



**UNIVERSIDAD NACIONAL DE CHIMBORAZO  
FACULTAD DE CIENCIAS POLÍTICAS Y ADMINISTRATIVAS  
CARRERA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

**TRABAJO DE TITULACIÓN PARA OPTAR AL TÍTULO DE  
TERCER NIVEL**

**TÍTULO**

El Clima Organizacional y el desempeño laboral de los trabajadores de la  
Cooperativa Indígena 'SAC' Ltda., de la ciudad de Riobamba en tiempos Post  
Covid

**AUTOR:**

Paola Marilyn Toctaguano Alarcón

**TUTOR:**

Dr. Alexander Fernando Vinueza Jara. PhD

Riobamba, Ecuador, 2024

## DECLARATORIA DE AUTORIA

Yo, Toctaguano Alarcón Paola Marilyn, con cedula de ciudadanía **1550168825**, autora del trabajo de investigación titulado: **‘El Clima Organizacional y el desempeño laboral de los trabajadores de la Cooperativa Indígena ‘SAC’ Ltda., de la ciudad de Riobamba en tiempos Post Covid’**, certifico que la producción, ideas, opiniones, criterios, contenidos y conclusiones expuestas son de mi exclusiva responsabilidad

Así mismo, cedo a la Universidad Nacional de Chimborazo, en forma no exclusiva, los derechos para su uso, comunicación pública, distribución, divulgación y/o reproducción total o parcial, por medio físico o digital; en esta cesión se entiende que el cesionario no podrá obtener beneficios económicos. La posible reclamación de terceros respecto de los derechos de autor (a) de la obra referida, será de mi entera responsabilidad; librando a la Universidad Nacional de Chimborazo de posibles obligaciones.

En Riobamba, a la fecha 01 de marzo de 2024 de su presentación.



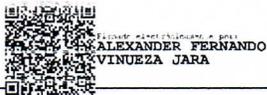
---

Srta. Toctaguano Alarcón Paola Marilyn  
**ESTUDIANTE**  
**C.I. 155016882-5**

## DICTAMEN FAVORABLE DEL PROFESOR TUTOR

Quien suscribe, Alexander Fernando Vinueza Jara catedrático adscrito a la Facultad de Ciencias Políticas y Administrativas, por medio del presente documento certifico haber asesorado y revisado el desarrollo del trabajo de investigación: **‘El clima organizacional y el desempeño laboral de los trabajadores de la Cooperativa Indígena ‘SAC’ Ltda., de la ciudad de Riobamba en tiempos Post Covid’**, bajo la autoría de la Señorita estudiante : Paola Marilyn Toctaguano Alarcón; por lo que autorizo ejecutar los trámites legales para su sustentación.

Es todo en cuanto informar en honor a la verdad; en Riobamba, a los 25 días de enero del año 2024



Ing Alexander Fernando Vinueza Jara.MDE PhD

C.I: 0601605108

## CERTIFICADO DE LOS MIEMBROS DEL TRIBUNAL

Quienes suscribimos, catedráticos designados Miembros del Tribunal de Grado para la evaluación del trabajo de investigación El Clima organizacional y el desempeño laboral de los trabajadores de la Cooperativa Indígena 'SAC' Ltda., de la ciudad de Riobamba en tiempos Post Covid, presentado por Paola Marilyn Toctaguano Alarcón, con cédula de identidad número 1550168825, bajo la tutoría de Dr. Alexander Fernando Vinueza Jara ; certificamos que recomendamos la APROBACIÓN de este con fines de titulación. Previamente se ha evaluado el trabajo de investigación y escuchada la sustentación por parte de su autor; no teniendo más nada que observar.

De conformidad a la normativa aplicable firmamos, en Riobamba a la fecha 21 febrero 2024 de su presentación.

Dr. René Abdon Basantes Avalos. PhD  
**PRESIDENTE DEL TRIBUNAL DE GRADO**



Mgs. Cintya Lisbeth Tello Nuñez  
**MIEMBRO DEL TRIBUNAL DE GRADO**



Mgs. Cecilia Cristina Mendoza Bazantes  
**MIEMBRO DEL TRIBUNAL DE GRADO**





Dirección  
Académica  
VICERRECTORADO ACADÉMICO

*en movimiento*



UNACH-RGF-01-04-08.15  
VERSIÓN 01: 06-09-2021

# CERTIFICACIÓN

Que, **TOCTAGUANO ALARCÓN PAOLA MARILYN** con CC: **1550168825**, estudiante de la Carrera **ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**, Facultad de **CIENCIAS POLÍTICAS Y ADMINISTRATIVAS**; ha trabajado bajo mi tutoría el trabajo de investigación titulado "**EL CLIMA ORGANIZACIONAL Y EL DESEMPEÑO LABORAL DE LOS TRABAJADORES DE LA COOPERATIVA INDÍGENA 'SAC' LTDA., DE LA CIUDAD DE RIOBAMBA EN TIEMPOS POST COVID**", cumple con el 8 %, de acuerdo al reporte del sistema Anti plagio **URKUND**, porcentaje aceptado de acuerdo a la reglamentación institucional, por consiguiente autorizo continuar con el proceso.

Riobamba, 26 de enero de 2024



ALEXANDER FERNANDO  
VINUEZA JARA

---

Dr. Alexander Vinueza. PhD  
TUTOR(A)

## DEDICATORIA

Va dirigida especialmente a mis seres especiales que me han acompañado y ayudado en todo mi proceso de esta maravillosa etapa.

A Dios por haberme dado una familia maravillosa, quienes nunca dudaron de mí, dándome el ejemplo de superación, sacrificio y humildad, enseñándome de esta manera a valorar todo lo que tengo

A mis profesores de carrera, por enseñarme todo lo que sé y más que eso, guiarme para ser una mejor persona y profesional.

A mi pareja por todo su apoyo incondicional, por estar toda esta maravillosa etapa junto a mí y no dejar que me rinda.

A mis compañeros de aula que supieron aceptarme a pesar de nuestras diferencias para de esta manera complementarnos cada uno con nuestras debilidades y fortalezas, gracias por su amistad, confianza y apoyo. Pero especialmente a mis dos grandes amigas Allyzon y Melina que gracias a su compañía nunca me sentí sola.

A todos ellos dedico el presente trabajo, porque han fomentado en mí, el deseo de superación y de triunfo en la vida.

Con amor, Pao

## AGRADECIMIENTO

Gracias a Dios por tanto y por todo por esas bendiciones infinitas y por su puesto gracias por cada lección aprendida en todo este proceso que a diario me ayudaron a ser una persona de bien y sobre todo a no rendirme a pesar de las dificultades. A mi maravillosa familia quienes siempre me apoyaron desde el inicio y nunca dudaron de mis logros, todas sus palabras de aliento y sus regaños me ayudaron a culminar esta etapa que sé que los enorgullecerá siempre.

Agradezco a mi pareja por todo su amor y comprensión en mis momentos más difíciles, por preocuparse por mí en cada instante y que siempre quiso lo mejor para mí.

Agradezco a todas las personas que de una u otra manera me apoyaron en la realización de este trabajo.

Finalmente, a mi querida alma máter la poderosísima Universidad Nacional de Chimborazo que me dio la oportunidad de formar parte y conocer docentes con calidad humana que me ayudaron en mi formación y sobre todo a mi querido tutor y amigo Ing. Alexander Vinueza por su apoyo y orientación.

De corazón, Gracias.

Paola Marilyn Toctaguano Alarcón

## INDICE GENERAL:

PORTADA.....	
DECLARATORIA DE AUTORIA.....	
DICTAMEN FAVORABLE DEL PROFESOR TUTOR.....	
CERTIFICADO DE LOS MIEMBROS DEL TRIBUNAL.....	
CERTIFICADO ANTIPLAGIO.....	
DEDICATORIA.....	
AGRADECIMIENTO.....	
INDICE GENERAL.....	
INDICE DE TABLAS.....	
INDICE DE GRÁFICOS.....	
RESUMEN.....	
ABSTRAC.....	
CAPÍTULO I. INTRODUCCIÓN .....	14
1.1 Problema .....	15
1.1.2 Planteamiento del Problema.....	15
1.1.3Formulación del Problema .....	17
1.1.4Justificación .....	17
1.2 Objetivos.....	18
1.2.1General.....	18
1.2.2 Específicos .....	18
CAPÍTULO II. MARCO REFERENCIAL.....	19
2.1 Antecedentes .....	19
2.2 Fundamento Teórico .....	22
2.2.1Reseña Histórica .....	22
2.2.2Propósito.....	22
2.2.3Visión .....	22
2.2.4Localización.....	22
2.3 Clima Organizacional.....	23
2.3.1Definiciones.....	23
2.3.2Importancia del clima organizacional .....	23
2.3.3Dimensiones del clima organizacional.....	24
2.3.4Elementos del Clima Organización .....	25
2.3.5Factores que influyen en el Clima Organizacional.....	26

2.4 Desempeño Laboral .....	28
2.4.1 Importancia del Desempeño Laboral .....	29
2.4.2 Factores que influyen en el Desempeño laboral .....	29
2.4.3 Evaluación del Desempeño laboral .....	30
2.4.4 Beneficios de la evaluación del desempeño en la organización .....	31
2.4.5 Métodos de evaluación del desempeño .....	31
2.4.6 Satisfacción laboral y desempeño .....	32
2.4.6.1 Beneficios de la satisfacción laboral .....	33
2.4.7 La productividad y el desempeño laboral.....	33
CAPITULO III. METODOLOGÍA.....	35
3.2 Tipo de Investigación.....	35
3.2.2 Investigación de Campo.....	36
3.3 Diseño de Investigación .....	36
3.4 Hipótesis .....	36
3.5 Técnicas .....	37
3.5.1 Encuestas. ....	37
3.5.2 Entrevista. ....	37
3.6 Instrumentos.....	37
3.7 Población y Muestra.....	38
3.7.1 Población .....	38
3.7.2 Muestra .....	39
CAPÍTULO IV. RESULTADOS Y DISCUSIÓN .....	40
4.1 Análisis, interpretación y discusión de los datos .....	40
CAPÍTULO V. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES .....	59
CAPÍTULO VI. PROPUESTA.....	61
Bibliografía.....	64
7 Anexos. ....	68
7.1 Matriz de consistencia.....	68
7.2 Matriz de operacionalización de variables.....	69
Encuesta.....	71
Guía de Entrevista.....	75

## INDICE DE TABLAS

<b>Tabla 1</b>	Tamaño poblacional de los trabajadores de la Cooperativa indígena 'SAC'	39
<b>Tabla 2</b>	Género de los trabajadores de la Cooperativa Indígena 'SAC'	40
<b>Tabla 3</b>	Oportunidades de Progreso	41
<b>Tabla 4</b>	Actividades para aprender y desarrollarse	42
<b>Tabla 5</b>	Programas de capacitación	43
<b>Tabla 6</b>	Generación de ideas creativas o innovadoras	44
<b>Tabla 7</b>	Calidad de vida laboral	45
<b>Tabla 8</b>	El clima organizacional influye en el desempeño	46
<b>Tabla 9</b>	Nivel de desempeño en las actividades	47
<b>Tabla 10</b>	Trabajo en Equipo	48
<b>Tabla 11</b>	Actividades de forma eficaz	49
<b>Tabla 12</b>	Califique el ambiente laboral en la Cooperativa	50
<b>Tabla 13</b>	Nivel de Cooperación	51
<b>Tabla 14</b>	Condiciones físicas del lugar de trabajo	52
<b>Tabla 15</b>	Nivel de satisfacción en las actividades	53
<b>Tabla 16</b>	Factor clave para el éxito	54
<b>Tabla 17</b>	Resumen del modelo SPSS	55
<b>Tabla 18</b>	ANOVA SPSS	55
<b>Tabla 19</b>	Coefficientes SPSS	56
<b>Tabla 20</b>	Tabla de contingencia SPSS	57
<b>Tabla 21</b>	Tabla de contingencia Calidad de Vida laboral- Condiciones físicas	57
<b>Tabla 22</b>	Prueba Chi-cuadrado SPSS	57
<b>Tabla 23</b>	Alfa de Cronbach SPSS	58
<b>Tabla 24</b>	Alda de Cronbach SPSS	58
<b>Tabla 27</b>	Propuesta de Estrategias	61

## ÍNDICE DE GRÁFICOS

<b>Gráfico 1 Género</b> .....	40
<b>Gráfico 2 Oportunidades de Progreso</b> .....	41
<b>Gráfico 3 Actividades para aprender y desarrollarse</b> .....	42
<b>Gráfico 4 Programas de capacitación</b> .....	43
<b>Gráfico 5 Generación de ideas creativas o innovadoras</b> .....	44
<b>Gráfico 6 Calidad de vida laboral</b> .....	45
<b>Gráfico 7 El clima organizacional influye en el desempeño</b> .....	46
<b>Gráfico 8 Nivel de desempeño en las actividades</b> .....	47
<b>Gráfico 9 Trabajo en Equipo</b> .....	48
<b>Gráfico 10 Realiza las actividades de forma eficaz</b> .....	49
<b>Gráfico 11 Califique el ambiente laboral en la Cooperativa</b> .....	50
<b>Gráfico 12 Nivel de Cooperación</b> .....	51
<b>Gráfico 13 Condiciones físicas del lugar de trabajo</b> .....	52
<b>Gráfico 14 Nivel de satisfacción en las actividades</b> .....	53
<b>Gráfico 15 Factor clave para el éxito</b> .....	54

## RESUMEN

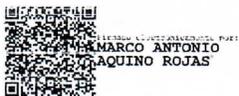
El presente trabajo de investigación tiene como objetivo determinar el clima organizacional y el desempeño laboral de los trabajadores de la Cooperativa Indígena 'SAC' Ltda., de la ciudad de Riobamba, en cuanto a la metodología se utilizó el método hipotético deductivo, mediante el enfoque de la investigación descriptiva y de campo, de diseño no experimental. Se trabajó con la población total correspondiente a 18 funcionarios, no existió muestra puesto que la población es reducida, y la información recopilada se la pudo extraer mediante la utilización de técnicas como una encuesta dirigida a todos los funcionarios y una entrevista realizada al gerente de la Cooperativa, su posterior análisis e interpretación de los resultados obtenidos, en cuanto a la información fue procesada en el software de análisis de datos. En conclusión, se determinó que el clima organizacional en el que actualmente se encuentran laborando no es el más adecuado por sus condiciones físicas dando un resultado de bajo compromiso de los funcionarios hacia la entidad, por lo tanto, como solución se planteó algunas estrategias donde se indican los beneficios, actividades, beneficiarios y responsables con el fin de ayudar a mejorar el desempeño laboral dentro de la entidad financiera.

**Palabras Clave:** clima organizacional, desempeño laboral, motivación y liderazgo

## ABSTRACT

The present research work has the objective of determining the organizational climate and the work performance of the workers of the Cooperativa Indígena 'SAC' Ltda., of the city of Riobamba, concerning the methodology of the hypothetical deductive method was used, through the approach of the descriptive and field research, of non-experimental design. We worked with a total population of 18 employees, there was no sample because the population is small, and the information collected could be extracted through the use of techniques such as a survey of all employees and an interview with the manager of the Cooperative, and subsequent analysis and interpretation of the results obtained, as for the information was processed in the data analysis software SPSS. In conclusion, it was determined that the organizational climate in which they are currently working is not the most appropriate for their physical conditions as a result of the low commitment of officials to the entity, therefore, as a solution some strategies were proposed where the benefits, activities, beneficiaries and responsible to help improve job performance within the financial institution are indicated.

