



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE AMBATO

FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS

Trabajo de titulación en la modalidad de proyectos de investigación previo a la obtención del título de Ingeniera de Empresas

TEMA: “El Clima Organizacional y la participación de la mujer en el sector Cooperativo de la ciudad de Ambato - caso Cooperativa de Ahorro y Crédito “Kullki Wasi” Ltda.”

AUTORA: Verónica Elizabeth Sisa Chacha

TUTOR: Ing. Mg. Jacqueline del Pilar Hurtado Yugcha

AMBATO – ECUADOR

Julio 2017



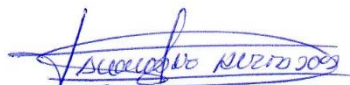
APROBACIÓN DEL TUTOR

Ing. Mg. Jacqueline del Pilar Hurtado Yugcha

CERTIFICA:

En mi calidad de Tutora del trabajo de titulación “EL CLIMA ORGANIZACIONAL Y LA PARTICIPACIÓN DE LA MUJER EN EL SECTOR COOPERATIVO DE LA CIUDAD DE AMBATO - CASO COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “KULLKI WASI” LTDA.” Presentado por VERONICA ELIZABETH SISA CHACHA para optar por el título de Ingeniera de Empresas, CERTIFICO, que dicho proyecto ha sido prolijamente revisado y considero que responde a las normas establecidas en el reglamento de títulos y grados de la Facultad suficientes para ser sometido a la presentación pública y evaluación por parte del tribunal examinador que se designe.

Ambato, 27 de marzo de 2017



Ing. Mg. Jacqueline del Pilar Hurtado Yugcha

C.I:1803022639

DECLARACIÓN DE AUTENTICIDAD

Yo, **VERÓNICA ELIZABETH SISA CHACHA**, declaro que los contenidos y los resultados obtenidos en el presente proyecto, como requerimiento previo para la obtención del Título de Ingeniera de Empresas, son absolutamente originales, auténticos y personales a excepción de las citas bibliográficas.



Verónica Elizabeth Sisa Chacha

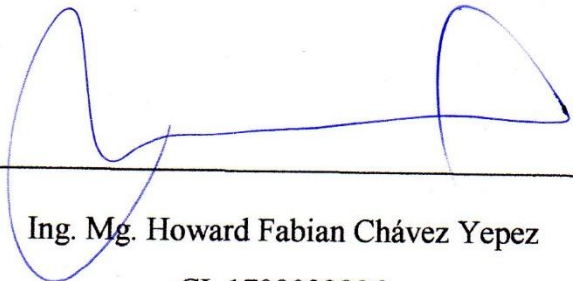
CI:1804668299

APROBACIÓN DE LOS MIEMBROS DEL TRIBUNAL DE GRADO

Los suscritos profesores calificadores, aprueban el presente trabajo de titulación, el mismo que ha sido elaborado de conformidad con las disposiciones emitidas por la Facultad de Ciencias Administrativas de la Universidad Técnica de Ambato.



f) _____
Ing. MBA Raúl Francisco Villalba Miranda
CI. 0500972369



f) _____
Ing. Mg. Howard Fabian Chávez Yopez
CI. 1709032906

Ambato, 02 de junio del 2017

DERECHOS DE AUTOR

Autorizo a la Universidad Técnica de Ambato, para que haga de este trabajo de titulación o parte de él, un documento disponible para su lectura, consulta y procesos de investigación, según las normas de la Institución.

Cedo los derechos en línea patrimoniales de mi proyecto, con fines de difusión pública además apruebo la reproducción de este proyecto, dentro de las regulaciones de la universidad, siempre y cuando esta reproducción no suponga una ganancia económica y se realice respetando mi derecho de autor.



Verónica Elizabeth Sisa Chacha

CI.:1804668299

AGRADECIMIENTO

Mi agradecimiento a Dios todo poderoso el cual me dio la vida, paciencia, fortaleza y la sabiduría para cumplir mi sueño y quien además me ha permitido ser perseverante en todos los objetivos que me he propuesto.

A mi Universidad Técnica de Ambato, mi Facultad de Ciencias Administrativas en la Carrera de Organización de Empresas por ser parte de la adquisición de todos mis conocimientos, experiencias el convivir día a día en las aulas de clase y considerarlas como mi hogar a todos mis docentes que me transmitieron sus enseñanzas que aplicare en el ámbito profesional en el futuro, a todos mis compañeros que se convirtieron en mis amigos y parte de cada actividad universitaria.

Un agradecimiento profundo a la Ing. Mg. Jacqueline Hurtado por ser mi guía en la realización de mi Proyecto de Investigación con su paciencia, tiempo y enseñanzas para cumplir con esta meta.

A la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Kullki Wasi” Ltda. en especial al Lic. Juan Andagana por su predisposición en que realizara mi proyecto conjuntamente con la institución financiera.

Agradezco también a mi familia por el apoyo que me han brindado cuando más los he necesitado y siempre tener los consejos necesarios para que pueda superarme culminando mi sueño anhelado ser una profesional.

Verónica Elizabeth Sisa Chacha

DEDICATORIA

El presente proyecto investigativo está dedicado a Dios quien me ha dado la vida y la fortaleza para seguir adelante y no rendirme, ser perseverante con mis sueños atravesar todos los obstáculos que se me han presentado durante todo mi periodo académico.

A mis padres Germán y Mercedes que son lo más importante que tengo en mi vida que gracias a su apoyo incondicional puedo cumplir esta meta con sus enseñanzas, valores y principios que ellos me han inculcado y el carácter para no rendirme nunca ya que ellos son mi mayor orgullo y ejemplo a seguir.

A mis hermanos Eduardo y Giovanni por ser parte de todo este proceso en el cual con sus consejos han sido la fuerza que me ha hecho falta para poder cumplir con este objetivo de mi vida.

Verónica Elizabeth Sisa Chacha

INDICE GENERAL

CONTENIDO	PÁGS.
PORTADA.....	I
APROBACIÓN DEL TUTOR.....	II
APROBACIÓN DE LOS MIEMBROS DEL TRIBUNAL DE GRADO.....	IV
DERECHOS DE AUTOR.....	V
AGRADECIMIENTO.....	VI
DEDICATORIA.....	VII
INDICE GENERAL.....	VIII
INDICE DE TABLAS.....	XI
INDICE DE FIGURAS.....	XII
RESUMEN EJECUTIVO.....	XIII
1. DEFINICIÓN DEL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN.....	1
1.1 árbol de problemas.....	4
1.1.1 análisis crítico.....	5
2. OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN.....	6
2.1 objetivo general.....	6
2.2 objetivos específicos.....	6
3. FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA (ESTADO DEL ARTE).....	7
3.1. Origen y evolución del clima organizacional y participación de la mujer.....	7
3.2. Evolución histórica de la administración – participación de la mujer.....	11
3.3. Clima organizacional.....	13
3.4. Características del clima organizacional.....	14
3.5. Entorno y estrategias del clima organizacional.....	15
3.6. Funcionalidad del clima organizacional.....	15
3.7. Clima.....	16
3.7.1 clima organizacional.....	16
3.8. Cooperativa.....	16
3.9 cooperativas de ahorro y crédito.....	17
3.9.1. Datos históricos y leyes de las cooperativas de ahorro y crédito en ecuador ..	17
3.10. Crédito.....	18

3.10.1. Tipos de crédito.....	18
3.11. Cajas de ahorro.....	19
3.12. Medición	19
3.13. Sistema	19
3.14.1 sistema de evaluación.....	19
3.13.2. La entidad como sistema.....	20
3.15. Sistema de control administrativo.....	20
3.16. Sistema de información.....	21
3.17. Sistema de medición de desempeño laboral.....	21
3.18. Sistema de retroalimentación del desempeño	22
3.19. Sistema de medición de rendimiento empresarial.....	22
3.20. Sistema de medida del rendimiento estratégico (smre).....	22
3.21. Indicadores	23
3.21.1. Indicadores de eficiencia.....	23
3.21.2. Indicadores de gestión del sector cooperativo	24
3.22. Desempeño laboral.....	26
3.23. Evaluación de desempeño	27
3.24. Medición de desempeño.....	27
3.25. Cultura indígena.....	27
3.26. Productividad	29
3.27. Eficiencia.....	29
3.28. Eficacia.....	30
4. METODOLOGÍA	31
4.1 Metodo Alfa de Cronbach.....	31
4.2 Población y Muestra.....	32
4.2.1 Población.....	32
4.3 Muestra.....	33
4.3.1. Recolección de la información.....	33
4.3.2. Instrumento de recolección	34
4.3.3. Procesamiento de información.....	34
5. ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN RESULTADOS	36
análisis otras encuestas.....	72
5.1 Analisis de resultados sistema de evaluacion de desempeño.....	84

encuesta del sistema de medición de desempeño laboral.....	84
Interpretación De Datos	84
5.2 Verificación de la hipótesis.....	92
5.2.1 Método Alfa de Cronbach.....	92
6. CONCLUSIONES.....	96
7. RECOMENDACIONES.....	98
8. BIBLIOGRAFIA.....	107
Anexos.....	110

INDICE DE TABLAS

CONTENIDO	PÁGS.
Tabla 1 Estructura Organizacional Y Procesos Organizacionales.....	13
Tabla 2 Indicadores De La Cooperativa “Escencia Indigena” Ltda	24
Tabla 3 Indicadores De Gestion Cooperativa “Chibuleo” Ltda.....	25
Tabla 4 Indicadores De Gestion Cooperativa “Ambato” Ltda.....	26
Tabla 5 Nacionalidades Indigenas Del Ecuador	28
Tabla 6 Pueblos Indigenas Del Ecuador	29
Tabla 7 Satisfaccion De Necesidades	36
Tabla 8 Comunicación	43
Tabla 9 Integracion Personal.....	52
Tabla 10 Clima Organizacional-Resultados.....	59
Tabla 11 Satisfaccion Laboral.....	67
Tabla 12 Evaluacion Del Desempeño	84
Tabla 13 Metodo De Evaluacion Desempeño Laboral	86
Tabla 14 Encargado De Evaluacion De Desempeño	87
Tabla 15 Capacitaciones	88
Tabla 16 Resultados De Evaluacion	89
Tabla 17 Recursos Economicos	90
Tabla 18 Incentivo Por Evaluacion	91
Tabla 19 Estadisticos Descriptivos Alfa De Cronbach	93
Tabla 20 Resumen De Procesamientos De Casos.....	94
Tabla 21 Estadisticas De Fiabilidad.....	94
Tabla 22 Estadisticas Del Total Del Elemento.	95

