

UNIVERSIDAD TÉCNICA DE AMBATO



**FACULTAD DE CIENCIAS HUMANAS Y DE LA EDUCACIÓN
CARRERA DE PSICOLOGÍA INDUSTRIAL
MODALIDAD PRESENCIAL**

TEMA:

**“EL CLIMA ORGANIZACIONAL Y EL DESEMPEÑO LABORAL DE LOS
COLABORADORES DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO
MAQUITA Ltda.”**

Autora: Diana Isabel Domínguez Altamirano

Tutora: Ps. Mg. Paola Trávez

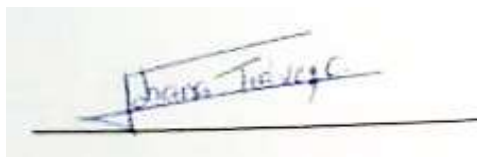
AMBATO – ECUADOR

2017 - 2018

APROBACIÓN DEL TUTOR DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN O TITULACIÓN

En calidad de Tutora del trabajo de investigación con el tema: “EL CLIMA ORGANIZACIONAL Y EL DESEMPEÑO LABORAL DE LOS COLABORADORES DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO MAQUITA Ltda.”, Diana Isabel Domínguez Altamirano, estudiante de la Carrera de Psicología Industrial, considero que reúne los requisitos y méritos suficientes para ser sometido a la evaluación del jurado examinador por el Consejo Directivo de la Facultad de Ciencias Humanas y de la Educación.

Ambato, 2018

A handwritten signature in blue ink, which appears to read "Paola Trávez", is written over a horizontal line.

Ps. Mg. Paola Trávez

C.I.

TUTOR

AUTORÍA DEL TRABAJO DE GRADO

Yo, Diana Isabel Domínguez Altamirano con CI. 1804532883, indico que los criterios emitidos en el trabajo de investigación sobre el tema: **“EL CLIMA ORGANIZACIONAL Y EL DESEMPEÑO LABORAL DE LOS COLABORADORES DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO MAQUITA LTDA.”**, tales como: contenidos, ideas, análisis, conclusiones y artículo académico (Paper) son de exclusiva responsabilidad de mi persona, como autor de este trabajo de grado.



Diana Isabel Domínguez Altamirano

CI. 1804532883

AUTORA

CESIÓN DE DERECHOS DE AUTOR

Yo, Diana Isabel Domínguez Altamirano con CI. 1804532883, cedo los derechos en líneas patrimoniales del presente trabajo final de grado o titulación sobre el tema **“EL CLIMA ORGANIZACIONAL Y EL DESEMPEÑO LABORAL DE LOS COLABORADORES DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO MAQUITA LTDA.”**, autorizo reproducción total o parcial de ella, siempre que esté dentro de las regulaciones de la Universidad Técnica de Ambato, respetando mis derechos de autor y no se utilice con fines de lucro.



Domínguez Altamirano Diana Isabel

CI. 1804532883

AUTORA

**AL CONSEJO DIRECTIVO DE LA FACULTAD DE CIENCIAS HUMANAS
Y DE LA EDUCACIÓN**

La comisión de estudio y calificación del informe del Trabajo de Graduación o Titulación, sobre el tema: **“EL CLIMA ORGANIZACIONAL Y EL DESEMPEÑO LABORAL DE LOS COLABORADORES DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO MAQUITA LTDA.”**, presentada por la señorita Diana Isabel Domínguez Altamirano, egresada de la Carrera de Psicología Industrial; Modalidad Presencial, una vez revisada y calificada la investigación, se APRUEBA en razón de que cumple con los principios básicos, técnicos científicos y reglamentarios.

Por lo tanto, se autoriza la presentación ante el organismo pertinente.



Mg. Verónica Mayorga
CALIFICADORA



Mg. Miguel Guzmán
CALIFICADOR

DEDICATORIA

La presente investigación está dedicada en primer lugar a Dios por darme la fortaleza y sabiduría para culminar mis estudios.

Con todo mi amor y mi consideración dedico este proyecto a mis Padres por ser el pilar fundamental en cada uno de mis logros siendo mi ejemplo a seguir y por estar en cada momento de mi vida con sus consejos, su cariño y sobre todo su comprensión.

A mi hermana por el ánimo, el apoyo y su amor incondicional.

Diana Isabel Domínguez Altamirano

AGRADECIMIENTO

Mi agradecimiento a la Universidad Técnica de Ambato, a la Facultad de Ciencias Humanas y de la Educación, a los docentes de Psicología Industrial quienes formaron parte de mi formación profesional.

A mi tutora Paola Trávez que supo guiarme con paciencia y dedicación en la culminación de este trabajo. Agradezco a todos quienes conforman la cooperativa de ahorro y crédito Maquita Ltda., por darme la apertura y todas las facilidades para realizar la presente investigación.

Diana Isabel Domínguez Altamirano

ÍNDICE GENERAL DE CONTENIDOS

PÁGINA DE APROBACIÓN POR EL TUTOR	¡Error! Marcador no definido.
AUTORÍA DEL TRABAJO DE GRADO	iii
APROBACIÓN DEL TRIBUNAL DE GRADO	¡Error! Marcador no definido.
DEDICATORIA	v
AGRADECIMIENTO	vii
ÍNDICE GENERAL DE CONTENIDOS	viii
ÍNDICE DE CUADROS	x
ÍNDICE DE GRÁFICOS	xi
RESUMEN EJECUTIVO.....	xiii
ABSTRAC	xiv
INTRODUCCIÓN	1
CAPÍTULO I	3
EL PROBLEMA DE ESTUDIO	3
1.1 TEMA.....	3
1.2. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA:	3
1.2.1 CONTEXTUALIZACIÓN DEL PROBLEMA.....	3
1.2.2 ÁRBOL DE PROBLEMAS.....	1
1.2.3. ANÁLISIS CRÍTICO	1
1.2.4 PROGNOSIS	1
1.2.5 FORMULACIÓN DEL PROBLEMA.....	2
1.2.6 INTERROGANTES	2
1.2.7 DELIMITACIÓN DEL OBJETO DE INVESTIGACIÓN	2
1.2.7.1. De Contenido	2
1.2.7.2. Delimitación temporal	2
1.2.7.3. Delimitación especial.....	2
1.3. JUSTIFICACIÓN.....	3

1.4. OBJETIVO	4
1.4.1. OBJETIVO GENERAL	4
1.4.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS	4
CAPÍTULO II.....	5
MARCO TEÓRICO	5
2.1 ANTECEDENTES INVESTIGATIVOS	5
2.2. Fundamentación Psicológica	7
2.3. Fundamentación Epistemológica	7
2.4. Fundamentación Axiológica	8
2.5. Fundamentación Ontológica	9
2.6. Fundamentación Legal.....	9
2.7. Categorías Fundamentales	13
2.7.1. Constelación de Ideas	14
2.7.2. Fundamentación Teórica.....	16
2.7.2.1. El clima organizacional.....	16
2.7.2.2. Comportamiento organizacional.....	19
2.7.2.2. DESARROLLO ORGANIZACIONAL	24
2.7.2.4. Desempeño laboral.....	26
2.7.2.5. Satisfacción en el desempeño laboral; ¡Error! Marcador no definido.	
2.7.2.6. Estructura Laboral	¡Error! Marcador no definido.
2.7.2.7. Salud Organizacional	¡Error! Marcador no definido.
2.8. Hipótesis	35
2.9. Señalamiento de Variables.....	36
CAPÍTULO III.....	37
METODOLOGÍA DE INVESTIGACIÓN	37
3.1. Modalidad básica de la investigación	37

3.1.1. Modalidad de Campo.....	37
3.1.2. Modalidad Bibliográfica y Documental	37
3.1.3. Enfoque.....	37
3.2. Nivel o tipo de investigación	38
3.2.1. Nivel Exploratorio	38
3.2.2. Nivel Descriptivo.....	38
3.2.3. Nivel Explicativo	39
3.3. Población y muestra.	39
3.4. OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES	41
3.5. Plan para la Re.....	¡Error! Marcador no definido.
3.6. colección de la Información	43
3.7. Plan de procesamiento de la información.....	43
CAPÍTULO IV	44
4.3. Análisis del coeficiente alfa de Cronbach.....	59
CAPÍTULO V	61
CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	61
5.1. CONCLUSIONES	61
5.2. RECOMENDACIONES.....	62
BIBLIOGRAFÍA	63
ANEXOS	67
PORTADA.....	71

ÍNDICE DE CUADROS

Cuadro N° 1: Variable Independiente: Clima Organizacional	41
Cuadro N° 2: Variable Dependiente Desempeño Laboral.....	41

Cuadro N° 3: Plan para la Recolección de la Información	43
---	----

ÍNDICE DE GRÁFICOS

Gráfico N° 1: Categorías fundamentales	13
Gráfico N° 2: Subordinación Variable Independiente	14
Gráfico N° 3: Subordinación Variable Dependiente	15
Gráfico N° 4: Pregunta N° 1	44
Gráfico N° 5: Pregunta N° 2	45
Gráfico N° 6: Pregunta N° 3	46
Gráfico N° 7: Pregunta N° 4	47
Gráfico N° 8: Pregunta N° 5	48
Gráfico N° 9: Pregunta N° 6	49
Gráfico N° 10: Pregunta N° 7	50
Gráfico N° 11: Pregunta N° 8	51
Gráfico N° 12: Pregunta N° 9	52
Gráfico N° 13: Pregunta N° 10	53
Gráfico N° 14: Pregunta N° 11	54
Gráfico N° 15: Valores a ser aplicados en el método de chi cuadrado	57
Gráfico N° 16: Campana de GAUS	58

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla N° 1: Niveles del clima organizacional	18
Tabla N° 2: Factores de la organización.....	21
Tabla N° 3: Población.....	40
Tabla N° 4: Resultados pregunta N° 1.....	44
Tabla N° 5: Resultados pregunta N° 2.....	45
Tabla N° 6: Resultados pregunta N° 3.....	46
Tabla N° 7: Resultados pregunta N° 4.....	47
Tabla N° 8: Resultados pregunta N° 5.....	48
Tabla N° 9: Resultados pregunta N° 6.....	49
Tabla N° 10: Resultados pregunta N° 7.....	50
Tabla N° 11: Resultados pregunta N° 8.....	51
Tabla N° 12: Resultados pregunta N° 9.....	52
Tabla N° 13: Resultados pregunta N° 10.....	53
Tabla N° 14: Resultados pregunta N° 11.....	54
Tabla N° 15: Distribución chi cuadrado	56
Tabla N° 16: Frecuencias Observadas	56
Tabla N° 17: Frecuencias esperadas	57
Tabla N° 18: Alfa de Cronbach para la evaluación de la fiabilidad	60
Tabla N° 19: Coeficiente alfa de Cronbach resultante.	60

UNIVERSIDAD TÉCNICA DE AMBATO
FACULTAD DE CIENCIAS HUMANAS Y DE LA EDUCACIÓN
CARRERA DE PSICOLOGÍA INDUSTRIAL

Tema: El clima organizacional y en el desempeño laboral de los colaboradores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Maquita Ltda.

Autor: Diana Isabel Domínguez Altamirano

Tutor: Ps. Mg. Paola Trávez

RESÚMEN EJECUTIVO

El presente trabajo investigativo tiene como fin analizar el clima organizacional y desempeño laboral en la “Cooperativa de Ahorro y Crédito Maquita Ltda.”, en la parroquia Quisapincha, mediante la aplicación de una encuesta de once preguntas a los colaboradores de la organización para conocer la opinión sobre su satisfacción interna, es por ello, la necesidad de estudiar ciertos elementos como: motivación y satisfacción laboral que existe dentro de la gestión de las organizaciones. Sin embargo, es necesario estudiar el comportamiento normativo, la productividad y las relaciones sociales para determinar si el clima organizacional y el desempeño laboral son predictores reveladores mediante un proceso de evaluación anual.

Para el desarrollo de la investigación, se consideraron revistas científicas, libros y páginas web oficiales; seguidamente se efectuó el proceso de operacionalización de variables, a partir del cual se desarrolló un cuestionario de preguntas cerradas; que fue aplicado a un universo de 23 colaboradores de la institución en estudio.

Los datos recolectados por medio de las encuestas fueron sistematizados, analizados e interpretados de manera estadística permitiendo comprobar la hipótesis planteada; es decir, el clima organizacional y el desempeño laboral influyen en el desarrollo de la organización.

Palabras Claves: Clima organizacional, desempeño laboral, motivación.

UNIVERSIDAD TÉCNICA DE AMBATO
FACULTAD DE CIENCIAS HUMANAS Y DE LA EDUCACIÓN
CARRERA DE PSICOLOGÍA INDUSTRIAL

Tema: El clima organizacional y en el desempeño laboral de los colaboradores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Maquita Ltda.

Autor: Diana Isabel Domínguez Altamirano

Tutor: Ps. Mg. Paola Trávez

ABSTRACT

The present research has the purpose of analyzing the organizational climate and work performance in the “Cooperativa de Ahorro y Crédito Maquita Ltda.”, In Quisapincha’s parish, through the application of a eleven questions survey to the collaborators of the organization to know the opinion on their internal satisfaction, is therefore the need to study certain elements such as: motivation and job satisfaction that exists within the management of organizations.

However, it is necessary to study normative behavior, productivity, and social relationships to determine if the organizational climate and work performance are predictive predictors through an annual evaluation process.

For the development of the research, scientific journals, books and official web pages were considered. Then the process of operationalization of variables was carried out, from which a questionnaire of closed questions was developed. Which was applied to 23 collaborators of the institution under study.

The data collected through the surveys were systematized, analyzed and interpreted in a statistical way, allowing to verify the hypothesis raised. That is the organizational climate and work performance influence to the development of the organization.

Keywords: Organizational climate, work performance, motivation.

INTRODUCCIÓN

El presente trabajo investigativo tiene como objetivo determinar la incidencia del clima organizacional en el desempeño laboral de los trabajadores de La Cooperativa de Ahorro y Crédito Maquita Ltda., mediante la identificación de causas que generan el deficiente clima laboral, los factores que afectan al desempeño laboral de los colaboradores.

El proyecto investigativo, ha sido desarrollado en 6 capítulos; expuestos a continuación:

Capítulo I.- El primer capítulo señala el tema de investigación, la problemática en relación a las variables independiente y dependiente, además el estudio de la problemática es analizado de una forma macro, meso y micro. Posteriormente, se realiza el análisis crítico con sus causas y efectos mediante un problema central, para complementarlo con la prognosis, de la misma forma se describe el objeto de la investigación para finalmente, describir el objetivo general y los objetivos específicos.

Capítulo II.- El marco teórico; analizando investigaciones previas realizadas por varios autores; además de fundamentos filosóficos y legales. Seguidamente, se genera una investigación bibliográfica - documental a través de fuentes secundarias, mediante las categorías fundamentales las cuales permitirán investigar sobre temas concernientes a las variables en estudio.

Capítulo III.- Metodología, con sus respectivos enfoques: cualitativo, cuantitativo; la modalidad: bibliográfico documental, de campo; sus niveles descriptivo, explicativo y correlacional, población y muestra, la operacionalización de variables, técnicas e instrumentos utilizados, plan de recolección de información.

Capítulo IV.- Análisis e interpretación de resultados incluye tablas, gráficos, análisis e interpretación, realizando la comprobación de la hipótesis, cuando se obtienen los resultados Chi-Cuadrado se visualiza la zona de rechazo o aceptación.

Capítulo V.- Se define conclusiones y recomendaciones del trabajo investigativo de acuerdo a la consistencia con los objetivos planteados; y, resultados de la encuesta.

Artículo académico: En el artículo académico, contiene: resumen, introducción, metodología, discusión de resultados y conclusiones.

Finalmente se concluirá el trabajo investigativo con la bibliografía y anexos respectivos de acuerdo al tema de estudio.

Capítulo VI: en el artículo académico se argumentan los hallazgos más importantes que se han encontrado durante todos los capítulos de la investigación, presentando soluciones a las falencias encontradas de las variables del estudio.

CAPÍTULO I

EL PROBLEMA DE ESTUDIO

1.1 TEMA

El clima organizacional y en el desempeño laboral de los colaboradores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Maquita Ltda.

1.2. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA:

Un inadecuado clima organizacional influye en el desempeño laboral de los colaboradores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Maquita Ltda.

1.2.1. CONTEXTUALIZACIÓN DEL PROBLEMA

Según (Corichi, Hernández, & García, 2013)“cada organización es un distintivo; porque consideran cuestiones específicas y diferentes factores como las condiciones del lugar de trabajo, naturaleza y contenido, el grupo de trabajo y la estimulación moral y material que a través de los trabajadores son valorados” (p.6).

A nivel global, el hombre y el clima organizacional es de suma importancia ya que el ser humano consume un cuarto de su vida en el lugar de trabajo por lo cual es necesario ser evaluados para el mejoramiento de la calidad de vida de las organizaciones y de sus colaboradores. Es por eso que, “las organizaciones están compuestas por personas y por sus relaciones interpersonales. Una organización existe cuando las personas interactúan entre sí, para realizar funciones esenciales que ayudan a lograr las metas” (García, Rodríguez, Banda, Hernández, & Mandujano, 2017)

Es así que a nivel mundial esta problemática busca alternativas de mejora para formar un ambiente apropiado de trabajo y de esta manera fortalecer a las empresas. Pues toda organización, al igual que las personas tiene objetivos y metas por alcanzar, y es precisa

la integración e interrelación entre ambas partes para generar beneficios para la empresa y contrarrestar la problemática presente.

El determinar el nivel de clima organizacional en relación al desempeño laboral de los empleados de las organizaciones, se da fin de que los altos directivos conozcan las principales fuentes de insatisfacción y con ello dirigir las acciones correctivas a mejorar o cambiar, es decir que, se tendrán la oportunidad de planificar estrategias para influir en el talento humano y en el desarrollo de la organización sin perder de vista la importancia de este en el desarrollo de la empresa.

La cooperativa de ahorro y crédito Maquita de la ciudad de Ambato ubicada en la parroquia de Quisapincha entidad financiera, que todavía no se enmarca al estudio del clima laboral, el deficiente desarrollo de la cultura en la organización ha llevado a la organización a manejar en una actividad laboral normalizada y reglamentada, obviando a las personas como sujetos, como seres humanos que necesitan de la satisfacción de necesidades.

ÁRBOL DE PROBLEMAS

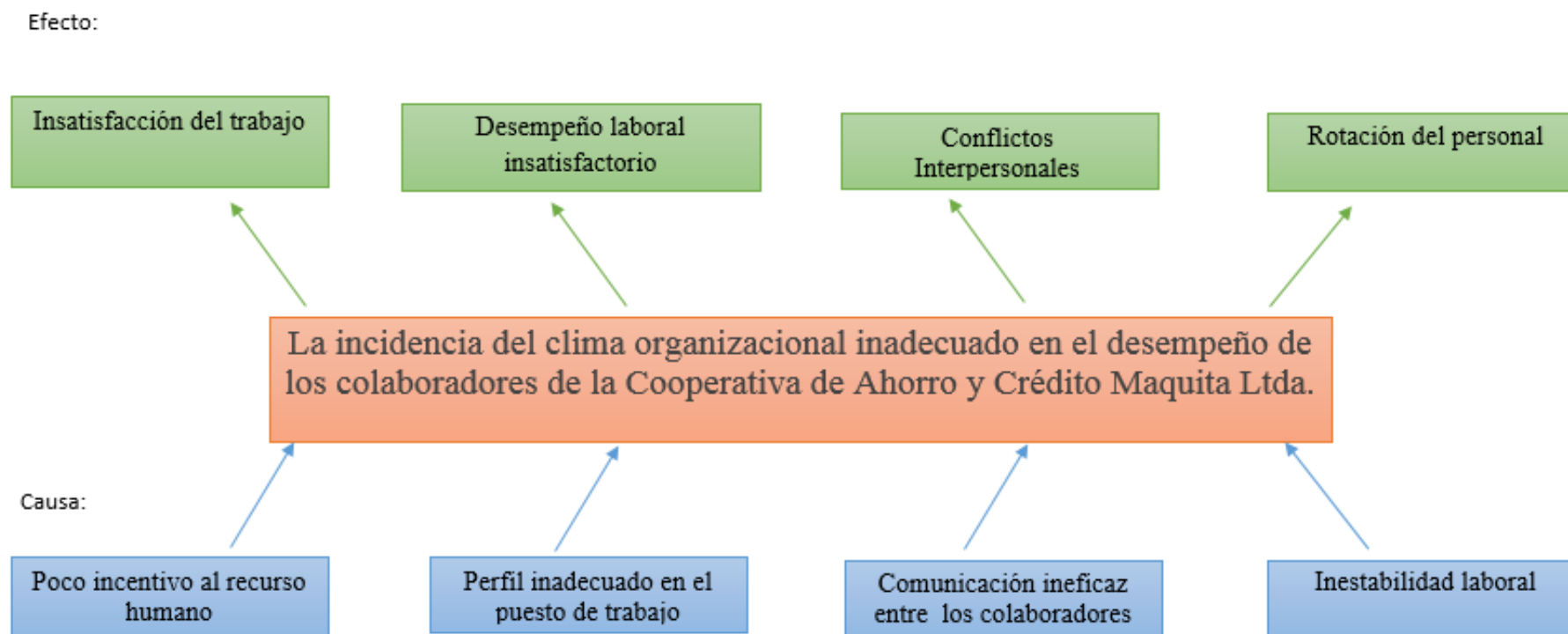


Grafico 1 Árbol de problemas

Elaborado por: Diana Isabel Domínguez Altamirano

1.2.2. ANÁLISIS CRÍTICO

De acuerdo con el análisis y la interpretación del árbol de problemas se deduce que el clima organizacional inadecuado en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Maquita Ltda. afecta a los colaboradores por la falta de factores esenciales como son la escasa motivación para trabajar, creando insatisfacción del trabajo y poco interés al momento de laborar. Posteriormente, este problema causa incomodidad para cumplir actividades planteadas en la entidad financiera, creando un nivel bajo de desempeño laboral lo que genera el incumplimiento de metas y objetivos institucionales.