**Keywords:** Organizational climate, work performance, motivation, and leadership.



Reviewed by:  
Marco Antonio Aquino  
ENGLISH PROFESSOR  
C.C. 1753456134

## **CAPÍTULO I. INTRODUCCIÓN**

El clima organizacional es un tema muy importante en las organizaciones para la productividad de las empresas, por lo tanto, el presente trabajo de investigación tiene como objetivo indagar sobre el Clima Organizacional y el Desempeño Laboral de los trabajadores de la Cooperativa indígena ‘SAC’., en tiempos Post Covid. En la actualidad debido a los cambios las organizaciones se han visto en la necesidad de implementar cambios en sus estrategias laborales a la hora de enfrentar retos.

El tema sobre el clima organizacional es fundamental dentro de una institución ya que tiene como objetivo principal, motivar a todos los colaboradores a ser mejores cada día tanto en lo personal como en lo laboral creando de esta manera un ambiente de trabajo favorable, y mostrando resultados que benefician a la institución, con altos niveles de satisfacción en el desempeño por parte de los trabajadores.

Hoy en día las organizaciones tienen la obligación de crear nuevas prácticas que puedan ayudar a que sus trabajadores subsanen los efectos que trajo consigo la pandemia COVID-19. Las altas tasas de contagio condujeron a que los países tomen medidas drásticas como el confinamiento, lo que permitió que las organizaciones tanto públicas como privadas incluyan estrategias de manera que sus colaboradores se sientan motivados en época de incertidumbre, con el fin que desarrollen eficientemente sus actividades para cumplir con los objetivos institucionales.

Dentro de este contexto, un buen clima laboral y el manejo del capital humano en las organizaciones se convierten en elementos claves de sobrevivencia, por lo tanto, la coordinación, dirección, motivación y satisfacción del personal son aspectos cada vez más importantes.

A lo largo de esta investigación se resolvieron puntos, tales como la delimitación del problema que estará enfocado en el tema “El Clima Organizacional y el desempeño laboral de los trabajadores de la Cooperativa Indígena ‘SAC’ Ltda., de la ciudad de Riobamba en tiempos Post Covid ”, se plantearon objetivos que cumplan con la determinación de lo que se busca resolver, así también como antecedentes y fundamentación teórica de nuestras dos variables, logrando así proponer la metodología a implementar, por último se aplicaran las técnicas establecidas con el fin de hacer su respectivo análisis.

## **1.1 Problema**

### **1.1.2 Planteamiento del Problema**

Recordamos al año 2020 como uno de los años más difíciles con la llegada de un virus el cual no solo afecto a la economía del país sino a toda la población y a las organizaciones que han tenido que ejecutar estrategias que garanticen el funcionamiento de sus operaciones y precautelar la vida de sus trabajadores de esta manera experimentando una serie de cambios para los cuales no estaban preparados. Una enfermedad que se veía muy lejana, termino afectando a todos los países del mundo. La organización mundial de la salud (OMS) recibió reportes de presencia de neumonía en la ciudad de Wuhan, en China. A principios de enero, las autoridades de este país identificaron la causa como una nueva etapa de coronavirus. Este virus se fue expandiendo a nivel global por lo que se vieron obligados a alertar a todos los países para que de esta manera tomaran todas las medidas de seguridad necesarias. Las altas tasas de contagio ocasionaron que las actividades económicas se paralicen en su totalidad, ocasionando de esta manera fuertes crisis globales.

En la Provincia de Chimborazo, los altos directivos de las diferentes instituciones financieras privadas como lo es la Cooperativa Indígena ‘SAC’ Ltda., tienen como objetivo otorgar a la población Chimboracense servicios de gran calidad, para así poder disminuir el

descontento de la ciudadanía y así mejorar la relación entre las diferentes instituciones creando así un ambiente laboral adecuado para poder brindar un servicio de calidad logrando así un crecimiento muy positivo en los trabajadores

Uno de los mayores retos de las organizaciones o empresas es motivar a las personas, aportando que se sientan comprometidos con los objetivos y metas que quieran alcanzar. Es importante que la autoridad principal, conozca cuales son las necesidades que poseen sus empleados, para así poder desarrollar estrategias que ayuden a mejorar su desempeño laboral.

Hay que tomar en cuenta que el clima organizacional y el desempeño laboral son dos factores clave que influyen en el éxito y la eficiencia de una organización , es así como la problemática dentro de la Cooperativa Indígena ‘SAC’ consiste en el inadecuado clima organizacional que se puede presentar dentro de esta entidad financiera afectando directamente en el desempeño laboral de sus colaboradores , ya sea por varios factores como la falta de comunicación, motivación, relaciones interpersonales empleado vs jefe, relaciones interpersonales entre departamentos y direcciones o las condiciones físicas entre otros factores.

Por consiguiente , se realizó una investigación dirigida a un total de 18 funcionarios de la Cooperativa Indígena ‘SAC’ Ltda., de la ciudad de Riobamba , para determinar con exactitud cuales son los factores más influyentes dentro del clima organizacional que pueden afectar a un buen desempeño laboral ,ya que hoy en día podemos notar que el mundo empresarial se ha visto influenciado por un sin número de factores que han afectado sin duda el ambiente laboral sobre el cual se desempeñan los trabajadores , es por eso que en la presente investigación se buscó determinar los factores principales que influyen en un buen desempeño laboral dentro de la Cooperativa y cuáles han sido las estrategias que han implementado sus superiores para poder sobrellevar los efectos que trajo consigo la época de pandemia y que en gran medida

afectaron el rendimiento laboral de sus trabajadores por falta de adaptación al cambio y escaso conocimiento del mismo , que de manera directa afectaron a una buena calidad de servicio.

### **1.1.3 Formulación del Problema**

¿Cómo el clima organizacional influye en el desempeño laboral de los trabajadores de la Cooperativa Indígena ‘SAC’ Ltda., de la ciudad de Riobamba en tiempos Post Covid?

### **1.1.4 Justificación**

En la Cooperativa Indígena ‘SAC’ Ltda., de la ciudad de Riobamba luego de una investigación se determinó en cuanto al clima organizacional un problema que afectaba directamente a sus trabajadores y el desempeño en sus actividades, esto se da a raíz de varios factores, como la falta de comunicación, motivación, entre otros.

La presente investigación se realizó con la finalidad de comprender cuales son los factores que afectan directa e indirectamente el clima organizacional dentro de la cooperativa y en si el desempeño de sus colaboradores , donde se tuvo una interacción con cada uno para conocer más sobre las necesidades y falencias dentro de dicha organización, tomando en cuenta que el clima organizacional es un tema muy importante para la mayoría de empresas que eligen mejorar su entorno laboral en la actualidad y de esta manera mejorar la productividad dentro de la organización.

En la Cooperativa Indígena ‘SAC’ Ltda., de la ciudad de Riobamba, en cuanto al clima organizacional y su trato con el desempeño laboral con la investigación realizada, actualmente no se ha dado la suficiente importancia, es por ello que este estudio permitió adentrarse con más profundidad en el entorno de la organización permitiendo de esta manera a la entidad optimizar el desempeño laboral de sus trabajadores.

## **1.2 Objetivos**

### **1.2.1 General**

- Determinar el clima organizacional y su influencia en el desempeño laboral de los trabajadores de la Cooperativa Indígena ‘SAC’ Ltda., de la ciudad de Riobamba en tiempos Post Covid.

### **1.2.2 Específicos**

- Diagnosticar el clima organizacional y el desempeño laboral en los trabajadores de la Cooperativa Indígena ‘SAC’ Ltda., de la ciudad de Riobamba en tiempos Post Covid.
- Fundamentar teóricamente el clima organizacional y el desempeño laboral en los trabajadores de la Cooperativa Indígena ‘SAC’ Ltda., de la ciudad de Riobamba en tiempos Post Covid.
- Diseñar estrategias que permitan una mejora en el desempeño laboral de los trabajadores de la Cooperativa Indígena ‘SAC’ Ltda., de la ciudad de Riobamba en tiempos Post Covid.

## CAPÍTULO II. MARCO REFERENCIAL

### 2.1 Antecedentes

García (2017), mediante su investigación; “Estudio del clima laboral y su relación con el nivel de satisfacción de los empleados del GAD Portoviejo en el período 2017”, realizada en la Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí, facultad de Ciencias de la Comunicación, en Manta-Manabí, determina que el clima organizacional debe estar relacionado con el grado de satisfacción laboral de los empleados, porque cuanto mayor es el reconocimiento del empleado en el entorno laboral, mayor es la satisfacción laboral, teniendo como objetivo primordial el determinar la influencia que tiene el Clima Organizacional en el bienestar de los empleados del GAD de Portoviejo, la metodología utilizada es el método hipotético-deductivo que corresponde al modelo cuantitativo mismo que busca el desempeño positivista de la hipótesis mediante datos numéricos. (García, 2017)

Para este estudio García trabajó con una población de 1167 trabajadores que laboran en el Gobierno Autónomo Descentralizado del Cantón de Portoviejo que portan nombramiento, sustitución judicial y contratación, del cual se obtuvo como población del muestreo a 100 trabajadores los mismos que fueron encuestados, permitiendo la recolección de datos valiosos para la investigación. Dándonos como conclusión después de un análisis riguroso que el clima laboral en el GAD de Portoviejo es el apropiado, ya que se ve influenciado positivamente en la satisfacción de sus empleados, pues se puede considerar que el nivel de satisfacción es alto, es por esto que el estudio mencionado es de vital importancia para nuestra investigación ya que contiene datos importantes que aportarían a nuestro estudio. (García, 2017)

Santamaría, (2020), mediante su investigación; “Incidencia del clima organizacional en el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa Datapr S.A’”, realizada en la Universidad Andina Simón Bolívar, con su Maestría en Desarrollo del Talento Humano, en la ciudad de Quito-Ecuador, nos da a conocer que el clima laboral dentro de las organizaciones son diversos y que a través del tiempo según los entendidos han ido evolucionando, teniendo como objetivo principal “determinar si la variable del clima organizacional en las dimensiones seleccionadas, incidió o no en la variable desempeño laboral de la empresa Datapro S.A. en el periodo considerado’”, la metodología utilizada para esta investigación fue la mixta (cuantitativa-cualitativa). En cuanto a sus objetivos, tiene un diseño no experimental. (Santamaria, 2020)

Para adquirir la información Santamaria realizó un cuestionario cuya validez y confiabilidad ha sido probada para formar 32 preguntas con alternativas mediante la escala Likert a todo el universo de la entidad (en este caso 106 empleados), de esta manera como se constató anteriormente la población total de la empresa vendría a ser la muestra en todos los niveles, los mismos que fueron encuestados, permitiendo la recolección de datos valiosos para la investigación. Teniendo como principal conclusión que los datos estadísticos descriptivos e inferenciales, pueden describir y explicar cómo el clima organizacional influye en el desempeño laboral de los trabajadores en la empresa Datapro S.A., es por esto que el estudio mencionado es de vital importancia para nuestra investigación ya que contiene datos importantes que aportan a nuestro estudio. (Santamaria, 2020)

Pastor (2018), mediante su trabajo investigativo; “Clima y desempeño laboral en trabajadores administrativos de una empresa privada de combustibles e hidrocarburos, Lima 2017”, realizada en la Universidad San Ignacio de Loyola, facultad de Ciencias Empresariales, en Lima-Perú, teniendo como objetivo primordial determinar la relación entre el clima

organizacional y el desempeño laboral del personal administrativo que contrata combustible e hidrocarburos en Lima durante el periodo 2017, obteniendo como resultado que si existe una relación directa entre el clima organizacional y el desempeño laboral de los trabajadores y los directivos de la empresa Peruana de Combustibles S.A. (PECSA), dado que los resultados prueban la validez de las principales hipótesis de la 22 investigación, se puede decir que cuanto mejor es la percepción del clima organizacional, mayor es el desempeño de los ejecutivos de la empresa (Pastor, 2018)

En el trabajo de investigación realizado por Vinueza (2017), titulado “Modelo de gestión de talento humano, basado en el clima organizacional como factor de influencia en la satisfacción del personal de las empresas de embutidos de la ciudad de Riobamba-Ecuador”, realizado en la Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Universidad de Perú. Decana de América, facultad de Ingeniería Industrial, presento como objetivo principal: proponer un modelo de gestión de talento humano basado en el clima organizacional que mejore la satisfacción del personal de las empresas de embutidos de la ciudad de Riobamba-Ecuador”, la metodología utilizada fue el método hipotético-deductivo, el tipo de investigación fue de tipo correlacional puesto que se establece correlación entre las variables de estudio y a demás se mide la intensidad de correlación, está investigación tiene un enfoque mixto, es decir combina el enfoque cualitativo y cuantitativo, el grupo de estudio conformado por el personal de la empresa de embutidos de la ciudad de Riobamba, teniendo como finalidad el obtener toda la información necesaria que permita administrar al talento humano para aprovechar todos sus conocimientos, habilidades y aptitudes, para de este modo ofrecer productos y servicios de calidad. (Vinueza, 2017)

Finalmente, el estudio concluye que el modelo de gestión basado en el clima organizacional que percibe el personal de la empresa de embutidos de la ciudad de Riobamba

tiene un efecto significativo y positivo sobre los niveles de la satisfacción laboral, es decir a mejor clima organizacional, mejor será el nivel de satisfacción laboral, lo que ayudará a incrementar la productividad dentro de la empresa. (Vinuesa, 2017)

## **2.2 Fundamento Teórico**

Cooperativa Indígena 'SAC' Ltda., Riobamba

### **2.2.1 Reseña Histórica**

Cooperativa Indígena 'SAC' fundada en 1982, considerada una entidad que promueve el desarrollo social, económico y ambiental, con acciones que contribuyen activamente al mejoramiento de la calidad de vida de los habitantes y ecosistemas del país. Su accionar se basa en la ética corporativa, su gestión se basa en la transparencia, la equidad y el cuidado del medio ambiente el cual les permite generar condiciones laborales estables y productivas que buscan el bienestar familiar (Cooperativa 'SAC', 2022)

### **2.2.2 Propósito**

Ofrecer servicios y soluciones financieras a socios y clientes para ayudarlos a alcanzar metas y mejorar su situación financiera. Nuestro propósito es ser el socio confiable y efectivo en la gestión y planificación financiera para la sociedad (Cooperativa 'SAC', 2022)

### **2.2.3 Visión**

Ser reconocida como líderes en la industria financiera del país, brindando soluciones innovadoras, mejorando la accesibilidad y eficiencia de sus servicios siendo un modelo de excelencia de servicio al cliente (Cooperativa 'SAC', 2022)

### **2.2.4 Localización**

La Cooperativa indígena 'SAC' está ubicada en Ecuador en la provincia de Chimborazo en el Cantón Riobamba, en las calles José de Orozco y Juan Montalvo (esquina)

## **2.3 Clima Organizacional**

### **2.3.1 Definiciones**

Segredo (2013), menciona que “El clima organizacional está dado por el conjunto de percepciones, influidas por factores internos y externos, de los miembros de la organización en cuanto a cómo se desempeñan las labores dentro del sistema organizado para dar respuesta a los objetivos planteados dentro de la institución. Los factores y las estructuras del sistema organizacional dan lugar a un determinado clima, en función a los conocimientos de los miembros, este clima resultante induce determinados comportamientos en cada individuo y de esta manera inciden en el funcionamiento de la organización y, por ende, en el clima, por lo que actúan en forma sistémica”. (Segredo, 2013)

El clima organizacional según como nos menciona Segredo está determinado por la percepción que tengan los colaboradores de la organización y de todos los elementos que lo conforman, es decir el opinar y la manera de protestar de los colaboradores, esto puede ser un vínculo o impedimento para el bueno trabajo de una organización, puede ser un factor de distinción en el procedimiento de quienes lo conforman.