INDICE DE FIGURAS

CONTENIDO	PÁGS.
Figura N. 1: Árbol De Problemas	4
Figura N. 2 Importancia para la Estrategia	16
Figura N. 3 Entidad como Sistema	20
Figura N. 4 Sector Cooperativo	33
Figura N. 5 Consolidado Satisfacción de Necesidades	42
Figura N. 6 Consolidado Comunicación	51
Figura N. 7 Consolidado Integración Personal	58
Figura N. 8 Consolidado Clima Organizacional -Resultados	66
Figura N. 9 Consolidado Satisfacción Laboral	72
Figura N. 10 Desempeño Laboral	85
Figura N. 11 Método de Evaluación	86
Figura N. 12 Encargado de la Evaluación.....	87
Figura N. 13 Capacitaciones	88
Figura N. 14 Resultados de Evaluación	89
Figura N. 15 Recursos Económicos	90
Figura N. 16 Incentivo por Evaluación	91
Figura N. 17 Proceso de Administración participativa por objetivos	104
Figura N. 18 Proceso de la EPPO	106

RESUMEN EJECUTIVO

El Clima Organizacional y la participación de la mujer en el sector cooperativo, caso COAC. “Kullki Wasi” Ltda. Matriz Ambato dedicada a las finanzas, tiempo durante el cual ha logrado impulsar el desarrollo económico de la población rural y urbana marginal, es indispensable mejorar las relaciones personales, estructurales, comportamiento y ambiente físico para mantener y mejorar la productividad del sector.

Por tal motivo el presente proyecto de investigación es enfocado en realizar un análisis del entorno interno como externos del sector cooperativo de la ciudad de Ambato con el fin de mejorar las estrategias que permitan incrementar la participación de la mujer y por ende el clima organizacional y de esta manera el satisfacer las necesidades de los socios .

Los datos que se obtuvo en esta investigación de campo aplicada a los empleados del sector cooperativo indican que es necesario aplicar un sistema de evaluación de desempeño laboral, ya que es un factor primordial para los empleados de las cooperativas de la ciudad de Ambato ya que los socios consideran como una falencia que se debe mejorar.

Así la propuesta resultante de la investigación orientó para identificar y diseñar un sistema de evaluación de desempeño laboral, en el cual se aplicara de una forma permanente con la utilización de capacitaciones previas y la retroalimentación respectiva mediante estas actividades encaminadas a satisfacer las necesidades de los socios que confían en la credibilidad de la cooperativa de Ahorro y Crédito “Kullki Wasi” Ltda.

PALABRAS CLAVES:

INVESTIGACIÓN; SECTOR COOPERATIVO; MUJER; CLIMA ORGANIZACIONAL.

ABSTRACT

The Organizational Climate and the participation of women in the cooperative sector, COAC case. "Kullki Wasi" Ltda. Matrix Ambato dedicated to microfinance, during which time it has been able to boost the economic development of the marginal rural and urban population, it is indispensable to improve personal, structural, behavioral and physical environment relationships to maintain and improve the Productivity of the sector.

For this reason, the present research project is focused on an analysis of the internal and external environment of the cooperative sector of the city of Ambato in order to improve the strategies that increase the participation of women and therefore the organizational climate and this way satisfying the needs of the partners.

The data obtained in this field survey applied to employees in the cooperative sector indicate that it is necessary to apply a system of evaluation of labor performance, since it is a prime factor for the employees of the cooperatives of the city of Ambato since the Partners consider a failure to be improved.

Thus the proposal resulting from the research guided me to identify and design a system of evaluation of work performance, in which it would be applied in a permanent way with the use of previous training and the respective feedback through these activities aimed at satisfying the needs of the Partners who rely on the credibility of the Savings and Credit Cooperative "Kullki Wasi" Ltda.

KEY WORDS: INVESTIGATION; COOPERATIVE SECTOR; WOMAN; ORGANIZATIONAL CLIMATE.

1. DEFINICIÓN DEL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

El origen del desarrollo organizacional como indica Mello (2004) inicia en el año de 1924 ya que en los trabajos se podía descubrir factores en el comportamiento que impedían un buen resultado en las actividades del trabajo. En el año de 1958 nació la idea de utilizar medios avanzados pensando en favorecer al desarrollo de cada persona de la empresa. A partir del año 1962 surge la necesidad de mejorar el ambiente de las organizaciones que son complementados con nuevos enfoques de la administración que pudieron analizar al empleado moderno con el objetivo de que la organización pudiere tener un crecimiento.

Dentro del contexto mundial los factores más frecuentes que se puede identificar en las empresas es : insatisfacción de los trabajadores referente a los entrenamientos incorrectos, bajas remuneraciones, deficiente comunicación entre empleados y jefes superiores, incumplimiento de políticas en la institución, inestabilidad laboral teniendo como consecuencia estrés laboral, baja productividad y que no se cumpla con los objetivos. La desmotivación en los trabajadores también incide en el clima organizacional ya que no son las adecuadas para el desempeño y esto da como resultado inestabilidad a la hora de cumplir las actividades encomendadas siendo un limitante competitivo en el ámbito empresarial.

El clima organizacional es el entorno de las organizaciones que cada individuo recibe de manera positiva o negativa, es por esto que un clima organizacional negativo conlleva al bajo rendimiento, conflictos en la toma de decisiones.

En el Ecuador existe una gran variedad de cooperativas no solo de ahorro y crédito sino también de transporte, comercialización entre otros, según la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria (SEPS) se considera como instituciones que retribuyen riqueza en donde se registra cerca de 888 cooperativas de ahorro y crédito con un 27,6% que esto representa alrededor de 6.000 millones de dólares en activos que sirven como desafiantes a la pobreza que son destinados a cada socio.

La crisis financiera en la década de los ochenta y noventa provocada por la deuda

externa, bajo precio del petróleo, desastres climáticos que originó una tasa de interés alta, insolvencia en el sistema financiero en donde quebraron muchos bancos para el año 2007 las personas no creían en las instituciones financieras pero no obstante las cooperativas de ahorro y crédito buscaron financiamientos en donde los ecuatorianos que percibían ingresos bajos pudieran adquirir un crédito de manera legal. En la provincia de Tungurahua, cantón Ambato es considerada como activo comercial dedicada a la agricultura, ganadería así como sus pequeños talleres de confección que sustentan los hogares, regulada con la (Ley Orgánica Popular y Solidaria) en donde la COAC. “Kullki Wasi” Ltda. Tiene un índice de rotación de puestos anual con un 30% de sus empleados que oscila entre 0 a 2 años de servicios que significa muy poco tiempo de trabajo, generalmente las cajeras son aquellas que generan baja productividad y de la misma forma pérdidas en la empresa.

Según ENEMDU (2013), se puede distinguir que existe un gran número de empleados con un 49.99% son hombres y con un %50.01 son mujeres, no obstante en los trabajos en empresas existe una baja participación de la mujer es por esto que existen dificultades a la hora de contratar el personal para esto la ideología debe cambiar se debe medir por su talento y habilidades, es por esta razón que en la cooperativa existen problemas a la hora de trabajar y decidir el futuro de la empresa para acompañar a los beneficios de la institución y de las personas cabe mencionar que se rigen a las normas del Plan Nacional del Buen Vivir (2013-2017) la especulación de los precios de los productos a la hora de comercializar es un causa por las cuales las personas no tienen una forma justa de llevar los productos del campo a la ciudad y esto impide el desarrollo de las familias, según la SENPLADES (2007) El buen vivir de cada persona se encuentra inmerso en la igualdad de género en relación a las mujeres que en nuestro país no existe ya que aún se contrata solo hombres para ocupar cargos superiores.

Para Hernández A. (2001) Las mujeres mestizas han participado en el ámbito político, no es el caso de la mujer indígena que ha tenido varios obstáculos como su idioma, vestimenta, cultura, costumbres, educación las razones por las cuales han estado fuera de cualquier organización .Ya para el siglo XX en el caso de Ecuador busco la independencia de la mujer en el cual la constitución determina que debe haber igualdad de oportunidades y que no exista discriminación, el reconocimiento de recursos

económicos aún no está al mismo nivel que los hombres ya que la mujeres solo se dedican a las actividades dentro del hogar quehaceres del hogar y la retribución económica no era la correcta.

En el sector cooperativo se puede identificar un inadecuado clima organizacional es por esto que se presentan las siguientes causas, un deficiente clima organizacional origina que exista un inadecuado ambiente de trabajo ya que entre los empleados no existe compañerismo a la hora de tomar decisiones para la apertura de un nuevo crédito, la falta de compromiso de los empleados por que no existe motivación o incentivos en donde ocasiona que haya un incumplimiento de metas establecidas, falta de capacitaciones en un determinado tiempo al personal causa la insatisfacción de los socios, una inadecuada comunicación previo a la contratación del personal o por medio de correos electrónicos indicando las actividades a realizar puede causar que se presenten conflictos entre empleados y por este motivo no llegaran a cumpliría los objetivos establecidos en donde da como resultado perdidas en la organización.