Otro factor es la falta de comunicación de los colaboradores debido a inconvenientes dentro de la institución, por lo que evidencia conflictos interpersonales entre compañeros de trabajo, puesto que no existe un trabajo en equipo, armonía y respeto.

Y por último la inestabilidad laboral generada por los factores internos mencionados anteriormente, crea la mala competitividad entre compañeros desembocando rotación de personal, despidos, renunciaciones y esta a su vez crea malestar en el desempeño de los trabajadores.

1.2.3. PROGNÓISIS

Al no mejorar el clima organizacional de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Maquita Ltda. se podría presentar una serie de inconvenientes, entre ellos mencionando el escaso compañerismo que dificulta el trabajo en equipo, la inestabilidad laboral, una comunicación defectuosa y la motivación escasa. Si la institución descuida su clima de trabajo, las afecciones se direccionarán hacia la motivación y el desempeño de cada trabajador, así como todas las labores en general. Entre las consecuencias negativas que se puede dar, es la insatisfacción laboral, el desempeño laboral insuficiente, los conflictos interpersonales y la rotación de personal presentándose esto como un obstáculo en el cumplimiento de los objetivos y las funciones.

1.2.4. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA

¿Cómo influye el clima organizacional en el desempeño laboral de los colaboradores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Maquita Ltda.?

1.2.5. INTERROGANTES

¿Cuál es el clima Organizacional en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Maquita Ltda.?

¿Cuál es el nivel de desempeño laboral dentro la Cooperativa de Ahorro y Crédito Maquita Ltda.?

¿Existe algún documento científico – técnico que permita relacionar el Clima Organizacional y el Desempeño Laboral de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Maquita Ltda.?

1.2.6 DELIMITACIÓN DEL OBJETO DE INVESTIGACIÓN

1.2.6.1. De Contenido

Campo: Gestión de Talento Humano

Área: Talento Humano

Aspecto: Clima Organizacional-Desempeño Laboral

1.2.6.2. Delimitación temporal

Abril-Septiembre 2017

1.2.6.3. Delimitación especial

Cooperativa de Ahorro y Crédito Maquita Ltda.

1.3. JUSTIFICACIÓN

Se justifica la investigación del presente trabajo por lo que es **importante** que los colaboradores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Maquita Ltda., apoyen al recurso humano mediante la proposición de un buen ambiente de trabajo en donde este sea óptimo para el desarrollo de las actividades laborales y lograr un buen desempeño laboral. Además, es imprescindible, porque como empresa financiera, el clima organizacional es un tema muy importante para medir el desempeño laboral de sus colaboradores, ya que, el potencial humano es el arma competitiva de toda empresa, y en la actualidad es muy importante valorarlo y prestarle la debida atención.

Es **novedoso**, especialmente para los colaboradores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Maquita Ltda. debido a que nunca se ha realizado un estudio acerca del clima organizacional y contribuirá el desarrollo de la institución financiera. Además de eso, permitirá a la empresa a encontrar nuevos rumbos para el camino del éxito, puesto que, con un adecuado clima organizacional los empleados aportaran un alto nivel de desempeño laboral que enriquecerá al desarrollo de la institución.

Es de **transcendencia**, ya que beneficiará al colaborador otorgándole sentido de pertenencia, reconocimiento y sobre todo empoderarse de la entidad financiera y mejorando tanto el ambiente intralaboral, así como extra laboral. El clima organizacional es un elemento influyente en el desempeño laboral de los trabajadores de toda organización, puesto que, adquiere especial interés por su influencia en los procesos organizacionales y psicológicos como: la comunicación, la toma de decisiones, la solución de problemas, el aprendizaje, la motivación entre otros, por ende, su influencia en la eficiencia de la organización y en la satisfacción de sus miembros,

La investigación es **factible** ya que cuenta con la apertura y colaboración de los trabajadores y directivos que conforman la Cooperativa de Ahorro y Crédito Maquita Ltda. teniendo los recursos para llevar a cabo este proyecto de investigación, permitiendo que se cumpla con los requisitos técnicos legales, medición y evaluación de los puestos de trabajo. Además, se ha considera de total importancia el tema del clima organizacional y el desempeño laboral en toda gestión institucional. Adicional a esto, el presente estudio tendrá utilidad para conocer la actual situación del clima organizacional y dependiendo

de los resultados se podrá tomar decisiones y acciones correctivas ante la problemática presentada. Los resultados de este estudio servirán de referencia y motivación para la réplica de estudios similares en otras instituciones financieras.

1.4. OBJETIVO

1.4.1. OBJETIVO GENERAL

Determinar la influencia del clima organizacional en el desempeño laboral de los trabajadores de La Cooperativa de Ahorro y Crédito Maquita Ltda.

1.4.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Identificar posibles causas que generan el deficiente clima laboral en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Maquita Ltda.

-Analizar los factores que afectan el desempeño laboral de los colaboradores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Maquita Ltda.

-Elaborar un artículo académico que contemple la investigación del clima organizacional en el desempeño laboral en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Maquita Ltda.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2.1 ANTECEDENTES INVESTIGATIVOS

En la ciudad de Ambato revisados los archivos de la Biblioteca de la Universidad Técnica de Ambato, se establece que existen trabajos similares relacionados con el tema a investigar:

Resúmen: Este trabajo de análisis empírico y documental, integra las aportaciones de la Psicología Organizacional con las aportaciones de la Economía de la Empresa y consigue definir el papel clave que una adecuada gestión del clima laboral tiene de cara a la gestión estratégica de los activos intangibles o capital intelectual de la empresa; capital intelectual que, con sus componentes de capital humano, capital estructural y capital relacional, es, según el enfoque dinámico de la Teoría los Recursos y Capacidades, una de las principales fuentes de ventajas competitivas sostenibles para las empresas, especialmente en el ámbito de la llamada sociedad y economía del conocimiento. Como resultado de este enfoque integrador, la tesis aporta un Cuadro de Mando Integral para la Gestión Estratégica del Clima Laboral, con su propio sistema de objetivos, indicadores y metas, que supone un avance para la gestión estratégica de intangibles, poniéndolo en relación con los resultados empresariales. La tesis incluye así mismo un trabajo de análisis empírico que ha podido constatar la relación existente entre el clima laboral que rodea a los empleados de una gran empresa de servicios tecnológicos y sus actitudes de satisfacción y compromiso en el trabajo; identificando las palancas de mejora del clima laboral que maximizan las actitudes de satisfacción y compromiso (que influirán en el comportamiento de los empleados y por tanto en el desempeño de la compañía); planificando acciones concretas de mejora del clima laboral en dicha compañía y analizando especialmente la relación entre clima laboral y el liderazgo (de la alta dirección y del jefe inmediato) al considerarse éste una vía especialmente eficaz para influir sobre el clima laboral de la empresa.

Bordas M. (2011). Clima laboral y dirección estratégica de la empresa en la sociedad del conocimiento

Aporte Personal: Siendo el capital humano uno de los motores principales dentro de la organización es de vital importancia el uso de los estudios psicológicos para aplicarlos a la organización, el estudio del clima laboral como un plan estratégico como clave de la satisfacción laboral de los colaboradores, en el cumplimiento de metas y objetivos para el adecuado funcionamiento de la organización, por lo tanto el clima laboral es el intermedio entre lo humano y lo material en el que se puede desarrollar el trabajo cotidiano. Influye en el agrado y por lo tanto en la productividad de la empresa y está relacionado con las actitudes del directivo, con los comportamientos de las personas, con su manera de trabajar y de relacionarse, con su interacción con la empresa, con lo que se utiliza y con la propia actividad de cada uno, que son elementos que influye en el clima laboral.

Resúmen: Otra investigación realizada en la empresa “SAFE DRIVE” de la ciudad de Ambato, teniendo como objetivo determinar el deficiente desempeño laboral y su incidencia en la calidad del servicio. La metodología que se aplicó en la ejecución del informe es cualitativa y cuantitativa, es decir analizar los resultados obtenidos y proponer alternativas de solución, el tipo de investigación correlacional, descriptiva , de campo y la encuesta dirigida a los clientes internos y externos, me permitió obtener información acertada de los problemas que se venían suscitando en la empresa, reflejando la desmotivación, estrés y la falta de capacitación al personal, lo cual influye directamente en la calidad del servicio. Teniendo como resultado que un 89.6% de los encuestados opinan que la empresa debería preocuparse en el grado de capacitación para que el trabajador mejore su desempeño laboral, concluyendo así que es preciso elaborar un plan de capacitación que cumpla con las necesidades y exigencias de los empleados y con esto mejorar el cumplimiento de sus funciones de trabajo, y a su vez la calidad del servicio que oferta la empresa y de esta manera evitar que la competencia tenga ventaja competitiva y por ende que “SAFE DRIVE” cumpla con sus objetivos y expectativas.

Vargas A. (2011). El desempeño laboral y su incidencia en la calidad del servicio de la empresa “SAFE DRIVE” de la ciudad de Ambato. Pág. 233

Aporte Personal: Todos estos factores tienen como fin, lograr desarrollar la investigación más efectiva dentro del clima organizacional, con las pautas de recomendación pertinente en cada factor presentado y que estos espacios puedan servir

como síntesis referenciales, y cada sociedad pueda escoger las variables de indagación y cada una de las dimensiones que discorra oportunos a los problemas manifestados o por comunicar. La motivación se ha convertido en un elemento importante para formar un adecuado desempeño laboral, que permite canalizar la energía, el esfuerzo y la conducta en general del trabajador hacia el logro de objetivos por medio de las capacitaciones que interesan tanto a los empleados como a la organización de “SAFE DRIVE”, y aplicable para cualquier organización que desee mejorar la calidad en su servicio, motivación y desempeño laboral.

2.2. Fundamentación Psicológica

“Al ser humano como ente de una naturaleza biopsicosocial que se relaciona con la actitud de un desempeño laboral en un clima adecuado para ejercer una acción en conjunto y en equipo organizacional”
(Contreras & Sánchez, 1992, pág. 269)

Es así, que de acuerdo al comportamiento de los colaboradores, se crea un ambiente laboral positivo o negativo, por lo que es necesario que entre ellos se lleve a cabo una situación de argumentación, empatía y respeto, buscando soluciones para alcanzar un buen desempeño laboral, los cuales permitirán el alcance de la misión y visión de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Maquita Ltda., logrando en ellos una comprensión, buena comunicación y un buen desarrollo social e interpersonal de la temática planteada.

2.3. Fundamentación Epistemológica

La Epistemología es la investigación de las causas y la naturaleza del conocimiento mismo. El estudio de la epistemología se centra en nuestros medios para adquirir los conocimientos y cómo podemos diferenciar entre la verdad y la falsedad (González & Pallarés, 2015).

“La epistemología constituye un estudio crítico de los principios de las diversas ciencias, de su valor y objetividad. Implica una reflexión sobre su origen lógico, sobre los procedimientos a través de los cuales se forman las distintas ciencias y alcanzan un conocimiento científico. Esto quiere

decir que la epistemología incluye la metodología. A su vez, la teoría de la ciencia es parte de la epistemología y describe la relación cognoscitiva entre el sujeto y los fenómenos, entre procesos y hechos sociales”. (Batthyán & Cabrera, 2011, p. 11)

Por lo tanto, se sostiene que el conocimiento va más allá del de la información por lo cual se utilizó el método hipotético - deductivo; mismo que consta de varias fases, como la observación la cual nos permite descubrir aspectos relevantes de la realidad al adquirir diferentes enunciados que admitan elaborar una hipótesis, es decir, una causa del hecho, esta no sigue pautas, más bien se debe a la imaginación y genio del investigador dejando de lado la casualidad; esta hipótesis debe ser intersubjetiva, y compatible con los hechos observados a fin de satisfacer y cumplir nuevos acontecimientos que a su vez nos permita verificar o anular la misma.

2.4. Fundamentación Axiológica

“La fundamentación axiológica justifica la existencia y necesidad de los valores que se dan en las personas, que se suponen de tanta trascendencia que transfunden la existencia del ser humano, y que por lo mismo deben ser especialmente protegidos”. (Bernal & González, 2016, p. 42)

La fundamentación axiológica ayuda a responder el cuestionamiento de cualidades y reflexiones de valía posee el presente trabajo investigativo, se define que las cualidades que se busca rescatar en esta investigación son: honradez, responsabilidad, compromiso, solidaridad y sentido equidad; esto con el fin de que la formación académica y profesional de este estudio en el ámbito laboral contribuya a un estilo de vida adecuado para la quien se desempeña laboralmente, los demás seres humanos que se involucran con él y la organización que representa.

2.5. Fundamentación Ontológica

La fundamentación ontológica estudia la naturaleza del ser en cuanto ser, y busca determinar las categorías fundamentales de la existencia y la realidad, así como la manera en que estas se relacionan entre sí.

“En este estudio se resalta los factores psicosociales que perjudican en la interacción de equipos de trabajo, el liderazgo y el clima empresarial influyendo en los comportamientos y actitudes del trabajador en su contexto, afectando en los procesos mentales, generando: estrés, cansancio físico, problemas personales y laborales”. (Echeverría, 2013, p. 35)

2.6. Fundamentación Legal

PLAN NACIONAL DEL BUEN VIVIR OBJETIVO NUEVE

GARANTIZAR EL TRABAJO DIGNO EN TODAS SUS FORMAS:

La Constitución establece de manera explícita que el régimen de desarrollo debe basarse en la generación de trabajo digno y estable, el mismo que debe desarrollarse en función del ejercicio de los derechos de los trabajadores.

Art. 276.- Exige que los esfuerzos de política pública, además de impulsar las actividades económicas que generen trabajo, garanticen remuneraciones justas, ambientes de trabajo saludables, estabilidad laboral y la total falta de discriminación.

Constitución de la República del Ecuador, (2008). Registro oficial No. 449, Lunes 20 de Octubre. Quito, Ecuador.

**REGLAMENTO DE SEGURIDAD Y SALUD DE LOS TRABAJADORES Y
MEJORAMIENTO DEL MEDIO AMBIENTE DE TRABAJO.
DISPOSICIONES GENERALES**

Art. 1.- ÁMBITO DE APLICACIÓN. - Las disposiciones del presente Reglamento se aplicarán a toda actividad laboral y en todo centro de trabajo, teniendo como objetivo la prevención, disminución o eliminación de los riesgos del trabajo y el mejoramiento del medio ambiente de trabajo.

Art. 2.- Vigilar el mejoramiento del medio ambiente laboral y de la legislación relativa a prevención de riesgos profesionales, utilizando los medios necesarios y siguiendo las directrices que imparta el Comité Interinstitucional.

Art. 5.- Informar e instruir a empresas y trabajadores sobre prevención de siniestros, riesgos de trabajo y mejoramiento del medio ambiente.

Reglamento de seguridad y salud de los trabajadores y mejoramiento del medio ambiente de trabajo. Disposiciones generales, (2002). Registro oficial No. 595. 12 de Junio de 2002.

DEL INSTITUTO ECUATORIANO DE SEGURIDAD SOCIAL (IESS)

1. Cumplir las disposiciones de este Reglamento y demás normas vigentes en materia de prevención de riesgos.

3. Mantener en buen estado de servicio las instalaciones, máquinas, herramientas y materiales para un trabajo seguro.

Art. 5.- 1. El Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social, por intermedio de las dependencias de Riesgos del Trabajo, tendrá las siguientes funciones generales.

2. Vigilar el mejoramiento del medio ambiente laboral y de la legislación relativa a prevención de riesgos profesionales, utilizando los medios necesarios y siguiendo las directrices que imparta el Comité Interinstitucional.

3. Realizar estudios e investigaciones sobre prevención de riesgos y mejoramiento del medio ambiente laboral.

4. Promover la formación en todos los niveles de personal técnico en estas materias, particularmente en el perfeccionamiento de prevención de riesgos.

5. Informar e instruir a empresas y trabajadores sobre prevención de siniestros, riesgos de trabajo y mejoramiento del medio ambiente.

Art. 11.- OBLIGACIONES DE LOS EMPLEADORES. - Son obligaciones generales de los personeros de las entidades y empresas públicas y privadas, las siguientes:

1. Cumplir las disposiciones de este Reglamento y demás normas vigentes en materia de prevención de riesgos.

2. Adoptar las medidas necesarias para la prevención de los riesgos que puedan afectar a la salud y al bienestar de los trabajadores en los lugares de trabajo de su responsabilidad.

3. Mantener en buen estado de servicio las instalaciones, máquinas, herramientas y materiales para un trabajo seguro.

4. Organizar y facilitar los Servicios Médicos, Comités y Departamentos de Seguridad, con sujeción a las normas legales vigentes.

5. Entregar gratuitamente a sus trabajadores vestido adecuado para el trabajo y los medios de protección personal y colectiva necesarios.

6. Efectuar reconocimientos médicos periódicos de los trabajadores en actividades peligrosas; y, especialmente, cuando sufran dolencias o defectos físicos o se encuentren en estados o situaciones que no respondan a las exigencias psicofísicas de los respectivos puestos de trabajo.

Art. 3.- Cuando un trabajador, como consecuencia del trabajo, sufre lesiones o puede contraer enfermedad profesional, dentro de la práctica de su actividad laboral ordinaria, según dictamen de la Comisión de Evaluaciones de Incapacidad del IESS o del facultativo del Ministerio de Trabajo, para no afiliados, el patrono deberá ubicarlo en otra sección de la empresa, previo consentimiento del trabajador y sin mengua a su remuneración.

La renuncia para la reubicación se considerará como omisión a acatar las medidas de prevención y seguridad de riesgos.

14. Dar aviso inmediato a las autoridades de trabajo y al Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social, de los accidentes y enfermedades profesionales ocurridas en sus centros de trabajo y entregar una copia al Comité de Seguridad e Higiene Industrial.

Legislación de Seguridad Social, (2001). Registro oficial No. 2001-55 (Ley No. 2001-55), Quito 18 de Marzo del 2001.

