

Gómez , M. I. (06 de Noviembre de 2025). *Equidad*. Obtenido de Concepto:

<https://concepto.de/equidad/>

Guevara Lescano, P. A. (01 de 11 de 2021). *El clima laboral en las relaciones interpersonales del área administrativa de la matriz de la Cooperativa de ahorro y crédito "San Francisco Ltda." De la ciudad de Ambato, provincia de Tungurahua*. Obtenido de Universidad Técnica de Ambato.:

<https://repositorio.uta.edu.ec/items/36a8c766-f569-42d9-a766-88bb353f1b6b>

Hawthorne. (17 de 01 de 2023). *Experimento Hawthorne: la importancia de ser tenido en cuenta en el trabajo*. Obtenido de apd:

<https://www.apd.es/experimento-hawthorne/>

Hernández Sampieri , R., & Mendoza Torres , C. (2023). *Metodología de la Investigación. Las Rutas Cuantitativa, Cualitativa y Mixta*. Obtenido de buscalibre: <https://www.buscalibre.com/int-es/libro-metodologia-de-la-investigacion-las-rutas-cuantitativa-cualitativa-y-mixta/9786071520319/p/55568843>

Herrera Reyes, D. Z., Figueroa González, E. G., & Villarreal Solís, F. M. (17 de 08 de 2022). *La Motivación y su Correlación con el Reconocimiento Laboral Enfocada en una Empresa del Sector Hotelero de la Ciudad de Durango, México*. Obtenido de revistahitos:

<https://revistahitos.ujat.mx/hitos/en/article/view/5273>

Herzberg , F., Mausner , B., & Bloch Snyderman , B. (2017). *The Motivation to Work* . Obtenido de Routledge :

https://api.pageplace.de/preview/DT0400.9781351504430_A30546568/preview-9781351504430_A30546568.pdf

Honneth , A. (2023). *La teoría del reconocimiento de Axel Honneth*. Obtenido de memoria.:

<https://www.memoria.fahce.unlp.edu.ar/libros/pm.5859/pm.5859.pdf>

Hurtado Yanza, G. P., & Martínez Carrillo, S. G. (2024). La seguridad y salud ocupacional y el bienestar laboral en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Juan Pío de Mora Ltda., cantón San Miguel de la provincia Bolívar, año 2024 [Trabajo de titulación de grado, Universidad Estatal de Bolívar, Facultad de Ciencias Administrativas, Gestión Empresarial e Informática, Carrera de Gestión del Talento Humano]. Repositorio Institucional de la Universidad Estatal de Bolívar. <https://dspace.ueb.edu.ec/handle/123456789/7781>

INEC. (2023). Encuesta Nacional de Empleo, Desempleo y Subempleo. Obtenido de INEC: <https://www.gob.ec/inec>

Inés Gómez , M. (07 de diciembre de 2025). Confianza . Obtenido de concepto: <https://concepto.de/confianza/>

Krupat , E. (06 de septiembre de 2021). Cuando digo... elemento Likert. Obtenido de asmepublications:

<https://asmepublications.onlinelibrary.wiley.com/doi/10.1111/medu.14660>

Linares , M. D. (2021). Continuidad. Obtenido de Teseopress:

<https://www.teseopress.com/palabrasclavefronteras/chapter/continuidad/>

LOEPS. (2020). Reglamento general de la ley Orgánica de la Economía Popular y Solidaria. Obtenido de economiasolidaria.:

<https://www.economiasolidaria.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2024/02/Reglamento-General-Ley-Organica-de-Economia-Popular-y-Solidaria.pdf>

Maldonado Jaramillo, K. J. (23 de 06 de 2021). LAS RELACIONES INTERPERSONALES EN EL DESEMPEÑO LABORAL DE LOS FUNCIONARIOS DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO "PADRE JULIAN LORENTE LTDA." (MATRIZ) DE LA CIUDAD DE LOJA Y LA INTERVENCIÓN DEL TRABAJADOR SOCIAL. Obtenido de dspace: <https://dspace.unl.edu.ec/items/cdbe13b6-7fc9-45b9-aa17-d865002f8b0d>