1.1 ÁRBOL DE PROBLEMAS

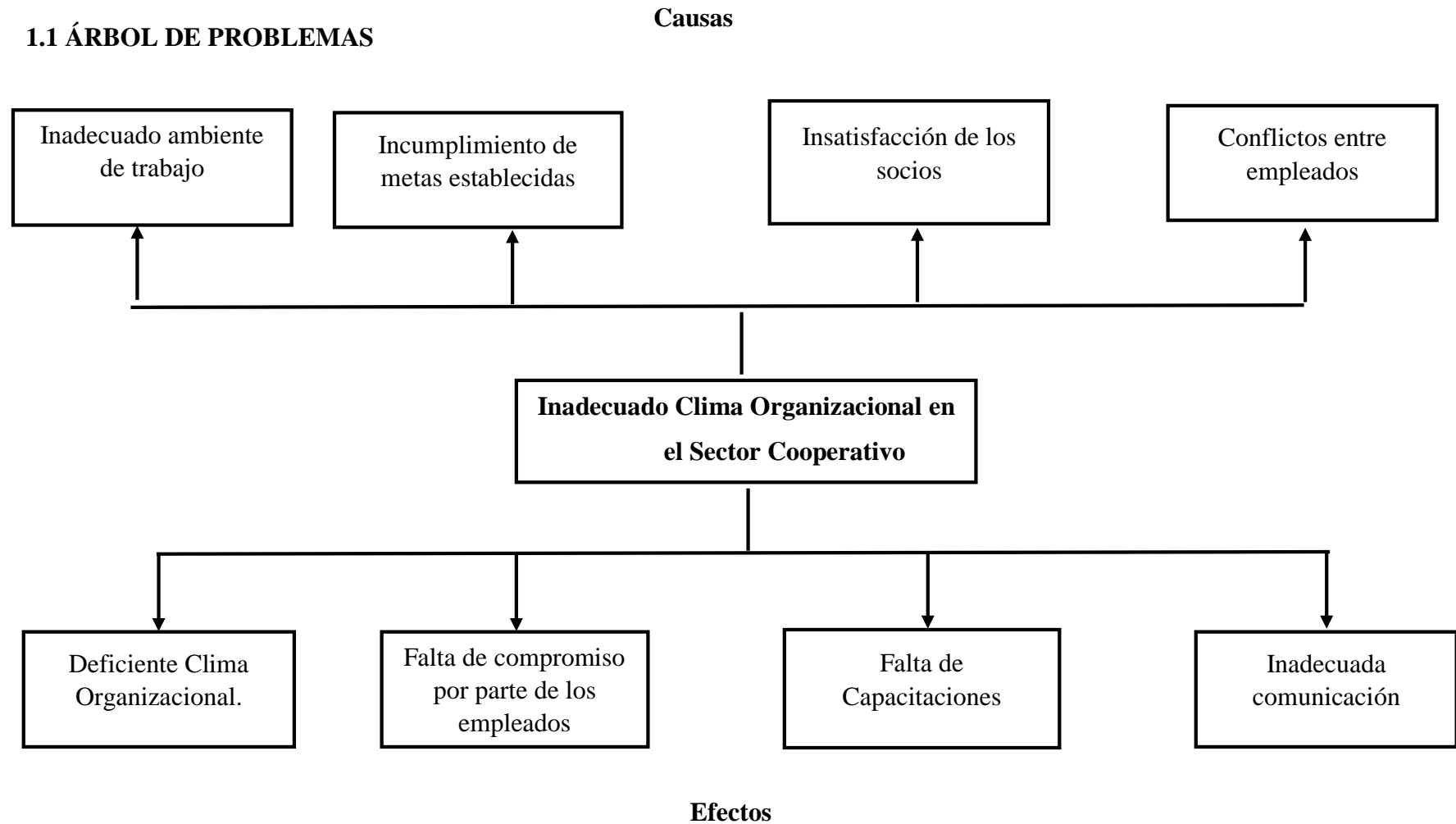


Figura N. 1: Árbol De Problemas
Elaborado por: Verónica Sisa

1.1.1 ANÁLISIS CRÍTICO

La competencia que hoy en día se puede evidenciar conlleva a que los empleados se encuentren en constantes capacitaciones ya que cuando el clima organizacional es inadecuado ocasiona que el ambiente en el trabajo sea negativo y de esta manera los empleados se encuentren desmotivados y de esta manera no haya compromiso por parte de los trabajadores y no realicen sus actividades de la mejor manera ya que solo lo hicieren solo por cumplir el horario y no satisfacer lo que el socio solicita lo que conllevaría a no cumplir las metas que establecen los parámetros de la institución , con la falta de capacitaciones a los trabajadores en relación a la atención al cliente es necesaria ya que con los medios tecnológicos se puede realizar un trabajo eficaz y el socio pueda resolver sus necesidades de una manera oportuna, la inadecuada comunicación entre empleados cuando vayan a realizar la aprobación de un crédito debe ser buena es por esto que si esta no existe tomaría una mala decisión al momento de acreditar en donde daría como resultado problemas legales además perdida del dinero.

En el clima organizacional también influye el nivel académico de los empleados ya que si no tienen los conocimientos adecuados en la aplicación de sus funciones ya que por ejemplo cuando otorgan un préstamo le puede resultar difícil manejar los medios tecnológicos desde calcular la tasa de interés la cual utilizan, los cálculos de la tabla de amortización ,tiempo, monto a prestar, es por esto que el empleado al realizar estos procesos si no está capacitado ocasionaría demora lo hiciere que la institución crezca de una manera lenta y conlleva a que no pueda estar a la par con las demás cooperativas dentro y fuera de los segmentos a la cual pertenece.

2. OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN

2.1 Objetivo General

Determinar el Clima Organizacional y la participación de la mujer en el desempeño laboral del sector Cooperativo.

2.2 Objetivos Específicos

- Fundamentar teóricamente los temas relacionados al Clima Organizacional y participación de la mujer como vector de eficiencia en la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Kullki Wasi” Ltda.
- Caracterizar la situación actual de la eficiencia en el Clima organizacional del sector cooperativo de la ciudad de Ambato.
- Diseñar un Sistema de Evaluación de Desempeño Laboral que permita mejorar el Clima Organizacional la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Kullki Wasi” Ltda.

3. FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA (ESTADO DEL ARTE)

3.1. Origen y evolución del Clima Organizacional y participación de la mujer

Para Miño Grijalva (2013) en la segunda mitad del siglo XVIII el mundo se transforma con la consolidación y expansión del capitalismo industrial que iba desde Inglaterra hasta Europa Occidental, durante la revolución del capitalismo industrial se sobreexplotaba al obrero con el fin de obtener utilidades sin importar las condiciones en la que los trabajadores se desempeñaban, las exageradas jornadas laborales en donde incluían a los niños y las mujeres dio como resultado que los campesinos y jornaleros tomaran la decisión de emigrar.

Los trabajadores se resistían a que las maquinas se convirtieran en su competencia y de esta forma empiezan los enfrentamientos entre empresarios capitalistas y obreros sindicalizados con el objetivo de tener igualdad entre los seres humanos, ya para el siglo XIX se organizaron varios países Europeos en la creación de cooperativas con el fin de tener igualdad social utilizando como medio la asociación. Después de tanto fracaso en relación a las cooperativas en 1843 un hecho sucedió que marco hasta la actualidad en la ciudad minera y textil de Rochdale en Manchester Inglaterra un grupo de desempleados decidieron seguir la idea de Robert Owen que era fundar una cooperativa, entonces abrieron un almacén cooperativo de consumo. Las cooperativas empezaron a funcionar desde el 24 de octubre de 1844.

Después de la experiencia de los primeros pioneros de Rochdale se conforman dos grandes sistemas en Alemania; el primero Herman Schultze y el segundo Raiffeisen que estaban direccionadas sus actividades a créditos para el bienestar campesino, pero había rivalidad entre los dos sistemas es por esto que se crean las cajas rurales en donde se establecía los créditos para los socios con responsabilidad solidaria y pensando en contribuir con la economía de cada una de las familias y poder iniciar con emprendimientos que pueda sostener cada uno de los hogares.

El origen del cooperativismo en el Ecuador, desde los antecedentes mundiales en el siglo XVIII y XIX, hasta la llegada de las ideas de cooperación de la republica cacaotera da inicio a la conformación del sector de los gremios de los trabajadores del

puerto de Guayaquil y la urbe interandina de Quito por intermedio de la conformación de las cajas de ahorro como medio de transacción en donde ya se podía notar que las personas acudían a solicitar dinero para emplearlo en cualquier negocio a cambio de la prestación se pagaba una cantidad de dinero por el servicio.

Las cajas de ahorro estuvieron conformadas por diferentes labores que se les podía tomar en cuenta como administrativas cuyo fin eran satisfacer a las personas que sus actividades estaban relacionadas con la vida diaria. (Miño Grijalva, 2013).

En el Ecuador inicia el cooperativismo en la “Noche de los tiempos” .los hechos de las personas en donde se pudo evidenciar como existía una unión entre pueblos y de esta manera cambiar la cultura y definir el comportamiento y llegar al objetivo. El periodo aborigen del mundo andino Ecuatoriano existen restos de prácticas de cooperación que han sobrevivido en el tiempo. Mediante una organización comunitaria indígena se utilizaba varias formas de construcción de caminos, viviendas y múltiples obras sociales de larga duración. (Maya, 2012).

Las cooperativas de Ahorro y Crédito están dedicadas a brindar la ayuda mediante actividades de carácter monetario en los cuales se pueda brindar satisfacción al cliente y de esta manera incrementar el capital de cada individuo con la captación de ahorros a la vista, para el desarrollo socioeconómico de la población.

En las cooperativas formadas por personas indígenas han realizado un modelo con herramientas relacionadas con la actualidad económica pensando en resolver las necesidades de cada uno de los clientes con una visión diferente y de esta forma llegar a cumplir todas las expectativas de la institución con la colaboración de la mujer como ente principal a la hora de tomar decisiones es por esto que es necesario hablara acerca de los inicios de las mujeres en diferentes ámbitos.

La historia de la mujer da inicio en las actividades domésticas es por esto que para el año de 1939 las mujeres conforman organizaciones a fin de luchar por la política y estar relacionadas en lo social, en 1960 la Unión Nacional de Mujeres (UNME) y la Unión Revolucionaria de Mujeres del Ecuador (URME) dan inicio a la lucha del poder.