2.7. Categorías Fundamentales

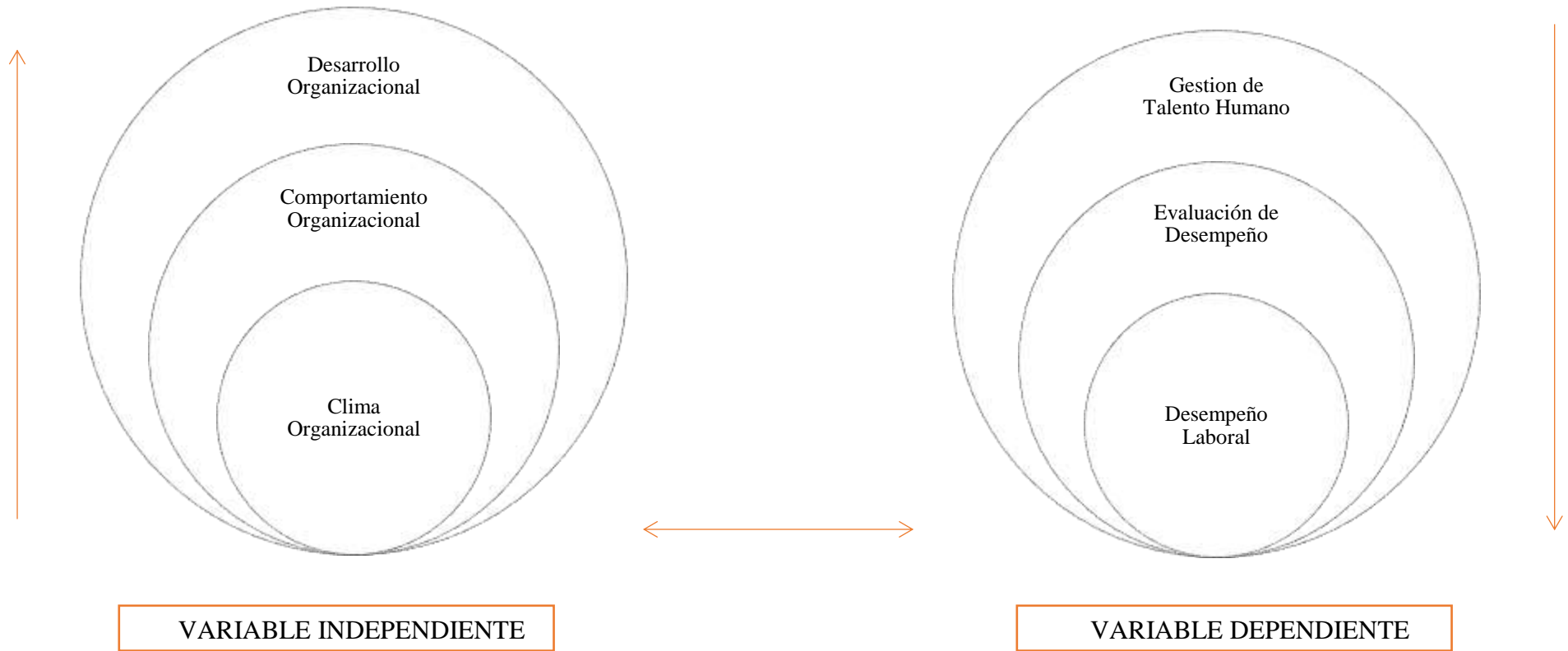


Gráfico N° 1: Categorías fundamentales

Elaborado por: Diana Isabel Domínguez Altamirano, 2017

2.7.1. Constelación de Ideas

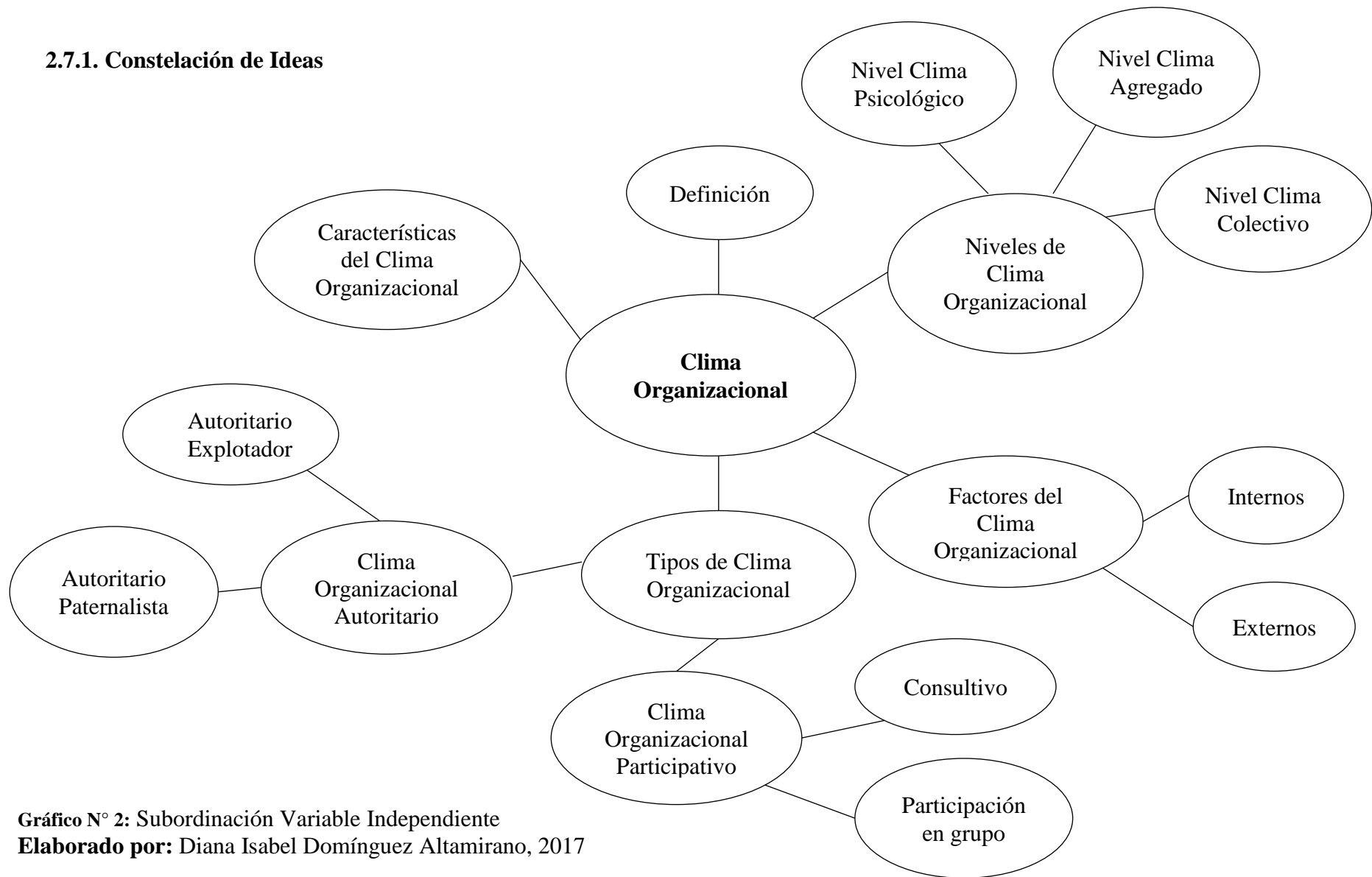


Gráfico N° 2: Subordinación Variable Independiente
Elaborado por: Diana Isabel Domínguez Altamirano, 2017

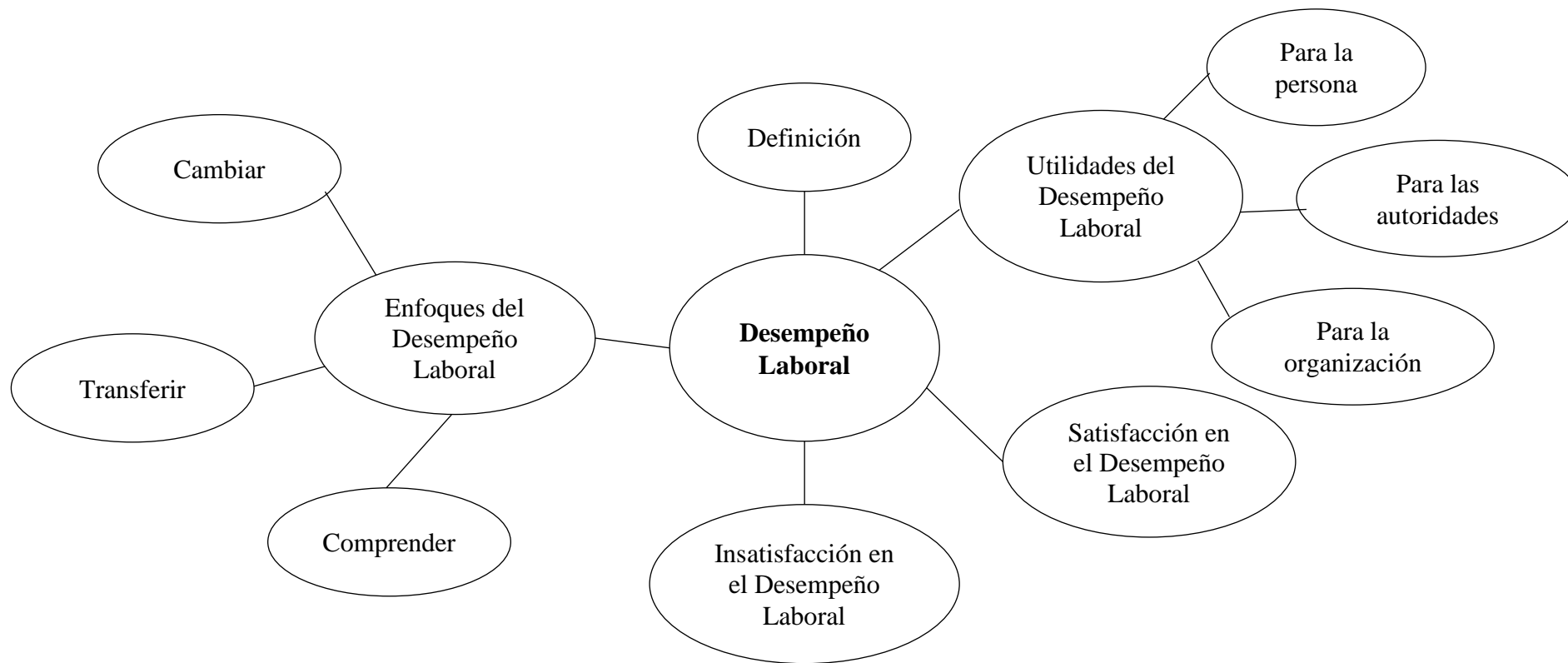


Gráfico N° 3: Subordinación Variable Dependiente
Elaborado por: Diana Isabel Domínguez Altamirano, 2017

2.7.2. Fundamentación Teórica

2.7.2.1. El clima organizacional

Para conceptualizar el clima organizacional se inicia con la finalidad de determinar una relación en el área laboral internamente, donde el personal que labora llegue a involucrarse en la organización con las metas y objetivos del ambiente de trabajo (García, Rodríguez, Banda, Hernández, & Mandujano, 2017).

Por lo que por medio de estos autores se puede definir al clima organizacional, como el medio, o el ambiente de desarrollo de los empleadores e integración de los mismos a los objetivos planteados por la organización, al sentirse parte de, los trabajadores son parte del proceso de producción lo que llega a ser en un beneficio vital para la empresa.

Definición

“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 acciones dentro del sistema organizado para dar respuesta a los objetivos planteados para la institución. Los factores y las estructuras del sistema organizacional dan lugar a un determinado clima, en función a las percepciones de los miembros, este clima resultante induce determinados comportamientos en las personas y estos comportamientos inciden en el funcionamiento de la organización y, por ende, en el clima, por lo que actúan en forma sistémica”. (Segredo, 2013, p. 388)

El clima organizacional de acuerdo a Segredo está determinado por la percepción que tengan los miembros de la organización de los elementos que lo forman, esto abarca el opinar y la manera de protestar de las entes frente a estos, puede ser vínculo o impedimento para el buen trabajo de la institución, puede ser un factor de distinción e dominio en el procedimiento de quienes la componen.

En la definición 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, 2012).

Se puede decir que el clima organizacional ofrece fuerza a los métodos y miembros en sus organizativos y permitiéndoles una mayor fabricación por su evidente vínculo con el recurso humano, que son los valores de responsabilidad obtenidos. A manera de síntesis, el clima organizacional es la expresión personal de los empleados y directores que forman la distribución a la que pertenecen. Esto incluye los desiguales términos de compromiso laboral que puede estar aludida en términos de independencia, estructura, recompensas, respeto, cordialidad, apoyo, bienestar, etc.

Interpretando al clima organizacional desde el ámbito psicológico, podemos decir que todos sus componentes laborales influyen en el comportamiento del ser humano.

“El ambiente psicológico es el ambiente tal como es descubierto y aclarado por la persona; aún más, es el ambiente afín con las actuales necesidades de la persona. Algunos objetos, personas o situaciones pueden obtener valencia en el ambiente psicológico, y establecer un campo dinámico de potencias psicológicas”. (Castro, 2013, p. 10)

Al analizar el ámbito organizacional desde la psicología, el clima y ambiente de la organización o trabajo, contiene elementos inquietantes para quienes se desempeñan en el mismo como el estrés y la insatisfacción en su trabajo, que pueden derivarse en padecimientos psicológicos aún más fuertes, afectando a un gran número de trabajadores, tomando en cuenta que, debemos entender a la salud como un proceso integral, físico y mental que aunque depende del individuo, otras condiciones intervienen y se traducen en bienestar psicológico o en enfermedades físicas y psíquicas.

Niveles del clima organizacional

El clima organizacional refleja las destrezas o problemas que encuentra el trabajador para aumentar o disminuir su producción o para encontrar su punto de moderación. (Segredo, García, López, Cabrera, & Perdomo, 2015).

Tabla N° 1: Niveles del clima organizacional

Niveles del clima organizacional	
Nivel de clima psicológico	Se refiere a las percepciones que tienen los individuos en su entorno organizacional.
Nivel de clima agregado	Es el acumulado de percepciones de los individuos que corresponden a una misma unidad reconocible. Llamado también como nivel de clima afectivo en la que las experiencias son compartidas por los integrantes del grupo laboral.
Nivel de clima colectivo	Se refiere a un grupo de individuos con percepciones equivalentes.

Fuente: García (2012)

Elaborado por: Diana Isabel Domínguez Altamirano (2017)

En el mundo actual los niveles del clima organizacional es un fenómeno que se valora y se lo toma como auge ante la necesidad de percibir todo lo que interviene en el rendimiento de los individuos, como estado necesaria en la obtención de la perfección en el proceso profesional y así lograr una mayor eficiencia organizativa, esto lleva a una intensa competencia en el campo nacional e internacional referente al desarrollo de metodologías para su evaluación organizacional permanente.

Comportamiento organizacional

De acuerdo con el comportamiento organizacional hace referencia al estudio del desarrollo de habilidades, actitudes y comportamientos de quienes laboran dentro de la organización, demostrando su adaptación al clima del mismo por medio de sus conocimientos y habilidades interpersonales (Robbins & Judge, 2013).

El comportamiento que se desarrolla en la organización, tiene que ver con el ámbito personal de cada trabajador, se refleja las actitudes adquiridas en el medio interno y externo previamente y con la adaptación al clima en el que se encuentra en su organización, por lo tanto, el comportamiento organizacional refleja la conducta de quien labora para la producción y logros de la organización.

Tomando como referencia el criterio de Alles (2008), la conducta organizacional es un campo de estudio que indaga el efecto que los individuos, grupos y estructura tienen sobre el proceder dentro de las estructuras, con el propósito de aplicar dicho conocimiento para mejorar la efectividad de las organizaciones.

Finalmente, desde la perspectiva de Segredo A. (2013), el comportamiento organizacional donde se reflejan las habilidades o conflictos que encuentra la persona para desarrollar o disminuir su desempeño, o para hallar su punto de equilibrio. Es decir, el conocimiento que tienen las personas, de cuáles son las conflictos que existen en una entidad y la influencia que sobre estos ejercen las organizaciones, factores internos o externos del juicio de trabajo actuando como facilitadores o entorpecedores del logro de la disposición de los objetivos de la estructura.

De acuerdo con Navarro (2007) dentro del comportamiento organizacional se desarrolla seis procesos de gestión en talento humano, lo que promueve a su orden, control y organización estructural del mismo.

1. Admisión del personal, reclutamiento y selección.
2. Aplicación del personal, distribución de cargos y salarios.
3. Compensación del personal y beneficios sociales.
4. Capacitación y desarrollo del personal.

5. Higiene, seguridad y mantenimiento del personal.
6. Evaluación del desempeño laboral.

Factores del clima organizacional

Las definiciones de un clima o entorno organizacional saludable han evolucionado enormemente durante las últimas décadas, haciendo un enfoque sobre los factores en el ambiente físico de trabajo, la definición se ha prolongado hasta incluir prácticas de salud, estilos de vida, factores psicosociales, creando nexos con la entidad y todo lo que pueda tener un hondo efecto en la salud del empleado, facilitando a los mismos las condiciones de trabajo aptas físicas, psicológicas, generales y organizacionales que resguardan y causan la salud y la seguridad (World Health Organization, 2010).

Es por ello que cuando se evalúa el clima por los niveles que este posee lo que se hace es determinar, mediante la percepción de los trabajadores, cuáles son las dificultades que existen en una alineación y la influencia que sobre estos ejercen los colaboradores organizativos, factores internos o externos del proceso de trabajo procediendo como facilitadores o entorpecedores del logro de la calidad de los objetivos de las fundaciones.

- Factores Internos

Estos factores logran establecerse en una relación de familiaridad entre los representantes de la empresa, que tienen el compromiso de establecer el marco de trabajo de entre las necesidades empleados y los exigencias del negocio expresado por la empresa; y los propios empleados, que son beneficiarios de las políticas y debemos implicarlos en los procesos de misión.

- Factores Externos

Se conoce a fondo la influencia de las fuentes principales en el ser humano como la familia, amigo, etc., quienes practican una influencia valiosa en el empleado y el cliente, quien marca la regularidad de la actividad de la profesión y ofrece el resultado final de la gestión. Por último, no debemos sortear a las empresas de los proveedores con igualdad de condiciones, quienes constituyen informes que hay que conocer y explorar.

Al indagar más a fondo los componentes que son influyentes en el temple organizacional podemos decir que las causas internas son factores individuales y los factores externos son puramente los de la organización que se relacionan con la estructura y los métodos.

Tabla N° 2: Factores de la organización

Factores de la organización (externos)		Factores individuales (internos)
<i>Estructura</i>	<i>Procesos</i>	
- Tamaño y ordenación	- Liderazgo y estilos de orientación	- Personalidad
- Centralización o concentración	- Procesos de información	- Valores (aprendizaje, estatus...)
- Complejidad	- Sistemas de exaltación y premios	- Aptitudes y habilidades
- Políticas y practicas	- Conflictos y obstáculos	- Motivación y experiencias
- Normas y procedimientos	- Innovación y riesgo	- Inteligencia
- Orientación burocrática	- Proceso de toma de decisiones	- Socialización
- Sistema jerárquico		
- Sistema de coordinación y control		
- Características de la tarea		

Fuente: García (2012)

Elaborado por: Diana Isabel Domínguez Altamirano (2017)

En el ámbito de clima laboral se desarrollan ciertos valores que ayudan al desarrollo de un trabajo óptimo y adecuado como la calidez, la inclusión, la cercanía, el respeto, que son características adecuadas para la existencia de principios, comunicación, procesos de eficacia y eficiencia con las personas que trabajan, las autoridades y por ende los clientes que son quienes reciben la respuesta laboral en cuanto al clima de trabajo que cada uno se encuentra (Celis, 2014).

Como lo menciona Celis cada elemento de valor es indispensable para que se produzca un clima laboral adecuado y por ende los resultados productivos laborales también

mejoren, de acuerdo a esto y para una mayor comprensión del área laboral y los elementos que en ella intervienen los definimos individualmente, considerando que el clima laboral integra tanto las actividades que se realizan en la organización como las actitudes e interacciones entre los trabajadores de forma distinta, siendo un conjunto de características relativamente estables en el transcurso del tiempo que definen el ambiente en la organización en cada uno de sus miembros.

Tipos de clima organizacional

Para partir al punto de la tipología de los climas organizacionales, es esencial destacar tres pautas principales del clima en sí, tal como lo menciona Jiménez & Palomeque (2016) en su diagnóstico al clima organizacional:

1. El clima se construye colectivamente desde la interacción cotidiana en la organización, y como tal, esa construcción tiene la capacidad de facilitar u obstaculizar el logro de las metas organizacionales.
2. El clima constituye un punto de partida importante para abordar la evaluación de las organizaciones. Conocer el clima permite una visión holística, capaz de integrar el ambiente como variable sistémica, que aborda fenómenos complejos con una perspectiva global.
3. El clima, al ser construido por los miembros de la organización, tiene la virtud de que cuando estos conocen los resultados de la evaluación y toman conciencia de que es una percepción compartida, puede propiciarse en ellos la reflexión y autorreflexión y, como consecuencia de éstas, se podrán, en conjunto, diseñar acciones para mejorar esa construcción. Trabajar con el clima permite generar procesos de mejora orientados a incrementar la eficacia de las prácticas organizacionales. (p. 20)

Por lo tanto, según Jiménez & Palomeque (2016) el estudio del clima organizacional es un proceso sumamente complejo y dinámico, influenciado por los elementos del entorno y los factores humanos que dan origen a los tipos de climas organizacionales:

1. Clima organizacional autoritario

Corresponden a un clima cerrado, donde existe una estructura rígida por lo que el clima es desfavorable:

- Autoritario explotador

Se caracteriza porque la orientación no posee confianza en sus empleados, el clima que se percibe es de temor, la interacción entre los superiores y subordinados es casi nula y las disposiciones son tomadas exclusivamente por los directores.

- Autoritarismo paternalista

Se caracteriza porque existe confianza entre la dirección y sus dependientes, se utilizan recompensas y castigos como comienzos de motivación para los trabajadores, los revisores manejan mecanismos de control. En este clima la orientación juega con las carestías sociales de los empleados, sin embargo, da la emoción de que se trabaja en un ambiente firme y organizado.

2. Clima organizacional participativo

Corresponden a un clima abierto con una estructura flexible creando un clima favorable dentro de la organización:

- Consultivo

Se caracteriza por la confianza que tienen los principales en sus subordinados, se les es permitido a los obreros tomar decisiones específicas, se busca reparar necesidades de estima, existe interacción entre ambas partes existe el encargo. Esta atmósfera está definida por la actividad y la administración funcional en base a objetivos por conseguir.

- Participación en grupo

Existe la plena familiaridad en los trabajadores por parte de la dirección, toma de decisiones persigue la composición de todos los niveles. El punto de motivación es la colaboración, se trabaja en función de imparciales por rendimiento, las recomendaciones

de trabajo (supervisor - supervisado) se basa en la amistad, las responsabilidades compartidas. La actividad de este sistema es el equipo de trabajo como el mejor medio para alcanzar los imparciales a través de la participación importante.

Desarrollo organizacional

El desarrollo de la organización ha llegado a ser una temática compleja que parte de la tipología de clima laboral en cuanto es para el trabajador una estrategia general que se plantea como proyección futura de los logros a obtener en la organización, en esta fase de la organización logra desarrollar efectividad y comportamientos conductuales, que favorecen a la organización (Garbanzo, 2016).

Se puede ultimar que el desarrollo dentro de la organización sirve además de su crecimiento laboral, también para modificar y entender al personal que labora en lograr y alcanzar nuevas habilidades o desenvolver las ya adquiridas para un óptimo desempeño de la organización.

En el mismo contexto, Segredo et. al (2015), afirma que el desarrollo organizacional busca lograr un cambio planeado de la organización conforme en primer término a las necesidades, exigencias o demandas de la organización misma. De esta forma, la atención se puede concentrar en las modalidades de acción de determinados grupos para mejorar las relaciones humanas, los factores económicos y de costos, las relaciones entre grupos y el desarrollo de los equipos humanos para una conducción exitosa.