En el concepto del clima organizacional el comportamiento y actitud laboral de sus miembros es realmente influyente, el fomentar relación, confianza y comunicación y lograr el clima acorde a la organización en términos de apoyo, cohesión, autonomía, reconocimiento, bienestar psicológico, satisfacción laboral y motivación; construyendo una base sólida en el compromiso organizacional que influirá a la productividad y rendimiento organizacional (García C. , 2012)

### **2.3.2 Importancia del clima organizacional**

El clima organizacional es fundamental, porque permite conocer las creencias, actitudes y valores de cada uno de los funcionarios, y a su vez es esencial para un administrador el ser

capaz de diagnosticar y analizar el clima de su organización por 3 razones muy importantes (Vazquez & Guadarrama, 2001):

1. Determinar las fuentes de conflictos, de estrés y de insatisfacción que contribuyen al desarrollo de las actitudes negativas frente a la organización
2. Iniciar y sostener un cambio que indique al administrador los elementos específicos sobre los cuales debe dirigir las actividades de la organización.
3. Seguir el desarrollo de su organización y prever los problemas que puedan surgir.

(Vazquez & Guadarrama, 2001)

### **2.3.3 Dimensiones del clima organizacional**

Según Palma (2004), menciona que en su manual existen 5 dimensiones que facilitan las tareas en las organizaciones.

#### **a. Realización personal**

La realización personal o autorrealización como una necesidad básica de los seres humanos, la cual motiva el comportamiento de cada uno, y una vez que se ha realizado, se puede experimentar bienestar, armonía y felicidad incrementando así la autoestima. (Barajas Sánchez, 2020)

#### **b. Involucramiento laboral**

Según Palma (2004), nos menciona que el involucramiento laboral es cuando el colaborador se identifica con los valores organizacionales y se compromete con el cumplimiento y desarrollo de la empresa.

#### **c. Supervisión**

Según Palma (2004), considera que son las apreciaciones de funcionalidad y significación de superiores en la supervisión dentro de la actividad de trabajo, en cuanto la relación de apoyo y de orientación en todas las actividades que forman parte de su desempeño.

#### **d. Comunicación**

Según Palma (2004), define a la comunicación como la percepción del grado de fluidez, claridad, coherencia y precisión de la información relativa y pertinente en cuanto al funcionamiento interno de la empresa o cooperativa como la atención al cliente de la misma.

#### **Condición laboral**

Según Palma (2004), menciona que la condición laboral es el reconocimiento donde la empresa o cooperativa provee los elementos materiales, económicos y un ambiente adecuado para el cumplimiento de las tareas.

#### **2.3.4 Elementos del Clima Organización**

Para Ruiz (2007), existen tres elementos fundamentales con relación al clima organización.

##### **2.3.4.1 Multidimensional**

Se considera como la determinación de los elementos, con la fuerza de establecer el clima organizacional como algo fundamental dentro de la organización

##### **2.3.4.2 Influencia**

Es el comportamiento que cada trabajador tiene dentro de la organización frente a las alternativas y del entorno externo.

##### **2.3.4.3 Fragmentariedad**

Se puede subdividir el clima de una organización, así como la atmosfera cuenta con diversos micro climas que comprenden diferentes departamentos, niveles y grupos sociales existentes.

### **2.3.5 Factores que influyen en el Clima Organizacional**

El clima laboral depende de muchos elementos, ya sean físicos o psicológicos. A continuación, se presentan los factores más importantes a considerar para generar un clima laboral positivo y saludable dentro de una organización. (Gómez, 2023)

#### **2.3.5.1 Liderazgo**

Para que un equipo de trabajo se desempeñe adecuadamente, la presencia de un líder es vital, pues es el modelo a seguir del resto del equipo. Y resulta ideal, según sea el nivel de capacidad del equipo, que el líder involucre a los colaboradores en la toma de decisiones y que asigne las funciones o metas basándose en la experiencia y el tipo de tarea en cuestión; explotando las mejores habilidades de cada persona y haciéndola crecer con cada tarea. (Gómez, 2023)

#### **2.3.5.2 Motivación**

Gómez (2023), nos menciona que la motivación es una energía poderosa que impulsa y emociona a los empleados, lo que da como resultado su máxima contribución. Permite la creatividad e innovación, así como dar reconocimiento, retroalimentación y posibilidades de crecimiento contribuyen a aumentar la motivación en el lugar de trabajo. (Gómez, 2023)

#### **2.3.5.3 Empoderamiento**

El empoderamiento se refiere a conferir cierto grado de autoridad y responsabilidad a los empleados, con el fin de involucrarlos en el proceso de toma de decisiones, más allá de las actividades laborales que les corresponden de acuerdo con su puesto de trabajo. Es decir que los empleados participan en varios niveles de gestión. Su palabra tiene peso. No solo están en

las reuniones para satisfacer el ego de los líderes de equipo, por ejemplo, sino para adoptar su experiencia y puntos de vista en asuntos trascendentes para la empresa. (Gómez, 2023)

#### **2.3.5.4 Competitividad**

En muchas empresas se fomenta un ambiente de competitividad en el que las mejores ideas, las innovaciones o los logros son reconocidos y premiados. Esto puede ser útil para mantener a los equipos enfocados y ayudarlos a sentirse capaces de enfrentar nuevos retos y más responsabilidades. (Gómez, 2023)

No obstante, se debe tener cuidado con abusar de las horas extra, los plazos ajustados y las demandas cada vez mayores ya que esto solo hará que los empleados se sientan preocupados, agotados y abrumados lo que influye de manera negativa en el clima laboral. Para ellos se deben establecer reglas, límites y evaluaciones que permitan mantener la competitividad sin perjudicar la estabilidad y la salud física y psicológica de los colaboradores. (Gómez, 2023)

#### **2.3.5.5 Colaboración**

Algunas empresas propician un ambiente de trabajo en equipo y apoyo; en donde si un colaborador se retrasa o se estanca, los demás le den la mano para salir a flote y cumplir con sus objetivos, este tipo de esquemas de cooperación favorece que todos trabajen bajo los mismos preceptos y en favor de las mismas causas. Pero también requiere que cada empleado aporte el mismo nivel de esfuerzo y compromiso. (Gómez, 2023)

#### **2.3.5.6 Valores**

Los valores representan la manera en que una empresa hace las cosas, por lo que no solo se encuentra en la actitud de los empleados, sino en los productos, la comunicación, la atención al cliente, la responsabilidad social y demás. Establecer y aplicar los valores a todo lo que hace la empresa ayudara a tener un clima laboral bien definido y favorable a la organización. (Gómez, 2023)

### **2.3.5.7 Cultura Organizacional**

Tanto el clima laboral como la cultura organizacional son importantes para el buen funcionamiento y la comunicación entre los miembros de una empresa. Cuando la implementación de la cultura organizacional es eficiente el clima laboral es positivo. (Gómez, 2023)

### **2.3.5.8 Resolución de conflictos**

Un conflicto no resuelto entre colaboradores puede provocar sentimientos de insatisfacción, infelicidad, desinterés, desesperanza, depresión y otras emociones. También puede ocasionar la renuncia al trabajo y, en casos extremos, la agresión. Por ello muchas empresas crean unidades de atención dedicadas a resolver conflictos internos, las cuales se especializan en temas como equidad de género o discriminación. Su papel es mediar y conciliar cualquier situación para mantener un clima laboral positivo. (Gómez, 2023)

## **2.4 Desempeño Laboral**

### **Definiciones**

Según Chiavenato (2000), define el desempeño, cómo las acciones o comportamientos observados en los colaboradores que son relevantes, el logro de los objetivos de la organización. En efecto, afirma que un buen desempeño laboral es la fortaleza más relevante con la que cuenta una organización. El desempeño define el rendimiento individual de cada empleado, es decir, la capacidad que posee cada individuo para elaborar, producir, hacer, acabar y crear trabajo en menos tiempo, con mínimo esfuerzo y de mejor calidad, estando afín a la evaluación de trabajo la cual dará como resultado su ampliación". (Araujo & Guerra, 2007)

Aguirre (2000), define que el desempeño laboral es un proceso estructural, sistemático que evalúa y mide el comportamiento y los resultados con relación al trabajo, de tal manera que se pueda efectuar la medición y rendimiento del colaborador

### **2.4.1 Importancia del Desempeño Laboral**

Es de suma importancia conocer el desempeño laboral en las organizaciones puesto que varios cambios en este afectan directamente a la productividad. Dicha valoración permite: (bizneo, 2022)

1. Descubrir errores y fortalezas: ya sea en el desempeño de las tareas o en la adaptación al puesto del empleado
2. Detección de sesgos y factores externos: las revisiones de desempeño a veces se usan para descubrir si algo está afectando el desempeño de un empleado que no tiene nada que ver con la empresa como temas: familiares, de salud, económicos, sociales, emocionales y psicológicos etc.
3. Hacer planes de reparto de utilidades: Fomentar la dinámica de equipo. Si se premia el buen trabajo, los empleados se esforzarán por lograr el objetivo. De este modo las actitudes también se premian, no solo el logro de las metas.
4. Elaborar planes de formación: para los empleados que lo necesiten o para los que estén a punto de ascender siendo una forma de potenciar el talento intrínseco de cada uno de ellos. (bizneo, 2022)

### **2.4.2 Factores que influyen en el Desempeño laboral**

Las empresas o entidades financieras para poder ofrecer una buena atención a sus clientes deben tomar en cuenta a todos aquellos factores que se encuentran correlacionados e influyen de una manera directa en el desempeño de los empleadores, entre los cuales se consideran para esta investigación: la satisfacción del trabajador, autoestima, trabajo en equipo y capacitación.

Según Quintero y Africano (2008), se puede identificar en las empresas ciertos factores que se encuentran relacionados e influyen de manera directa en el desempeño laboral. Entre otros, tenemos:

### **Satisfacción hacia el trabajo**

Se lo entiende como el grado de conformidad del empleado en relación con su entorno y condiciones de trabajo.

### **Autoestima**

Se entiende como la percepción que tiene el colaborador sobre sí mismo y sus capacidades para llevar a cabo una tarea, la cual le va a permitir adaptarse dentro de una organización.

### **Trabajo en equipo**

Es un factor clave en el desempeño laboral considerando que cuando los trabajadores se reúnen conforman equipos con el objetivo de satisfacer un conjunto de necesidades, generando así relaciones de cohesión y uniformidad entre los miembros para mejorar el ambiente dentro de la organización

### **Capacitación del trabajador**

El objetivo principal de las capacitaciones es brindar información específica al cargo, o promover la imitación de modelos de formación hacia los empleados por el área de Recursos humanos con el objetivo de que el personal desempeñe su papel lo más eficientemente posible.

### **Motivación**

Se define como la dirección, intensidad y persistencia que pone cada individuo para cumplir un objetivo. El cual se relaciona con la dinámica empresarial, este factor es considerado la base del desempeño y controla que se cumpla o no una tarea.

### **2.4.3 Evaluación del Desempeño laboral**

Según Amorós (2007), define la evaluación del desempeño laboral como ‘un procedimiento estructural y sistemático, para medir, evaluar e influir los atributos y resultados relacionados con el trabajo, así como el grado de ausentismo, con el fin de descubrir en qué

medida es productivo el empleado y si podrá mejorar su rendimiento futuro, que permite implantar nuevas políticas de compensación, mejorar el desempeño, ayudar a tomar decisiones de ascensos o de ubicación, que permitan determinar si existe la necesidad de volver a capacitar, detectar errores en el diseño del puesto y ayudar a observar si existen problemas personales que afecten a la persona en el desempeño del cargo.

#### **2.4.4 Beneficios de la evaluación del desempeño en la organización**

Según Adecco (2019), nos menciona los beneficios que existen al momento de realizar una evaluación de desempeño dentro de las organizaciones.

- Medir las capacidades de las personas en el desarrollo de sus tareas
- Fijación de criterios y estándares para la medición de la productividad de los trabajadores
- Preparar la política de salarios, así como la compensación basada en el desempeño
- Determinar necesidades y planificar actividades de formación y desarrollo.
- Evaluar la productividad y competitividad tanto de la unidad como de la organización.
- Establecer una política satisfactoria de ascensos y rotaciones.
- La mejora de las relaciones humanas en el lugar de trabajo aumenta el clima organizacional.
- Validación de procesos de selección y contratación de personal.
- Mejorar la relación entre el superior y el subordinado basada en la confianza mutua.
- Actualizar descripción del puesto. (Adecco, 2019)

#### **2.4.5 Métodos de evaluación del desempeño**

Según Licari (2022), nos menciona algunos métodos que pueden ser aplicados en las empresas para poder evaluar el desempeño de los trabajadores.

- **Evaluación por objetivos:** Permite el monitoreo constante de la evolución del cumplimiento de las tareas
- **Evaluación graduada:** Otorgan una diferente calificación dependiendo del nivel de cumplimiento de las tareas asignadas. Facilita evaluar el desempeño en diferentes niveles y no solamente como bueno o malo.
- **Evaluación por prueba:** Permite un seguimiento puntual del comportamiento de los trabajadores, evidencian hábitos, debilidades y fortalezas de los trabajadores que difícilmente podrían identificarse en un reporte de actividades.
- **Autoevaluación:** Son un método que permite a los trabajadores juzgar su propio desempeño y dar calificación a su trabajo. Pueden ser contrastadas con las evaluaciones llevadas a cabo por los líderes, con el fin de encontrar discrepancias.
- **Evaluación jerárquica:** Este método de medición toma en consideración la perspectiva del líder de departamento o jefe directo del empleado sobre su desempeño
- **Evaluación por pares:** Permite identificar aspectos que otros instrumentos de evaluación pasan por alto como fortalezas, debilidades, hábitos, personalidad o valores de cada miembro del equipo.
- **Evaluación 360 grados:** Facilita datos complementarios para darse una idea panorámica del desempeño del trabajador. (Licari, 2022)

#### 2.4.6 Satisfacción laboral y desempeño

Los empleados satisfechos pueden tener una productividad alta, media o baja, es decir, un desempeño de su actividad que varía según las condiciones laborales. Sin embargo, el alto desempeño se traduce siempre en una alta satisfacción en el empleo. Un mejor desempeño generalmente produce recompensas económicas, sociales y psicológicas más elevadas. Si estas

recompensas se perciben justas, entonces se desarrolla una mayor satisfacción. (Metacontratas, 2022)

#### **2.4.6.1 Beneficios de la satisfacción laboral**

Tener personas satisfechas en el trabajo e involucradas al máximo en sus tareas solo pueden traer beneficios para una empresa. A continuación, se muestra una lista de las principales ventajas de la satisfacción laboral en una organización. (García M. , 2023)

- Altos niveles de productividad, rendimiento y desempeño
- Reducción del ausentismo laboral
- Reducción de la rotación y renunciaciones
- Menos accidentes laborales
- Menos errores humanos
- Mas satisfacción del cliente
- Mejor retorno de la inversión
- Incremento de los ingresos.