Las campesinas y mujeres indígenas en cada una de sus comunidades con sus obligaciones de quehaceres culturales también se incursionaron en la política en el año de 1984 que hicieron frente a la democracia. En 1987 se da a conocer el día internacional de la mujer que a la vez coincidió con el terremoto en el Ecuador en este día se dio una marcha en la ciudad de Quito como acto de solidaridad para los afectados.

La mujer ha ido desarrollando sus principales funciones a inicios de la década de 1920 en diferentes ámbitos es por esto que el 2 de mayo de 1924 aparece la primera mujer empadronada en este caso la Sra. Matilde Hidalgo de Procel ya que ella manifestó tener igualdad de género que anteriormente en la constitución del año 1827 se aprobó la ley derecho al voto.

Para Arroyo (2005), la constitución en 1929 da a conocer a la mujeres como ciudadanas lo que ocasiona que las mujeres den inicio en su proceso legítimo de voto, las mujeres con lucha constante a principio de la década de los 40 para incursionar en el ámbito político y ocupar cargos en el gobierno de esta manera representar al país y buscar beneficios a favor de la sociedad mediante el estudio y resolución de problemáticas.

Por medio de la igualdad de género se ha logrado la apertura de nuevas leyes es decir la participación de la mujer de forma directa que permite alcanzar los objetivos de manera clara hacia el poder. En el año de 1996, 5 mujeres indígenas conformaron la CONMIE entre ellas Nina Pacari, Blanca Chancoso, Teresa Simbaña, Rosa Bancacela y Vicenta Chuma con mira hacia defender los derechos de cada mujer y para el año de 1998 se incluye la equidad de género como eje central y para el año 2008 se dio facultad para el voto en la política resolviendo problemas con alta complejidad, como elemento clave se requirió crear artículos en la constitución mediante la Ley Orgánica de Participación, la Ley Orgánica de Elecciones y el Código de la Democracia y para el ámbito de lo político se agrega una norma en la cual pueden las mujeres ser partícipes de las listas de elecciones.

Para Bueno (2009), las mujeres han buscado ser relevantes dentro y fuera de la sociedad sin embargo la mujer indígena ha quedado relevada de todos los grupos sociales, pero dentro de cada comunidad la violencia ha sido un problema es por este motivo que la identidad étnica ha sido discriminada y esto conlleva a que la pobreza exista encaminada hacia la violencia intrafamiliar sin poder acudir a denunciarlos por el motivo de no tener la educación necesaria porque no han tenido el derecho a surgir.

Las mujeres indígenas en el Ecuador se han mantenido realizando labores domésticas y a criar a sus hijos es por esto que para (Prieto, 2015), en la población andina se ha necesitado realizar varios estudios de protección con un resultado fallido en los años 1925 y 1975 ya que no se ha logrado obtener las relaciones de dominación dentro del colonialismo.

El desarrollo de las grandes industrias y la movilización de los campesinos en donde solo ayudaban al fortalecimiento del capitalismo fueron los principales actores en el campo económico ya que las personas de la ciudad iban cada vez más cerca de los recursos naturales para explotarlos y tener una mejor producción y de esta manera contribuir al modernismo pensando en los respectivos cuidados con el medioambiente mediante políticas de capital social. Según (Kay, 2014), para la recuperación de las tierras y para la pelea de la reforma agraria los campesinos tuvieron que realizar protestas para ser escuchados en los años 1990 y 2000 se centraron en acceder a recursos sociales y políticos que de esta forma se pudo mejorar los recursos financieros de cada una de las familias.

La mujer indígena ya tenía participación en diferentes organizaciones dentro de la comunidad a la cual pertenecían es por esto que se daba el nombre de organizaciones mixtas en donde tenían como objetivo en este tiempo dar respuestas a cada una de las necesidades como por ejemplo contrarrestar la violencia intrafamiliar

En la actualidad las mujeres pueden ser partícipes de la educación, salud, política y religión las mujeres indígenas, afroamericanas, mestizas ya pueden incursionar en todos estos ámbitos aunque la ideología de los hombres machista aún puede ser un determinante para que en los pueblos indígenas las mujeres no puedan acceder a

mejorar su estatus de vida, como factor relevante es el cambio de las mujeres indígenas del campo a la ciudad ya que conlleva a que abandonen a sus familias y en este caso en esta década si lo hacen por buscar un futuro mejor.

3.2. Evolución histórica de la Administración – Participación de la Mujer.

En la época primitiva el hombre siempre se ha dedicado a realizar las actividades de una forma correcta obteniendo el mayor resultado con mínimo esfuerzo de esta manera se necesitaba la participación de un grupo de personas para la agricultura era lo que se desarrollaban como forma de vida sedentaria que consistía en guardar las cosechas y realizar la siembra en donde se empleaba la administración, según (Chiavenato, 2007), en la evaluación del desempeño desde épocas antiguas se define como la actitud que tenía un empleado al realizar la actividad que se le daba en cada uno de los puestos de trabajo con la diferencia que anteriormente no existía la recompensa ya que realizaban sus actividades por que trabajaban para un líder específico y debían aprovechar todas las virtudes que un empleado potencial demostraba.

En la época de las grandes civilizaciones el hombre sigue como parte fundamental del trabajo pero en este tiempo ya apareció la ciencia y las clases sociales en cada civilización que ya desde esta instancia la administración para (Chiavenato, 2002) se iba transformando en compleja la actitud de cada empleado para enfrentar un problema identificado es la que prevalecía, cada error era castigado en esta época un trabajador se equivocaba y tenía pena de muerte porque ya desde este momento lo más importante era la productividad de cada pueblo.

Para Chiavenato I. (2007), la comisión de evaluación ha sido conformada por un grupo de empleados designados para que se pueda aplicar el cumplimiento de todas las actividades de la mejor manera y en la época de grecolatina (500 A.C-400 D.C) se ejercía una estricta supervisión del trabajo en donde si no se realizaba las actividades de la manera correcta se le daba un castigo al que no lo hiciera, es en donde aparece nuevos lineamientos para la administración como el principio de autoridad que predominaban en las iglesias y en el ejército.

En la edad media las mujeres cumplían el rol de servidumbre en donde los máximos líderes eran aquellos que se encargaban de revisar cada una de las actividades que realizaban cada uno de sus subordinados a la hora de producir de tal manera como en la actualidad se desarrolla talleres en donde se pide que el empleado vaya perfeccionando su técnica en cada puesto de trabajo, las mujeres hoy en día ya pueden incursionar en cualquier ámbito en donde se puede desarrollar de la misma manera o mejor que un hombre es por esto que se manifiesta la equidad de género en donde se contribuya a ejecutar cada uno de los objetivos trazados por cada institución .

En la etapa del renacimiento y reforma se podía llamar a los talleres como empresas en donde ya se notaba cuáles eran los respectivos sistemas de administración y cada uno de los tipos de líderes que existían ya para la revolución industrial se dieron varios inventos como la máquina de vapor en donde fue el inicio para que la parte industrial vaya desarrollando y de esta forma haya cambios en los procesos de esta manera surgían más necesidades es por esto que como era un trabajo complejo hizo que apareciera los administradores que eran encargados de resolver los problemas más complejos de las fábricas en donde (Dolan, Cabrera Valle, & Jackson, 2007), nos indica que para ayudar a los logros individuales se necesita de una evaluación de desempeño en donde podemos verificar lo que cada persona contribuye a la empresa y saber si el rendimiento de cada empleado es el adecuado.

En el siglo XX la tecnología predominaba en el sector industrial y con esto cada vez se consolidaba la administración como ente de mejora en el sector económico y en la administración científica en donde Frederick Winslow Taylor nos dice que ya empiezan a surgir las escuelas de administración para saber sobre el funcionamiento de cualquier institución. Taylor considerado como uno de los padres de la administración ya que de manera científica mejoraba la producción y los servicios que con la evaluación del desempeño un administrador debe saber cuál es la interacción entre compañeros, clientes y subordinados.

Para el siglo XXI ya se puede tener claro acerca de la utilización de medios tecnológicos para realizar con eficiencia las actividades en este caso hombres o mujeres en cada puesto de trabajo en las empresas ya utilizan todos los procesos

administrativos y de esta manera saber si es que fuera necesario la retroalimentación a la hora de medir los resultados alcanzados.

3.3. Clima Organizacional

Antes de ser definido el clima organizacional cabe mencionar a la estructura y procesos organizacionales que se pueden identificar en dos variables que son relevantes que a continuación se puede identificar a continuación:

Tabla 1

Estructura Organizacional y procesos

Estructura organizacional	Procesos organizacionales
Control	Liderazgo
Tamaño de la organización	Comunicación
Niveles jerárquicos	Control
Configuración de puestos	Gestión de conflictos
Relación de dimensiones de un departamento	Coordinación
Especialización de funciones	Centralización y descentralización de toma de decisiones
Centralización /descentralización de toma de decisiones	Especialización de funciones
Normalización de los procedimientos de la organización.	Estatus, papel y relaciones.
Aspectos formales de los procedimientos de la organización.	Mecanismos de socialización de empleados
Interdependencia de los subsistemas.	Grado de autonomía de los empleados

Fuente: Brunet, (1987)

Elaborado por: Verónica Sisa

De esta manera el clima organizacional es un tema de gran interés ya que se puede distinguir cuales son las razones que los profesionales le reconocen para su análisis en las cuales interviene la organización.

El Clima Organizacional es la calidad de vida laboral que tiene participación en la productividad y al desarrollo del personal es por esto que según (Lewin ,1951) nos da a conocer que son cada una de las características de cada persona conjuntamente con lo que percibe en el clima dentro del área de trabajo con los componentes de la empresa. Cabe mencionar que las características personales son la motivación, actitudes que hacen que se estructure el rendimiento en las organizaciones.