Cabe manifestar que el desarrollo organizacional es parte importante de cualquier empresa, pero en ocasiones, una compañía puede quedar atrapada en patrones inadecuados como consecuencia de la visión que tengan los integrantes de la misma, la manera de realizar el trabajo, el modo de aprender a resolver problemas, la forma de comunicarse, las actitudes y valores imperantes, lo que provoca que se queden aprisionados por tales patrones, y sin capacidad de reacción para enfrentar futuros retos o problemas con actitudes nuevas. (Pinto, 2012)

Características del clima organizacional

Las particularidades del clima en una organización, crean una determinada conducta. Este juega un papel muy indicador en las motivaciones de los miembros de la empresa y sobre su personalidad dentro de esta. Este procedimiento tiene obviamente una gran variedad de resultados para la organización como, por ejemplo, fabricación, satisfacción, rotación, acomodación, etc. (Williams, 2013).

Si las características psicológicas de los trabajadores, como las actitudes, las clarividencias, la personalidad, los valores y el nivel de enseñanza sirven para interpretar la situación que los rodea, estas también se ven afectadas por los resultados logrados en la organización, de esto se infiere entonces que el clima organizacional es un prodigio circular en el que los resultados obtenidos por las organizaciones condiciona la percepción de la mano de obra, que como bien quedó explícito en las definiciones determinan el clima de trabajo de los colocados.

Podemos resaltar estas principales características, de acuerdo con Torrecilla (2013):

1. Referencia con el contexto en que tiene lugar el trabajo.
2. Tiene cierta persistencia.
3. Tiene un fuerte impacto sobre las conductas de los miembros de la organización.
4. Afecta el grado de responsabilidad e identificación de los miembros de la clasificación con ésta.
5. Es afectado por los procedimientos y actitudes de los miembros de la organización y a su vez afecta dichos caminos y actitudes.
6. Es afectado por diferentes variables ordenados, tales como las políticas, estilo de dirección, método despido, etc.
7. El ausentismo y la rotación excesiva pueden ser hitos de un mal clima laboral

De acuerdo a todas las características del desarrollo en el clima organizacional que se ha conceptualizado, se llega a fundamentar como tal a la organización, fomentando en la misma los factores que conllevan a la temática central para los trabajadores.

2.7.2.2. Desempeño laboral

Definición

El desempeño laboral de los trabajadores se encuentra reflejado en las actividades que llevan a cabo en la organización, en cuanto a su manera, conducta, forma, estructura y colaboración de los empleadores para lograr una productividad acorde a los objetivos y metas organizacionales (Sum, 2015).

Un desempeño laboral acorde para la organización se llegaría lograr según Sum, administrando todos los elementos de conducta, estructura y predisposición en las actividades laborales que desempeña cada uno para tener como objetivo primordial el logro de la productividad de la organización.

“Según Chiavenato (2000) define el desempeño, cómo las acciones o comportamientos observados en los empleados 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, es la capacidad que posee cada individuo para producir, hacer, elaborar, acabar y crear trabajo en menos tiempo, con mínimo esfuerzo y mejor calidad, estando afín a la evaluación de trabajo la cual dará como resultado su ampliación”. (Araujo & Guerra, 2010, p. 140)

Se puede hablar de un adecuado desempeño laboral en las circunstancias de que, quienes laboran, empiecen a lograr sus objetivos individualmente de la organización donde se encuentren laborando, tiene que ver con un desempeño no solo en cantidad por producción, sino en calidad interna y externa, el profundizar las áreas personales de su tiempo, dedicación, esfuerzo y excelencia, para poder establecer un desempeño óptimo en su desarrollo intrapersonal, logrando eficacia y eficiencia en sus actividades.

El impulso de los ejecutivos y las empresas tienen una solución para la gestión de la producción y la relación con el cliente requiere una estrategia, técnicas claramente

definidos, el propósito de la organización es evitar la convenio de los servicios redundantes o que no tienen estructura interna y procesos para efectuar la herramienta, la solución de pactar a trabajar en unión total con la estrategia y depende de la cooperación de todas las áreas comprendidas de la empresa, así como la desplazamiento de integrarse con los sistemas del conjunto de técnicas existente y la propuesta de solución (Del Alcazar Ponce , 2014).

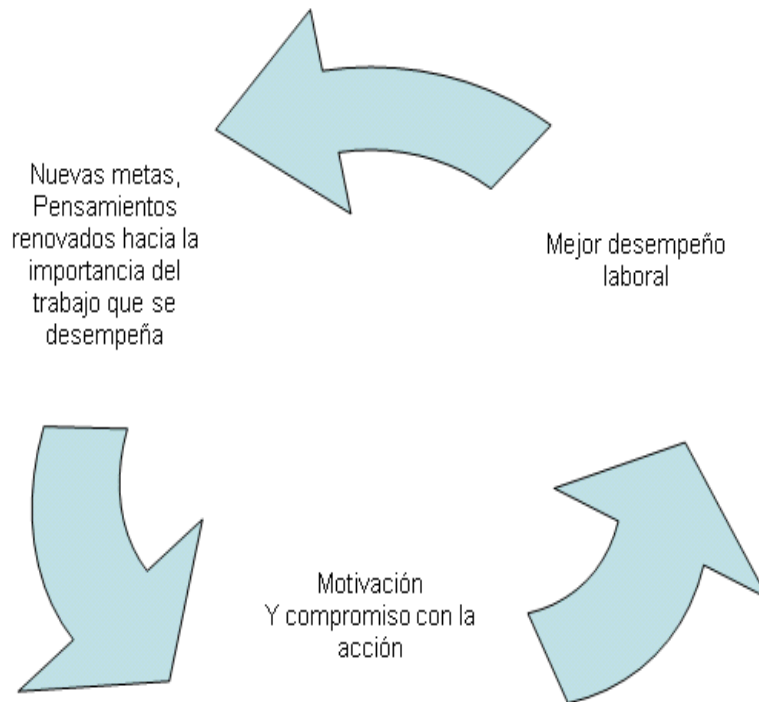
En área organizacional se ha asimilado lo concerniente al desempeño laboral, deducir que el mismo depende de múltiples factores, elementos, habilidades, características a las instrucciones, habilidades y capacidades que se espera una persona aplique y demuestre al desplegar su trabajo. Así como lo menciono Chavenato que el desempeño de las personas se calcula mediante elementos previamente definidos y valorados, los cuales se presenten a continuación: regla, actitud cooperativa, iniciativa, compromiso, habilidad de seguridad, cautela, presentación personal, utilidad creatividad, capacidad de ejecución y factores operativos: prudencia del trabajo, calidad, cantidad exactitud, trabajo en equipo, liderazgo.

Utilidades del desempeño laboral

El desempeño laboral según Ayala & Martínez (2012) resulta útil para:

1. Validar y determinar las acciones de la empresa (selección y capacitación).
2. Proponer información a los empleados que deseen optimar su futuro rendimiento.

Considerando las ventajas antes mencionadas se concluye, que el desempeño de los empleados es una fortaleza importante de la organización, si se ha desarrollado adecuadamente, caso contrario constituye una de las principales debilidades. Por lo tanto, el desempeño de los empleados es de suma importancia para desarrollar la efectividad y el éxito de una organización, por esta razón hay un constante interés de las empresas por mejorar el desempeño laboral a través de continuos programas de capacitación y desarrollo, con la finalidad de incrementar el trabajo en equipo y crear una cultura de realización en donde todos los roles son complementarios.



Fuente: Rodríguez & Acosta (2009)
Elaborado por: Domínguez, Diana (2017)

Como se puede observar en el gráfico al fomentar nuevas metas, pensamientos en el área laboral con la aplicación de algunas utilidades como la motivación y el compromiso el desempeño laboral mejora, para una mejor comprensión del mismo se lo clasifica por utilidades individuales según la persona, la autoridad y la organización:

Para la persona:

El personal en diversas ocasiones se muestra afectado por falta de comunicación, de motivación a sus labores y poca vinculación con la organización; pues se deberá lograr ese punto de equilibrio en todas las utilidades que puede desempeñar (Pymes, 2008):

- Estimula el trabajo en equipo y procura desarrollar las acciones pertinentes para motivar a la persona y conseguir su identificación con los objetivos de la empresa.
- Mantiene una relación de justicia y equidad con todos los trabajadores.
- Estimula a los empleados para que brinden a la organización sus mejores esfuerzos y vela porque esa lealtad y entrega sean debidamente recompensadas.
- Atiende con prontitud los problemas y conflictos, y si es necesario toma las medidas disciplinarias que se justifican.

- Estimula la capacitación entre los evaluados y la preparación para las promociones.
- Conoce los aspectos de comportamiento y desempeño que la empresa más valoriza en sus funcionarios.
- Conoce cuáles son las expectativas de su jefe respecto a su desempeño y asimismo, según él, sus fortalezas y debilidades.
- Conoce cuáles son las medidas que el jefe va a tomar en cuenta para mejorar su desempeño (programas de entrenamiento, seminarios, etc.) y las que el evaluado deberá tomar por iniciativa propia (autocorrección, esmero, atención, entrenamiento, etc.).
- Tiene oportunidad para hacer autoevaluación y autocrítica para su autodesarrollo y auto-control.

Para la autoridad:

La importancia del desempeño de las utilidades laborales de los jefes o autoridades va en función a su liderazgo y rendimiento individual, como factores determinantes en la eficacia y la eficiencia del personal que labora, a fin de elevar los niveles de satisfacción laboral y calidad de trabajo, propiciando además climas de trabajos motivantes y retadores, evitando de esta forma desmotivación por parte del colaborador y adecuación de la planeación a los objetivos de la organización (Pymes, 2008), así:

- Evaluar mejor el desempeño y el comportamiento de los subordinados, teniendo como base variables y factores de evaluación y, principalmente, contando con un sistema de medida capaz de neutralizar la subjetividad.
- Tomar medidas con el fin de mejorar el comportamiento de los individuos.
- Alcanzar una mejor comunicación con los individuos para hacerles comprender la mecánica de evaluación del desempeño como un sistema objetivo y la forma como se está desarrollando éste.
- Planificar y organizar el trabajo, de tal forma que podrá organizar su unidad de manera que funcione como un engranaje.

Para la organización

Para que se produzca un cambio en la organización es imprescindible que las personas y las autoridades que forman parte de ésta, asuman y faciliten las utilidades que cada uno posee para un verdadero cambio, pues sin ellos todo el proceso prácticamente sería imposible de realizar (Pymes, 2008), pues la organización:

- Tiene oportunidad de evaluar su potencial humano a corto, mediano y largo plazo y definir la contribución de cada individuo.
- Puede identificar a los individuos que requieran perfeccionamiento en determinadas áreas de actividad, seleccionar a los que tienen condiciones de promoción o transferencias.
- Señala con claridad a los individuos sus obligaciones y lo que espera de ellos.
- Programa las actividades de la unidad, dirige y controla el trabajo y establece las normas y procedimientos para su ejecución.
- Invita a los individuos a participar en la solución de los problemas y consulta su opinión antes de proceder a realizar algún cambio.

Entender el comportamiento organizacional en todas sus utilidades o beneficios nunca antes ha tenido tanta calidad como en la actualidad. Una verificación de los cambios que manipulan en las organizaciones defenderá tal afirmación. Por ejemplo, la reestructuración de las empresas y la deflación de costos son factores de productividad; la capacidad global requiere que los colaboradores sean más dúctiles y que aprendan a enfrentar los cambios rápidos y las creaciones. En pocas palabras, la conducta organizacional enfrenta muchos retos y tiene muchas precedencias hoy en día.

Evaluación de desempeño

La satisfacción laboral comprende la manera adecuada, o incomoda que los trabajadores se desarrollan en su área de trabajo, es positiva o negativa dependiendo de las expectativas logradas o defraudadas que ellos mismos se han plantado al conseguir el puesto laboral en el que se encuentran (Carrascal & Patiño, 2016).

Por los empleadores, así como lo mencionan los autores depende de su expectativa y la realización de la misma para poder desarrollar una adecuada satisfacción laboral o una decepción de la misma.

La perspicacia de la conducta del individuo en la colocación empieza con el repaso de las trascendentales contribuciones de la personalidad al proceder organizacional, para ello, se debe hacer relato a algunos conceptos como a la satisfacción laboral y las cualidades.

“La satisfacción en el empleo designa, básicamente, un conjunto de actitudes ante el trabajo. Podemos describirla como una disposición psicológica del sujeto hacia su trabajo (lo que piensa de él), y esto supone un grupo de actitudes y sentimientos. De ahí que la satisfacción o insatisfacción con el trabajo dependa de numerosos factores como el ambiente físico donde trabaja, el hecho de que el jefe lo llame por su nombre y lo trate bien, el sentido de logro o realización que le procura el trabajo, la posibilidad de aplicar sus conocimientos, que el empleo le permita desarrollar nuevos conocimientos y asumir retos, etc.”. (Lynch, 2014, p. 13)

La satisfacción en el desempeño laboral ha sido definida como el resultado de varias actitudes que tiene un trabajador hacia su empleo, los factores concretos (como la compañía, el supervisor, compañeros de trabajo, salarios, ascensos, condiciones de trabajo, etc.) y la vida en general. De modo que el desempeño laboral es el conjunto de actitudes generales del individuo hacia su trabajo. Quien está muy satisfecho con su puesto tiene actitudes positivas hacia éste; quien está insatisfecho, muestra en cambio, actitudes negativas. Cuando la gente habla de las actitudes de los trabajadores casi siempre se refiere a la satisfacción laboral; de hecho, es habitual utilizar una u otra expresión indistintamente.

A pesar de su larga tradición en la psicología de las organizaciones, el concepto de satisfacción laboral ha sido definido de múltiples formas, tantas como autores han teorizado sobre él. En primer lugar, existe una serie de definiciones que hace referencia a la satisfacción laboral como estado emocional, sentimientos o respuestas afectivas. Un segundo grupo de autores considera que la satisfacción laboral va más allá de las

emociones y de ahí la importancia que ésta tiene en las conductas laborales; así, conciben la satisfacción laboral como una actitud generalizada ante el trabajo. (Chiang, 2013)

En base a estos dos puntos de vista, se puede definir a la satisfacción laboral como una combinación entre lo que influye en los sentimientos y la cognición (pensamiento). Tanto la cognición como lo que influye en los sentimientos contribuyen a la satisfacción laboral. Es como un estado interno que se expresa de forma afectiva o cognitiva. La satisfacción como actitud es un constructo hipotético que se pone de manifiesto en cada una de estas dos formas. (Salazar, Huerta, Martín, & Núñez, 2011)

Gestión de talento humano

Idalberto Chiavenato, en su libro *Gestión de Talento Humano* manifiesta que “la gestión del talento humano se refiere al conjunto de políticas y prácticas necesarias para dirigir los aspectos de los cargos gerenciales relacionadas con las “personas”, incluidos reclutamiento, selección, capacitación, recompensas y evaluación del desempeño” (2005, p. 45).

Es la responsable de las actividades que tienen relación con el personal en la organización. Es decir, el reclutamiento, selección, inducción, evaluación, capacitación y mantenimiento del personal; además, proporcionar mecanismos y ambientes adecuados para la motivación y una productividad eficaz.

Como concepto personal se puede argumentar que la Gestión del Talento Humano es la función que permite la interacción y colaboración eficaz de todas las personas que forman parte de la organización, con el fin de alcanzar cada uno de los objetivos individuales y organizacionales. Chiavenato en su libro *Crecimiento Organizacional* la dinámica del éxito en las organizaciones, menciona que:

“La Gestión del Talento Humano es un área muy sensible que predomina en las organizaciones. Es contingente y situacional, pues depende de aspectos como la cultura de cada organización, la estructura organizacional adopta las características del contexto ambiental, en el negocio de la organización” (2009, p. 6).

Es un sistema social integrado por individuos y grupos de trabajo que responden a una determinada estructura.

Además, Chiavenato menciona que la gestión del talento humano puede enfocarse en uno o en todos los siguientes niveles de productividad que se encuentran inmersos en una organización, de los cuales puntualizamos los siguientes: resultados, programas, filosofía de la administración, teoría.

- Resultados: Incluyen las realizaciones concretas y la solución de problemas en la administración actual.
- Programas: Comprende prácticas y procedimientos de recursos humanos.
- Filosofía de la administración: Prioriza, valores, metas y objetivos.
- Teoría: Comprende relaciones y explicaciones que detallan y relacionan la filosofía, la política y las prácticas de personal.

Objetivos de la gestión del talento humano

Las organizaciones exitosas perciben que solo pueden creer, prosperar y mantener su continuidad si son capaces de optimizar el retorno sobre las inversiones de todos los socios, en especial de los empleados. 36 Chiavenato en su libro Crecimiento organizacional la dinámica del éxito en las organizaciones, menciona que “la Gestión del Talento Humano en las organizaciones es la función que permite la colaboración eficaz de las personas para alcanzar los objetivos organizacionales e individuales” (2009, p. 6). Nombres como Departamento de Personal, Relaciones Industriales, Recursos Humanos, Desarrollo de Talentos, Capital Humano o Capital Intelectual, se utilizan para describir la unidad, el departamento o el equipo relacionado con la gestión de las personas.

Los objetivos que están inmersos en una empresa a través de la gestión de talento humano.

Ayudar a la organización a alcanzar sus objetivos y cumplir su misión; tener los objetivos organizacionales claros es de suma importancia para el cumplimiento de los mismos. Al tener objetivos claros se da cumplimiento a la misión y en un futuro a la visión institucional.

Proporciona a la organización competitividad; es conocer y saber emplear a cabalidad las habilidades y capacidades de la fuerza laboral, en este caso la función principal es lograr que el esfuerzo de los colaboradores sea más productivo con el fin de beneficiar a los empleados, socios y clientes.

Suministrar a la organización empleados bien motivados y entrenados; el tener a sus colaboradores motivados, bien remunerados y con todas sus prestaciones al día, es fundamental en la organización. Al ser bien tratados ellos se esforzarán para cumplir con las metas y objetivos planteados en la empresa demostrando entrega y sacrificio.

Permitir el aumento de la autorrelación y la satisfacción de los empleados en el trabajo; para ser productivos, los empleados deben sentir que el trabajo es adecuado a sus capacidades y que se les trate de manera equitativa. Las personas pasan la mayor parte de su vida en el trabajo y esto requiere una estrecha identidad con el trabajo que realizan.

Desarrollar y mantener la calidad de vida en el trabajo; se refiere a cómo los colaboradores son tratados, los beneficios de desarrollo profesional y personal que por su alto desempeño pueden obtener. Además de la autonomía que se deben otorgar dentro del área de trabajo, el permitir dar puntos de vista, seguridad en el empleo, horas adecuadas de trabajo y remuneraciones acordes al esfuerzo y productividad.

Establecer políticas éticas y desarrollar comportamiento socialmente responsable; toda actividad de gestión de talento humano tiene que ser abierta, confiable y ética. Los colaboradores no deben ser discriminados y tienen que garantizar sus derechos básicos.

Los seis procesos de la Gestión del Talento Humano

Los procesos que estableció Chiavenato en su libro Gestión de talento humano, se diseñan según las influencias ambientales externas e internas para lograr mayor compatibilidad entre sí y en beneficio de la organización. A continuación describimos cada uno de los procesos: Admisión de personas, aplicación de personas, compensación de las personas, desarrollo de personas, mantenimiento de personas y evaluación de personas.

Admisión de personas: Este proceso sirve para reclutar nuevo personal acorde a las exigencias establecidas para el cargo, incluye reclutamiento y selección de personas.

Aplicación de personas: se utiliza para diseñar actividades que el empleado ejecutará en su puesto de trabajo, diseño de cargos, el análisis y descripción de cargos, inducción del personal, además de la evaluación de su desempeño.

Compensación de las personas: este proceso es utilizado para los incentivos y satisfacer las necesidades al personal, aquí se incluyen las recompensas, remuneraciones, beneficios y servicios sociales.

Desarrollo de personas: En este proceso se capacita al empleado con el fin de incrementar el desarrollo profesional y personal, se incluye el entrenamiento de su cargo o puesto, desarrollo del empleado, programas de cambio, además de fortalecer la comunicación e integración.

Mantenimiento de personas: proceso en dónde se crean las condiciones ambientales y psicológicas adecuadas para las actividades del personal. Incluye administración de la disciplina, higiene, seguridad y calidad de vida, y mantenimiento de relaciones sindicales.

Evaluación de personas: se emplea para controlar las diferentes actividades de los empleados e ir verificando los resultados, el saber cómo lo hacen y lo que son, incluye base de datos y sistemas de información gerencial.

2.8. Hipótesis

El clima organizacional incide en el desempeño laboral de los colaboradores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Maquita Ltda.

2.9. Señalamiento de Variables

2.9.1 Variable Independiente

El Clima Organizacional

2.9.2 Variable Dependiente:

Desempeño Laboral

CAPÍTULO III

METODOLOGÍA DE INVESTIGACIÓN

3.1. Modalidad básica de la investigación

3.1.1. Modalidad de Campo

La investigación se realizó en el sitio donde se produce el fenómeno en la empresa “Cooperativa de Ahorro y Crédito Maquita Ltda.” para tener contacto directo con la realidad, de los diferentes aspectos negativos encontrados en los colaboradores de dicha empresa.