- Maslow , A. (1943). Una teoría de la motivación humana . Obtenido de APA PsycNet:
<https://psycnet.apa.org/doiLanding?doi=10.1037%2Fh0054346>
- Ministerio del Trabajo. (2023). Acuerdos Ministeriales. Obtenido de Ministerio del Trabajo: <https://www.trabajo.gob.ec/acuerdos-ministeriales/>
- Molina , D. (5 de noviembre de 2024). Trabajo en equipo: definición, ventajas y roles. Obtenido de iebschool: <https://www.iebschool.com/hub/habilidades-de-trabajo-en-equipo-cuales-son-y-como-potenciarlas-agile-scrum/>
- Monje Álvarez , C. A. (2011). Metodología de la investigación cuantitativa y cualitativa. Obtenido de UV: <https://www.uv.mx/rmipe/files/2017/02/guia-didactica-metodologia-de-la-investigacion.pdf>
- Martínez Pastor, J. I. (2024). La inteligencia emocional y la motivación en la venta: (1 ed.). Bubok Publishing S.L.
<https://elibro.net/es/lc/bibliotecaueb/titulos/280217>
- Navarrete Navarrete , M., & Vera Muñoz , L. (03 de 2024). Incidencia del clima organizacional en el desempeño laboral: Cooperativa de Ahorro y Crédito 15 de abril Ltda. Obtenido de Researchgate:
https://www.researchgate.net/publication/378819880_Incidencia_del_clima_organizacional_en_el_desempeno_laboral_Cooperativa_de_Ahorro_y_Credito_15_de_abril_Ltda
- Navarrete Pilacúan, M. P., Galarraga Montalvo, N. J., Araujo Vílchez, I., Carmona Graterol, C., & Morocho Núñez, E. W. (06 de 04 de 2023). Clima organizacional y rendimiento laboral del personal del ITCA. Obtenido de ciencialatina: <https://ciencialatina.org/index.php/cienciala/article/view/5434>
- Palacios-Serna, L. I., Cortez-Chavez, C. V., Cueva-Urra, M. A., & Ramírez Ramírez, W. (19 de 02 de 2024). Reconocimiento del desempeño laboral como principio gerencial en el liderazgo organizacional. Obtenido de produccioncientificaluz:
<https://produccioncientificaluz.org/index.php/racs/article/view/41668>
- Parker , A. (12 de 09 de 2023). ¿Qué es la percepción de los empleados y por qué es importante? Obtenido de Driveresearch:

<https://www.driveresearch.com/market-research-company-blog/what-is-employee-perception-and-why-does-it-matter/>

Pérez Porto , J. (07 de 06 de 2021). Definición de Oportunidad . Obtenido de Definicion: https://definicion.de/oportunidad/#google_vignette

Pérez Porto , J. (26 de junio de 2023). Método analítico. Obtenido de definicion: <https://definicion.de/metodo-analitico/>

Pérez Porto , J. (08 de febrero de 2024). Coordinación. Qué es, tipos, en la política, en el ámbito laboral y en la gramática. Obtenido de definicion: <https://definicion.de/coordinacion/>

Piña Ferrer , L. S. (junio de 2023). El enfoque cualitativo: Una alternativa compleja dentro del mundo de la. Obtenido de scielo: <https://ve.scielo.org/pdf/raiko/v8n15/2542-3088-raiko-8-15-1.pdf>

Platziteam . (18 de septiembre de 2025). Relaciones interpersonales en el trabajo: ¿Cómo mejorarlas? Obtenido de platzi: <https://platzi.com/blog/emp-relaciones-interpersonales-trabajo/>

Popolo, F. D. (26 de enero de 2026). La pirámide de Maslow: una teoría que explica las necesidades humanas. Obtenido de elibro: <https://www.unobravo.com/es/blog/piramide-de-maslow>

Prestro. (2023). Análisis de Clima Laboral en Cooperativas de Ahorro y Crédito del Ecuador 2023. Obtenido de Prestro: <https://prestro.com/2023/06/23/analisis-de-clima-laboral-en-cooperativas-de-ahorro-y-credito-del-ecuador-2023/>

Pwc. (26 de 06 de 2024). Encuesta Global de Esperanzas y Temores de la Fuerza Laboral 2024 de PwC. Obtenido de pwc: <https://www.pwc.com/cl/es/Publicaciones/Encuesta-Global-de-Esperanzas-y-Temores-de-la-Fuerza-Laboral-2024-de-PwC.html>