Para Brunet L. (1987) el clima organizacional son aquellas percepciones referente al ambiente que determina los valores y actitudes de cada persona en donde resulta que algunas pueden cambiar es por esto que los aspectos de la organización como los conflictos, castigos, recompensas que pueden ser parte del ambiente físico de la empresa.

En el libro de Brunet llamado El Clima de trabajo en las organizaciones (2011), indica que cada individuo está consciente del papel que juega dentro de una organización y cuáles son los componentes que da como resultado una manera difícil de medir el clima ya que en la organización no manifiestan cual es la manera van a ser evaluados.

Para Brunet (2011) define que cada una de las personas tienen atributos individuales en donde define el clima que tienen relación a sus valores para satisfacer sus necesidades y de la organización .

Según Crosby (2012), el clima organizacional se puede entender como la manera que un empleado realiza sus actividades en su horario de trabajo y el comportamiento que mantiene con sus superiores y la toma de decisiones a la hora de tener contacto con los clientes siempre en beneficio de la empresa a la cual pertenece.

3.4. Características del Clima organizacional

Según Litwin y Stinger, definen la existencia de nuevos climas que haya en una determinada empresa. Las características del clima organizacional que se relacionan con la organización son:

Estructura.- es la percepción que tiene cada uno de los integrantes de la institución acerca de las reglas, políticas que día a día tienen que ir enfrentando.

Responsabilidad.- es el sentimiento de los integrantes acerca de cómo y cuándo tomar decisiones relacionadas con su trabajo.

Desafío.- es como cada uno de los integrantes de la empresa percibe cada uno de los retos que son impuestos.

Cooperación.- es el espíritu de cada una de las personas que integran la cooperativa conjuntamente con los directivos y los demás empleados.

Estándares.- es cada uno de los indicadores de rendimiento que miden a los empleados acerca de cómo realizan sus actividades.

Conflictos.- es como cada uno de los trabajadores asume los problemas u opiniones diferentes y no temen a enfrentarse y solucionarlos.

Identidad.- cada sentimiento de pertenecía de los empleados hacia la institución en donde laboran en donde esto representa lo más valioso ya que si trabajan con pasión los resultados serán de gran beneficio.

3.5. Entorno y Estrategias del Clima Organizacional

Se puede analizar el grado de turbulencia en los negocios en donde se encuentra el problema y de esta forma mejorar mediante estrategias y adoptar medidas las cuales podamos llegar a la realidad de la brecha del entorno en donde las estrategias deben predominar (Frances, 2006).

3.6. Funcionalidad del Clima Organizacional

Los niveles de distintas creencias que existen como compatibilidad y cada uno de los factores del clima organizacional es una forma en la cual se actúa y se piensa para obtener el éxito con la utilización de estrategias (Garay, 2008).

Se puede identificar en la siguiente gráfica las estrategias que combinan lo que se muestra a continuación:

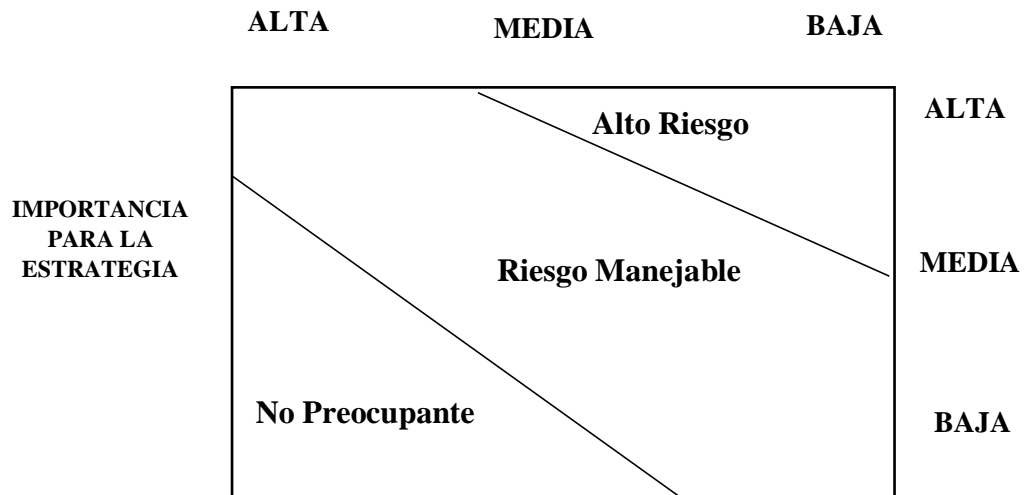


Figura N. 2 Importancia para la Estrategia
Fuente: Garay, 2008 Adaptado por Davis (1993)
Elaborado por: Verónica Sisa

3.7. Clima

Es una forma de direccionar cada uno de los actos que se realiza en diferentes ámbitos los cuales sirven de una forma justificada ya que se encuentra en la mente de cada uno de los individuos con el fin de saber hacia dónde queremos llegar y por medio de esto que es lo que queremos demostrar (Antillon, 2008) .

3.7.1 Clima Organizacional

El clima organizacional es la manera de describir la forma en que los trabajadores perciben las ordenes por parte de sus superiores, como está organizada la empresa en donde se puede también reflejar las medidas de afecto en el entorno en el cual está inmerso (Acosta, Fernandez, & Mollon, 2002).

3.8. Cooperativa

Según Riaño (2008), Cooperativa es un grupo de personas que se unen para el logro de un fin común en donde se puede satisfacer necesidades de emprendimiento monetario y social en la cual se utiliza una tasa de interés regulada por una ley pensando en el bienestar de la ciudadanía.

“La cooperativa es una asociación autónoma de personas que se han unido voluntariamente para formar una organización democrática cuya administración y gestión debe llevarse a cabo de la forma que acuerden los socios generalmente en el contexto de la economía mixta, aunque la experiencias cooperativas se han dado también como parte complementaria de la economía planificada” (Alianza Cooperativa Internacional, 2014).

3.9 Cooperativas De Ahorro Y Crédito

Según Bernardo Jaramillo Sáenz (2010). Son aquellas instituciones que otorgan préstamos a sus socios los cuales pueden pertenecer a diferentes actividades destinadas a solucionar necesidades, las cooperativas de ahorro y crédito de forma tradicional están conformadas por los habitantes de una comunidad o parroquia con el objetivo de otorgar préstamos a sus socios o clientes el conceder dinero a personas que no son socios de la cooperativa se considera un objetivo adicional brindando servicios como pago de servicios básicos o transferencia de dinero al extranjero. (pág. 220)

3.9.1. Datos históricos y leyes de las Cooperativas de Ahorro y Crédito en Ecuador

Todas las instituciones financieras están reguladas por la **Ley Orgánica Popular Y Solidaria (LOEPS)- SEPS**

Se entiende por Economía Popular y Solidaria al conjunto de formas tanto económicas, individuales o colectivas que tienen como objetivo mejorar la calidad de trabajadores, socios, proveedores, jefes de agencia y consumidores que laboran en cada institución priorizando a la colectividad con el fin de que puedan realizar proyectos de emprendimiento dirigidas a las comunidades ecuatorianas y poder vivir de una manera digna (Vasquez P. , 2014).

Mediante la Ley de Economía Popular y Solidaria en el Art.34 las Cooperativas son constituidas con la finalidad de que sus socios puedan obtener un servicio de prestación de dinero con el objetivo de satisfacer las necesidades de diferente ámbito de una determinada población.

Mediante la Ley las empresas y personas pueden estar respaldadas en donde son encaminadas a las siguientes actividades:

- El buen vivir.
- El comercio justo.
- El respeto hacia la identidad y la cultura
- Equidad de género.
- Distribución equitativa y solidaria.

3.10. Crédito

Para Ettinger (1990), es un medio de cambio que a su vez puede ser llamado como dinero a futuro porque es una transacción en donde se puede satisfacer las necesidades de un comprador por medio de dinero en efectivo.

Según Seder (1983), es una forma de intercambio en donde es de fácil acceso hacia una prestación que facilita el comercio a cambio de un servicio o un bien entre dos personas que pertenecen a cualquier institución.

3.10.1. Tipos de Crédito

Según la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria existe en la actualidad diez tipos de créditos:

- Crédito Productivo
- Crédito Comercial Ordinario
- Crédito Comercial Prioritario
- Crédito de Consumo Ordinario
- Crédito de Consumo Prioritario
- Crédito Educativo
- Crédito de Vivienda de Interés Público
- Crédito Inmobiliario
- Microcrédito
- Crédito de Inversión Pública

3.11. Cajas De Ahorro

Son consideradas como sociedades anónimas con el objetivo de solucionar necesidades de cada una de los socios también son entidades que pueden tener concordancia con un Banco y están controladas por la ley de sociedades anónimas y por tal motivo una parte de sus intereses deben ser destinados a fines sociales (Hernandez S. , 2010).

3.12. Medición

Para Gil (2013), “La medición de un fenómeno es objetiva cuando varios observadores que tiene similar independencia de criterio aplican equitativamente las mismas normas contables “

3.13. Sistema

Un sistema es un conjunto de objetos que se interrelacionan entre sí para el logro de los objetivos, dentro de la teoría general del sistema se estudia el comportamiento y funcionamiento que depende de la estructura del sistema es decir reaccionara ante cualquier estimulo producido en una unidad. (Vasquez R. G., 2013).

3.14.1 Sistema De Evaluación

Un sistema de evaluación es aquel que debería indicar tanto el progreso de los cambios en la planificación organizacional, administrativa y todos los criterios de desempeño en el cual se podría analizar si se necesitara retroalimentación, capacitaciones para cada uno de los empleados. (Gil, 2013)

Para Smith (2013), un sistema de evaluación es cuando se le da un valor a los objetos o a situaciones que mediante reglas se pueden obtener resultados sobre el logro de los objetivos que se han establecido previamente en cada institución.