#### **2.4.7 La productividad y el desempeño laboral**

La medición de la productividad es un indicador de valor que nos permitirá saber si algo se está haciendo de la manera correcta o no. Para cualquier empresa o negocio, uno de los activos más importantes son sus empleados, sin ellos no hay empresa. Los empleados pueden hacer bien su trabajo y obtener un alto nivel de productividad, si los empleados se involucran en actividades innecesarias, su productividad puede ser nula o negativa. Es por eso que las empresas deben velar por asignar a cada empleado las funciones, acorde a sus capacidades y su preparación. (Santaella, 2022)

Mejorar la productividad de los empleados requiere prestar atención a ciertos aspectos que pueden afectar su desempeño, por lo que es necesario conocer al personal, su motivación y sus necesidades. Esto ayudara a determinar qué condiciones se deben mejorar en el ambiente laboral con el fin de mejorar la productividad de cada uno de ellos. Algunos aspectos para considerar según (Santaella, 2022) son:

- Ofrecer apoyo cuando sea necesario
- Mejorar el entorno laboral
- Reducir las distracciones
- Contribuir a mantener un equipo de trabajo enfocado, motivado y feliz.

## CAPITULO III. METODOLOGÍA

### 3.1 Método de Investigación

En la presente investigación se aplicó el método hipotético-deductivo el cual permitió plantear y comprobar la hipótesis

El método hipotético-deductivo es un enfoque de la investigación que parte de una teoría sobre el funcionamiento de las cosas y deriva de ella hipótesis comprobables. Es una forma de razonamiento deductivo, ya que parte de principios, suposiciones e ideas generales para llegar a afirmaciones más concretas sobre el aspecto y el funcionamiento del mundo. A continuación, las hipótesis se ponen a prueba mediante la recopilación y el análisis de datos y los resultados apoyan o refutan la teoría. (Consultores, 2021)

#### **Pasos del método:**

**3.1.1 Observación de Fenómeno a Estudiar.** – Se recogió todos los datos e información necesaria

**3.1.2 Elaboración de Hipótesis.** – En esta investigación nos basamos en dos hipótesis probabilísticas las cuales explican el fenómeno en estudio.

**3.1.3 Deducción de consecuencias.** – Por medio de la investigación teórica y recolección de datos obtenidos mediante las encuestas se trató de probar la hipótesis.

**3.1.4 Contratación de la hipótesis.** – Se estudia y somete a prueba la hipótesis.

**3.1.5 Refutación o verificación.** – Se confirma o se niega la hipótesis.

### 3.2 Tipo de Investigación

#### 3.2.1 Investigación Descriptiva

Se presenta el fenómeno a estudiar, el clima organizacional y el desempeño laboral de los trabajadores de la Cooperativa Indígena ‘SAC’ Ltda de la ciudad de Riobamba en tiempos Post Covid.

La investigación descriptiva es un tipo de investigación que se encarga de describir la población, situación o fenómeno alrededor del cual se centra su estudio. Procura brindar información acerca del qué, cómo, cuándo y dónde, relativo al problema de investigación, sin darle prioridad a responder al “por qué” ocurre dicho problema. (Jervis, 2020)

### **3.2.2 Investigación de Campo**

Es un tipo de investigación aplicada, que sirve para comprender y resolver alguna situación concreta, problema o necesidad en un determinado contexto. Se trabaja en un ambiente natural para que los datos a recabar estén lo menos contaminados posibles. (Giner, 2019)

Se describió el fenómeno a estudiar, el Clima Organizacional y el desempeño laboral en los trabajadores de la Cooperativa Indígena ‘SAC’ Ltda., de la ciudad de Riobamba en tiempos Post Covid. Obteniendo así toda la información necesaria de las dos variables a estudiar.

### **3.3 Diseño de Investigación**

Se trabajo con un diseño no experimental, puesto que no se manipularon de limitadamente las variables de estudio.

### **3.4 Hipótesis**

La hipótesis se genera a través de una serie de medios, pero generalmente es el resultado de un proceso de razonamiento inductivo donde las observaciones conducen a la formación de una teoría. Luego, los científicos utilizan una serie de métodos deductivos para llegar a una hipótesis que sea verificable, falsable y realista. (Shuttleworth, 2008)

***H<sub>1</sub>*** – El clima organizacional influye en el desempeño de los trabajadores de la Cooperativa Indígena ‘SAC’ Ltda., de la ciudad de Riobamba en tiempos Post Covid

**Ho.** - El clima organizacional no influye en el desempeño de los trabajadores de la Cooperativa Indígena ‘SAC’ Ltda., de la ciudad de Riobamba en tiempos Post Covid.

### **3.5 Técnicas**

En la investigación social, la encuesta se considera en primera instancia como una técnica de recogida de datos a través de la interrogación de los sujetos cuya finalidad es la de obtener de manera sistemática medidas sobre los conceptos que se derivan de una problemática de investigación previamente construida. La recogida de los datos se realiza a través de un cuestionario, instrumento de recogida de los datos (de medición) y la forma protocolaria de realizar las preguntas (cuadro de registro) que se administra a la población o una muestra extensa de ella mediante una entrevista donde es característico el anonimato del sujeto. (Fachelli, 2015)

#### **3.5.1 Encuestas.**

Está dirigida a todos los funcionarios de la Cooperativa Indígena ‘‘SAC’’Ltda., de la ciudad de Riobamba, con el fin de recabar información clara y concisa

#### **3.5.2 Entrevista.**

Para Cortez y León (2004), la entrevista es un instrumento fundamental en las investigaciones, pues a través de ellas se puede recoger información de muy diversos ámbitos relacionados con un problema que se investiga.

Dentro de esta investigación la entrevista estuvo dirigida al Ing. Marcelo Chávez, gerente de la Cooperativa Indígena ‘‘SAC’’Ltda., de la ciudad de Riobamba.

### **3.6 Instrumentos**

El cuestionario constituye el instrumento de recogida de los datos donde aparecen enunciadas las preguntas de forma sistemática y ordenada, y en donde se consignan las respuestas mediante un sistema establecido de registro sencillo. El cuestionario es un instrumento rígido que busca recoger la información de los entrevistados a partir de la

formulación de unas mismas preguntas intentando garantizar una misma situación psicológica estandarizada en la formulación de las preguntas y asegurar después la comparabilidad de las respuestas. (Fachelli, 2015)

### **3.6.1 Cuestionario de Encuesta.**

Está conformada de preguntas claras y concisas que ayuden recolectar la información necesaria.

### **3.6.2 Guía de Entrevista.**

Las preguntas elaboradas están dirigidas al Gerente de la Cooperativa Indígena ‘SAC’ Ltda., de la ciudad de Riobamba.

## **3.7 Población y Muestra**

### **3.7.1 Población**

La población de estudio es un conjunto de casos, definido, limitado y accesible, que formará el referente para la elección de la muestra, y que cumple con una serie de criterios predeterminados. Es necesario aclarar que cuando se habla de población de estudio, el término no se refiere exclusivamente a seres humanos, sino que también puede corresponder a animales, muestras biológicas, expedientes, hospitales, objetos, familias, organizaciones, etc.; para estos últimos, podría ser mas adecuado utilizar un término análogo, como universo de estudio (Arias, Villasis, & Miranda, 2016)

En el caso de la investigación referida a la Cooperativa indígena ‘SAC’Ltda., de la ciudad de Riobamba, se considera población finita puesto que dispone de 18 funcionarios como población, por lo tanto, se trabajará con el universo

**Tabla 1** *Tamaño poblacional de los trabajadores de la Cooperativa indígena 'SAC'*

*Tamaño poblacional de los trabajadores de la Cooperativa indígena 'SAC'.*

<b>Personal</b>	<b>Unidad de Observación</b>	<b>N°</b>
Interno	Trabajadores	18

**Fuente:** *Información Propia*

**Elaborado por:** *Toctaguano, P (2024)*

### **3.7.2 Muestra**

Una muestra estadística es un subconjunto de datos perteneciente a una población de datos. Estadísticamente hablando, debe estar constituido por un cierto número de observaciones que representen adecuadamente el total de los datos. (López, 2018)

En el presente trabajo no se requiere de una muestra puesto que la población es reducida, se trabajó con el total de población correspondiente a 18 funcionarios.

## CAPÍTULO IV. RESULTADOS Y DISCUSIÓN

Se procederá a hacer el análisis de cada información recopilada mediante las encuestas y entrevista

### 4.1 Análisis, interpretación y discusión de los datos

#### 1. Género

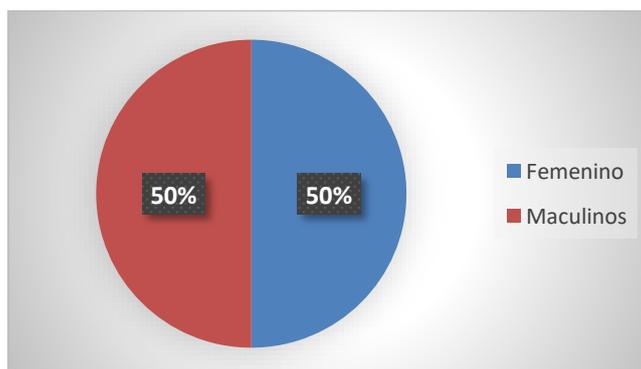
**Tabla 2** Género de los trabajadores de la Cooperativa Indígena 'SAC'

Respuesta	Intervalo	Porcentaje
Masculino	9	50%
Femenino	9	50%
<b>Total</b>	<b>18</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Encuesta realizada en la Cooperativa Indígena 'SAC' Ltda., de la ciudad de Riobamba.

**Elaborado por:** Toctaguano, P (2024)

**Gráfico 1** Género



#### Análisis e Interpretación

Se puede observar que el género de los funcionarios de la Cooperativa Indígena 'SAC' de la ciudad de Riobamba destaca con el 50% femenino y el otro 50% corresponde al género masculino

En la institución se puede observar la participación equitativa de los dos géneros en las actividades laborales.

2. ¿Considera que existen oportunidades de progreso dentro de la institución financiera?

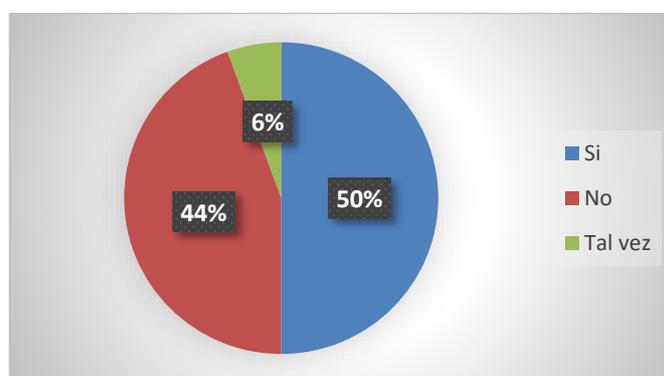
**Tabla 3 Oportunidades de Progreso**

Respuesta	Intervalo	Porcentaje
Si	9	50%
No	8	44%
Tal vez	1	6%
<b>Total</b>	<b>18</b>	<b>100%</b>

*Fuente: Encuesta realiza en la Cooperativa Indígena ‘SAC’ Ltda., de la ciudad de Riobamba.*

*Elaborado por: Toctaguano, P (2024)*

**Gráfico 2 Oportunidades de Progreso**



### Análisis e interpretación

De acuerdo con los resultados obtenidos se puede observar que el 6% de funcionarios considera que, si existen oportunidades de progreso, seguido de esta se encuentra el 44% que considera que no hay oportunidades de progreso, y por último el 50% consideran que tal vez existen oportunidades de progreso.

En la cooperativa Indígena ‘SAC’ se puede observar que hay un porcentaje demasiado bajo en los funcionarios respecto a las oportunidades de progreso esto es algo muy preocupante puesto que la idea es que los trabajadores se sientan seguros.

3. Las actividades en las que trabaja considera que le permiten aprender más y desarrollarse de mejor manera en sus actividades?

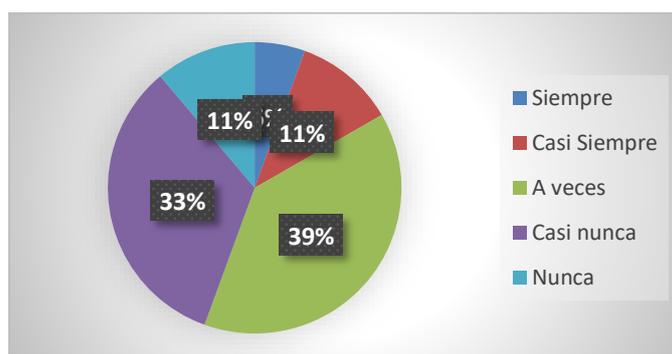
**Tabla 4** Actividades para aprender y desarrollarse

Respuesta	Intervalo	Porcentaje
Siempre	1	6%
Casi Siempre	2	11%
A veces	7	39%
Casi Nunca	6	33%
Nunca	2	11%
<b>Total</b>	<b>18</b>	<b>100%</b>

*Fuente:* Encuesta realiza en la Cooperativa Indígena ‘SAC’ Ltda., de la ciudad de Riobamba

*Elaborado por:* Toctaguano, P (2024)

**Gráfico 3** Actividades para aprender y desarrollarse



### Análisis e Interpretación

De acuerdo con los resultados obtenidos en base a la pregunta si los trabajadores consideran que las actividades en las que trabajan les ayudan a aprender más y desarrollarse, obtuvimos los siguientes resultados el 6% ha elegido siempre, el 11% casi siempre, el 39% a veces, el 33% casi nunca y por último el 11% nunca.

Debemos considerar que las actividades que se realiza dentro de una institución deben ser de apoyo para cada uno de los trabajadores, ya que de esta manera pueden ayudar en su progreso, en este caso se observa que a veces se encuentran con actividades que los ayuden a desarrollarse de mejor manera.

4. ¿La organización en la que actualmente se encuentra laborando cuenta con programas de capacitación que ayuden a su crecimiento personal y empresarial?