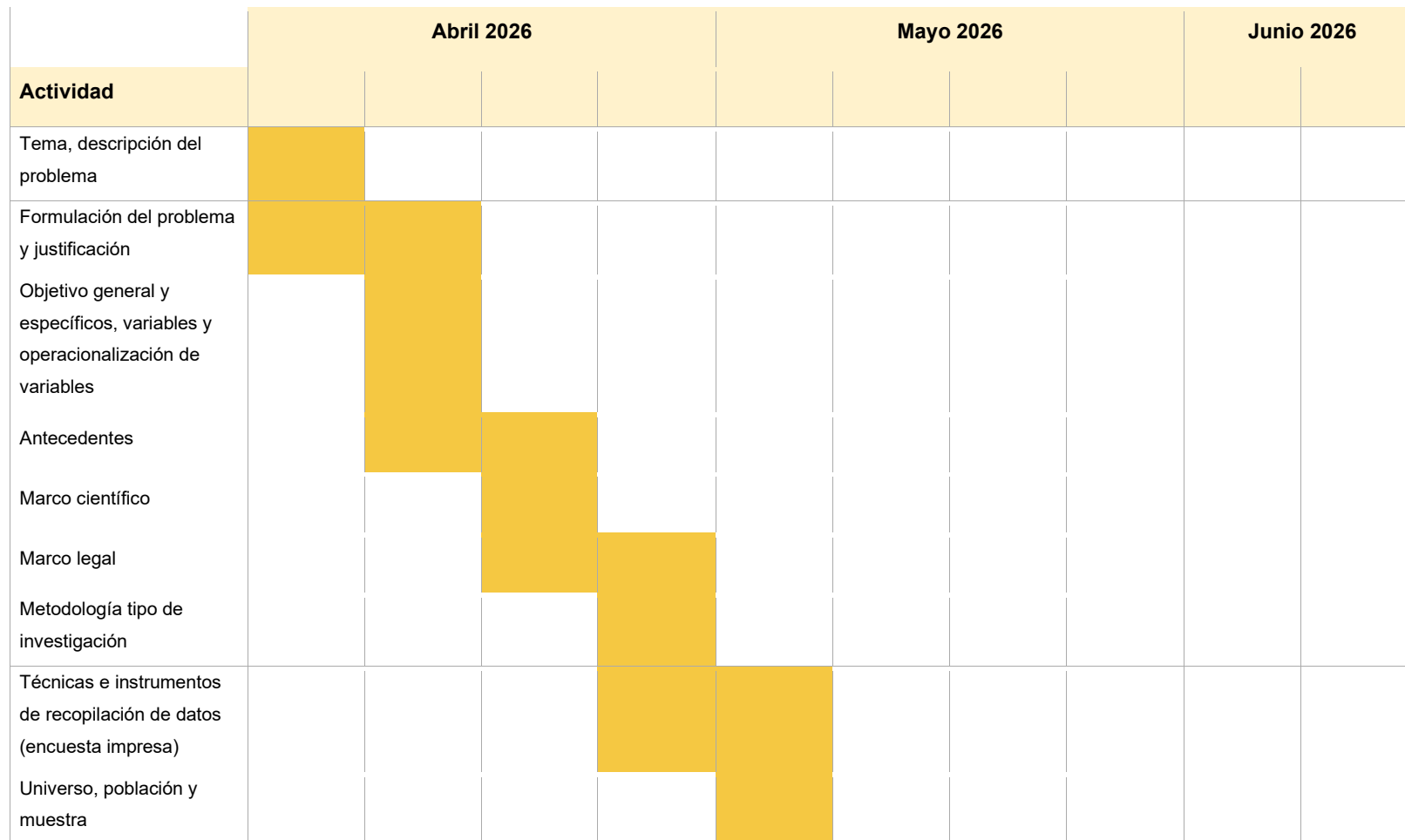
Peñaloza Durán, M. R. (Il.), Mojica Acevedo, E. C. (Il.) & Quiñónez Gómez, H. A. (2025). Comunicación sin fronteras: (1 ed.). Sello Editorial Unipamplona. <https://elibro.net/es/ereader/bibliotecaueb/301190?page=1>

Sanchez , S. (14 de noviembre de 2023). Colaboración. Obtenido de arqfinance: <https://www.arqfinance.com/es-MX/blog/freelancer-tips/colaboracion-que-es-ejemplos>