3.13.2. La Entidad como Sistema

Según Smith (2013), es considerado como un sistema abierto en el cual están compuestos por varios elementos desde la recepción de materia prima en donde son procesados para generar servicios hacia los clientes, se puede representar gráficamente a continuación:

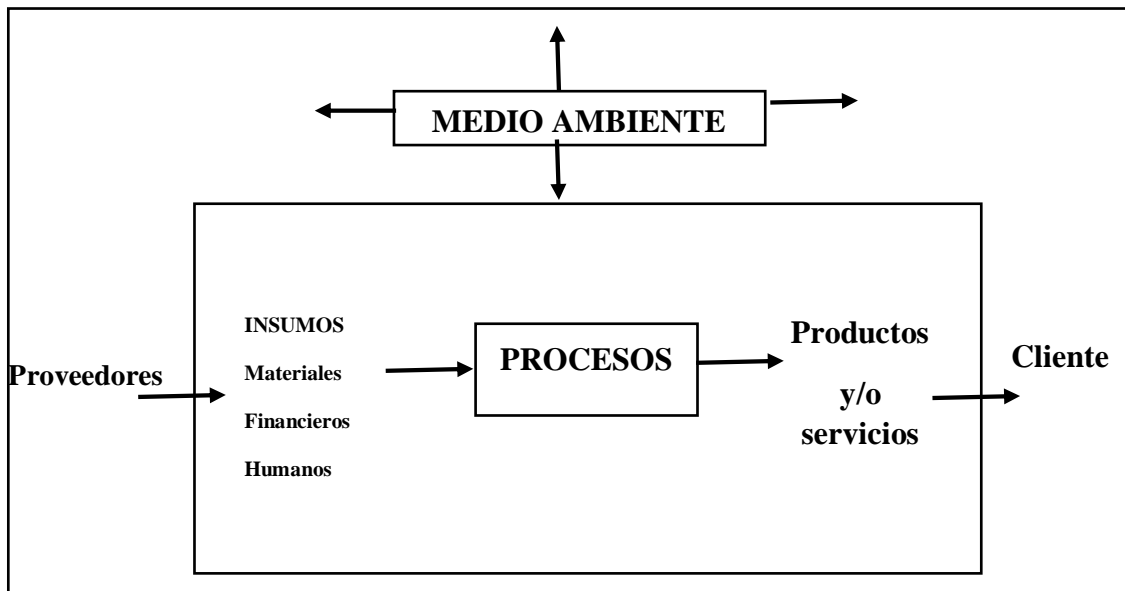


Figura N. 3 Entidad como Sistema
Fuente: Indicadores de Desempeño por F. Smith
Elaborado por: Verónica Sisa

3.15. Sistema de control Administrativo

La retroalimentación dentro del sistema administrativo es dejar por fuera el medio ambiente para iniciar con la toma de decisiones siempre y cuando se tenga los objetivos trazados y claros, teniendo en cuenta varios problemas a los cuales se enfrentan las empresas y de esta manera iniciar con la propuesta de soluciones. Así también (Brito, 2006), manifiesta que es una agrupación de técnicas para obtener información en donde se puede tomar decisiones utilizando la motivación en los empleados y de esta manera poder analizar su rendimiento en sus puestos de trabajo sean hombres o mujeres y es por esto que el objetivo del sistema es el siguiente:

- Comunicar con claridad los objetivos de la organización.
- Asegurar que los administradores y empleados entienda sus actividades
- Notificar cada uno de los resultados de las acciones a toda la organización.
- Garantizar que los administradores puedan adaptarse a cambios en el ambiente.

3.16. Sistema de Información

Para Peralta (2008), el sistema de información es un conjunto de herramientas que se entrelazan entre sí para el logro de una meta propuesta y tiene como objetivo principal ayudar en la toma de decisiones es decir que cada uno de sus elementos deben trabajar conjuntamente para realizar actividades como entrada, almacenamiento, información, políticas y todas las reglas de operación .

3.17. Sistema de Medición de Desempeño laboral

Para (Acosta, Fernandez, & Mollon, 2002), realizar un sistema de medición del desempeño es necesario utilizar varios indicadores en donde se puede demostrar los procesos y que pautas importantes vamos a utilizar para medir para poder mejorar cada uno de los procesos para tener apertura a la toma de decisiones. El insertar un sistema de medición de desempeño no es solo eso ya que se debe estar en constante actualización y es por esto que se necesita requisitos que a continuación se los resalta:

- **La responsabilidad.** El jefe debe dar sus órdenes de forma clara hacia sus subordinados.
- **Las fuentes de información.** Información recolectada en donde se verifique las actividades de cada empleado.
- **La retroalimentación.** Personal que debe seguir recolectando información para que continúe con sus actividades
- **El reconocimiento.** Mérito al buen desempeño que toda organización debe otorgar.

3.18. Sistema de retroalimentación del desempeño

Según Daniels (1993) la retroalimentación es la manera que como una persona mediante una evaluación puede mejorar cada uno de los factores de desempeño y en donde genera cambios es necesaria pero no suficiente para que se realice cambios en la forma de actuar en cada una de sus actividades para que exista un cambio positivo es necesario que el desempeño este complementada por la retroalimentación.

3.19. Sistema de Medición de Rendimiento Empresarial

Define como un conjunto de medidas para evaluar la eficiencia y la eficacia en todos los procesos empresariales como una forma de apoyo a la hora de tomar decisiones en beneficio de la empresa, con el fin de llegar al objetivo mediante la utilización de indicadores en donde se puede identificar el grado de efectividad de las actividades. (Rivera, 2010)

El papel que define a los clientes como parte fundamental de la organización es por esto que se trata de implementar nuevas estrategias y procesos de negociación con el fin de satisfacer las necesidades de los socios en donde la empresa necesita nuevos resultados para la gestión de la empresa en la calidad e innovación y mejora continua en el desarrollo de los recursos humanos y demostrar el talento humano. (Torres, 2010)

3.20. Sistema de Medida del Rendimiento Estratégico (SMRE)

Busca un proceso de negociación en donde la prioridad son los clientes potenciales que benefician a los resultados económicos de la empresa es decir que en la organización los empleados deben seguir un proceso de rotación y de esta manera satisfacer de una manera correcta a los clientes y proveedores (Torres, 2010).

3.21. Indicadores

Un indicador tiene la finalidad de que se efectivice un sistema, programa u organización sirve como medida de desempeño de una persona y la efectividad en sus procesos o el comportamiento dentro y fuera de una empresa (Franklin, 2013).

3.21.1. Indicadores de Eficiencia

Es la relación entre insumos, productos y el tiempo en que se demora en realizar el producto final en cuanto a talento humano se puede contemplar mediante el objetivo el cual se persigue en cada institución. (Brito, 2006)

En los indicadores que utilizan las cooperativas se puede enunciar los siguientes se tomo en cuenta cuatro cooperativas de la ciudad de Ambato a continuación :

3.21.2. INDICADORES DE GESTIÓN DEL SECTOR COOPERATIVO

Tabla 2

Indicadores de la Cooperativa “Escencia Indígena” LTDA.

DIMENSIONES	INDICADORES	MEDICION
Nivel de Capacitación	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Conocimientos adquiridos para una adecuada toma de decisiones. ✓ Comunicación directa o indirecta. ✓ Adecuado clima organizacional en la empresa. ✓ Ejecución de herramientas de gestión administrativa. ✓ Análisis de auto preparación y capacitación. 	<p>Empleados <u>capacitados</u> Total de empleados.</p>
Motivación	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Manera de dar un buen servicio al socio. ✓ Capacidad para alcanzar resultados en la cooperativa. ✓ Grado de satisfacción con las tareas que realiza. ✓ Creatividad. ✓ Tareas que se pueden añadir un valor agregado. 	<p>Personal que recibe incentivos _____ Total de empleados.</p>
Comunicación	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Medios de comunicación efectivos en cada área de trabajo. ✓ Capacidad de intercambiar ideas y estrategias para mejorar el desempeño laboral. 	<p>Canales de comunicación utilizados _____ canales de comunicación establecidos</p>
Toma de Decisiones	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Manejo y evaluación de estrategias alternativas y elegir la mejor. ✓ Buscar soluciones a situaciones con el objetivo de lograr los objetivos. ✓ Analizar procesos estratégicos en donde minimice errores y maximizar los resultados. 	<p>Toma de decisiones estratégicas _____ total de decisiones</p>
Medición del progreso del desempeño	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Grado en que la organización regula el rendimiento. ✓ Manera en que se establece las tareas a realizar. ✓ Nivel de compromiso con la institución. 	<p>Controles de retroalimentación _____ total de controles</p>

Fuente: Cooperativa “ESCENCIA INDIGENA” Ltda.
Elaborado por: Verónica Sisa

INDICADORES DE GESTIÓN DEL SECTOR COOPERATIVO

Tabla 3

Indicadores de Gestión Cooperativa “Chibuleo” Ltda.

CONCEPTO	AREA	MEDICIÓN
Son resultados que pueden ser verificados por la empresa en busca de objetivos previos	Departamento de RRHH	Horas –hombres ausentes
	Contabilidad	horas-hombres trabajadas
	Créditos	Capital contable/ Activo Total
		Créditos otorgados total créditos
Rentabilidad financiera	Solvencia	Total de intereses ganados
	Eficiencia	total de inversiones
	Eficacia	
Despachos realizados	El nivel de cumplimiento de los objetivos planteados en la institución.	Numero de despachos en menos de tres días Número de despachos realizados.
Tiempo de atención al socio	El tiempo que se utiliza y los recursos para otorgar un crédito.	Horas-horas laboradas usuarios atendidos
Nivel de Satisfacción Socio	Grado en el cual se identifica condiciones de costo y oportunidad.	Clientes satisfechos total clientes
Gestión	Gastos administración y ventas	Gastos administrativos y ventas
	Rotación de cartera	Ventas
	Periodo de Cobranza	Ventas
		Cuentas por cobrar
		Cuentas por cobrar *365 Ventas

Fuente: Cooperativa “CHIBULEO” Ltda.

Elaborado por: Verónica Sisa

INDICADORES DE GESTIÓN DEL SECTOR COOPERATIVO

Tabla 4

Indicadores de Gestión de la Cooperativa “AMBATO” LTDA.