3.1.2. Modalidad Bibliográfica

La investigación hizo referencia al uso de fuentes bibliográficas de libros, revistas científicas, y el uso del marco legal como la Constitución de la República del Ecuador y la Ley de Seguridad Social puesto que se buscó una amplia gama de información sobre la temática, con la finalidad de contar con bases teóricas que fundamenten la investigación y aporten al desarrollo de los conceptos y términos que se manejarán. Es decir, para reforzar los resultados del análisis con el marco teórico, se obtuvieron datos de libros, internet que ayudaron para la respectiva investigación.

3.1.3. Enfoque

La investigación, se basó en el enfoque crítico-propositivo, ya que por medio de este se plantea varias alternativas para la investigación debido que privilegia la interpretación, comprensión y explicación de los fenómenos sociales, logrando la determinación causa-efecto con respaldo en su marco teórico. (Cualitativo y cuantitativo).

- **Enfoque Cualitativo**

El enfoque cualitativo se entiende como una categoría de investigación que extrae investigaciones a partir de observaciones, es decir, la información fue obtenida por medio de la observación y el manejo de información encontrada siendo este la ayuda para la valoración del marco teórico.

- **Enfoque Cuantitativo**

El enfoque cuantitativo según (López & Sandoval, 2013) “se basa en técnicas mucho más estructuradas, ya que busca la medición de variables previamente establecidas” (p.5) es decir, que de los datos obtenidos se aplicó un análisis estadístico, a su vez sirvió de apoyo para la obtención conclusiones y recomendaciones para dar solución al problema.

3.2. Nivel o tipo de investigación

3.2.1. Nivel Exploratorio

Se exploró las causas que provocaron el problema, conociendo las causas necesarias y su efecto en cada problemática, siendo un factor importante para la solución al problema y obtener resultados positivos dentro de la institución financiera.

3.2.2. Nivel Descriptivo

Se utilizó la estadística descriptiva para el análisis de los datos, así como para describir los diferentes resultados en sus respectivos análisis e interpretaciones. Es decir, con este tipo de investigación fue necesaria para la fase de recolección de información a la población investigada para realizar la respectiva interpretación y descripción de la relación existente entre las variables de estudio.

3.2.3. Nivel Explicativo

Es investigación explicativa porque se encargó de encontrar el porqué de los hechos mediante la causa – efecto realizando un análisis crítico mediante encuestas a la población enfocándose en la explicación de las variables independiente riesgos ergonómicos, como la de la variable dependiente clima laboral.

- **Técnicas e instrumentos de recolección de información**

Se utilizó como técnica la encuesta y como instrumento de investigación el cuestionario para la recolección de información requerida, dirigido a los colaboradores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Maquita Ltda. preguntas cerradas con el objetivo de tener información clara, precisa, siendo empleada en el análisis e interpretación de datos; además, se enfocó en hechos o aspectos relacionados con la temática de los riesgos psicosociales y el clima laboral.

- **Validez y Confiabilidad**

La validez y confiabilidad del instrumento de investigación se lo hizo con la asesoría del tutor, quien empleo sus conocimientos y observaciones para su corrección y posterior aplicación.

3.3. Población y muestra.

La población de la presente investigación estará conformada 23 personas que desempeñan sus actividades laborales en la “Cooperativa de Ahorro y Crédito Maquita Ltda.

Población

La población y muestra se toma como objeto de estudio a 23 colaboradores, tanto administrativo como operativo que tiene la “Cooperativa de Ahorro y Crédito Maquita Ltda.” la parroquia de Quisapincha.

n= muestra

N= población

0= varianza

z= confianza

e=error

Tabla N° 3: Población

INSTITUCION	POBLACION	CANTIDAD	PORCENTAJE
“Cooperativa de Ahorro y Crédito Maquita Ltda.”	Hombres	15	65,22%
	Mujeres	8	34,78%
	TOTAL	23	100%

Elaborado por: Diana Isabel Domínguez Altamirano

3.4. OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES

Cuadro N° 1: Variable Independiente: Clima Organizacional

CONCEPTUALIZACIÓN	CATEGORIAS	INDICADORES	ITEMS	TÈCNICAS E INSTRUMENTO
<p>Clima Organizacional</p> <p>Es el ambiente de trabajo donde los colaboradores desempeñan su trabajo el liderazgo de su jefe, la motivación, reciprocidad y estilos de comunicación, que da este a sus subordinados se ve reflejado el logro de los objetivos.</p> <p><i>Daniel Fiallo Moncayo, Pedro Alvarado Andino y Lanny Sofía Soto Medina (2015): “El clima organizacional dentro de un empresa”</i></p>	<p>Liderazgo</p> <p>Motivación laboral</p> <p>Reciprocidad</p> <p>Estilos de Comunicación</p>	<p>-Autocrático -Participativo</p> <p>-Reconocimiento de logros</p> <p>-Retribución -Equidad</p> <p>-Vertical -Multidireccional</p>	<p>¿Su superior atiende oportunamente sus inquietudes sobre las funciones que debe realizar?</p> <p>¿Ha recibido algún tipo de reconocimiento por parte de la institución durante el tiempo que forma parte de la misma?</p> <p>¿Su jefe inmediato apoya sus ideas o sugerencias al momento de tomar decisiones en la institución?</p> <p>¿Considera que existe una comunicación abierta, espontánea y dinámica entre los miembros de la institución?</p>	<p>Técnica: encuesta Instrumento: cuestionario</p>

Elaborado por: Diana Isabel Domínguez Altamirano

Cuadro N° 2: Variable Dependiente Desempeño Laboral

CONCEPTUALIZACION	CATEGORIAS	INDICADORES	ITEMS	TÈCNICAS E INSTRUMENTO
<p>Desempeño Laboral</p> <p>Es el comportamiento del trabajador en busca de los objetivos fijados, este comportamiento constituye las estrategias que van a ser utilizadas para el logro de los objetivos organizacionales.</p> <p><i>Dr.C. Ramón Syr Salas Perea (2014)</i></p>	<p>Objetivos del Trabajador</p> <p>Estrategias</p> <p>Objetivos Organizacionales</p>	<p>- Reconocimiento económico</p> <p>- Aprendizaje Técnico</p> <p>-Reconocimiento de logros</p> <p>-Reciprocidad</p> <p>-Compromiso Organizacional</p> <p>-Participación</p> <p>-Cliente interno</p> <p>-Cliente externo</p> <p>-Mercado</p>	<p>¿Al momento de desempeñar su trabajo, considera que tiene los conocimientos y habilidades necesarias para desempeñarse de acuerdo a los requerimientos de sus superiores?</p> <p>¿La institución le proporciona los materiales necesarios para cumplir a cabalidad con las metas establecidas?</p> <p>¿Las condiciones físicas de su lugar de trabajo (iluminación, ventilación, ruido, aseo) son las adecuadas para optimizar su desempeño?</p> <p>¿Dentro de la institución se ha aplicado una evaluación de desempeño?</p> <p>¿Las actitudes negativas por parte de sus compañeros han influido en el cumplimiento de los objetivos empresariales?</p>	<p>Técnica: encuesta</p> <p>Instrumento: cuestionario</p>

Elaborado por: Diana Isabel Domínguez Altamirano

3.5. Plan para la recolección de la Información

Cuadro N° 3: Plan para la Recolección de la Información

PREGUNTAS	EXPLICACIÓN
¿Por qué?	Es necesario dar una solución a los problemas que se presentan dentro del GAD Municipal
¿A qué personas?	A los colaboradores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Maquita
¿Sobre qué aspectos?	El clima organizacional en el desempeño laboral
¿Quién?	Investigadora: Diana Domínguez
¿Cuándo?	Abril-Septiembre
¿Lugar de recolección de información?	Cooperativa de Ahorro y Crédito Maquita
¿Cuántas veces?	Una sola vez
¿Qué técnica de recolección?	Encuesta

Elaborado por: Diana Isabel Domínguez Altamirano, 2018

3.6. Plan de procesamiento de la información

Para la recolección de datos se procedió con la técnica de campo, es decir, la realización de las encuestas a los empleados para conocer la situación actual en las que se encuentra la entidad financiera. Para el procedimiento del análisis de la información se utilizó la estadística descriptiva, que ayudó a la recopilación, organización, presentación, análisis e interpretación de datos de tal manera que describa fácil y ágilmente las características esenciales de dichos datos mediante el empleo de métodos gráficos.

- **Tabulación de la Información:** para la tabulación de datos se ejecutó a través del programa SPSS lo que permitió verificar las respuestas e interpretar de mejor manera los resultados de la investigación.
- **Presentación de datos:** para esta presentación se utiliza gráficos circulares.
- **Análisis de gráficos estadísticos:** para analizar los datos se los reflejó por medio de porcentajes que permitió interpretar los resultados.

CAPÍTULO IV

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS

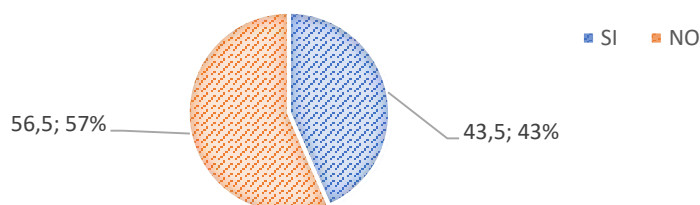
4.1. Análisis de las encuestas aplicadas a los colaboradores de la “Cooperativa de Ahorro y Crédito Maquita LTDA.”

Pregunta N° 1: ¿Considera que existe una comunicación abierta, espontánea y dinámica entre los miembros de la institución?

Tabla N° 4: Resultados pregunta N° 1

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	SI	10	43,5	43,5	43,5
	NO	13	56,5	56,5	100,0
	Total	23	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta a los colaboradores de la “Cooperativa de Ahorro y Crédito Maquita Ltda.”



Elaborado por: Diana Isabel Domínguez Altamirano

Gráfico N° 4: Pregunta N° 1

Análisis: Del 100% de la población de estudio conformada por los colaboradores de la “Cooperativa de Ahorro y Crédito Maquita Ltda.” el 43.5% consideran que, si existe una comunicación abierta, espontánea y dinámica entre los miembros de la institución, mientras que el 56.5% opinan que no existe una comunicación abierta, espontánea y dinámica entre los miembros de la institución.

Interpretación: Existe un porcentaje mayoritario de personas que no tienen una comunicación abierta con todos sus compañeros de trabajo, por lo que es necesario incentivar a la unión en general de los trabajadores, ya que una comunicación dinámica posibilita la ayuda de y aporte de todos los miembros hacia una mejora de todos los procesos, llevando a una institución al éxito.

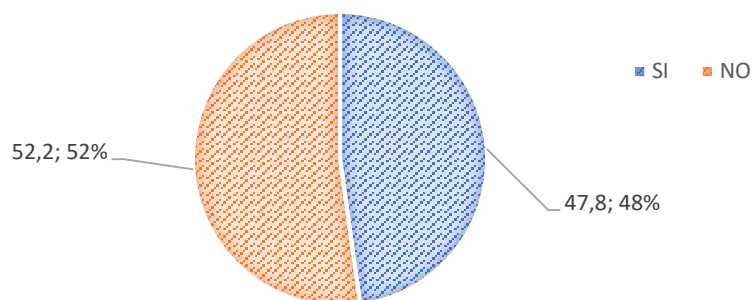
Pregunta N° 2: ¿Su jefe inmediato apoya sus ideas o sugerencias al momento de tomar decisiones en la institución?

Tabla N° 5: Resultados pregunta N° 2

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	SI	11	47,8	47,8	47,8
	NO	12	52,2	52,2	100,0
	Total	23	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta a los colaboradores de la “Cooperativa de Ahorro y Crédito Maquita Ltda.”

Elaborado por: Diana Isabel Domínguez Altamirano 2018



Elaborado por: Diana Isabel Domínguez Altamirano 2018

Gráfico N° 5: Pregunta N° 2

Análisis: Del 100% de la población de estudio conformada por los colaboradores de la “Cooperativa de Ahorro y Crédito Maquita Ltda.”, el 47.8% menciona que el jefe inmediato apoya las ideas o sugerencias al momento de tomar decisiones en la institución mientras que el 52.2% manifiesta que el jefe inmediato no apoya las ideas o sugerencias al momento de tomar decisiones en la institución.

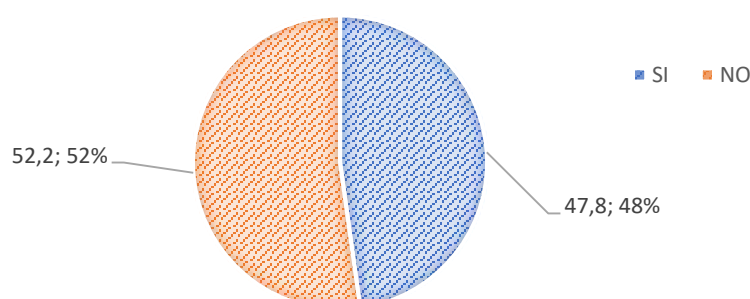
Interpretación: La encuesta indica que el apoyo por parte del jefe es necesario para el mejoramiento del desempeño de cada uno de los miembros de una institución, por otro lado, el impedimento de la ayuda dificulta el normal desenvolvimiento acertado del clima organizacional.

Pregunta N° 3: ¿En su área de trabajo sus compañeros cooperan con usted cuando es necesario que trabajen en equipo?

Tabla N° 6: Resultados pregunta N° 3

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	SI	11	47,8	47,8	47,8
	NO	12	52,2	52,2	100,0
Total		23	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta aplicada a los colaboradores de la “Cooperativa de Ahorro y Crédito Maquita Ltda.”



Elaborado por: Diana Isabel Domínguez Altamirano

Gráfico N° 6: Pregunta N° 3

Análisis: Del 100% de la población de estudio conformada por los colaboradores de la “Cooperativa de Ahorro y Crédito Maquita Ltda.”, el 47.8% indica que en su área de trabajo sus compañeros cooperan con ellos cuando es necesario que trabajen en equipo, mientras que el 52.2% mencionan que en su área de trabajo sus compañeros no cooperan con ellos cuando es necesario que trabajen en grupo o equipo para conseguir un objetivo en común.

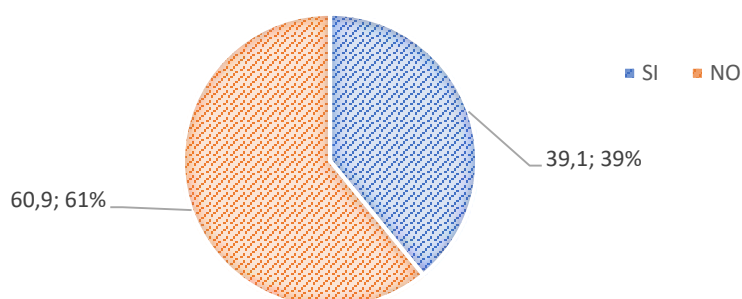
Interpretación: El trabajo en equipo es necesario para un buen clima laboral y, cuando la mayor parte de personas que laboran en una institución se enfocan en realizar trabajos independientemente resulta un problema para la institución ya que el compañerismo y el trabajo en grupo se ve reflejado en el mejoramiento en el desempeño laboral de cada individuo.

Pregunta N° 4: ¿Ha recibido algún tipo de reconocimiento por parte de la institución durante el tiempo que forma parte de la misma?

Tabla N° 7: Resultados pregunta N° 4

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	SI	9	39,1	39,1	39,1
	NO	14	60,9	60,9	100,0
Total		23	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta aplicada a los colaboradores de la “Cooperativa de Ahorro y Crédito Maquita Ltda.”



Elaborado por: Diana Isabel Domínguez Altamirano

Gráfico N° 7: Pregunta N° 4

Análisis: Del 100% de la población de estudio conformada por los colaboradores de la “Cooperativa de Ahorro y Crédito Maquita Ltda.”, el 39.1% manifiesta que si ha recibido algún tipo de reconocimiento por parte de la institución durante el tiempo que forma parte de la misma sin embargo el 60.9% menciona que no ha recibido ningún reconocimiento por parte de la institución.

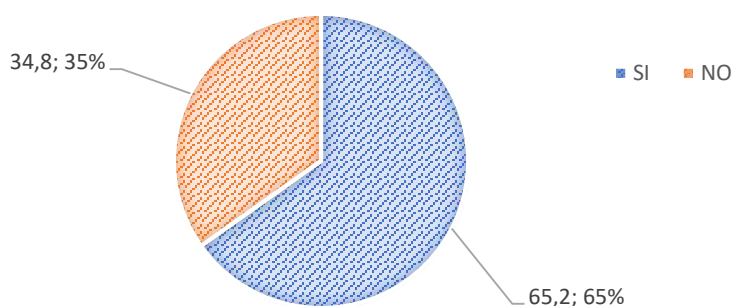
Interpretación: Recibir un reconocimiento por el tiempo que presta sus servicios a una institución representa un aspecto positivo para el operario, ya que los incentivos son motivos importantes para mantener la seguridad de realizar un buen trabajo y garantizar un desempeño laboral óptimo y eficaz; sin embargo, la inexistencia de incentivos deriva en la falta de interés en el empleado por realizar sus tareas en una institución.

Pregunta N° 5: ¿Las actitudes negativas por parte de sus compañeros han influido en el cumplimiento de los objetivos empresariales?

Tabla N° 8: Resultados pregunta N° 5

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	SI	15	65.2	65.2	65.2
	NO	8	34.8	34.8	100,0
	Total	23	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta aplicada a los colaboradores de la “Cooperativa de Ahorro y Crédito Maquita Ltda.”



Elaborado por: Diana Isabel Domínguez Altamirano

Gráfico N° 8: Pregunta N° 5

Análisis: Del 100% de la población de estudio conformada por los colaboradores de la “Cooperativa de Ahorro y Crédito Maquita Ltda.”, el 65.2% menciona que las actitudes negativas por parte de sus compañeros si han influido en el cumplimiento de los objetivos empresariales pero el 34.8% menciona que no interfiere en el cumplimiento de objetivos empresariales.

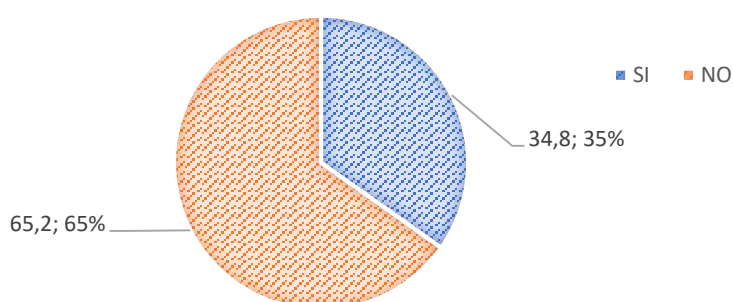
Interpretación: Las actitudes negativas entre compañeros impiden el correcto desempeño laboral en las empresas, pues las actitudes influyen en el cumplimiento de objetivos especialmente cuando se trata de efectuar trabajos en los que se necesita el apoyo de varias áreas; por lo que, la situación que debe ser analizada cuidadosamente por el personal administrativo de cada institución debido a que representara una amenaza para una institución.

Pregunta N° 6: ¿Dentro de la institución se ha aplicado una evaluación de desempeño?

Tabla N° 9: Resultados pregunta N° 6

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	SI	8	34.8	34.8	34.8
	NO	15	65.2	65.2	100,0
	Total	23	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta aplicada a los colaboradores de la “Cooperativa de Ahorro y Crédito Maquita Ltda.”



Elaborado por: Diana Isabel Domínguez Altamirano

Gráfico N° 9: Pregunta N° 6

Análisis: Del 100% de la población de estudio conformada por los colaboradores de la “Cooperativa de Ahorro y Crédito Maquita Ltda.”, el 34.8% mencionan que dentro de la institución si se ha aplicado una evaluación de desempeño a cada uno de los colaboradores dentro de su área de trabajo, pero el 65.2% manifiesta no se ha aplicado evaluaciones de desempeño a cada uno de los colaboradores dentro de su área de trabajo.

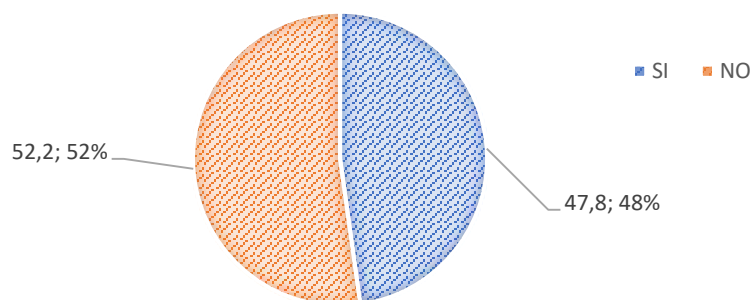
Interpretación: La aplicación de evaluaciones de desempeño laboral son necesarias para verificar el cumplimiento de las metas trazada en cada área de trabajo en una institución, asimismo, la realización de una evaluación de desempeño puede resultar en la identificación de situaciones que interfieren en el normal desenvolvimiento de los trabajadores dentro de una institución.

Pregunta N° 7: ¿Al momento de desempeñar su trabajo, considera que tiene los conocimientos y habilidades necesarias para desempeñarse de acuerdo a los requerimientos de sus superiores?

Tabla N° 10: Resultados pregunta N° 7

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	SI	11	47,8	47,8	47,8
	NO	12	52,2	52,2	100,0
	Total	23	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta aplicada a los colaboradores de la “Cooperativa de Ahorro y Crédito Maquita Ltda.”