- Sevilla Arias , A. (21 de mayo de 2025). Comunicación: Qué es, objetivos, características y elementos. Obtenido de economipedia:
<https://economipedia.com/definiciones/comunicacion.html>
- Shonk , K. (05 de febrero de 2026). ¿Qué es la resolución de conflictos y cómo funciona? Obtenido de pon.harvard:
<https://www.pon.harvard.edu/daily/conflict-resolution/what-is-conflict-resolution-and-how-does-it-work/>
- Slack . (24 de Noviembre de 2024). Satisfacción laboral: qué es, factores y cómo medirla y mejorarla. Obtenido de Slack : <https://slack.com/intl/es-es/blog/collaboration/satisfaccion-laboral-que-es-factores-y-como-medirla-y-mejorarla>
- Sofía. (12 de 11 de 2025). Reconocimiento laboral: qué es, ejemplos y por qué importa. Obtenido de Sofía:
<https://www.sofiasalud.com/blog/reconocimiento-laboral>
- Staff, E. (09 de 03 de 2026). Reconocimiento laboral | ¿Cómo implementarlo en tu empresa? Obtenido de edutin: <https://edutin.com/articulos/reconocimiento-laboral>
- Sigcha Yanchaliquin, L. A., & Soriano Borja, K. A. (2025). La comunicación efectiva y el rendimiento laboral de la Dirección de Desarrollo Institucional y del Talento Humano del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipalidad Ambato, provincia Tungurahua, año 2025 [Proyecto de integración curricular para la obtención del título de Licenciado en Gestión del Talento Humano, Universidad Estatal de Bolívar]. Repositorio Institucional de la Universidad Estatal de Bolívar. <https://dspace.ueb.edu.ec/>
- Theofficer. (08 de 01 de 2024). Periodicidad. Obtenido de Theofficer:
<https://theofficer.es/periodicidad/>
- Vargas, M. (26 de febrero de 2024). ¿Qué es Ambiente Laboral? Obtenido de greatplacetowork:
<https://www.greatplacetowork.com.co/es/recursos/blog/que-es-ambiente-laboral>

ANEXOS

CRONOGRAMA TENTATIVO (GANTT)



Procesamiento de la información										
Análisis de resultados										
Entrega de anteproyecto para revisión al director de tesis										
Realización de correcciones										
Entrega del proyecto de tesis										

PRESUPUESTO

Presupuesto de Gasto	Costo
Internet	\$ 100
Esferos	\$ 3.50 ctvs
Movilización	\$ 30
Impresiones	\$ 115
Alimentación	\$ 45
Copias	\$ 32
Total	\$ 325.5

Nº	Preguntas	Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre
		1	2	3	4	5
9	El reconocimiento se otorga inmediatamente después de un buen desempeño.					
10	El reconocimiento se realiza en el momento adecuado.					
Continuidad						
11	El reconocimiento es constante en la institución.					
12	No solo se reconoce en ocasiones especiales o eventos formales.					
Percepción del reconocimiento						
Equidad						
13	El reconocimiento laboral es justo entre todos los trabajadores.					
14	Todos tienen igualdad de oportunidades de ser reconocidos.					
Motivación						
15	El reconocimiento laboral aumenta mi motivación para trabajar.					
16	Me esfuerzo más cuando sé que mi trabajo será reconocido.					
Satisfacción						
17	Estoy satisfecho con el reconocimiento que recibo.					
18	El reconocimiento influye positivamente en mi desempeño laboral.					

Variable: **Relaciones interpersonales**

Nº	Preguntas	Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre
		1	2	3	4	5
Comunicación						
Claridad						
1	La comunicación con mis compañeros es clara y comprensible.					

N°	Preguntas	Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre
		1	2	3	4	5
2	Entiendo fácilmente la información que se transmite en el trabajo.					
Confianza						
3	Me siento en confianza para expresar mis ideas.					
4	Existe apertura para dialogar entre compañeros.					
Fluidez						
5	La comunicación es constante entre los miembros del equipo.					
6	La información fluye adecuadamente en el entorno laboral.					
Trabajo en equipo						
Colaboración						
7	Mis compañeros colaboran cuando necesito ayuda.					
8	Existe disposición para trabajar en conjunto.					
Apoyo mutuo						
9	Recibo apoyo de mis compañeros en situaciones laborales difíciles.					
10	Se promueve la ayuda entre los miembros del equipo.					
Coordinación						
11	Las actividades del equipo están bien organizadas.					
12	Existe buena coordinación entre los miembros del equipo.					
Convivencia laboral						
Respeto						
13	Existe respeto entre los trabajadores.					
14	Se valoran las opiniones de todos los compañeros.					
Ambiente laboral						
15	El ambiente de trabajo es armonioso.					
16	Me siento cómodo trabajando en mi entorno laboral.					
Resolución de conflictos						
17	Los conflictos se solucionan de manera adecuada.					
18	Se promueve el diálogo para resolver problemas laborales.					