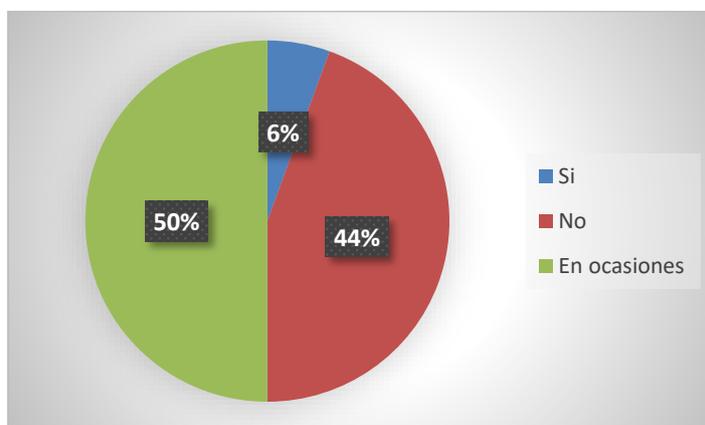
**Tabla 5** Programas de capacitación

Respuesta	Intervalo	Porcentaje
Si	1	6%
No	8	44%
En ocasiones	9	50%
<b>Total</b>	<b>18</b>	<b>100%</b>

*Fuente:* Encuesta realiza en la Cooperativa Indígena ‘SAC’ Ltda., de la ciudad de Riobamba.

*Elaborado por:* Toctaguano, P (2024)

**Gráfico 4** Programas de capacitación



### **Análisis e Interpretación**

En base a los resultados obtenidos se puede observar que en cuanto a las de capacitaciones dentro de la institución los porcentajes son los siguientes: el 6% respondió que sí, el 44% respondió que no y por último el 50% respondió que en ocasiones.

La capacitación juega un rol muy importante en cuanto al logro de tareas y proyectos, pero observamos que dentro de la institución no se realiza este tipo de prácticas constantemente por lo que es necesario fomentar la práctica de la misma para que los trabajadores puedan realizar sus actividades de mejor manera ayudando así tanto a su crecimiento personal como empresarial.

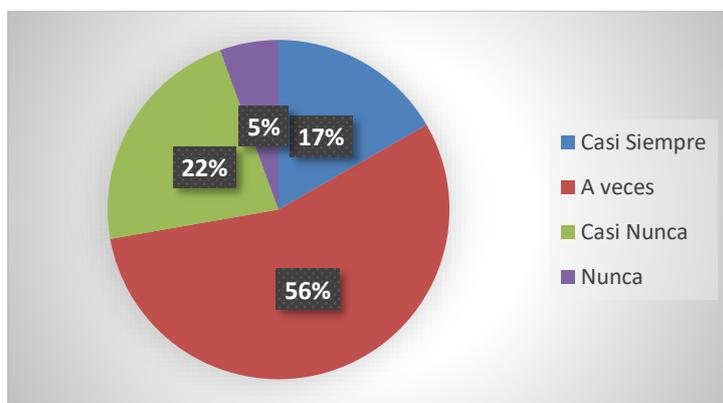
5. ¿Dentro de su lugar de trabajo se promueve la generación de ideas creativas o innovadoras que puedan ayudar a la mejora de la misma?

**Tabla 6** Generación de ideas creativas o innovadoras

Respuesta	Intervalo	Porcentaje
Siempre	0	0%
Casi Siempre	3	17%
A veces	10	56%
Casi Nunca	4	22%
Nunca	1	5%
Total	18	100%

*Fuente:* Encuesta realiza en la Cooperativa Indígena 'SAC' Ltda., de la ciudad de Riobamba.  
*Elaborado por:* Toctaguano, P (2024)

**Gráfico 5** Generación de ideas creativas o innovadoras



### Análisis e Interpretación

En base a los resultados se puede observar que en cuanto a si se promueve la generación de ideas creativas o innovadoras dentro de la institución, el 17% considera que casi siempre, el 56% a veces, el 22% casi nunca y por último el 5% nunca.

La generación de ideas es muy importante dentro de cualquier empresa porque de esta manera podemos identificar las ideas viables y beneficiosas. Dentro de la Cooperativa más del 50% si promueve la generación de ideas, pero de igual manera hay que incentivar a los demás trabajadores para llegar a un 100%.

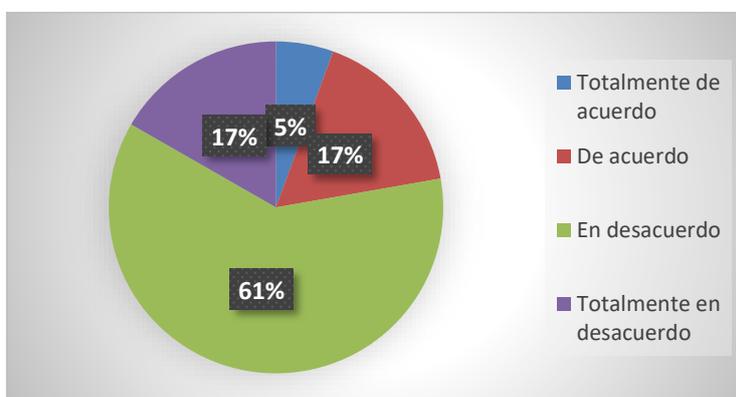
6. ¿La organización en la que actualmente se encuentra laborando considera que es buena opción para alcanzar calidad de vida laboral?

**Tabla 7** Calidad de vida laboral

Respuesta	Intervalo	Porcentaje
Totalmente de acuerdo	1	5%
De acuerdo	3	17%
En desacuerdo	11	61%
Totalmente en desacuerdo	3	17%
<b>Total</b>	<b>18</b>	<b>100%</b>

*Fuente:* Encuesta realiza en la Cooperativa Indígena 'SAC' Ltda., de la ciudad de Riobamba  
*Elaborado por:* Toctaguano, P (2024)

**Gráfico 6** Calidad de vida laboral



### Análisis e Interpretación

Se puede visualizar que el 5% está totalmente de acuerdo que la institución en la que actualmente se encuentran laborando si es buena opción para alcanzar la calidad de vida laboral, mientras que el 17% está solamente de acuerdo, seguido de esto el 61% está en desacuerdo y por último el 17% totalmente en desacuerdo.

En cuanto a la calidad de vida laboral es un aspecto que se debe tener muy en cuenta, para de esta manera detectar si los trabajadores se encuentran laborando en un ambiente de trabajo seguro. En cuanto a los trabajadores de la Cooperativa se puede observar que más del 50% no consideran que tengan una buena calidad de vida laboral, esto es muy preocupante ya que puede ocasionar que tengan un bajo rendimiento al realizar sus actividades.

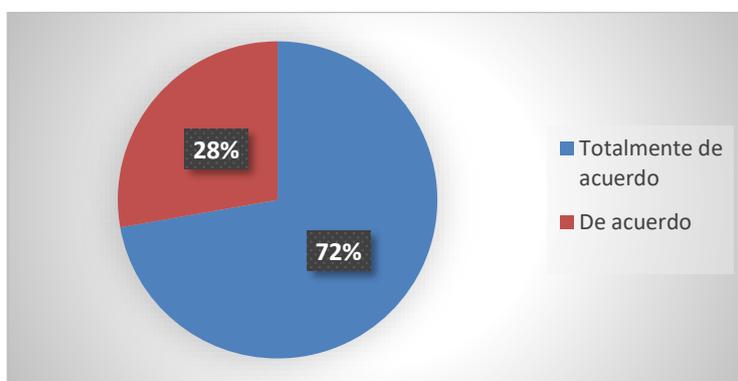
7. ¿Considera usted que el clima organizacional influye en el desempeño laboral?

**Tabla 8** El clima organizacional influye en el desempeño

Respuesta	Intervalo	Porcentaje
Totalmente de acuerdo	13	72%
De acuerdo	5	28%
En desacuerdo	0	0%
Totalmente en desacuerdo	0	0%
<b>Total</b>	<b>18</b>	<b>100%</b>

*Fuente:* Encuesta realiza en la Cooperativa Indígena ‘SAC’ Ltda., de la ciudad de Riobamba  
*Elaborado por:* Toctaguano, P (2024)

**Gráfico 7** El clima organizacional influye en el desempeño



### Análisis e Interpretación

De acuerdo con los resultados obtenidos se puede observar que el 72% está totalmente de acuerdo en que el clima organizacional si influye en el desempeño laboral, y el 28% solo está de acuerdo.

Podemos observar que para los trabajadores es muy importante que la organización en la que se encuentran trabajando les ofrezca un buen clima organizacional ya que debemos tomar en cuenta que es fundamental para que sus funcionarios realicen de mejor manera todas sus actividades.

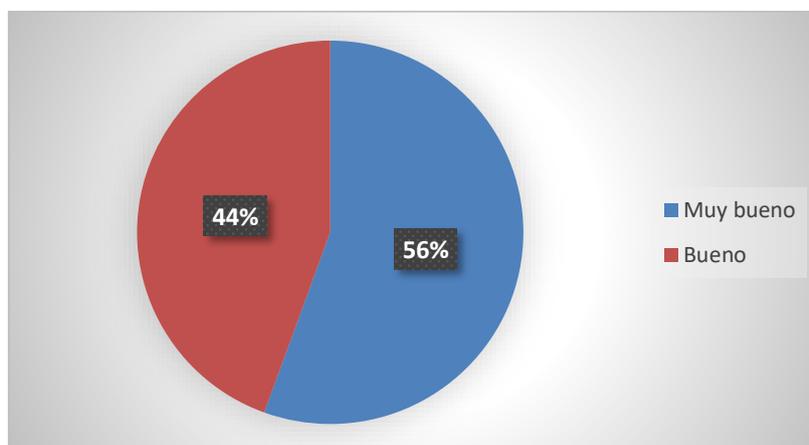
8. ¿Cómo considera que es su nivel de desempeño en las actividades que realiza diariamente dentro de la organización?

**Tabla 9** Nivel de desempeño en las actividades

Respuesta	Intervalo	Porcentaje
Muy Bueno	10	56%
Bueno	8	44%
Malo	0	0%
Muy malo	0	0%
<b>Total</b>	<b>18</b>	<b>100%</b>

*Fuente:* Encuesta realiza en la Cooperativa Indígena 'SAC' Ltda., de la ciudad de Riobamba  
*Elaborado por:* Toctaguano, P (2024)

**Gráfico 8** Nivel de desempeño en las actividades



### **Análisis e Interpretación**

Con respecto a cómo consideran los trabajadores que es su nivel de desempeño dentro de la organización obtuvimos los siguientes resultados, el 56% respondió que su nivel de desempeño es muy bueno y el 44% restante respondió que solo bueno.

En cuanto al nivel de desempeño podemos ver que más del 50% cumple de una manera correcta con todas sus actividades, tomando en cuenta que hay algunos factores que los podrían afectar, sin embargo, cumplen con un buen desempeño.

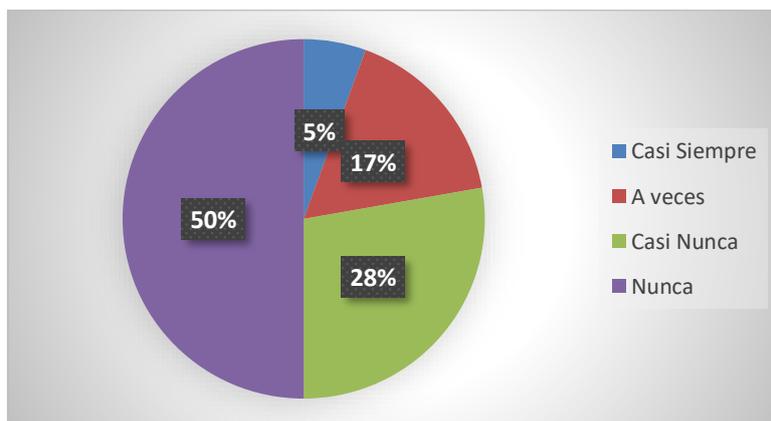
9. ¿Dentro de la organización considera que hay un alto porcentaje de trabajo en equipo entre todos los demás departamentos?

**Tabla 10 Trabajo en Equipo**

Respuestas	Intervalo	Porcentaje
Siempre	0	0%
Casi siempre	1	5%
A veces	3	17%
Casi nunca	5	28%
Nunca	9	50%
<b>Total</b>	<b>18</b>	<b>100%</b>

*Fuente:* Encuesta realiza en la Cooperativa Indígena 'SAC' Ltda., de la ciudad de Riobamba  
*Elaborado por:* Toctaguano, P (2024)

**Gráfico 9 Trabajo en Equipo**



### **Análisis e Interpretación**

En cuanto al trabajo en equipo dentro de la organización, se puede observar que el 5% considera que casi siempre, mientras que el 17% considera que a veces, seguido del 28% casi nunca, y por último con el 50% nunca.

El trabajo en equipo es fundamental, ya que hace que el cumplimiento de metas u objetivos sea más fácil y rápido. Dentro de la cooperativa más del 50% considera que no hay trabajo en equipo, por lo que hay que fomentar esta práctica ya que cada trabajador posee de una capacidad distinta ayudando así a que las metas se cumplan de mejor manera

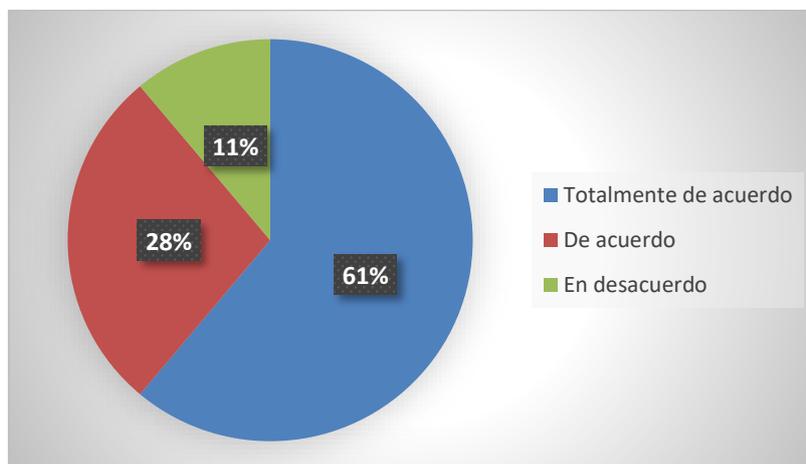
10. ¿Considera que todas las actividades que realiza dentro de la organización las realiza de una forma eficaz?

**Tabla 11** *Actividades de forma eficaz*

Respuestas	Intervalo	Porcentaje
Totalmente de acuerdo	11	61%
De acuerdo	5	28%
En desacuerdo	2	11%
Totalmente desacuerdo	0	0%
<b>Total</b>	<b>18</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Encuesta realiza en la Cooperativa Indígena 'SAC' Ltda., de la ciudad de Riobamba  
**Elaborado por:** Toctaguano, P (2024)

**Gráfico 10** *Realiza las actividades de forma eficaz*



### **Análisis e Interpretación**

Con respecto a si los funcionarios realizan sus actividades de manera eficaz, se ha obtenido los siguientes resultados, el 61% está totalmente de acuerdo, el 28% está de acuerdo, mientras que por otro lado el 11% está en desacuerdo.

Cada actividad que se realiza se lo debe hacer de una manera consciente pensando en que afectara a todos dentro de una empresa. Dentro de la Cooperativa más del 50% si realiza sus actividades de manera eficaz.