Elaborado por: Diana Isabel Domínguez Altamirano
Gráfico N° 10: Pregunta N° 7

Análisis: Del 100% de la población de estudio conformada por los colaboradores de la “Cooperativa de Ahorro y Crédito Maquita Ltda.”, el 47.8% refieren que, al momento de desempeñar su trabajo, si consideran que tiene los conocimientos y habilidades necesarias para desempeñarse de acuerdo a los requerimientos de sus superiores, mientras que el 52.2% indica no tener dichos conocimiento o habilidades.

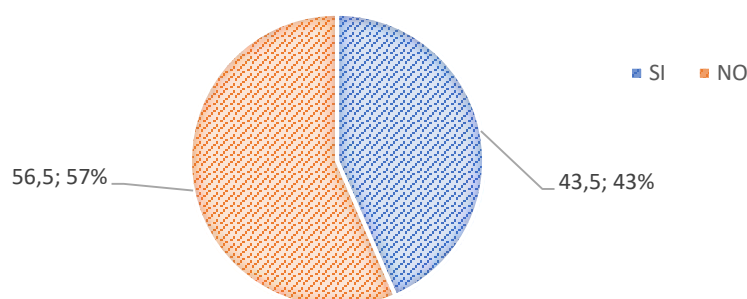
Interpretación: El conocimiento, para el desarrollo de las distintas actividades laborales encomendadas, representa una gran responsabilidad y simboliza una fortaleza para una institución, por lo que, antes de que una persona realice sus actividades es necesario una capacitación e inducción al puesto de desempeño a las personas sin conocimientos suficientes, con el fin de alcanzar un mejor desempeño a nivel de todos y cada uno de los miembros de la institución.

Pregunta N° 8: ¿Su superior atiende oportunamente sus inquietudes sobre las funciones que debe realizar?

Tabla N° 11: Resultados pregunta N° 8

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	SI	11	47,8	47,8	47,8
	NO	12	52,2	52,2	100,0
Total		23	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta aplicada a los colaboradores de la “Cooperativa de Ahorro y Crédito Maquita Ltda.”



Elaborado por: Diana Isabel Domínguez Altamirano

Gráfico N° 11: Pregunta N° 8

Análisis: Del 100% de la población de estudio conformada por los colaboradores de la “Cooperativa de Ahorro y Crédito Maquita Ltda.”, el 47.8% de los colaboradores indican que su superior si atiende oportunamente sus inquietudes sobre las funciones que deben realizar sin embargo el 52.2% manifiesta que su superior no atiende oportunamente sus inquietudes sobre las funciones que deben realizar.

Interpretación: Existe una cantidad equilibrada de superiores que atienden de manera oportuna las necesidades de los trabajadores, por lo que es necesario concientizar a los superiores en la ayuda y apoyo a las personas que lo necesiten por el bien de la institución, así mismo, se debe realizar algún programa o actividad que mejore la comunicación o relaciones existentes entre todo el personal colaborador y el personal administrativo.

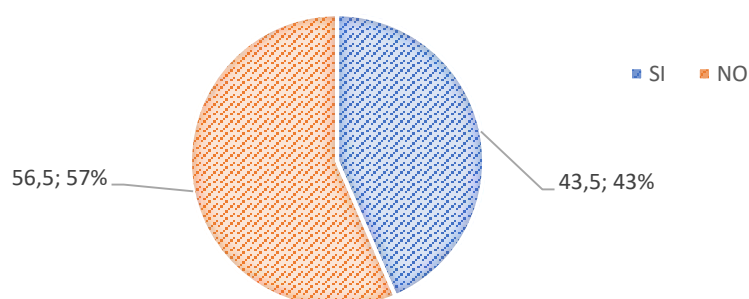
Pregunta N° 9: ¿La institución le proporciona los materiales necesarios para cumplir a cabalidad con las metas establecidas?

Tabla N° 12: Resultados pregunta N° 9

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	SI	10	43,5	43,5	43,5
	NO	13	56,5	56,5	100,0
	Total	23	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta aplicada a los colaboradores de la “Cooperativa de Ahorro y Crédito Maquita Ltda.”

Elaborado por: Diana Isabel Domínguez Altamirano



Elaborado por: Diana Isabel Domínguez Altamirano

Gráfico N° 12: Pregunta N° 9

Análisis: Del 100% de la población de estudio conformada por los colaboradores de la “Cooperativa de Ahorro y Crédito Maquita Ltda.”, el 43.5% de los colaboradores refieren que la institución le proporciona los materiales necesarios para cumplir a cabalidad con las metas establecidas pero el 56.5% indica que no se les proporciona los materiales necesarios para cumplir a cabalidad con las metas establecidas.

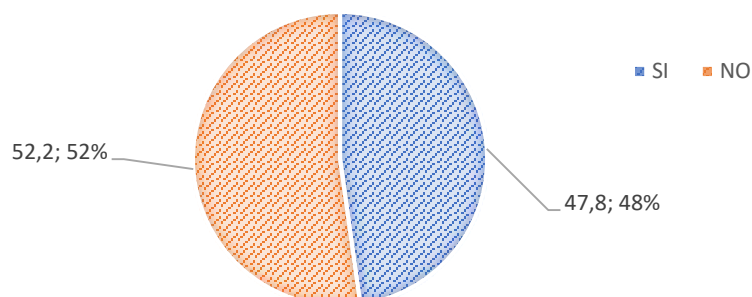
Interpretación: Cada empresa debe proporcionar la ayuda y materiales necesarios a cada empleado, para el desenvolvimiento óptimo en cada puesto de trabajo. Sin embargo, mantener una parcialidad o favoritismo hacia un sector de una institución supone un peligro en el clima organizacional y en el bienestar de los colaboradores.

Pregunta N° 10: ¿Cumple en el tiempo determinado las metas establecidas por parte de la dirección?

Tabla N° 13: Resultados pregunta N° 10

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	SI	11	47,8	47,8	47,8
	NO	12	52,2	52,2	100,0
	Total	23	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta aplicada a los colaboradores de la “Cooperativa de Ahorro y Crédito Maquita Ltda.”



Elaborado por: Diana Isabel Domínguez Altamirano

Gráfico N° 13: Pregunta N° 10

Análisis: Del 100% de la población de estudio conformada por los colaboradores de la “Cooperativa de Ahorro y Crédito Maquita Ltda.”, el 47.8% manifiesta que cumple en el tiempo determinado las metas establecidas por parte de la dirección mientras que el 52.2% refiere lo que el tiempo que se les da para el cumplimiento de una actividad no es acorde a la misma, es decir les hace falta un poco más de tiempo para el desarrollo de la actividad encomendada.

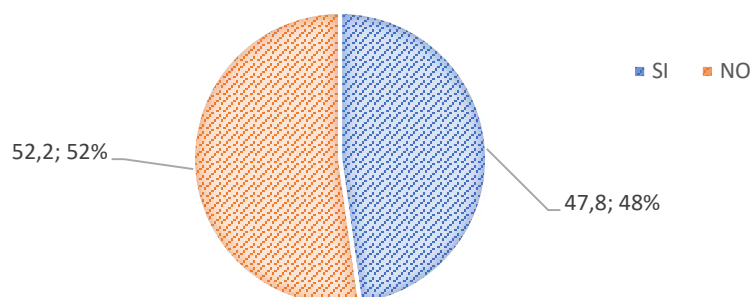
Interpretación: Establecer un tiempo estándar en cada puesto de trabajo es necesario para una correcta evaluación de desempeño laboral; esto se realiza con el objetivo de que ningún miembro de una institución indique que el tiempo establecido no es suficiente al que necesitan para desarrollar sus actividades, lo que puede deberse además al nivel de capacitación o ayuda que se brinda a todos los miembros de la institución.

Pregunta N° 11: ¿Las condiciones físicas de su lugar de trabajo (iluminación, ventilación, ruido, aseo) son las adecuadas para optimizar su desempeño?

Tabla N° 14: Resultados pregunta N° 11

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	SI	11	47,8	47,8	47,8
	NO	12	52,2	52,2	100,0
	Total	23	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta aplicada a los colaboradores de la “Cooperativa de Ahorro y Crédito Maquita Ltda.”



Elaborado por: Diana Isabel Domínguez Altamirano

Gráfico N° 14: Pregunta N° 11

Análisis: Del 100% de la población de estudio conformada por los colaboradores de la “Cooperativa de Ahorro y Crédito Maquita Ltda.”, el 47.8% menciona que las condiciones físicas de su lugar de trabajo (iluminación, ventilación, ruido, aseo) son las adecuadas para optimizar su desempeño mientras que el 52.2% refiere que las condiciones físicas de su lugar de trabajo no son las adecuadas.

Interpretación: Para cumplir con los objetivos planteados a cada área de trabajo es necesario que las condiciones de laborales no tengan ningún desperfecto y sean adecuadas a cada área, por lo que es necesario que cada institución brinde y dote de todas las comodidades posibles para el desempeño de alto nivel y a tiempo de las funciones de cada operario de una institución.

4.2. Verificación de la hipótesis

Planteamiento de la hipótesis

4.2.1 Hipótesis alternativa: El clima organizacional tiene un alto grado de incidencia en el desempeño laboral de los colaboradores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Maquita Ltda.

4.2.2 Hipótesis nula: El clima organizacional no incide en el desempeño laboral de los colaboradores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Maquita Ltda.

Nivel de significación

Para comprobación se utiliza el valor de 5% de probabilidad.

Prueba estadística

Se utiliza la distribución chi cuadrado, para lo cual se aplica la fórmula 3.

$$x^2 = \sum \frac{(f_o - f_e)^2}{f_e} \quad (1)$$

Donde:

f_o: Frecuencias observadas.

f_e: Frecuencias esperadas.

\sum : Sumatoria

X²: Chi cuadrado

Grados de libertad

Se trata de un cuadrado de contingencia de 4 filas y 2 columnas, por lo que se procede a calcular el grado de libertad mediante la fórmula 4.

$$gl = (\#f - 1)(\#c - 1) \quad (2)$$

Donde:

gl: Grado de libertad.

#f: Número de filas.

#c: Número de columnas.

$$gl = (2 - 1)(2 - 1)$$

$$gl = (1)(1)$$

$$gl = 1$$

Se presenta la tabla 1, donde se observan los valores de distribución chi cuadrado.

Tabla N° 15: Distribución chi cuadrado

gl/P	0.001	0.0025	0.005	0.01	0.025	0.05	0.1	0.15	0.2
1	10.8274	9.1404	7.8794	6.6349	5.0239	3.8415	2.7055	2.0722	1.6424
2	13.8150	11.9827	10.5965	9.2104	7.3778	5.9915	4.6052	3.7942	3.2189
3	16.2660	14.3202	12.8381	11.3449	9.3484	7.8147	6.2514	5.3170	4.6416
4	108.4662	16.4238	14.8602	13.2767	11.1433	9.4877	7.7794	6.7449	5.9886
5	20.5147	18.3854	16.7496	15.0863	12.8325	11.0705	9.2363	8.1152	7.2893
6	22.4575	20.2491	18.5475	16.8119	14.4494	12.5916	10.6446	9.4461	8.5581

Fuente: (Hernández Arroyo, 2006)(p. 192)

Gracias al cálculo de grados de libertad y a la probabilidad del 5%, se puede obtener el dato de la distribución chi cuadrado de la tabla, cuyo valor es de 3.8415.

Cálculo de chi cuadrado

Tabla N° 16: Frecuencias Observadas

N°	Preguntas	Si	No	Subtotal
5	¿Las actitudes negativas por parte de sus compañeros han influido en el cumplimiento de los objetivos empresariales?	8	15	23
6	¿Dentro de la institución se ha aplicado una evaluación de desempeño?	15	8	23
Subtotal		23	23	

Elaborado por: Diana Isabel Domínguez Altamirano

Frecuencias esperadas: Las frecuencias esperadas se las calcula mediante la fórmula 3.

$$fe = \frac{(Total\ o\ marginal\ del\ renglón)(Total\ o\ marginal\ de\ la\ columna)}{N} \quad (3)$$

$$fe_1 = \frac{(23)(23)}{46}$$

$$fe_1 = 11.5$$

$$fe_2 = \frac{(23)(23)}{46}$$

$$fe_2 = 11.5$$

Tabla N° 17: Frecuencias esperadas

N°	Preguntas	Si	No	Subtotal
5	¿Las actitudes negativas por parte de sus compañeros han influido en el cumplimiento de los objetivos empresariales?	11,50	11,50	23
6	¿Dentro de la institución se ha aplicado una evaluación de desempeño?	11,50	11,50	23
Subtotal		29,00	23,00	23,00

Elaborado por: Diana Isabel Domínguez Altamirano

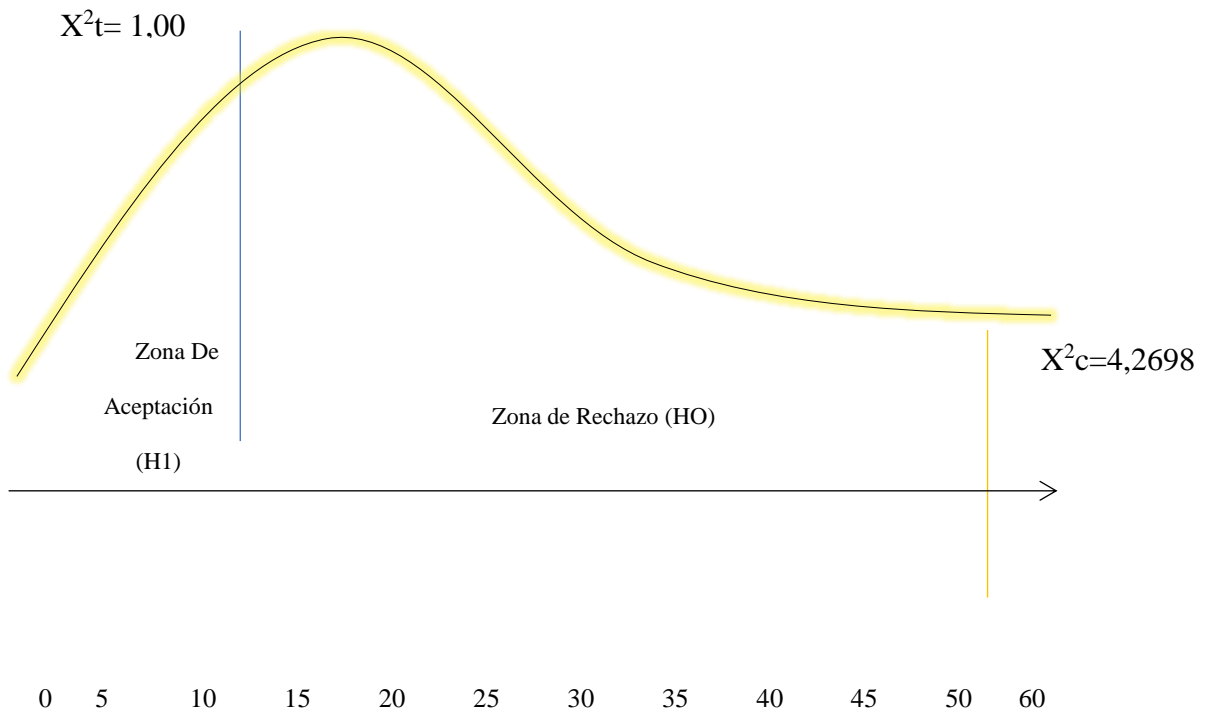
Finalmente se realiza la tabla 18, en la que se determina cada factor a ser aplicado en la fórmula 1.

Gráfico N° 15: Valores a ser aplicados en el método de chi cuadrado.

DATOS	O	E	(O-E)	(O-E) ²	$\frac{(O - E)^2}{E}$
1	8	11,50	-3,50	12,25	1,07
2	15	11,50	3,50	12,25	1,07
3	15	11,50	3,50	12,25	1,07
4	8	11,50	-3,50	12,25	1,07
TOTAL	46	46	0	49,00	4,26

Elaborado por: Diana Isabel Domínguez Altamirano

Gráfico N° 16: Campana de GAUS



Elaborado por: Diana Isabel Domínguez Altamirano

Decisión

Una vez verificado que el valor calculado, 4.26, es mayor que el valor de la tabla estadística de distribución chi cuadrado (tabla 1), 3.8415, se procede a rechazar la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alternativa; por lo tanto, el clima organizacional si incide en el desempeño laboral de los colaboradores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Maquita Ltda.

4.3. Análisis del coeficiente alfa de Cronbach

El alfa de Cronbach es un coeficiente que se determina para definir la confiabilidad o consistencia interna que presenta un instrumento de investigación que, a decir de (Peceros, 2014) se reconoce como “el grado en que un instrumento produce resultados consistentes” (p. 367).

Análogamente, Niño (2011) expone que la confiabilidad es la “cualidad de una técnica o de una prueba (o instrumento) que consiste en que, al ser aplicado en distintos momentos y a las mismas personas, deben arrojar los mismos resultados” (p. 150).

A través de las conceptualizaciones previas, se puede afirmar que la confiabilidad no es más que la condición de solidez y consistencia que presenta un cuestionario empleado como instrumento de investigación, de tal forma que, cuando el mismo es aplicado a ciertos individuos en momentos temporales distintos, los resultados obtenidos serán semejantes y coherentes.

Dentro de los principales métodos que permiten determinar la confiabilidad de un instrumento, es el cálculo del coeficiente alfa de Cronbach uno de los más empleados. Dicho coeficiente del alfa de Cronbach “es un índice usado para medir la confiabilidad del tipo consistencia interna de una escala, es decir, para evaluar la magnitud en que los ítems de un instrumento están correlacionados” (Oviedo & Campo, 2005, p. 575).

De ahí que, una vez determinado el valor del coeficiente alfa de Cronbach, el mismo es ubicado en un rango determinado, tal como se refleja en la tabla que se muestra a continuación.

Tabla N° 18: Alfa de Cronbach para la evaluación de la fiabilidad

Alfa de Cronbach	Clasificación de la confiabilidad
$\alpha \geq 0,90$	Excelente
$0,80 \leq \alpha < 0,90$	Bueno
$0,70 \leq \alpha < 0,80$ Aceptable	Aceptable
$0,60 \leq \alpha < 0,70$	Cuestionable
$0,50 \leq \alpha < 0,60$	Pobre
$\alpha < 0,50$	Inaceptable

Fuente: (Merril & Frankenfeld, 2006).

Elaborado por: Diana Isabel Domínguez Altamirano.

Aun cuando no existe unanimidad de criterios sobre el valor óptimo del coeficiente alfa de Cronbach para definir si un instrumento de investigación es confiable, por lo general, se asumen aquellos valores superiores a 0.7 como aceptable para dicha finalidad.

Es así como para la presente investigación fue calculada el alfa de Cronbach mediante el software profesional en estadística SPSS 21.0, arrojando así el resultado que se muestra:

Tabla N° 19: Coeficiente alfa de Cronbach resultante.

Estadísticos de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,708	11

Fuente: SPSS 21.0

Una vez procesados los datos derivados de las respuestas de 23 encuestados sobre las 11 interrogantes planteadas, un valor de coeficiente alfa de Cronbach igual a 0,708. Dicho resultado, según la clasificación mostrada en la tabla 1, permite concluir que, al superarse el valor requerido para que la prueba estadística sea aceptable, el instrumento de investigación empleado para diagnosticar el clima organizacional en la empresa objeto de estudio es confiable.

CAPÍTULO V

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1. CONCLUSIONES

- Se concluye el trabajo resaltando que existe un clima negativo dentro de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Maquita Ltda. Que se encuentra influenciado por factores negativos como la falta de comunicación, motivación al personal que labora en dicha institución por lo que generan impacto directo dentro del desempeño laboral de los colaboradores.
- Las causas que han generado el mal clima laboral son los niveles de desempeño laboral de los colaboradores del Cooperativa de Ahorro y Crédito Maquita Ltda. ya que son deficientes, debido a que no existe personal capacitado y preparado para desempeñar su rol y sus funciones dentro de la institución y el cargo que está bajo su responsabilidad.
- También, debido a que no existe motivación dentro de la institución, se ha logrado determinar que el clima organizacional no es el adecuado lo cual dificulta al desempeño laboral, para obtener mayor calidad en los procesos de consecución de metas y objetivos.
- Se pudo percibir la falta de motivación en el capital humano, al no ser reconocidos de su labor, perdiendo el empoderamiento de la empresa.

5.2. RECOMENDACIONES

- Se recomienda conservar un clima organizacional positivo para que el desempeño de las funciones laborales sean eficaz y eficiente, de esta manera se puede permitir que los colaboradores mediante el liderazgo democrático, tomen decisiones que aporten al bienestar de la institución financiera.
- La institución debe brindar capacitaciones, charlas, talleres motivacionales que optimicen el trabajo en equipo tanto en la dirección como en los colaboradores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Maquita Ltda. cumpliendo con el segundo objetivo de esta investigación, que mejorará el Clima Organizacional y su nivel de desempeño en el trabajo, generando un alcance de la misión y visión del ente financiero.
- Motivar a los colaboradores de la entidad financiera con programas de reconocimiento de méritos y buen trabajo, generando un equipo de personal totalmente motivado para cumplir las actividades siendo estas más eficaces y eficientes.
- Medir el clima organizacional frecuentemente por medio de la evaluación del desempeño laboral, para detectar las falencias dentro de la institución, ayudando a la mejora continua de la misma.