Agradecemos sinceramente su tiempo y colaboración al responder esta encuesta. Su participación es fundamental para el desarrollo de nuestra investigación.

Anexo 2: Validación del instrumento

I. Información General

Título de la Investigación: RECONOCIMIENTO LABORAL Y RELACIONES INTERPERSONALES EN LOS TRABAJADORES ADMINISTRATIVOS DE LA COOPERATIVA SAN JOSÉ LTDA, AÑO 2025

- Investigador(es): Saltos Guzmán Karen Anahí & Torres Cando Guido Alexander

- Fecha de Validación:

- Tipo de Instrumento:

- ☐ Cuestionario
- ☒ Encuesta
- ☐ Entrevista
- ☐ Otro: [Especificar]

II. Descripción del Instrumento

- Objetivos del Instrumento: Analizar el reconocimiento laboral y su influencia en las relaciones interpersonales de los trabajadores administrativos de la Cooperativa San José Ltda., mediante un cuestionario en escala de Likert, para analizar la relación entre ambas variables.

- Número de Ítems:

- Tipo de Preguntas:

- ☐ Abiertas
- ☒ Cerradas
- ☐ Mixtas

III. Validación de Contenido

1. Revisión por Expertos

Lista de Expertos:

Nombre	Título/Posición	Institución	Especialidad
Víctor Játiva	Ingeniero en Recursos Humanos y Magister en Gerencia Empresarial	Contraloría General del Estado	Administración de Empresas

INSTRUCCIONES: Este instrumento, sirve para que el EXPERTO valore la pertinencia y eficacia del Instrumento que se está validando. Deberá colocar la puntuación que se considere adecuada a los diferentes enunciados de acuerdo a la siguiente escala:

1: Deficiente	2: Regular	3: Buena	4: Muy Buena	5: Excelente
No pertinente, confuso y requiere cambios totales.	Poco pertinente, necesita varias mejoras.	Pertinente, requiere ajustes opcionales.	Clara y pertinente, no requiere cambios	Muy clara, pertinente y sin cambios.

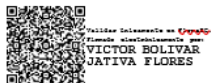
Criterios de Evaluación:

N°	Preguntas	Deficiente	Regular	Buena	Muy Buena	Excelente
		1	2	3	4	5
Reconocimiento formal						
Programas institucionales de reconocimiento						
1	La institución cuenta con programas formales de reconocimiento laboral.					x
2	Los programas de reconocimiento son aplicados de manera periódica.					x
Incentivos económicos						
3	Los incentivos económicos son justos en relación con el desempeño.					x
4	La institución utiliza bonos u otros beneficios como forma de reconocimiento.					x
Reconocimiento informal						
Reconocimiento verbal						
5	Mi jefe reconoce verbalmente mi buen desempeño.					x
6	Recibo palabras de agradecimiento por mi trabajo.					x

Retroalimentación positiva						
7	Recibo retroalimentación positiva de manera frecuente.					x
8	La retroalimentación que recibo destaca mis fortalezas.					x
Percepción del reconocimiento						
Equidad						
9	La asignación del reconocimiento laboral se realiza bajo criterios de equidad entre los colaboradores.					x
10	En la organización, existen condiciones equitativas que permiten a todos los trabajadores acceder al reconocimiento de su desempeño.					x
Motivación						
11	El reconocimiento laboral aumenta mi motivación para trabajar.					x
12	Me esfuerzo más cuando sé que mi trabajo será reconocido.					x
Satisfacción						
13	Estoy satisfecho con el reconocimiento que recibo.					x
14	El reconocimiento influye positivamente en mi desempeño laboral.					x