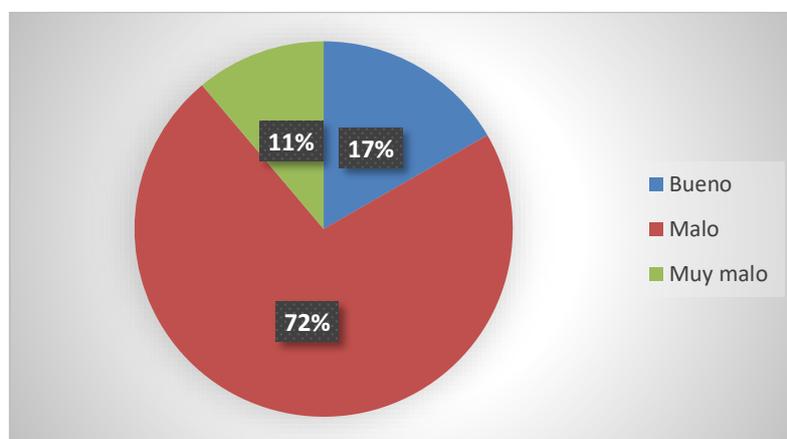
11. Califique el ambiente laboral en la Cooperativa Indígena ‘SAC’ Ltda.

**Tabla 12** Califique el ambiente laboral en la Cooperativa

Respuestas	Intervalo	Porcentaje
Muy Bueno	0	0%
Bueno	3	17%
Malo	13	72%
Muy malo	2	11%
<b>Total</b>	<b>18</b>	<b>100%</b>

*Fuente:* Encuesta realiza en la Cooperativa Indígena ‘SAC’ Ltda., de la ciudad de Riobamba  
*Elaborado por:* Toctaguano, P (2024)

**Gráfico 11** Califique el ambiente laboral en la Cooperativa



### **Análisis e Interpretación**

De acuerdo con los resultados obtenidos se observa que el 17% considera que el ambiente laboral en el que se encuentran es bueno, seguido del 72% que consideran que el ambiente laboral es malo, y por último el 11% muy malo.

Un buen ambiente laboral contribuye a una mejor productividad, es algo preocupante que más del 50% considere que hay un mal ambiente laboral, ya sea por varios factores como la falta de comunicación o motivación entre otros, para poder solucionar este tipo de problemas se debe pensar en estrategias que ayuden a mejorar el ambiente laboral dentro de la Cooperativa para de esta manera fomentar su desarrollo profesional.

12. ¿Dentro de su grupo de trabajo que tan bueno considera que es su nivel de cooperación si se llegara a presentar algún problema?

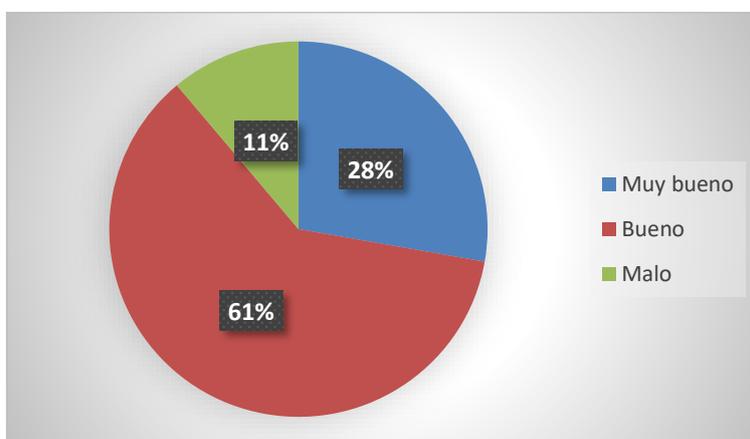
**Tabla 13** Nivel de Cooperación

Respuestas	Intervalo	Porcentaje
Muy Bueno	5	28%
Bueno	11	61%
Malo	2	11%
Muy malo	0	0%
<b>Total</b>	<b>18</b>	<b>100%</b>

*Fuente:* Encuesta realiza en la Cooperativa Indígena 'SAC' Ltda., de la ciudad de Riobamba.

*Elaborado por:* Toctaguano, P (2024)

**Gráfico 12** Nivel de Cooperación



### Análisis e Interpretación

En cuanto a cómo consideran que es su nivel de cooperación si se llegara a presentar un problema, el 28% de los funcionarios considera que muy bueno, seguido del 61% que solo con considera bueno, mientras que el 11% lo considera malo.

La cooperación es muy importante dentro de un grupo de trabajo ya que demuestra la capacidad de trabajar en conjunto, dentro de la Cooperativa más del 50% considera que, si hay un buen nivel de cooperación, por lo que es un punto a favor para la empresa.

13. ¿Las condiciones físicas de su lugar de trabajo (iluminación, ventilación, ruido, aseo) son las adecuadas para optimizar su desempeño?

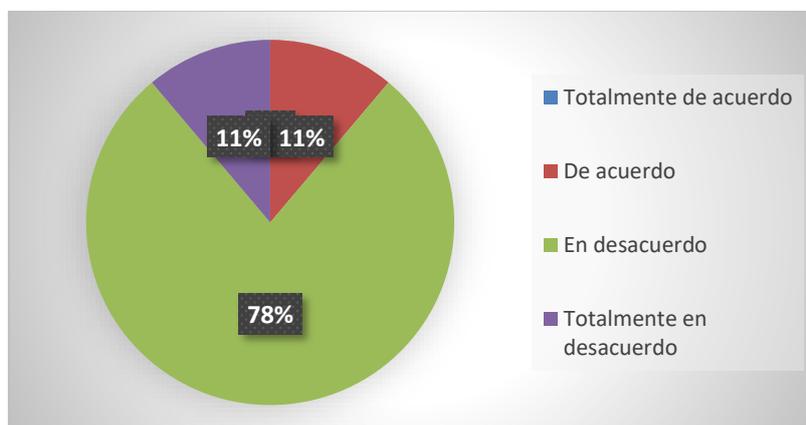
**Tabla 14** *Condiciones físicas del lugar de trabajo*

Respuestas	Intervalo	Porcentaje
Totalmente de acuerdo	0	0%
De acuerdo	2	11%
En desacuerdo	14	78%
Totalmente en desacuerdo	2	11%
<b>Total</b>	<b>18</b>	<b>100%</b>

*Fuente:* Encuesta realiza en la Cooperativa Indígena 'SAC' Ltda., de la ciudad de Riobamba.

*Elaborado por:* Toctaguano, P (2024)

**Gráfico 13** *Condiciones físicas del lugar de trabajo*



### **Análisis e Interpretación**

En cuanto si las condiciones físicas dentro de su lugar de trabajo son las adecuadas, el 11% de funcionarios está de acuerdo, seguido del 78% que está en desacuerdo, y por último el 11% totalmente en desacuerdo.

Un lugar de trabajo en donde cada funcionario se sienta a gusto es muy importante dentro de cualquier empresa, en cuanto a las condiciones físicas que hay dentro de la Cooperativa se puede observar gracias a las encuestas que los trabajadores no disponen de un lugar de trabajo muy adecuado, por lo que es necesario buscar maneras de mejorar este tipo de problemas que afectan al desarrollo de sus actividades.

14. Califique su nivel de satisfacción al cumplir con todas sus actividades laborales en un tiempo determinado

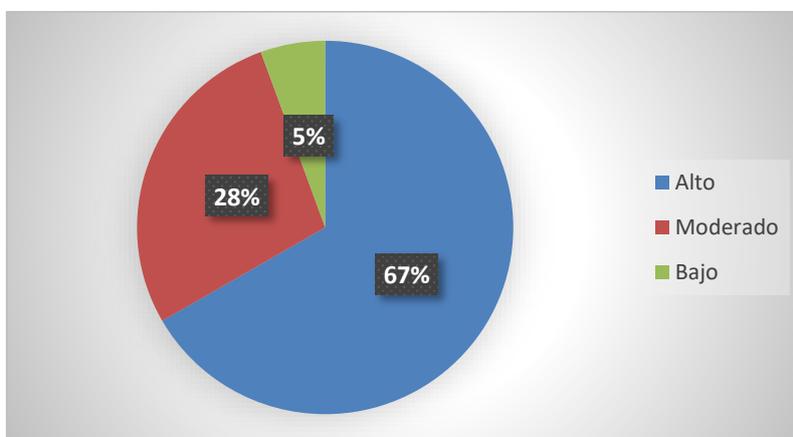
**Tabla 15** Nivel de satisfacción en las actividades

Respuesta	Intervalo	Porcentaje
Alto	12	67%
Moderado	5	28%
Bajo	1	5%
<b>Total</b>	<b>18</b>	<b>100%</b>

*Fuente:* Encuesta realiza en la Cooperativa Indígena 'SAC' Ltda., de la ciudad de Riobamba

*Elaborado por:* Toctaguano, P (2024)

**Gráfico 14** Nivel de satisfacción en las actividades



### **Análisis e Interpretación**

En base a su nivel de satisfacción al cumplir con sus actividades en un tiempo determinado el 67% de funcionarios tiene un alto nivel, el 28% tiene un nivel moderado y el 5% restante tiene un nivel bajo de satisfacción.

Para los trabajadores de la Cooperativa Indígena 'SAC' es muy satisfactorio cumplir con cada una de sus actividades encomendadas.

15. ¿Considera que usted es un factor clave para el éxito de la organización?

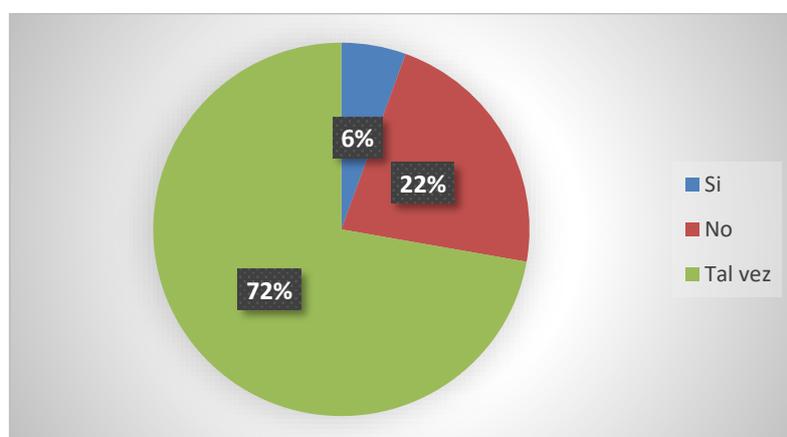
**Tabla 16** Factor clave para el éxito

Respuestas	Intervalo	Porcentaje
Si	1	6%
No	4	22%
Tal vez	13	72%
<b>Total</b>	<b>18</b>	<b>100%</b>

*Fuente:* Encuesta realiza en la Cooperativa Indígena 'SAC' Ltda., de la ciudad de Riobamba

*Elaborado por:* Toctaguano, P (2024)

**Gráfico 15** Factor clave para el éxito



### **Análisis e Interpretación**

En base a si los funcionarios se consideran un factor clave para el éxito de su organización el 6% considera que si, el 22% considera que no, y por último el 72% consideran que tal vez son un factor clave para el éxito.

Los trabajadores son unos de los factores más importantes de la empresa, ya que son los encargados de realizar todas las tareas necesarias para que pueda funcionar de una mejor manera. En la Cooperativa falta un poco más de motivación por parte de su superior para que cada trabajador se sienta parte importante de la misma.

#### 4.1 Comprobación de hipótesis

**H<sub>1</sub>** - El clima organizacional influye en el desempeño de los trabajadores de la Cooperativa Indígena ‘SAC’ Ltda., de la ciudad de Riobamba en tiempos Post Covid

**H<sub>0</sub>** - El clima organizacional no influye en el desempeño de los trabajadores de la Cooperativa Indígena ‘SAC’ Ltda., de la ciudad de Riobamba en tiempos Post Covid

**Tabla 17** Resumen del modelo SPSS

Resumen del Modelo				
Modelo	R	R Cuadrado	R Cuadrado Corregido	Error típico. de la estimación
1	.812 <sup>a</sup>	.729	.655	.306

a. Variables Predictoras: (Constante), Nivel desempeño actividades, Generación ideas, Nivel de cooperación, Condiciones físicas

**Fuente:** Basada en los datos arrojados en la herramienta SPSS

**Elaborado por:** Toctaguano, P (2024)

**Tabla 18** ANOVA SPSS

ANOVA <sup>a</sup>						
Modelo		Suma de cuadrados	gl	Media Cuadrática	F	Sig.
1	Regresión	4.447	4	.812	11.292	.000 <sup>b</sup>
	Residual	1.330	13	.096		
	Total	5.778	17			

a. Variable Dependiente: calidad vida laboral

b. Variables Predictoras: (Constante), Nivel desempeño actividades, Generación ideas, Nivel de cooperación, Condiciones físicas

**Fuente:** Basada en los datos arrojados en la herramienta SPSS

**Elaborado por:** Toctaguano, P (2024)

**Tabla 19** *Coefficientes SPSS*

Coeficientes					
Modelo	Coeficientes no estandarizados		Coeficientes Tipificados	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
(Constante)	-.793	.992		-.800	.438
1 Condiciones físicas	.687	.302	.440	2.272	.041
Nivel de cooperación	-.103	.206	-.084	-.499	.626
Generación de ideas	.502	.179	.520	2.801	.015
Nivel desempeño actividades	.152	.248	.102	.611	.000

a. Variable Dependiente: calidad vida laboral

**Fuente:** Basada en los datos arrojados en la herramienta SPSS

**Elaborado por:** Toctaguano, P (2024)

En base a los resultados obtenidos mediante las encuestas realizadas a cada trabajador de la Cooperativa indígena ‘SAC’., Ltda de la ciudad de Riobamba se consideró las siguientes variables a trabajar, Calidad de vida laboral, condiciones físicas, nivel de cooperación, generación de ideas, nivel de desempeño en las actividades. Con estas variables se usó la comprobación de hipótesis mediante el siguiente programa SPSS.

Una vez ingresadas las variables al programa SPSS nos dio como resultados los siguientes valores, un coeficiente de correlación R de 81.2% este valor nos indica que el clima organizacional si influye en el desempeño de los trabajadores de la Cooperativa Indígena ‘SAC’., Ltda. de la ciudad de Riobamba, mientras que el valor que nos arroja el coeficiente de determinación R<sup>2</sup> es de 72.9%, esto nos indica que hay un grado de dependencia entre las variables trabajadas. En el siguiente cuadro se observa el ANOVA de 0.000 el cual es inferior a 0.05, esto quiere decir entonces que se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna ‘El clima organizacional influye en el desempeño de los trabajadores de la Cooperativa Indígena ‘SAC’ Ltda., de la ciudad de Riobamba en tiempos Post Covid’

**Tabla 20** *Tabla de contingencia SPSS*

**Resumen del procesamiento de los casos**

	Casos					
	Validos		Perdidos		Total	
	N	Porcentaje	N	Porcentaje	N	Porcentaje
Calidad vida laboral * Condiciones físicas	18	100.0%	0	0.0%	18	100.0%

*Fuente:* Basada en los datos arrojados en la herramienta SPSS

*Elaborado por:* Toctaguano, P (2024)

**Tabla 21** *Tabla de contingencia Calidad de Vida laboral- Condiciones físicas*

**Tabal de contingencia Calidad vida laboral \* Condiciones físicas**

		Condiciones físicas			Total
		De acuerdo	En desacuerdo	Totalmente en desacuerdo	
Calidad vida laboral	Totalmente de acuerdo	1	0	0	1
	De acuerdo	1	2	0	3
	En desacuerdo	0	10	1	11
	Totalmente en desacuerdo	0	2	1	3
Total		2	14	2	18

*Fuente:* Basada en los datos arrojados en la herramienta SPSS

*Elaborado por:* Toctaguano, P (2024)

**Tabla 22** *Prueba Chi-cuadrado SPSS*

**Chi-Square Tests**

	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)
Pearson Chi-Square	19.792 <sup>a</sup>	8	.011
Likelihood Ratio	14.094	8	.079
Linear-by-Linear Association	8.208	1	.004
N of Valid Cases	18		

a. 14 cells (93.3%) have expected count less than 5. The minimum expected count is .11.