BIBLIOGRAFÍA

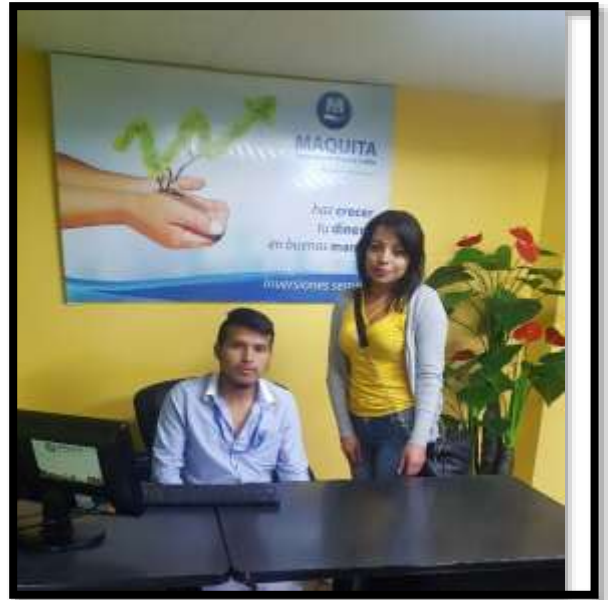
- Del Alcazar Ponce , J. P. (2014). *Etapas y procesos de implementación de una estrategia y sistemas CRM*. Obtenido de Formacion Gerencial: <http://blog.formaciongerencial.com/2014/06/24/etapas-y-procesos-de-implementacion-de-una-estrategia-y-sistemas-crm/>
- Araujo, M., & Guerra, M. (2010). Inteligencia Emocional y Desempeño laboral en las instituciones de educación superior públicas. *Universidad Rafael Bellosó Chacín*, 4(2). Obtenido de <https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/3218188.pdf>
- Arroyo, N. C. (2016). Satisfacción laboral y rotación del personal que labora en el área de servicios de las agencias del Scotiabank en el Distrito de Trujillo entre 2015-2016. *Universidad Privada del Norte*. Obtenido de <http://repositorio.upn.edu.pe/bitstream/handle/11537/9781/Arroyo%20Calder%C3%B3n%20Nataly%20Mar%C3%ADa%20Berenice.pdf?sequence=1>
- Ayala, M. S., & Martínez, L. C. (2012). Propuesta de evaluación del desempeño laboral para la empresa CERAGEM en la ciudad de Cuenca. *Universidad de Cuenca*, 10-78. Obtenido de <http://dspace.ucuenca.edu.ec/bitstream/123456789/1058/1/tad1058.pdf>
- Batthyán, K., & Cabrera, M. (2011). Metodología de la investigación en Ciencias Sociales. *Universidad Nacional de La Plata*. Obtenido de http://www.perio.unlp.edu.ar/catedras/system/files/p.1_batthianny_k._cabrera_m._metodologia_de_la_investigacion_en_ciencias_sociales_cap_ii.pdf
- Carrascal, A. Á., & Patiño, E. M. (2016). Satisfacción Laboral en los departamentos de la región Caribe Colombia. *Universidad de Cartagena*. Obtenido de <http://190.242.62.234:8080/jspui/bitstream/11227/2464/1/SATISFACCION%20LABORAL%20EN%20LOS%20DPTOS%20DE%20LA%20REGION%20CARIBE.pdf>
- Castro, N. S. (2013). Estudio del clima laboral de los colaboradores de talento humano del Gobierno Provincial del Guayas 2012. *Universidad de Guayaquil*, 1-114. Obtenido de <http://repositorio.ug.edu.ec/bitstream/redug/5869/1/TESIS%20DE%20GRADO%20PARA%20OPTAR%20EL%20T%C3%8DTULO%20DE%20PSIC%C3%93LOGA%20INDUSTRIAL.pdf>

- Celis, C. M. (2014). Importancia del Clima Organizacional en la Productividad Laboral. *Universidad Militar Nueva Granada*, 2-28. Obtenido de http://repository.unimilitar.edu.co/bitstream/10654/13586/1/ENSAYO_DE_GRADO_ADO_.pdf
- Garbanzo, G. V. (2016). Desarrollo organizacional y los procesos de cambio en las instituciones educativas, un reto de la gestión de la educación. *Revista Educación*, 40(1), 67-87. Obtenido de <http://www.redalyc.org/pdf/440/44043204005.pdf>
- García, B. G., Rodríguez, L. O., Banda, H. I., Hernández, L. G., & Mandujano, J. C. (2017). Clima Organizacional. El caso de estudio: la hacienda La Chonita en Cunduacán, Tabasco, México. *Revista Global de Negocios*, 5(5), 75-86. Obtenido de <ftp://ftp.repec.org/opt/ReDIF/RePEc/ibf/rgnego/rgn-v5n5-2017/RGN-V5N5-2017-7.pdf>
- García, C. (2012). El trabajo en equipo. Un estudio de caso en la Unidad de Cuidados Intensivos del Hospital General Universitario Rafael Méndez de Lorca. *Universidad de Murcia*, 1-316. Obtenido de <https://digitum.um.es/xmlui/bitstream/10201/29618/1/Concpci%C3%B3n%20Lucas%20Garc%C3%ADa-%20Tesis%20Doctoral.pdf>
- González, C., & Pallarés, A. (14 de Septiembre de 2015). *AYUDAS TECNICAS U ORTESIS*. Obtenido de amsfisioterapia: <http://www.amsfisioterapia.com/ortesis>
- Hernández Arroyo, E. (2006). *Manual de estadística*. Bogotá: Editorial Universidad Cooperativa de Colombia (Educe).
- Jiménez, N. C., & Palomeque, F. C. (2016). Clima Organizacional. Diagnóstico de clima organizacional en la empresa pública. *Universidad Politécnica Salesiana*, 1-56. Obtenido de <http://dspace.ups.edu.ec/bitstream/123456789/11903/1/UPS-CT005649.pdf>
- Lynch, U. S. (2014). Incidencia del estrés laboral en la satisfacción laboral en los trabajadores del área contable de la empresa agrícola ARVECOR S.A. *Universidad de Guayaquil*. Obtenido de <http://repositorio.ug.edu.ec/bitstream/redug/6293/1/TESIS%20DE%20GRADO%20ULYSES%20XAVIER%20LYNCH%20SANCHEZ.pdf>
- Marín, D. I. (2012). Estructura organizacional y sus parámetros de diseño: análisis descriptivo en pymes industriales de Bogotá. *Estudios Gerenciales*, 28(123), 43-63. Obtenido de <http://www.redalyc.org/pdf/212/21224852003.pdf>

- Merril, R., & Frankenfeld, C. (2006). *Behavioral Epidemiology*. Burlington: Jones & Barlett Learning.
- Navarro, R. (2007). “*Clima y Compromiso Organizacional*”. Editorial Santillan, 4ta Edición.
- Niño, V. M. (2011). *Metodología de la Investigación: Diseño y ejecución*. Bogotá: Ediciones de la U.
- OMS. (2010). Entornos Laborales Saludables: Fundamentos y Modelo de la OMS. *World Health Organization*, 1-121. Obtenido de http://www.who.int/occupational_health/evelyn_hwp_spanish.pdf
- Oviedo, H., & Campo, A. (2005). Prevención de riesgos laborales para fisioterapeutas. *Revista Colombiana de Psiquiatría*, 572 - 580.
- Peceros, B. (2014). Desempeño docente y su relación con autodeterminación, autoeficacia y orientación a la meta. *Studium Veritatis N. 18: Revista de investigación científica*, 12(18), 327-382.
- Pymes. (2008). Una visión estratégica para el desarrollo económico y social. *Secretaría General Iberoamericana*. Obtenido de <http://iberpyme.sela.org/Documentos/PYME-VISION-ESTRATEGICA.pdf>
- Robbins, S. P., & Judge, T. A. (2013). *Comportamiento Organizacional*. México: PEARSON. Obtenido de <http://www.farem.unan.edu.ni/investigacion/wp-content/uploads/2015/05/67-Comportamiento-Organizacional-15edi-Robbins.pdf>
- Segredo, A. P. (2013). Clima organizacional en la gestión del cambio para el desarrollo de la organización. *Revista Cubana de Salud Pública*, 39(2), 385-393. Obtenido de <http://www.scielosp.org/pdf/rcsp/v39n2/spu17213>
- Segredo, A. P., García, A. M., López, P. P., Cabrera, P. L., & Perdomo, I. V. (2015). Enfoque sistémico del clima organizacional y su aplicación en salud pública. *Revista Cubana de Salud Pública*, 41(1), 115-129. Obtenido de <http://www.redalyc.org/html/214/21438819010/>
- Sum, M. M. (2015). Motivación y desempeño laboral. *Universidad Rafael Landívar*. Obtenido de <http://recursosbiblio.url.edu.gt/tesisjcem/2015/05/43/Sum-Monica.pdf>
- Torrecilla, O. D. (2013). Clima organizacional y su relación con la productividad laboral. *Administración I*. Obtenido de <https://www.ucongreso.edu.ar/biblioteca/matcatedra/Climaorganizacional.pdf>

- Velásquez, A. C. (2007). La organización, el sistema y su dinámica: una versión desde Niklas Luhmann. *Revista Escuela de Administración de Negocios*(61), 129-155. Obtenido de <http://www.redalyc.org/pdf/206/20611495014.pdf>
- Williams, L. V. (2013). Estudio Diagnóstico de clima laboral en una dependencia pública. *Universidad Autónoma de Nuevo León*. Obtenido de <http://eprints.uanl.mx/3751/1/1080256607.pdf>
- World Health Organization. (2010). Entornos Laborales Saludables: Fundamentos y Modelo de la OMS. Contextualización, Prácticas y Literatura de Soporte. *Organización Mundial de la Salud*, 1-144. Obtenido de http://www.who.int/occupational_health/evelyn_hwp_spanish.pdf

ANEXOS
COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO MAQUITA LTDA.





**ENCUESTA DIRIGIDA A LOS COLABORADORES DE LA
COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO MAQUITA LTDA.**

Objetivo: : Determinar cómo incide el clima laboral en el desempeño

Instrucción: Se solicita que las preguntas sean contestadas con la mayor seriedad posible

¿Considera que existe una comunicación abierta, espontánea y dinámica entre los miembros de la institución?

SI

NO

¿Su jefe inmediato apoya sus ideas o sugerencias al momento de tomar decisiones en la institución?

SI

NO

¿En su área de trabajo sus compañeros cooperan con usted cuando es necesario que trabajen en equipo?

SI

NO

¿Ha recibido algún tipo de reconocimiento por parte de la institución durante el tiempo que forma parte de la misma?

SI

NO

¿Las actitudes negativas por parte de sus compañeros han influido en el cumplimiento de los objetivos empresariales?

SI

NO

¿Dentro de la institución se ha aplicado una evaluación de desempeño?

SI

NO

¿Al momento de desempeñar su trabajo, considera que tiene los conocimientos y habilidades necesarias para desempeñarse de acuerdo a los requerimientos de sus superiores?

SI

NO

¿Su superior atiende oportunamente sus inquietudes sobre las funciones que debe realizar?

SI

NO

¿La institución le proporciona los materiales necesarios para cumplir a cabalidad con las metas establecidas?

SI

NO

¿Cumple en el tiempo determinado las metas establecidas por parte de la dirección?

SI

NO

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

SI

NO

UNIVERSIDAD TÉCNICA DE AMBATO



**FACULTAD DE CIENCIAS HUMANAS Y DE LA EDUCACIÓN
CARRERA DE PSICOLOGÍA INDUSTRIAL
MODALIDAD PRESENCIAL**

Mención: Psicología Industrial

TEMA:

**“EL CLIMA ORGANIZACIONAL Y EL DESEMPEÑO LABORAL DE LOS
COLABORADORES DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO
MAQUITA Ltda.”**

Autor: Diana Isabel Domínguez Altamirano

Tutora: Ps. Mg. Paola Trávez

AMBATO – ECUADOR

2017

EL CLIMA ORGANIZACIONAL Y EN EL DESEMPEÑO LABORAL DE LOS COLABORADORES DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO MAQUITA LTDA.

Diana Isabel Domínguez Altamirano

Universidad Técnica de Ambato

Av. Los Chasquis, Campus Huachi, Ecuador

Resumen

En la actualidad el tema de clima organizacional integra las aportaciones de la Psicología Organizacional para el mejoramiento administrativo y económico de una empresa con el fin de definir una adecuada gestión del clima laboral tomando en cuenta su gestión estratégica del capital intelectual de la organización.

El enfoque dinámico de la Teoría los Recursos y Capacidades, El Clima Organizacional y el Desempeño Laboral son ventajas competitivas sostenibles para las entidades, por la misma razón es necesario contar con el sistema de objetivos, indicadores y metas establecidos por el ente financiero, de esta manera, se apoya el avance para la gestión estratégica del talento humano, poniéndolo en relación con los resultados empresariales. Es por eso que se ha realizado la presente investigación porque se tiene como fin, el de plasmar un buen clima laboral que rodee a los colaboradores de la institución tomando en cuenta elementos tecnológicos, actitudes de satisfacción y compromiso en el trabajo, identificando el desempeño de sus tareas mediante el tipo de liderazgo que maneja la organización, en este caso el liderazgo democrático en donde todos los colaboradores y autoridades del ente financiero tienen poder de decisión; tomando en cuenta que el enfoque psicológico de la presente investigación comprende al ser humano como ente de una naturaleza biopsicosocial que se relaciona con la actitud de un desempeño laboral en un clima adecuado para ejercer una acción en conjunto y en equipo organizacional.

Palabras claves: Clima organizacional, desempeño laboral, análisis interno.

Abstract

At present, Organizational Climate integrates the contribution of Organizational Psychology for the administrative and economic improvement of a company, in order to define an adequate management of the work environment, taking into account its strategic management of the intellectual capital of the organization.

The dynamic approach of the Theory Resources and Capacities, Organizational Climate and Labor Performance, are sustainable competitive advantages for Entities, for the same reason it is necessary to have the system's objectives, indicators and established goals by financial entity.

Likewise, the progress is supported by the strategic management of human talent, putting it in relation with business results. That is why the present research has been carried out because it is intended to capture a good working environment that surrounds the employees, taking into account technological elements, attitudes of satisfaction and commitment at work, identifying the performance of their tasks through the type of leadership that the organization manages, in this case, Democratic Leadership let all the collaborators and authorities of the financial entity have decision-making power; because the psychological focus of the present investigation includes the human being as being of a biopsychosocial's nature, that is related to the attitude of a work performance in a suitable climate to exercise an action as a whole and as an organizational team.

Key words: Organizational climate, work performance, internal analysis

1 Introducción

El clima organizacional se relaciona directamente con la motivación y el comportamiento que tiene los integrantes de una entidad, por lo que se origina de la sociología por lo que la definición de organización se enlaza con las relaciones humanas, es decir, la función del trabajo y el sistema social, por lo tanto, las empresas u organizaciones se desenvuelven en un ambiente dinámico y complejo generando diversos comportamientos en los diferentes grupos, por lo que el principal objetivo es analizar el clima organizacional y el desempeño laboral dentro de una entidad financiera.

Los estudios que realizan sobre el clima organizacional, se refieren al análisis de las percepciones de los colaboradores y las características que poseen, es por ello que la gestión del talento humano es fundamental para el cumplimiento de los objetivos de cada área y de la empresa en conjunto, mediante las adecuadas relaciones y herramientas de retroalimentación, según (Cárdenas & Arciniegas , 2012) en estos días, las organizaciones se enfrentan a situaciones en los que apremia la necesidad de estar fortalecida internamente, además de tener la habilidad de promover un aprendizaje que robustezcan las estrategias implementadas y las vivencias generadas para obtener una mayor experiencia al respecto para tener la capacidad de: asumir riesgos, enfrentar retos y cambios, participar activamente en la dinámica económica, empresarial y del mercado para poder sobrevivir.

El aprendizaje ha cobrado un importante papel para enfocar acciones que faciliten el desarrollo de la innovación en procesos, productos y servicios, se caracteriza por ser cognitiva y procesal, en el que involucra a cada miembro de la empresa y se conjunta con un desarrollo colectivo entre los grupos y la misma organización, el aprendizaje organizacional es un proceso que permite adquirir conocimientos y capacidades únicas, para resolver problemas y actuar a favor del crecimiento y progreso de una empresa. Además de generar estrategias a favor del desarrollo y productividad empresarial, con los que se optimice la toma de decisiones y la capacidad de realizar cambios en la organización.

Para el autor (Fabiana, 2016) se denomina clima organizacional al conjunto de condiciones psicológicas y sociales que caracterizan a una organización en un momento

dado. Los elementos que incluye el clima organizacional es el grado de identificación del personal con la empresa y sus propósitos, el grado de integración de los equipos de trabajo y del conjunto de la organización, las características y aceptación del liderazgo, los niveles de conflicto y consenso en la organización, los niveles de motivación del personal, las actitudes y opiniones de los miembros de la organización sobre aspectos claves de la misma, mientras que la (Universidad del Zulia, 2013) menciona que el desempeño laboral es un fenómeno social, donde se involucra el acoso laboral o acoso moral en el trabajo conocido, es tanto la acción de un hostigador u hostigadores conducente a producir miedo o terror en el trabajador afectado hacia su lugar de trabajo. Esta persona o grupo de personas reciben una violencia psicológica injustificada a través de actos negativos y hostiles en el trabajo por parte de sus compañeros, de sus subalternos o de sus superiores.

Es necesario conocer que el clima organizacional se basa con las percepciones y entorno laboral de un cierto grupo de personal que laboran en una empresa, tomando en cuenta factores como: control, capacitación, hábitos de comunicación, relaciones internas, procedimientos, políticas organizacionales, etc., dando como resultado un excelente desempeño laboral, según (Instituto Mexicano del Seguro Social, 2012) Con la que está cayendo a nivel de reducciones de plantilla e incertidumbre laboral, es posible que el tema de este artículo parezca un lujo. Sin un buen ambiente entre los miembros del equipo, cumplir los objetivos se hace muy complicado pues los obstáculos para conseguirlos no están ya solo fuera de la empresa sino que empiezan dentro.

Surge de un cambio de enfoque. Robert Leve ring era un periodista especializado en temas laborales. Como él mismo dice en las entrevistas, estaba harto de escribir sobre huelgas y los aspectos negativos del trabajo, así que decidió poner su atención en los aspectos positivos del empleo. Hoy en día, para que una empresa sea competitiva, ha de ser eficiente en todas las áreas, y para ello es primordial contar con empleados activos, competentes y motivados.

Además, el clima organizacional tiene que ver con los objetivos de la empresa por lo que son transmitidos a las personas que integran repercutiendo significativamente en el desempeño laboral, motivación y comportamiento donde se ve reflejado los obstáculos y facilidades que encuentra el colaborador para actuar en el ámbito laboral.

El comportamiento y pensamiento de las personas que laboran en una empresa tiene que ver con el ambiente que le rodea jugando un papel importante para la adaptación de las personas a un entorno laboral e interacción con el medio.

Asimismo el clima organizacional analiza factores externos a la empresa como: cambios tecnológicos, sociales, económicos que se producen en la actualidad causando un impacto en el desempeño y comportamiento de las personas que laboran en las organizaciones, reflejando en si una vida organizacional y condiciones para el ámbito laboral y los resultados que persiguen con el fin de medir y conocer el clima organizacional mediante encuestas aplicadas a los colaboradores de una empresa para diagnosticar inconvenientes que pueden ser corregidos en determinado periodo de tiempo, Según: (Iglesias & García , 2015).

Las variables que toma en cuenta para el clima organizacional son las formas de recompensar por el adecuado desempeño laboral, flexibilidad y compromiso de equipo de las distintas unidades para seguidamente implementar estrategias aplicables para el mejoramiento del clima laboral que favorece al desempeño de los colaboradores comprometiendo a la misión organizacional, motivación y rendimiento de los profesionales que cuenta una empresa.

El clima organizacional influye en los procesos psicológicos y organizacionales por lo que el resultado se manifiesta en el desempeño laboral, productividad, satisfacción laboral, y bienestar de los colaboradores, siendo necesario mejorar los modelos empresariales e implementación de estrategias que tiene que ver con el ambiente laboral, definiendo atributos individuales que se refieren a las actitudes, valores y opiniones de los integrantes de grupo de trabajo que afecta notablemente a la estructura organizacional que determinan la obtención de resultados.

En los últimos años el clima organizacional es un tema de vital importancia para las organizaciones donde proporciona una retroalimentación de los procesos de comportamiento organizacional y desempeño laboral donde permite introducir cambios en la forma de pensar y conductas de los colaboradores con el objetivo de introducir cambios que ayuden a la mejora de la estructura organizacional, por lo tanto, da lugar a relacionarse con las autoridades y recursos que faciliten al desempeño de las tareas,

además el desempeño laboral es el cumplimiento de las actividades que se ejercen en distintos niveles de la organización, evaluando mediante resultados.

Mientras que el (Instituto Federal de educación, ciencia y tecnología de Brazil , 2015) Aunque adoptar la RS es más fácil para una empresa grande, no implica que las micro, pequeñas y medianas empresas (pymes) no puedan implementarla, de hecho están conscientes de su compromiso moral con la sociedad, sus empleados y medio ambiente. En este sentido, el objetivo de este trabajo de investigación es analizar la relación que tiene el comportamiento ético y la calidad laboral de las organizaciones, con el desempeño empresarial de micro, pequeñas y medianas empresas de la ciudad de Celaya, Guanajuato, México.