N°	Preguntas	Deficiente	Regular	Buena	Muy Buena	Excelente
		1	2	3	4	5
Comunicación						
Claridad						
1	La comunicación con mis compañeros es clara y comprensible.					x
2	Entiendo fácilmente la información que se transmite en el trabajo.					x
Confianza						
3	Me siento en confianza para expresar mis ideas.					x
4	Existe apertura para dialogar entre compañeros.					x
Fluidez						

5	La comunicación es constante entre los miembros del equipo.					X
6	La información fluye adecuadamente en el entorno laboral.					X
Trabajo en equipo						
Colaboración						
7	Mis compañeros colaboran cuando necesito ayuda.					X
8	Existe disposición para trabajar en conjunto.					X
Apoyo mutuo						
9	Recibo apoyo de mis compañeros en situaciones laborales difíciles.					X
10	Se promueve la ayuda entre los miembros del equipo.					X
Coordinación						
11	Las actividades del equipo están bien organizadas.					X
12	Existe buena coordinación entre los miembros del equipo.					X
Gestión del Clima Laboral						
Respeto						
13	Existe respeto entre los trabajadores.					X
14	Se valoran las opiniones de todos los compañeros.					X
Ambiente laboral						
15	El ambiente de trabajo es armonioso.					X
16	Me siento cómodo trabajando en mi entorno laboral.					X
Resolución de conflictos						
17	Los conflictos se solucionan de manera adecuada.					X
18	Se promueve el diálogo para resolver problemas laborales.					X



Ingeniero Víctor Játiva.

I. Información General

Título de la Investigación: RECONOCIMIENTO LABORAL Y RELACIONES INTERPERSONALES EN LOS TRABAJADORES ADMINISTRATIVOS DE LA COOPERATIVA SAN JOSÉ LTDA, AÑO 2025

- **Investigador(es):** Saltos Guzmán Karen Anahí & Torres Cando Guido Alexander

- **Fecha de Validación:**

- **Tipo de Instrumento:**

- ☐ Cuestionario
- ☒ Encuesta
- ☐ Entrevista
- ☐ Otro: [Especificar]

II. Descripción del Instrumento

- **Objetivos del Instrumento:** Analizar el reconocimiento laboral y su influencia en las relaciones interpersonales de los trabajadores administrativos de la Cooperativa San José Ltda., mediante un cuestionario en escala de Likert, para analizar la relación entre ambas variables.

- **Número de Ítems:**

- **Tipo de Preguntas:**

- ☐ Abiertas
- ☒ Cerradas
- ☐ Mixtas

5	Mi jefe reconoce verbalmente mi buen desempeño.					x
6	Recibo palabras de agradecimiento por mi trabajo.					x
Retroalimentación positiva						
7	Recibo retroalimentación positiva de manera frecuente.				x	
8	La retroalimentación que recibo destaca mis fortalezas.					x
Percepción del reconocimiento						
Equidad						
9	La asignación del reconocimiento laboral se realiza bajo criterios de equidad entre los colaboradores.				x	
10	En la organización, existen condiciones equitativas que permiten a todos los trabajadores acceder al reconocimiento de su desempeño.					x
Motivación						
11	El reconocimiento laboral aumenta mi motivación para trabajar.					x
12	Me esfuerzo más cuando sé que mi trabajo será reconocido.					x

Satisfacción						
13	Estoy satisfecho con el reconocimiento que recibo.					x
14	El reconocimiento influye positivamente en mi desempeño laboral.				x	

Nº	Preguntas	Deficiente	Regular	Buena	Muy Buena	Excelente
		1	2	3	4	5
Comunicación						
Claridad						
1	La comunicación con mis compañeros es clara y comprensible.					x
2	Entiendo fácilmente la información que se transmite en el trabajo.					x
Confianza						
3	Me siento en confianza para expresar mis ideas.					x

4	Existe apertura para dialogar entre compañeros.					x
Fluidez						
5	La comunicación es constante entre los miembros del equipo.				x	
6	La información fluye adecuadamente en el entorno laboral.				x	
Trabajo en equipo						
Colaboración						
7	Mis compañeros colaboran cuando necesito ayuda.					x
8	Existe disposición para trabajar en conjunto.					x
Apoyo mutuo						
9	Recibo apoyo de mis compañeros en situaciones laborales difíciles.					x
10	Se promueve la ayuda entre los miembros del equipo.					x
Coordinación						
11	Las actividades del equipo están bien organizadas.					x