*Fuente:* Basada en los datos arrojados en la herramienta SPSS

*Elaborado por:* Toctaguano, P (2024)

En la aplicación de la prueba de Chi-Cuadrado se comprueba que el valor p es menor en un 0.011 al nivel de significancia del 5%, es decir que se rechaza la hipótesis nula, y se acepta la hipótesis alterna es decir que el clima organizacional si influye en el desempeño laboral de los trabajadores de la Cooperativa Indígena ‘SAC’ Ltda., de la ciudad de Riobamba en tiempos Post Covid

**Tabla 23** Alfa de Cronbach SPSS

Resumen del procesamiento de los casos		
	N	%
Validos	18	100.0
Casos Excluidos <sup>a</sup>	0	.0
Total	18	100.0

- a. Eliminación por lista basada en todas las variables del procedimiento

*Fuente:* Basada en los datos arrojados en la herramienta SPSS

*Elaborado por:* Toctaguano, P (2023)

**Tabla 24** Alfa de Cronbach SPSS

Estadísticos de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
.805	14

*Fuente:* Basada en los datos arrojados en la herramienta SPSS

*Elaborado por:* Toctaguano, P (2023)

Con los resultados obtenidos mediante el análisis de fiabilidad de Cronbach con la herramienta SPSS, tenemos un valor de 0.805 el cual es superior a 6, y así de esta manera podemos considerar confiable nuestro cuestionario.

## CAPÍTULO V. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

### 5.1 Conclusiones

- La investigación realizada diagnóstica que los funcionarios de la Cooperativa Indígena ‘SAC’ Ltda., de la ciudad de Riobamba actualmente no muestran un nivel de desempeño adecuado por las condiciones físicas en las que se encuentran laborando como por ejemplo la iluminación, ventilación entre otros. También se determinó que otro factor muy influyente es la falta de comunicación, trabajo en equipo y motivación lo que ha provocado un bajo compromiso hacia la organización, siendo así estos factores los que impiden un buen desempeño laboral.
- Entre los aspectos más importantes mencionados por varios autores dentro de la presente investigación es destacar la importancia de un buen clima organizacional dentro de las empresas mediante herramientas, mecanismos y estrategias utilizados para medir la productividad y desempeño laboral de igual manera motivar a los trabajadores y que de esta forma tengan un correcto desempeño en sus actividades diarias
- Para concluir, la evidencia que se presentó anteriormente demuestra que el clima organizacional dentro de la Cooperativa Indígena ‘SAC’ Ltda., de la ciudad de Riobamba no es el más adecuado para que sus trabajadores puedan cumplir con sus actividades de la mejor manera posible, por lo que fue necesario implementar un plan de estrategias que contribuyan a la mejora de su desempeño laboral y a su vez se vea reflejado en la calidad de servicio ofrecida dentro de la institución financiera.

## 5.2 Recomendaciones

- Se recomienda al departamento de Talento Humano de la Cooperativa Indígena ‘SAC’ Ltda., de la ciudad de Riobamba evaluar constantemente el clima organizacional en el cual se encuentran laborando sus funcionarios, aceptar requerimientos de parte de los mismos, identificar las debilidades y carencias ya que dicho control conlleva a mejorar el desarrollo de las actividades en la entidad financiera, para su correcto funcionamiento.
- La importancia de un buen clima organización es fundamental en cualquier empresa o entidad financiera por lo que se recomienda tomar en cuenta cada uno de los aspectos que fueron mencionados por varios autores dentro de la presenta investigación siendo esta información de suma importancia, cada uno se destaca por buscar herramientas, mecanismos y estrategias que ayuden a mejor el clima organizacional y a su vez mejorar el desempeño laboral.
- Se recomienda a la analista de talento humano de la Cooperativa Indígena ‘SAC’ Ltda., de la ciudad de Riobamba, dar solución a los problemas planteados mediante la aplicación de estrategias diseñadas en este trabajo con el objetivo de contribuir en la mejora del desempeño laboral dentro de la institución tomando en cuenta las necesidades y requerimientos de cada funcionario.

## CAPÍTULO VI. PROPUESTA

### 6. Estrategias de mejora

#### 6.1 Tema

Diseñar estrategias que permitan una mejora en el desempeño laboral de los trabajadores de la Cooperativa Indígena ‘SAC’ Ltda., en tiempos Post Covid

**Objetivo:** Su objetivo principal es que mediante las encuestas realizadas se pueda generar estrategias para mejorar algunos aspectos relacionados con un mal clima organizacional que estén afectando al desempeño laboral de sus colaboradores.

**Tabla 25** *Propuesta de Estrategias*

Campos de Mejora	Estrategia	Beneficio	Acciones o actividades	Responsables
Comunicación	Técnicas de comunicación efectiva para el fortalecimiento de los canales de comunicación	Se evitará conflictos y malentendidos, ya que se creará un espacio de confianza para que los funcionarios puedan hacer conocer propuestas, mediante una comunicación clara, flexible y sobre todo empática, la comunicación es base para mejorar el rendimiento y productividad.	-Realizar reuniones al menos una vez a la semana -Escuchar requerimientos, inquietudes y dudas. - Evitar generalizaciones -Respetar cada propuesta realiza por los funcionarios	Director y Analista de talento humano de la Cooperativa Indígena ‘SAC’ Ltda., de la ciudad de Riobamba
Clima Organizacional	Evaluación y mejora continua	Mejora la satisfacción y el compromiso de los empleados	Realizar encuestas de clima organizacional semestrales; implementar acciones basadas en resultados.	RRHH; Dirección

Participación e Inclusión	Fomento de la participación en la toma de decisiones	Aumenta el sentido de pertenencia y compromiso	Crear comités de trabajo con representación de empleados; realizar sesiones de brainstorming para proyectos.	Dirección; Todos los empleados
Otorgar reconocimiento	Implementar salarios emocionales dentro de la entidad financiera	Estas acciones permitirán a los funcionarios sentirse satisfechos, motivados y sobre todo reconocidos por su buena labor, por lo que hará que sean más productivos	-Premiar y compartir los logros de cada funcionario con toda la institución de manera que se sienta orgulloso. -Incluir un nuevo espacio de oficina donde se sienta más conforme. -Otorgar un certificado de logros de esta manera hará que se sienta más reconocido por su buen trabajo.	Director y Analista de talento humano de la Cooperativa Indígena 'SAC' Ltda., de la ciudad de Riobamba
Buen espacio de trabajo	Mejorar las condiciones físicas de su lugar de trabajo	Este cambio hará que los trabajadores mejoren su estado de ánimo tanto físico como mental y así se sientan motivados y comprometidos con su trabajo ya que esto no solo beneficiara al empleado sino también a la empresa.	-Crear un lugar de trabajo con buena iluminación, ventilación y aseo para de esta manera mejoren su desempeño. -Disponer de una silla de oficina ergonómica para cuidar la postura, la salud y correcto soporte de la espalda y brazos. -Implementar un buen equipo de cómputo de tecnología avanzada.	Director y Analista de talento humano de la Cooperativa Indígena 'SAC' Ltda., de la ciudad de Riobamba
Capacitaciones	Preparar de mejor manera a cada uno de los funcionarios	De esta manera cada uno de los trabajadores adquirirán los conocimientos, habilidades, herramientas y actitudes que fortalezcan su capacidad de respuesta antes los cambios del entorno o de sus requerimientos laborales	-Realizar talleres, cursos que les permitan actualizar sus conocimientos. -Realizar dinámicas grupales para fortalecer la relación entre compañeros y el trabajo en grupo.	Director y Analista de talento humano de la Cooperativa Indígena 'SAC' Ltda., de la ciudad de Riobamba

		obteniendo así un incremento de desempeño dentro de la institución.	-Realizar debates entre los diferentes colaboradores para así ver los distintos puntos de vista exponiendo las ventajas y desventajas.	
Evaluación y mejora continua al personal	Evaluar constantemente a los trabajadores y medir su desempeño en las actividades	Esto permitirá que el empleado y supervisor identifiquen y discutan las áreas en las que se puede mejorar el desempeño observar las habilidades y logros durante un período de tiempo específico y evaluar si ha cumplido con las expectativas, las excedió o no logró los resultados deseados.	-Realizar una autoevaluación donde el empleado juzgue su propio desempeño para de esta manera descubrir sus puntos fuertes y puntos débiles.	Director y Analista de talento humano de la Cooperativa Indígena 'SAC' Ltda., de la ciudad de Riobamba
Establecimiento de políticas	Promover normas internas diseñadas para regular y delimitar las reglas de conducta dentro de la organización	De esta manera cada trabajador tendrá que tomar en cuentas las normas y políticas establecidas dentro de la institución para de esta manera se pueda generar un comportamiento consistente y adecuado en todos los niveles.	-Implementar políticas y procedimientos de asistencia donde especifique las horas y los horarios de trabajo requerido. -Implementar políticas y procedimientos de conducta de los empleados estableciendo líneas que los empleados no deben cruzar. -Implementar políticas y procedimientos para el uso de la propiedad de la empresa como lo son el equipo físico, software o las plataformas y herramientas que utilizan. -Implementar políticas y procedimientos en materia de acoso o discriminación.	Director y Analista de talento humano de la Cooperativa Indígena 'SAC' Ltda., de la ciudad de Riobamba
<b>Conclusión:</b> Cada una de las estrategias implementadas serán de ayuda para la organización puesto que se realizo con el fin de mejorar el ambiente en el cual se encuentran laborando y de esta manera optimizar su desarrollo en cada una de las actividades que realizan diariamente.				

*Fuente: Información Propia*

*Elaborado Por: Toctaguano, P (2024)*

## Bibliografía

- Adecco. (23 de Mayo de 2019). Adecco. Obtenido de Objetivos de la evaluación de desempeño: <https://blog.adecco.com.mx/2019/05/23/objetivos-evaluacion-desempeno/>
- Aguirre, J. M. (2000). *Dirección y gestión de personal*. España: Ediciones Pirámide.
- Amorós, E. (2007). *Comportamiento organizacional. En busca del desarrollo de ventajas competitivas. 2da edición. Perú*. Obtenido de Escuela de Economía USAT: <https://docplayer.es/3578991-Comportamiento-organizacional-en-busca-del-desarrollo-de-ventajas-competitivas.html>
- Araujo, M., & Guerra, M. (2007). INTELIGENCIA EMOCIONAL Y DESEMPEÑO LABORAL EN LAS INSTITUCIONES DE EDUCACIÓN SUPERIOR PÚBLICAS. *CICAG:Revista del Centro de Investigación de Ciencias Administrativas y Gerenciales*, 4(2), 132-147. Obtenido de Universidad Rafael Beloso Chacín,4(2): <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=3218188>
- Arias, J., Villasis, M. A., & Miranda, M. G. (2016). El protocolo de investigación III: la población de estudio. *Revista Alergia México*, 63(2), 201-206.
- Barajas Sánchez, J. (23 de Junio de 2020). *Revista Electrónica de PortalesMedicos.com*. Obtenido de <https://www.revista-portalesmedicos.com/revista-medica/realizacion-personal-autorrealizacion-y-el-personal-de-enfermeria/#:~:text=Abraham%20Maslow%2C%20psic%C3%B3logo%20humanista%2C%20define,felicidad%2C%20incrementando%20as%C3%AD%20la%20autoestima>.
- bizneo. (23 de Diciembre de 2022). *Evaluacion del desempeño Gestión del talento*. Obtenido de <https://www.bizneo.com/blog/como-evaluar-desempeno-laboral/>
- Consultores, B. (8 de Noviembre de 2021). *MÉTODO HIPOTÉTICO DEDUCTIVO*. Obtenido de ONLINE-TESIS: <https://online-tesis.com/metodo-hipotetico-deductivo/>
- Cooperativa 'SAC'. (2022). *Cooperativa indigena 'SAC', Riobamba*. Obtenido de Filosofía Organizacional : <https://coopsac.fin.ec/>
- Cortés, M., & León, M. (2004). *Generalidades sobre Metodología de la Investigación*. México. Obtenido de [chrome-extension://efaidnbnmnnibpcajpcglcfindmkaj/http://www.unacar.mx/contenido/gaceta/ediciones/contenido2.pdf](http://www.unacar.mx/contenido/gaceta/ediciones/contenido2.pdf)

- Fachelli, P. L. (Febrero de 2015). *METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN SOCIAL CUANTITATIVA*. Obtenido de Universidad Autònoma de Barcelona: [https://ddd.uab.cat/pub/caplli/2016/163567/metinvsocua\\_a2016\\_cap2-3.pdf](https://ddd.uab.cat/pub/caplli/2016/163567/metinvsocua_a2016_cap2-3.pdf)
- García, C. (2012). El trabajo en equipo un estudio de caso en la unidad de cuidados intensivos del Hospital General Univerditario Rafael Mendez de Lorca. (*Tesis Doctoral*). Universidad de Murcia, Murcia. Obtenido de Universidad de Murcia, 1-316: <https://digitum.um.es/digitum/bitstream/10201/29618/1/Concpci%20Lucas%20Garc%20ada-%20Tesis%20Doctoral.pdf>
- García, D. (2017). Estudio del clima laboral y su relación con el nivel de satisfacción de los empleados del GAD Portoviejo en el período 2017. (*Tesis de Licenciatura*). Universidad Laica 'Eloy Alfaro' , Manta-Manabí. Obtenido de Universidad Laica 'Eloy Alfaro' de Manabi: <https://repositorio.ulead.edu.ec/handle/123456789/1056>
- García, M. (2 de Febrero de 2023). *Crehana*. Obtenido de Satisfacción laboral: qué es, por qué es importante y cómo aplicarlo: <https://www.crehana.com/blog/reclutamiento-contratacion/satisfaccion-laboral/>
- Giner, G. (21 de Febrero de 2019). *Tipos de investigación y sus características*. Obtenido de eSalud: <https://www.esalud.com/tipos-de-investigacion/>
- Gómez, D. (19 de Enero de 2023). *Hubspot.es*. Obtenido de Clima laboral: definición, importancia, factores y tipos : <https://blog.hubspot.es/service/que-es-clima-laboral>
- Gómez, D. (19 de Enero de 2023). *Hubspot.es*. Obtenido de Clima laboral: definición, importancia, factores y tipos: <https://blog.hubspot.es/service/que-es-clima-laboral>
- Gómez, D. (19 de Enero de 2023). *Hubspot.es*. Obtenido de Clima laboral: definición, importancia, factores y tipos: <https://blog.hubspot.es/service/que-es-clima-laboral>
- Jervis, T. M. (27 de Agosto de 2020). *Investigación descriptiva: características, técnicas, ejemplos*. Obtenido de lifeder: <https://www.lifeder.com/investigacion-descriptiva/>
- Licari, S. (8 de Noviembre de 2022). *Gestion de clientes* . Obtenido de <https://blog.hubspot.es/service/metodos-evaluacion-desempeno-laboral>
- López, J. F. (8 de Noviembre de 2018). *Muestra estadística*. Obtenido de Economipedia: <https://economipedia.com/definiciones/muestra-estadistica.html>
- Metacontratas. (26 de Noviembre de 2022). *La satisfaccion laboral* . Obtenido de <https://www.metacontratas.com/blog/la-satisfaccion-laboral/>