2 Metodología

Para la presente investigación se tomó en cuenta al enfoque crítico-propositivo, su accionar se dirige a recabar información de la fuente y para su respectivo análisis estadístico, para la determinación causa-efecto con respaldo en su marco teórico. (Cualitativo, cuantitativo o cuali-cuantitativo), además la información fue obtenida por medio de la observación y el manejo de información encontrada siendo este la ayuda para la valoración del marco teórico.

Los datos obtenidos fueron analizados de manera estadística, a su vez servirán de apoyo para la obtención conclusiones y recomendaciones para dar solución al problema. La investigación se realizó en el sitio donde se produce el fenómeno en la empresa “Cooperativa de Ahorro y Crédito Maquita Ltda.” para tener contacto directo con la realidad, de los diferentes aspectos negativos encontrados en los colaboradores de dicha empresa.

Para reforzar los resultados del análisis con el marco teórico, se obtuvieron datos de libros, internet que ayudaron para la respectiva investigación. A su vez se exploró las causas que provocaron el problema, conociendo las causas necesarias y su efecto en cada problemática, siendo un factor importante para la solución al problema y obtener resultados positivos dentro de la institución financiera.

Se utilizó la estadística descriptiva para el análisis de los datos, así como para describir los diferentes resultados en sus respectivos análisis e interpretaciones, basadas en el marco teórico. Es investigación explicativa porque se encargará de encontrar el porqué de los hechos mediante la causa – efecto realizando un análisis crítico mediante encuestas a la población enfocándose en la explicación de las variables independiente riesgos ergonómicos, como la de la variable dependiente clima laboral.

La población de la presente investigación estará conformada por las personas que desempeñan sus actividades laborales en la “Cooperativa de Ahorro y Crédito Maquita Ltda. La población y muestra se toma como objeto de estudio a 23 colaboradores, tanto administrativo como operativo que tiene la “Cooperativa de Ahorro y Crédito Maquita Ltda.” la parroquia de Quisapincha.

Se utilizó como técnica la encuesta como instrumento de encuesta para la recolección de información requerida, dirigido a los colaboradores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Maquita Ltda. preguntas cerradas que se enfocarán en hechos o aspectos relacionados con la temática de los riesgos psicosociales y el clima laboral. El mayor instrumento de utilización es el cuestionario aplicado al personal de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Maquita Ltda., con preguntas cerradas, con el objetivo de tener información clara, precisa, siendo empleada en el análisis e interpretación de datos, sirviendo de apoyo en las conclusiones y recomendaciones. La validez y confiabilidad del instrumento de investigación se lo hizo con la asesoría del tutor, quien empleo sus conocimientos y observaciones para su corrección y posterior aplicación.

3 Resultados

A continuación, en la tabla 1 se presenta en resumen los resultados de las encuestas aplicadas a los colaboradores de la cooperativa que está en estudio:

Tabla 1 Resultados

PREGUNTAS	OPCIONES		
	SI	NO	TOTAL
¿Considera que existe una comunicación abierta, espontánea y dinámica entre los miembros de la institución?	10	13	23
¿Su jefe inmediato apoya sus ideas o sugerencias al momento de tomar decisiones en la institución?	11	12	23
¿En su área de trabajo sus compañeros cooperan con usted cuando es necesario que trabajen en equipo?	11	12	23
¿Ha recibido algún tipo de reconocimiento por parte de la institución durante el tiempo que forma parte de la misma?	9	14	23
¿Las actitudes negativas por parte de sus compañeros han influido en el cumplimiento de los objetivos empresariales?	8	15	23
¿Dentro de la institución se ha aplicado una evaluación de desempeño?	15	8	23
¿Al momento de desempeñar su trabajo, considera que tiene los conocimientos y habilidades necesarias para desempeñarse de	11	12	23

acuerdo a los requerimientos de sus superiores?			
¿Su superior atiende oportunamente sus inquietudes sobre las funciones que debe realizar?	11	12	23
¿La institución le proporciona los materiales necesarios para cumplir a cabalidad con las metas establecidas?	10	13	23
¿Cumple en el tiempo determinado las metas establecidas por parte de la dirección?	11	12	23
¿Las condiciones físicas de su lugar de trabajo (iluminación, ventilación, ruido, aseo) son las adecuadas para optimizar su desempeño?	11	12	23

Fuente: Encuestas

Elaborado por: Diana Isabel Domínguez Altamirano

Con los resultados obtenidos se puede observar se puede observar que dentro de la “Cooperativa de Ahorro y Crédito Maquita Ltda.” existe una comunicación equilibrada entre miembros de la institución, no obstante, un porcentaje mayoritario piensa que la comunicación no es tan dinámica, por lo que es necesario un análisis o evaluación más detallado con el fin de detectar todos los aspectos relevantes para la institución. La mayor parte de los colaboradores manifiestan que su jefe inmediato no apoya las ideas o sugerencias que estos hagan para el mejoramiento de la institución, lo cual, dificulta posiblemente el normal desenvolvimiento de un clima organizacional dentro de la institución de estudio; sin embargo, existe un cierto porcentaje que menciona que sus ideas son atendidas.

Con los resultados se puede notar claramente que la mayor parte de personas que laboran en la institución se enfocan en realizar trabajos independientemente, es decir, los colaboradores no trabajan en equipo cuando así lo amerita la situación, lo que resulta un problema para la institución ya que el compañerismo y el trabajo en grupo se ve reflejado en el desempeño laboral; sin embargo, existe un equilibrio entre las personas que si colaboran en trabajos en equipo, haciendo una situación que debe ser considerada para trabajar en ello y garantizar el bienestar de los colaboradores.

La mayor parte de los colaboradores no han recibido algún tipo de reconocimiento por sus labores, lo que representa un aspecto negativo para la empresa, ya que con los incentivos son motivos importantes para mantener motivado al personal de trabajo lo que garantizara un desempeño laboral óptimo y eficaz; sin embargo, se debe tomar en cuenta también a aquella parte que ha recibido algún reconocimiento que son las personas que más colaboran en la institución.

El conocimiento total para el desarrollo de las distintas actividades laborales encomendadas a los trabajadores representa una gran responsabilidad y, como los resultados indican un porcentaje casi similar entre una parte de los colaboradores que si tienen el conocimiento y otra parte que no lo tiene, representa una fortaleza para la institución capacitar a las personas sin conocimientos suficientes, con el fin de alcanzar un mejor desempeño a nivel de todos y cada uno de los miembros de la institución.

Pese a que la mayoría de la población estudiada menciona no tener las condiciones físicas necesarias para su labor diaria, existe un porcentaje que indica tener dichas condiciones; por lo que se evidencia que tan solo a una parte de las personas encuestadas se les brinda y dota de todas las comodidades posibles para el desempeño correcto y a tiempo de sus funciones.

Una vez verificado que el valor calculado, 4.26, es mayor que el valor de la tabla estadística de distribución chi cuadrado (tabla 1), 3.8415, se procede a rechazar la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alternativa; por lo tanto, el clima organizacional si

incide en el desempeño laboral de los colaboradores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Maquita Ltda.

Una vez procesados los datos derivados de las respuestas de 23 encuestados sobre las 11 interrogantes planteadas, un valor de coeficiente alfa de Cronbach igual a 0,708. Dicho resultado, según la clasificación mostrada en la tabla 1, permite concluir que, al superarse el valor requerido para que la prueba estadística sea aceptable, el instrumento de investigación empleado para diagnosticar el clima organizacional en la empresa objeto de estudio es confiable.

4 Discusión

Para conceptualizar el clima organizacional se inicia con la finalidad de determinar una relación en el área laboral internamente, donde el personal que labora llegue a involucrarse en la organización con las metas y objetivos del ambiente de trabajo (García, Rodríguez, Banda, Hernández, & Mandujano, 2017). Por lo tanto, se puede definir al clima organizacional, como el medio, o el ambiente de desarrollo de los empleadores e integración de los mismos a los objetivos planteados por la organización, al sentirse parte de, los trabajadores son parte del proceso de producción lo que llega a ser en un beneficio vital para la empresa.

Según la (Revista de Ciencias Sociales, 2012) Al respecto se vincula el desempeño con la capacidad de coordinar y organizar las actividades que al integrarse modelan el comportamiento de las personas involucradas en el proceso productivo. En este sentido, el desempeño son aquellas acciones o comportamientos observados en los empleados que son relevantes para los objetivos de la organización, y pueden ser medidos en términos de las competencias de cada individuo y su nivel de contribución a la empresa. Este desempeño puede ser exitoso o no, dependiendo de un conjunto de características que muchas veces se manifiestan a través de la conducta. El desempeño de los empleados siempre ha sido considerado como la piedra angular para desarrollar la efectividad y éxito de una organización; por tal razón existe en la actualidad total interés para los gerentes de recursos humanos los aspectos que permitan no solo medirlo sino también mejorarlo.

Además, está determinado por la percepción que tengan los miembros de la organización de los elementos que lo componen, esto abarca el sentir y la manera de protestar de las personas semblante a estos, puede ser vínculo y dificultad para el buen ocupación de la institución, puede ser un factor de elegancia e influencia en el actuación de quienes la completan. En la definición 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, 2012).

Se puede decir que el clima organizacional brinda potencia a los sistemas y secciones en sí organizativos y consentir una mayor productividad por su evidente vínculo con el trámite humano, que son los valores de compromiso adquiridos. A manera de síntesis, el clima organizacional es la expresión particular de los empleados y regentes que forman la alineación a la que corresponden. Esto contiene los distintos términos de compromiso laboral que puede estar mencionada en términos de independencia, organización, premios, respeto, sencillez, sostén, bienestar, etc.

Al analizar el ámbito organizacional desde la psicología, el clima y ambiente de la organización o trabajo, contiene elementos inquietantes para quienes se desempeñan en el mismo como el estrés y la insatisfacción en su trabajo, que pueden derivarse en padecimientos psicológicos aún más fuertes, afectando a un gran número de trabajadores, tomando en cuenta que, debemos entender a la salud como un proceso integral, físico y mental que aunque depende del individuo, otras condiciones intervienen y se traducen en bienestar psicológico o en enfermedades físicas y psíquicas.

Mientras que la (Universidad Iberoamericana, Ciudad de México , 2014) El primer documento formal sobre el fenómeno de adicción al trabajo, en el que definió a ésta como una necesidad de trabajar incesantemente que afecta a la salud, a la felicidad y a las relaciones de la persona.

Desde el planteamiento primigenio han existido diferentes ópticas sobre la definición de la adicción al trabajo: hay quienes han tenido una visión positiva y otros, una percepción

negativa sobre este tipo de adicción psicológica. La perspectiva positiva de la adicción al trabajo –con un punto de vista basado en los beneficios para la organización.

En la línea del enfoque negativo de la adicción al trabajo. La adicción al trabajo es una enfermedad progresiva y fatal que se enmascara como un rasgo positivo en nuestra cultura. Para esta autora, los adictos se alienan de sus propios cuerpos, de sus sentimientos, de su creatividad y de su familia y amigos. Otros autores, en la misma dirección que, han apoyado sus investigaciones sobre el efecto perjudicial que tiene la adicción al trabajo en quien la padece.

Niveles del clima organizacional

El clima organizacional refleja las habilidades o problemas que tropieza el trabajador para desarrollar o encoger su productividad o para acertar su punto de moderación (Segredo, García, López, Cabrera, & Perdomo, 2015).

Tabla 2 Niveles del clima organizacional

Niveles del clima organizacional	
Nivel de clima psicológico	Se refiere a las percepciones que tienen los individuos en su entorno organizacional.
Nivel de clima agregado	Es el conjunto de apreciaciones de los personajes que pertenecen a una propia unidad reconocible. Llamado también como nivel de clima afectivo en la que las experiencias son compartidas por los integrantes del grupo laboral.
Nivel de clima colectivo	Se refiere a un grupo de individuos con percepciones equivalentes.

En el mundo actual los niveles del clima organizacional es un fenómeno que se valora y se lo toma como auge ante la miseria de comprender todo lo que influye en el beneficio de las personas, como situación necesaria en la obtención de la perfección en el proceso laboral y así conseguir una mayor eficiencia organizativa, esto lleva a una intensa competencia en el campo nacional e internacional referente al desarrollo de metodologías para su evaluación organizacional permanente.

Factores

Tabla 3 Factores internos y externos

Factores de la organización (externos)		Factores individuales (internos)
<i>Estructura</i>	<i>Procesos</i>	<i>Desarrollo</i>
<ul style="list-style-type: none"> - Tamaño y proporción - Centralización o descongestión - Complejidad - Manejos y practicas - Normas y procedimientos - Arreglo burocrática - Sistema jerárquico - Régimen de coordinación y control - Peculiaridades de la tarea 	<ul style="list-style-type: none"> - Liderazgo y estilos de dirección - Procesos de notificación - Sistemas de estimulación y recompensas - Aprietos y obstáculos - Innovación y riesgo - Transcurso de toma de decisiones 	<ul style="list-style-type: none"> - Calidad - Valores (aprendizaje, estatus...) - Talentos y habilidades - Incitación y experiencias - Comprensión - Socialización

Fuente: García (2012)

Elaborado por: Diana Isabel Domínguez Altamirano

En el ámbito de clima laboral se desarrollan ciertos valores que ayudan al desarrollo de un trabajo óptimo y adecuado como la calidez, la inclusión, la cercanía, el respeto, que son características adecuadas para la existencia de principios, comunicación, procesos de eficacia y eficiencia con las personas que trabajan, las autoridades y por ende los clientes que son quienes reciben la respuesta laboral en cuanto al clima de trabajo que cada uno se encuentra (Celis, 2014).

Como lo menciona Celis cada elemento de valor es indispensable para que se produzca un clima laboral adecuado y por ende los resultados productivos laborales también mejoren, de acuerdo a esto y para una mayor comprensión del área laboral y los elementos que en ella intervienen los definimos individualmente, considerando que el clima laboral integra tanto las actividades que se realizan en la organización como las actitudes e interacciones entre los trabajadores de forma distinta, siendo un conjunto de características relativamente estables en el transcurso del tiempo que definen el ambiente en la organización en cada uno de sus miembros.

Por lo tanto, el desempeño de los empleados es de suma importancia para desarrollar la efectividad y el éxito de una organización, por esta razón hay un constante interés de las empresas por mejorar el desempeño laboral a través de continuos programas de capacitación y desarrollo, con la finalidad de incrementar el trabajo en equipo y crear una cultura de realización en donde todos los roles son complementarios.

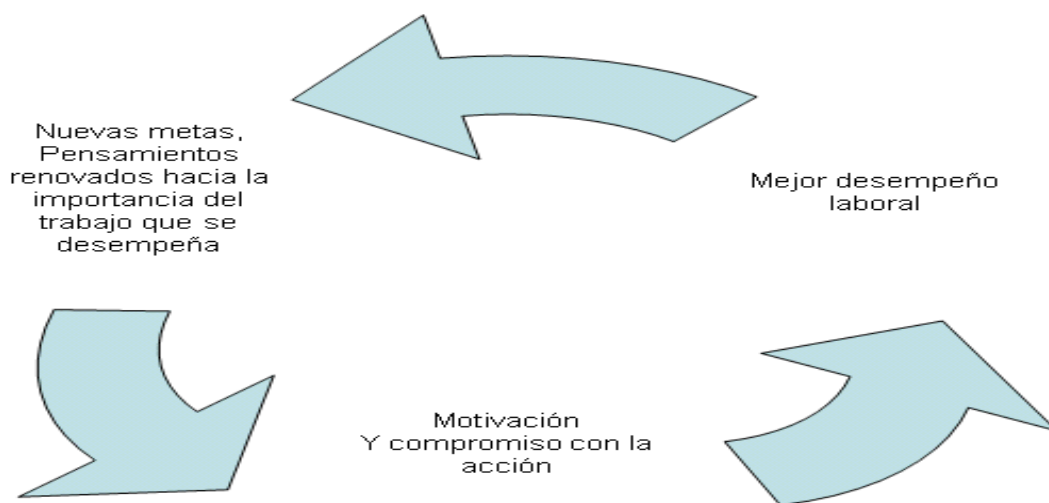


Gráfico 1 Elementos

Fuente: Rodríguez & Acosta (2009)

Elaborado por: Diana Domínguez

Como se puede observar en el gráfico al fomentar nuevas metas, pensamientos en el área laboral con la aplicación de algunas utilidades como la motivación y el compromiso el desempeño laboral. La (Universidad Autónoma de Aguascalientes, 2013) uno de los temas que ha despertado gran interés en deGerencia.com es el relacionado con el clima organizacional y su medición en la empresa.

Esto a juzgar por la cantidad de visitas y comentarios que han suscitado artículos como el de Venezuela Competitiva, Definición del clima laboral y Cómo actuar para mejorar el clima, así como por las búsquedas registradas en la página.

Un estudio de clima organizacional o laboral permite conocer el estado de la empresa en cuanto a aspectos organizacionales, ambiente de trabajo, la cultura, estado de ánimo, y factores similares que pueden influir en el desempeño de su personal. Resulta imperativo para el departamento de Recursos Humanos a la hora de determinar si sus políticas y estrategias son realmente efectivas.

A su vez afirma la (Universidade Regional de Blumenau, 2012) el clima en sentido meteorológico que entendería el clima como: el conjunto de características que son estables a lo largo del tiempo dentro de una región geográfica delimitada y que incluye una gama de elementos diferentes. No se trata del tiempo que hace, sino de las peculiaridades del tiempo que predomina en una zona o lugar.

5. Conclusiones

El clima organizacional no solo debe conformarse con una visión única o una sola dimensión del clima, al contrario, debe tomar un enfoque integral, mediante el análisis de variables como la motivación laboral, compromiso organizacional, desempeño de funciones y relaciones interpersonales. También cabe señalar que la medición del clima organizacional puede hacerse desde distintos niveles de análisis tomando en cuenta al individuo, grupo o unidad funcional, ambiente organizacional. Por lo que también considerar variables como nivel jerárquico, unidad de trabajo u otras variables organizacionales específicas al estudiar las relaciones entre clima, satisfacción y desempeño puede ser un aporte.

La investigación pretende analizar las variables como el clima organizacional y el desempeño laboral tomando en cuenta la percepción de las relaciones interpersonales para la mejora en la de ámbito organizacional, por lo que los resultados encontrados también indican el diagnóstico del clima organizacional sobre la productividad laboral como: el rendimiento, absentismo, rotación, accidentes, etc.

Referencias bibliográficas

- Cárdenas , L., & Arciniegas , Y. (2012). Modelo de intervención en clima organizacional . *redalyc*, 76.
- Celis, C. M. (2014). Importancia del Clima Organizacional en la Productividad Laboral. *Universidad Militar Nueva Granada*, 2-28. Obtenido de http://repository.unimilitar.edu.co/bitstream/10654/13586/1/ENSAYO_DE_GRADO_ADO_.pdf
- Fabiana, P. d. (2016). Estudio del clima organizacional del setor no industrial. *redalyc*, 23.
- García, B. G., Rodríguez, L. O., Banda, H. I., Hernández, L. G., & Mandujano, J. C. (2017). Clima Organizacional. El caso de estudio: la hacienda La Chonita en Cunduacán, Tabasco, México. *Revista Global de Negocios*, 5(5), 75-86. Obtenido de <ftp://ftp.repec.org/opt/ReDIF/RePEc/ibf/rgnego/rgn-v5n5-2017/RGN-V5N5-2017-7.pdf>
- García, C. (2012). El trabajo en equipo. Un estudio de caso en la Unidad de Cuidados Intensivos del Hospital General Universitario Rafael Méndez de Lorca. *Universidad de Murcia*, 1-316. Obtenido de <https://digitum.um.es/xmlui/bitstream/10201/29618/1/Concpci%C3%B3n%20Lucas%20Garc%C3%ADa-%20Tesis%20Doctoral.pdf>
- Iglesias , A., & García , Z. (2015). Generalidades del clima organizacional. *Redalyc*, 455-457.
- Instituto Federal de educacion, ciencia y tecnologia de Brazil . (2015). "Impacto en el desempeño empresarial". *Redalyc*, 33.
- Instituto Mexicano del Seguro Social. (2012). Clima organizacional y satisfacción laboral. *redalyc*, 57.
- Revista de Ciencias Sociales. (2012). Desempeño laboral y estabilidad del personal administrativo . *Marcaibo*, 10 .
- Segredo, A. P., García, A. M., López, P. P., Cabrera, P. L., & Perdomo, I. V. (2015). Enfoque sistémico del clima organizacional y su aplicación en salud pública. *Revista Cubana de Salud Pública*, 41(1), 115-129. Obtenido de <http://www.redalyc.org/html/214/21438819010/>
- Universidad Autónoma de Aguascalientes. (2013). Habilidades directivas: Determinantes en el clima organizacional. *redalyc*, 85.

Universidad del Zulia. (2013). El mobbing en el desempeño laboral. *redalyc*, 132.

Universidad Iberoamericana, Ciudad de México . (2014). Adicción al trabajo, satisfacción y desempeño. *redalyc*, 13.

Universidade Regional de Blumenau. (2012). Clima organizacional y desempeño financiero. *redalyc*, 44.