12	Existe buena coordinación entre los miembros del equipo.					x
Gestión del Clima Laboral						
Respeto						
13	Existe respeto entre los trabajadores.					x
14	Se valoran las opiniones de todos los compañeros.					x
Ambiente laboral						
15	El ambiente de trabajo es armonioso.				x	
16	Me siento cómodo trabajando en mi entorno laboral.					x
Resolución de conflictos						
17	Los conflictos se solucionan de manera adecuada.				x	
18	Se promueve el diálogo para resolver problemas laborales.					x



Validar únicamente en FirmaEC.
Firmado electrónicamente por:
MARTA JOSE AROCA
CAIZA

Anexo 3: Aplicación de instrumento (Encuestas) al personal Administrativo de la
Cooperativa San José Ltda



Anexo 4: Carta de autorización institucional



San José de Chimbo, 07 de Abril de 2026

Ingeniero:

Chávez Betancourt Ricardo

COORDINADOR/A UNIDAD DE INTEGRACIÓN CURRICULAR CARRERA TALENTO HUMANO.

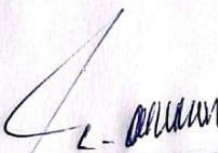
Presente.

De mi consideración.

Dando contestación al requerimiento realizado mediante oficio de fecha 02 de Abril del presente, la Cooperativa de Ahorro y Crédito "San José" Limitada., con RUC N° 0290003288001 ubicada en el Cantón Chimbo, por medio de la presente autoriza, para que la señorita: **KAREN ANAHÍ SALTOS GUZMAN**, con cédula de identidad N° **1751774256** y el señor **TORRES CANDO GUIDO ALEXANDER**, con cédula de identidad N° **0202043766** estudiantes de la carrera de Gestión de Talento Humano, de la Universidad Estatal de Bolívar, puedan desarrollar el proyecto de investigación "RECONOCIMIENTO LABORAL Y RELACIONES INTERPERSONALES EN LOS TRABAJADORES DE LA COOPERATIVA SAN JOSÉ LIMITADA., AÑO 2026" para su titulación como Licenciadas en Gestión de Talento Humano, comprometiéndose a cumplir con todas las disposiciones legales internas de la Cooperativa.

Particular que comunico para los fines consiguientes.

Atentamente;


Ing. Luis Guaquipana
Coordinador de Responsabilidad Social

coopsan jose@andinanet.net www.coopsan jose.fin.ec

EDIFICIO ADMINISTRATIVO: San José de Chimbo - Calle Guayas y Eloy Alfaro - Telfs.: 032988835 / 032 630 367 • **MATRIZ:** San José de Chimbo - Chimborazo 536 y 3 de Marzo • Telfs.: 032 988 435 / 032 988 436 • **OFICINA GUARANDA:** Calle Azuay entre Convención de 1884 y Sucre • Telfs.: 032 550 888 / 032 550 893 / 032 551 073 • **OFICINA CHILLANES:** Calle Régulo de Mora entre García Moreno y Guayas • Telfs.: 032 978 386 / 032 978 077 • **OFICINA SAN MIGUEL:** Calle Pichincha y García Moreno • Telfs.: 032 989 922 / 032 989 840 • **OFICINA MONTALVO:** Avenida 25 de Abril y Eufemia de Zambrano • Telfs.: 052 953 972 / 052 956 055 • **OFICINA VENTANAS:** 9 de Octubre entre Velasco Ibarra y 28 de Mayo • Telf.: 052 973 673 • **OFICINA QUITO SUR:** La Magdalena Mariscal Antonio José de Sucre S10-23 entre Puruhá y Viracocha • Telf.: 022 655 687 • **OFICINA QUITO NORTE:** Avenida 6 de Diciembre y de Las Cucardas • Telf.: 022 326 143 • **OFICINA CALUMA:** Avenida de La Naranja y Dr. Vinicio Noboa • Telfs.: 032 638 370 / 032 638 378 • **OFICINA AMBATO:** Parroquia San Bartolomé de Pinillo Calle Maugerí intersección La Nación • Telf.: 032 466 226

Anexo 5: Aplicación de encuestas en las distintas oficinas del personal Administrativo

Anexo 5: Juntar las encuestas realizadas de todo el personal de la Cooperativa De Ahorro y Crédito San José Ltda.