DIMENSÓN	INDICADORES	MEDICIÓN
Nivel de Capacitación	Desarrollo Profesional	$\frac{\text{Número de Empleados capacitados}}{\text{total de Empleados}}$
		$\frac{\text{Formación de la Gestión de Talento Humano}}{\text{total de empleados}}$
Ambiente de trabajo	Motivación para el logro de los objetivos	$\frac{\text{Personal de Confianza}}{\text{Total de empleados}}$
		$\frac{\text{Objetivos Cumplidos}}{\text{objetivos planteados}}$
Políticas	Cumplimiento de políticas	$\frac{\text{Políticas cumplidas}}{\text{políticas establecidas}}$
Eficiencia	Indicadores de eficiencia	$\frac{\text{Resultados alcanzados}}{\text{resultados establecidos}}$
Personal	Rotación del personal	$\frac{\text{Renuncias}}{\text{Total personal}}$
Desarrollo profesional	Nivel académico	$\frac{\text{Nivel de estudios}}{\text{total de empelados}}$

Fuente: Cooperativa “AMBATO” Ltda.

Elaborado por: Verónica Sisa

3.22. Desempeño Laboral

Es la conducta real de cada uno de los trabajadores de manera profesional o técnica y de esta manera influir en el ambiente en el cual está inmerso las actividades de trabajo, es decir que el desempeño laboral es la calidad de la atención con responsabilidad que

brinda la empresa tomando en cuenta cada una de las limitantes a la hora de tener contacto con el personal interno y externo. (Dolan, Cabrera Valle, & Jackson, 2007)

3.23. Evaluación De Desempeño

Según Chiavenato I. (2007) es un conjunto de normas y pasos a seguir cuando en un programa de evaluación para cada uno de los empleados está bien planteado y coordinado normalmente trae beneficios a corto, medio y largo plazo y los principales beneficiarios son el empleado, empleador y la comunidad.

3.24. Medición De Desempeño

Es un esfuerzo sistemático aplicado a una organización para evaluar su gestión orientada al cumplimiento de su misión a partir de la optimización de sus procesos, es decir se califica cada labor que deben ser de uso fácil, confiable y calificar los elementos esenciales que determinen el desempeño y sea esta de forma directa o indirecta mediante exámenes escritos o verbales y simulaciones. (Peters Tom, 2001)

3.25. Cultura Indígena

Se remonta en la historia desde cuando los europeos llegaron como invasores en donde los indígenas fueron tratados de forma inferior utilizados para explotarlos y no fueron considerados como seres humanos fueron de una u otra forma tratados como una especie que debía desaparecer, pero el indígena es claramente definido por su cultura e ideología. En la actualidad las personas indígenas han logrado estar inmersas en todos los ámbitos es por eso que los mestizos se adhieren a la propuesta lograda por los movimiento indígenas en donde antes preferían callar su originalidad pero con el tiempo se ha logrado que se sientan orgullosos y retomar sus prácticas ancestrales es decir que aún no está bien definido el termino indígena ya que se lo ha otorgado para definir grupos.

Según la CODENPE los pueblos indígenas están legalmente constituidos por el estado Ecuatoriano que lo define como una identidad histórica en donde cada una de sus

formas tradicionales de vida tienen la potestad de elegir sus autoridades es por esto que se pueden identificar 13 nacionalidades Indígenas:

Tabla 5

Nacionalidades Indígenas del Ecuador

N	NACIONALIDAD	LENGUA	UBICAC. GEOGRAFICA
1	Achuar	Achuar - Chicham	Pastaza y Morona Santiago
2	Awa	Awapit	Esmeraldas
3	Al Cofan	Aingae	Sucumbíos
4	Chachi	Chapalaa	Esmeraldas
5	Epera	Siapedee	Esmeraldas, Pichincha
6	Huaoroni	WaoTiriro	Pastaza, Napo y Orellana
7	Quichua	Quichua	Región Interandina y parte de la Amazonia
8	Secoya	Paicoca	Sucumbíos y Norte de la Amazonia Peruana
9	Shuar	Shuar-Chicham	Pastaza ,Morona Santiago, Zamora Chinchiipe, al Norte de Perú
10	Siona	Paicoca	Sucumbíos y Norte de la Amazonia Peruana
11	Tsáchilas	Tsafiqui	Pichincha (Santo Domingo de los Colorados)
12	Shiwar	Shiwiar- Chicham	Pastaza
13	Zapara	Zapara	Pastaza y norte del Perú

Fuente: Adaptado por INEC (2001)

Elaborado por: Verónica Sisa

3.25.1. Pueblos Indígenas del Ecuador

Según Tiban (2001), son pueblos conformados por entidad, cultura, en donde se distingue como sectores de la sociedad en donde se pueden asignar las leyes por su propio sistema. En donde se puede evidenciar cada una de las características culturales de cada territorio pero con un idioma similar en Tungurahua se puede identificar los siguientes pueblos que han sido identificados por la CODENPE.

Tabla 6

Pueblos Indígenas del Ecuador

N	PUEBLO	LENGUA	UBICACIÓN
1	Chibuleo	Quichua	Tungurahua
2	Salasaca	Quichua	Tungurahua
3	Panzaleo	Quichua	Cotopaxi, Tungurahua
4	Quisapincha	Quichua	Tungurahua
5	Pilahuin	Quichua	Tungurahua
6	Ambatillo	Quichua	Tungurahua
7	Tomabela	Quichua	Tungurahua
8	Pasa	Quichua	Tungurahua

Fuente: Adaptado por Datos del INEC (2001)
Elaborado por: Verónica Sisa

3.26. Productividad

Según el diccionario de la Real Academia Española (RAE) , productividad es el resultado de los procesos que se deben llevar a cabo para conseguir los objetivos de la empresa y un buen clima laboral, teniendo en cuenta la relación entre los empleados y los recursos que se invierten para alcanzar los objetivos y los resultados de los mismos mediante indicadores.

La productividad es el resultado que se obtiene de dividir el monto de lo producido entre algunos de los factores de inversión y de las materias primas en función de que el monto de lo producido se considera en relación con el capital empleado. (Sumanth, 2001)

3.27. Eficiencia

Según la Real Academia Española, eficiencia es la capacidad de hacer las cosas bien comprende un sistema de pasos e instrucciones con los que pueden garantizar calidad en el producto final de cualquier tarea .La eficiencia depende de la calidad humana de los agentes que realizan la labor.

Según la Academia Mexicana De Auditoria Integral, eficiencia es un grado racional con que se utilizan los recursos humanos, financieros y tecnológicos. (pag.23)

3.28. Eficacia

Según la Real Academia Española, eficacia es la capacidad de lograr el efecto que se desea o se espera es decir es aquella capacidad o cualidad para lograr o conseguir algún resultado en particular, gozando de la virtud de producir el efecto deseado.

Según la Academia Mexicana de Auditoría Integral, eficacia es la forma en la que mediante programas se puede realizar los objetivos trazados. (pag.23)

4. METODOLOGÍA

La presente investigación se puede identificar datos cuantitativos como cualitativos, tiene un enfoque mixto ya que en la investigación cualitativa se puede contar la información que aporta a generalizar resultados en donde podemos revisar los puntos específicos a investigar utilizando estadística. Mientras que en la investigación cuantitativa se refiere a los conocimientos que nos permite identificar toda la información específica del problema a investigar. Es por esto que para hacer la investigación desde un enfoque cuantitativo se debe realizar una adecuada y minuciosa investigación cualitativa es por esto que se realiza una investigación de campo.

El tipo de investigación es descriptiva porque se busca características relevantes en donde se encuentren casos de personas en donde se pueda realizar un estudio completo. Es por esto que se desea investigar y acoplar toda la información de la mejor forma posible con el fin de interactuar con las variables a seguir para indicar como se relacionan entre sí pudiendo encontrar conclusiones reales de las diferentes personas de lo que se pretende alcanzar sabiendo el ¿Qué? De la investigación. (Sampieri Hernandez, 2011)

El tipo de investigación también es explicativa ya que con los resultados se puede identificar el ¿Cómo? De la investigación en donde se pueda dar una explicación de lo que pasa con la información y posibles resultados.

De la misma manera la investigación es exploratoria en donde se analiza un tema que no se ha estudiado con el objetivo de examinar todos los problemas que solo se han investigado de una forma no tan profunda y de esta forma relacionar todos los hechos con temas nuevos y con cada una de sus características desde un punto de vista externo. Utilizando todos los recursos que en la investigación se posea. (Sampieri Hernandez, Roberto, 2011)

4.1 METODO ALFA DE CRONBACH

Para Alcazar (1998) Alfa de Cronbach es un metodo de consistencia interno que permite saber la fiabilidad de un instrumento de medida que atraves de un conjunto de datos se espera medir todo lo referente a lo teorico.

Según Comer (1988) nos indica que la validez del instrumento que está integrado por la escala de Likert, cuanto más este cerca el valor de 1 mayor es la consistencia de los ítems analizados.

4.2 POBLACIÓN Y MUESTRA

4.2.1 POBLACIÓN

En el presente proyecto de investigación se utilizó como herramienta el cálculo de población y muestra para la recolección de toda la información en el análisis del clima organizacional y la participación de la mujer. Para (Porras, 2005), consideran que la muestra son los elementos del universo o la población en donde se hace relevante los problemas de investigación, para lo cual se analiza un conjunto de personas las cuales con características comunes y verificables en un lugar o momento determinado; existe dos tipos de población:

- ✓ **Población Finita:** hace referencia cuando se conoce el número total de la población.
- ✓ **Población Infinita:** hace referencia cuando no es contable y se desconoce el total de la población.

Como delimitación del problema se hace un análisis a 166 cooperativas en donde se realizó la encuesta a 38 gerentes los cuales regulados por la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria a donde pertenece la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Kullki Wasi” Ltda. Ya que por el número de socios, capital y los cantones en donde realizan su actividad pertenecen al segmento 2 y 77 gerentes del segmento 3 en donde se realizó una comparación sobre el análisis del sector cooperativo de la ciudad de Ambato.