- Palma Carillo, S. (2004). *Escala clima laboral. Edicion. 1era.* Lima-Perú. Obtenido de [https://www.academia.edu/7596386/ESCALA\\_CLIMA\\_LABORAL\\_CL\\_SPC\\_Manual\\_1o\\_Edici%C3%B3n](https://www.academia.edu/7596386/ESCALA_CLIMA_LABORAL_CL_SPC_Manual_1o_Edici%C3%B3n).
- Pastor, A. (2018). Clima organizacional y desempeño laboral en trabajadores administrativos de una empresa privada de combustibles e hidrocarburos. (*Tesis de Licenciatura*). Universidad San Ignacio de Loyola, Lima-Perú. Obtenido de Universidad San Ignacio de Loyola: <https://repositorio.usil.edu.pe/entities/publication/916a49c1-fd7b-4143-afd4-92b465b571d5>
- Quintero, N., & Africano, N. F. (Abril de 2008). Clima Organizacional y Desempeño Laboral del Personal Empresa Vigilantes Asociados Costa Oriental Del Lago. *Negotium*, 3(9), 33-51. Obtenido de <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=78230903>
- Santaella, J. (16 de Agosto de 2022). *economia3*. Obtenido de <https://economia3.com/que-es-productividad-empresa-como-calcularlo/#:~:text=La%20medici%C3%B3n%20de%20la%20productividad,metas%20fijadas%20por%20la%20organizaci%C3%B3n>.
- Santamaria, J. (14 de Febrero de 2020). Incidencia del clima organizacional en el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa Datapro S.A. (*Tesis de Maestría*). Universidad Andina Simón Bolívar, Quito. Obtenido de Universidad Andina Simón Bolívar: <https://repositorio.uasb.edu.ec/bitstream/10644/7204/1/T3104-MDTH-Santamaria-Incidencia.pdf>
- Segredo, A. (2013). Clima organizacional en la gestión del cambio para el desarrollo de la organización. *Revista Cubana de Salud Pública*. 2013; 39(2)385-393, 39(2), 385-393. Obtenido de Revista Cubana de Salud Pública. 2013; 39(2)385-393: <https://www.scielosp.org/pdf/rcsp/2013.v39n2/385-393/es>
- Shuttleworth, M. (17 de Marzo de 2008). *Hipótesis de investigación*. Obtenido de EXPLORABLE: <https://explorable.com/es/hipotesis-de-investigacion>
- Vazquez, R., & Guadarrama, J. (2001). El clima organizacional en una institución tecnológica de educación superior. *Tiempo de Educar*, 3(5), 105-131. Obtenido de <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=31103505>
- Vinueza, A. (2017). Modelo de gestión de talento humano, basado en el clima organizacional como factor de influencia en la satisfacción del personal de las empresas de embutidos de la ciudad de Riobamba - Ecuador. (*Tesis de doctorado*). Universidad Nacional Mayor

de San Marcos, Lima-Perú. Obtenido de CYBERTESIS UNMSM:  
[https://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12672/6557/Vinueza\\_ja.pdf?  
sequence=3&isAllowed=y](https://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12672/6557/Vinueza_ja.pdf?sequence=3&isAllowed=y)

## 7 Anexos.

### 7.1 Matriz de consistencia

El Clima Organizacional y el desempeño laboral de los trabajadores de la Cooperativa indígena ‘SAC’ Ltda., de la ciudad de Riobamba en tiempos Post Covid

#### Anexo I Matriz de consistencia

<b>Formulación del Problema</b>	<b>Objetivo General</b>	<b>Hipótesis General</b>
¿Cómo el clima organizacional influye en el desempeño laboral de los trabajadores de la Cooperativa Indígena ‘SAC’ Ltda., de la ciudad de Riobamba en tiempos Post Covid?	Determinar el clima organizacional y su influencia en el desempeño laboral de los trabajadores de la Cooperativa indígena ‘SAC’ Ltda., de la ciudad de Riobamba.	El clima organizacional influye en el desempeño laboral de los trabajadores de la Cooperativa Indígena ‘SAC’ Ltda., de la ciudad de Riobamba.
<b>Problemas Derivados</b>	<b>Objetivos Específicos</b>	<b>Hipótesis Especificas</b>
<p>¿Cómo es el clima organizacional y el desempeño laboral en la Cooperativa Indígena ‘SAC’ Ltda., de la ciudad de Riobamba en tiempos Post Covid ?</p> <p>¿Cuáles son las opiniones de varios autores sobre el clima organizacional y el desempeño laboral en la Cooperativa indígena ‘SAC’ Ltda., de la ciudad de Riobamba en tiempos Post Covid?</p> <p>¿Cuáles deben ser las estrategias que permitan un mejor clima organizacional y desempeño laboral en los trabajadores de la Cooperativa Indígena ‘SAC’ Ltda., de la ciudad de Riobamba en tiempos Post Covid?</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Diagnosticar el clima organizacional y el desempeño laboral en los trabajadores de la Cooperativa Indígena ‘SAC’ Ltda., de la ciudad de Riobamba en tiempos Post Covid</li> <li>• Fundamentar teóricamente el clima organizacional y el desempeño laboral en los trabajadores de la Cooperativa Indígena ‘SAC’ Ltda., de la ciudad de Riobamba en tiempos Post Covid</li> <li>• Diseñar estrategias que permitan una mejora en el desempeño laboral de los trabajadores de la Cooperativa Indígena ‘SAC’ Ltda., de la ciudad de Riobamba en tiempos Post Covid</li> </ul>	

*Fuente: Información Propia*

*Elaborado Por: Toctaguano, P (2024)*

## 7.2 Matriz de operacionalización de variables

### Anexo II Matriz de operacionalización

<b>VARIABLE INDEPENDIENTE: CLIMA ORGANIZACIONAL</b>			
<b>Conceptualización</b>	<b>Categorías</b>	<b>Indicadores</b>	<b>Técnicas e instrumentos</b>
Para Chiavenato (2009) el clima organizacional se refiere al ambiente existente entre los miembros de la organización. Está estrechamente ligado en la realización personal y el involucramiento laboral tomando en cuenta el grado de motivación y supervisión de los empleados e indica de manera específica las propiedades motivacionales del ambiente organizacional.	Realización personal	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Porcentaje de oportunidades de progreso</li> <li>• Grado de aprendizaje y desarrollo</li> <li>• Número de capacitaciones realizadas</li> </ul>	<b>Técnicas</b> Encuesta Entrevista
	Involucramiento Laboral	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Nivel de Generación de ideas</li> <li>• Nivel compromiso.</li> <li>• Grado de consideración a empleados</li> </ul>	<b>Instrumento</b>
	Supervisión	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Porcentaje de guías de trabajo</li> <li>• Grado de seguimiento y control</li> <li>• Nivel de mejoramiento continuo</li> </ul>	Cuestionario Guía de Entrevista

*Fuente: Información Propia*

*Elaborado Por: Toctaguano, P (2024)*

<b>VARIABLE DEPENDIENTE: DESEMPEÑO LABORAL</b>			
<b>Conceptualización</b>	<b>Categorías</b>	<b>Indicadores</b>	<b>Técnicas e instrumentos</b>
Para Storner (1994), el desempeño laboral es el proceso que permite evaluar el actuar de los empleados para alcanzar las metas grupales de forma eficiente.	Evaluación	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Porcentaje de calidad de vida laboral</li> <li>• Grado de lealtad de los empleados hacia la organización</li> <li>• Nivel de satisfacción laboral</li> </ul>	<b>Técnica</b>  Encuesta Entrevista
	Metas grupales	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Nivel de Desempeño.</li> <li>• Porcentaje de trabajo en equipo</li> <li>• Nivel de Cooperación</li> </ul>	<b>Instrumento</b>  Cuestionario Guía de entrevista
	Proceso	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Nivel de eficacia</li> <li>• Porcentaje de satisfacción con el cumplimiento de actividades</li> <li>• Porcentaje de Productividad.</li> </ul>	

*Fuente: Información Propia*

*Elaborado Por: Toctaguano, P (2024)*

### Anexo III Encuesta y entrevista

## Encuesta

OBJETIVO: El objetivo de esta encuesta es conocer la opinión de los colaboradores de la Cooperativa Indígena 'SAC' Ltda., de la ciudad de Riobamba acerca del Clima organizacional y el desempeño que poseen al realizar sus actividades diarias.

Instrucciones:

- Lea detenidamente el instrumento previo a su contestación
- Marque con una X la respuesta correcta (solo una respuesta por cada ITEM)

1. ¿Cuál es su género?

Masculino	<input type="checkbox"/>
Femenino	<input type="checkbox"/>

2. ¿Considera que existen oportunidades de progreso dentro de la institución financiera?

Si	<input type="checkbox"/>
No	<input type="checkbox"/>
Tal vez	<input type="checkbox"/>

3. Las actividades en las que trabaja considera que le permiten aprender más y desarrollarse de mejor manera en sus actividades?

Siempre	<input type="checkbox"/>
Casi Siempre	<input type="checkbox"/>
A veces	<input type="checkbox"/>
Casi Nunca	<input type="checkbox"/>
Nunca	<input type="checkbox"/>

4. ¿La organización en la que actualmente se encuentra laborando cuenta con programas de capacitación que ayuden a su crecimiento personal y empresarial?

Si	<input type="checkbox"/>
No	<input type="checkbox"/>
En ocasiones	<input type="checkbox"/>

5. ¿Dentro de su lugar de trabajo se promueve la generación de ideas creativas o innovadoras que puedan ayudar a la mejora de la misma?

Siempre	
Casi Siempre	
A veces	
Casi Nunca	
Nunca	

6. ¿La organización en la que actualmente se encuentra laborando considera que es buena opción para alcanzar calidad de vida laboral?

Totalmente de acuerdo	
De acuerdo	
En desacuerdo	
Totalmente en desacuerdo	

7. ¿Considera usted que el clima organizacional influye en el desempeño laboral?

Totalmente de acuerdo	
De acuerdo	
En desacuerdo	
Totalmente en desacuerdo	

8. ¿Cómo considera que es su nivel de desempeño en las actividades que realiza diariamente dentro de la organización?

Muy Bueno	
Bueno	
Malo	
Muy malo	

9. ¿Dentro de la organización considera que hay un alto porcentaje de trabajo en equipo entre todos los demás departamentos?

Siempre	
Casi siempre	
A veces	
Casi nunca	
Nunca	

10. ¿Considera que todas las actividades que realiza dentro de la organización las realiza de una forma eficaz?

Totalmente de acuerdo	
De acuerdo	
En desacuerdo	
Totalmente desacuerdo	

11. Califique el ambiente laboral en la Cooperativa Indígena 'SAC' Ltda.

Muy Bueno	
Bueno	
Malo	X
Muy malo	

12. ¿Dentro de su grupo de trabajo que tan bueno considera que es su nivel de cooperación si se llegara a presentar algún problema? VD

Muy Bueno	
Bueno	
Malo	
Muy malo	

13. ¿Las condiciones físicas de su lugar de trabajo (iluminación, ventilación, ruido, aseo) son las adecuadas para optimizar su desempeño?

Totalmente de acuerdo	
De acuerdo	
En desacuerdo	
Totalmente en desacuerdo	

14. Califique su nivel de satisfacción al cumplir con todas sus actividades laborales en un tiempo determinado VD

Alto	
Moderado	
Bajo	

15. ¿Considera que usted es un factor clave para el éxito de la organización? VI

Si	
No	
Tal vez	

## **Guía de Entrevista**

La presente entrevista fue aplicada al Sr. Marcelo Chávez gerente de la Cooperativa Indígena 'SAC' Ltda., de la ciudad de Riobamba.

### **1. Cree usted que cada empleado es un factor clave para el éxito de la organización**

En lo que a mí respecta si considero que los funcionarios que conforman parte de nuestra entidad si son un factor clave para el éxito puesto que sin la mano de obra ninguna empresa podría salir adelante

### **2. ¿Considera que sus trabajadores se encuentran laborando en un ambiente laboral sano?**

En mi opinión y lo que observo a diario considero que los empleados si se encuentran trabajando en un ambiente laboral de calidad, como gerente debo estar al tanto de todo eso de los requerimientos de cada uno de los empleados, atender quejas si ese fuera el caso, cada departamento cuenta con instalaciones acorde a sus necesidades.

### **3. ¿Dentro de la institución existen normas y procedimientos como guías de trabajo?**

Claro que contamos con normas y procedimientos que nos ayuden a controlar la empresa de mejor manera las normas y procedimientos van acorde a las necesidades de la empresa y de nuestros trabajadores.

### **4. Dentro de la institución disponen de algún sistema para el seguimiento y control de las actividades que realizan sus empleados**

Todas las empresas deben realizar frecuentemente un seguimiento al personal si se quiere mejorar los resultados.

Actualmente si contamos con un sistema de seguimiento y control a los empleados en cada una de las actividades que se les han sido asignadas, de esta manera hemos podido determinar si su rendimiento es inferior o no al que se necesita para cumplir con los objetivos de la empresa. Es responsabilidad del departamento de recursos humanos realizar un control habitual del en el rendimiento de todos los funcionarios, monitoreando, asignando y supervisando cada una de las tareas. Sin embargo, se ha hecho la propuesta de mejorar este sistema para tener un mayor control y que la empresa mejore un 100%.

**5. Puede asegurar que sus empleados tienen algún grado de lealtad hacia la organización tomando en cuenta el tiempo que se encuentran laborando**

En todos los años que llevo laborando en esta institución, cada empleado ha demostrado una gran lealtad hacia la empresa y considero que la lealtad de cada uno ha sido una pieza clave para el éxito puesto que han sido capaces de comprometerse con los objetivos de la organización, su dedicación y fidelidad ha sido parte fundamental para el desarrollo, han demostrado un rendimiento laboral de excelencia trabajando de una manera productiva y eficiente.

**6. ¿Considera que sus empleados han demostrado tener un alto nivel de compromiso hacia la organización?**

El compromiso es muy importante dentro de cualquier entidad financiera, si un empleado no está comprometido en cumplir con las tareas asignadas se verá reflejado en las actividades que realiza, considero que dentro de esta organización si hay un alto nivel de compromiso cada empleado lo ha demostrado aumentando la productividad y la satisfacción a los clientes.

**7.Cree que el mejoramiento continuo es fundamental para optimizar procesos, ofrecer mejores servicios y, en consecuencia, lograr una mayor satisfacción de los clientes.**

Definitivamente considero que el mejoramiento continuo tanto de la empresa como el de las personas que conformamos la institución es de suma importancia, puesto que de esta manera los empleados al prepararse continuamente pueden ofrecer a nuestros clientes un servicio de calidad cada vez mejorado