En la población se pudo identificar las siguientes variables que se puede obtener la información primordial en la investigación para lo cual se utilizó en la estratificación en donde se pueda llegar a la población exacta.

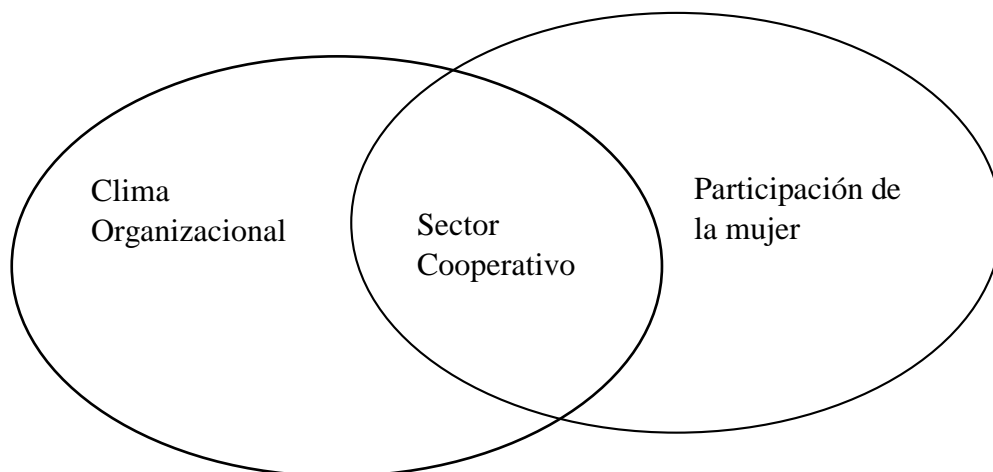


Figura N. 4 Sector Cooperativo
Elaborado por: Verónica Sisa

En la investigación se utilizó un muestreo estratificado y aleatorio simple en donde se puede definir de manera específica el tema a investigar.

4.3 MUESTRA

Para Herrera (2002), consiste en tomar una parte de las unidades de un conjunto de la población que se llama muestra que es representativo con todas las características que se puede realizar un análisis.

En la ciudad de Ambato se tomó en cuenta para realizar una comparación entre el segmento 2 y 3 es por esto que con 166 cooperativas se tomó en cuenta a la Cooperativa de Ahorro y Crédito. “Kullki Wasi” Ltda. En la cual la información de los señores gerentes nos ayuda a realizar un muestreo probabilístico en donde se obtuvo como muestra 115 encuestas a realizar.

4.3.1. RECOLECCIÓN DE LA INFORMACIÓN

Selección de la Muestra

En la recolección de la información en el proyecto de investigación se realiza de forma tradicional es decir el uso de libros, revistas indexadas, repositorios y las nuevas formas de recolección que son internet, bibliotecas web, base de datos, con la

obtención de información y utilizando como herramienta las encuestas las cuales son conjunto de preguntas dirigidas a la muestra que se aplicara a las instituciones a analizar.

La encuesta como herramienta es la cual se va a utilizar para analizar el sector cooperativo el mismo que se aplicara a los gerentes de las instituciones en donde se podrá verificar el clima organizacional y la participación de la mujer en su trabajo, es necesario que se realice las preguntas que tenga la encuesta ya que es de gran importancia para el desarrollo del proyecto de investigación.

4.3.2. INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN

Como instrumento de recolección de información se utilizó la encuesta que para (Suarez, 2009), es recoger información de la población la cual va a ser analizada para poder dar soluciones al clima organizacional de la empresa y de esta manera ser productivos en cada puesto de trabajo. En la recolección de la información se utilizara como herramienta la encuesta que se realizara en el sector cooperativo en donde se podrá analizar el clima organizacional en el cual se van desempeñando y de esta forma mejorar o implementar herramientas en las cuales se pueda lograr los objetivos y cumplir cada una de las metas por parte de cada empresa.

4.3.3. PROCESAMIENTO DE INFORMACIÓN

Para el procesamiento de información según (Meilan, 2004), es cuando los datos que se obtienen en la muestra son utilizados en el estudio con el procesamiento de la información que de la misma manera se ordena y en la cual se pueda llegar al logro de los objetivos del proyecto de investigación.

Se realiza la tabulación de datos mediante tablas de frecuencia en donde podamos hacer los respectivos gráficos estadísticos y que se pueda analizar e interpretar las preguntas en donde los resultados nos da continuidad en el desarrollo del proyecto de investigación, por medio de esta información se podrá definir si se está cumpliendo con los objetivos que se mencionaron en la encuesta para determinar en donde existe problemas y que se pueda intervenir con una solución resolviendo los problemas.

Datos de la muestra

n: Tamaño de la muestra

Z: Nivel de confianza 95% que es el 1,96%

P: Probabilidad a favor de ocurrencia del fenómeno 50%

Q: Probabilidad en contra de ocurrencia del fenómeno 50%

N: Población

e: Margen de error 5%

Fórmula

$$n = \frac{Z^2PQN}{Z^2PQN + Ne^2}$$
$$n = \frac{(1,96)^2 \times (0,50) \times (0,50) \times (166)}{(1,96)^2 \times (0,50) \times (0,50) \times (166) + 166 \times (0,05)^2}$$

$$n = 115 \text{ personas}$$

TÉCNICA DE RECOLECCIÓN DE INFORMACIÓN

La técnica utilizada para el proyecto de investigación ha sido la aplicación de una encuesta. **Ver ANEXO 1**

5. ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN RESULTADOS

Tabla 7
Satisfacción De Necesidades

		PREGUNTA	RESPUESTA	CANT	%
1 SATISFACCIÓN DE NECESIDADES	1.-Las labores externas que desempeño es el indicado para tener un autoestima elevado		NUNCA	3	7,89
			MUY POCAS VECES	19	50,00
			ALGUNAS VECES	12	31,58
			CASI SIEMPRE	3	7,89
			SIEMPRE	1	2,63
		TOTAL		38	100
	2.-Con su trabajo puede satisfacer sus Objetivos de autorrealización		NUNCA	0	0,00
			MUY POCAS VECES	17	44,74
			ALGUNAS VECES	20	52,63
			CASI SIEMPRE	1	2,63
			SIEMPRE	0	0,00
		TOTAL		38	100
	3.-Los Lineamientos laborales están claramente definidos		NUNCA	1	2,63
			MUY POCAS VECES	21	55,26
			ALGUNAS VECES	12	31,58
			CASI SIEMPRE	4	10,53
			SIEMPRE	0	0,00
		TOTAL		38	100
	4.-Su trabajo le permite difundir información con compañeros del sector cooperativo		NUNCA	15	39,47
			MUY POCAS VECES	13	34,21
		ALGUNAS VECES	6	15,79	
		CASI SIEMPRE	3	7,89	
		SIEMPRE	1	2,63	
	TOTAL		38	100	
5.-La rotación del personal define el nivel de habilidades y destrezas en sus labores		NUNCA	12	31,58	
		MUY POCAS VECES	18	47,37	
		ALGUNAS VECES	4	10,53	
		CASI SIEMPRE	3	7,89	
		SIEMPRE	1	2,63	
	TOTAL		38	100	

Fuente: Encuestas
Elaborado por: Verónica Sisa

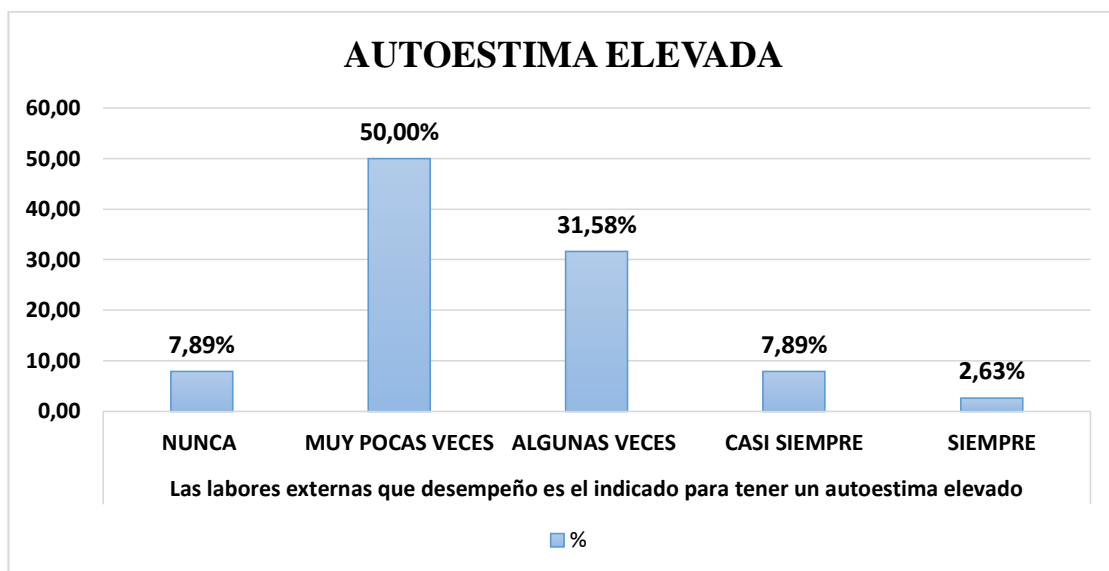


Figura N.1.1 Autoestima Elevada

Fuente: Encuestas

Elaborado por: Verónica Sisa

ANÁLISIS

En la encuesta realizada al sector cooperativo tenemos como resultado que del 100% del sector cooperativo, nos indica que 19 personas que representa el 50% muy pocas se encuentran con el autoestoeitima elevada y 12 personas con un 31,58% manifestaron que algunas veces las labores que se desarrollan fuera de la empresa no se las realizan como está planificado.

INTERPRETACIÓN

El autoestima elevado es un factor predominante en las empresas ya que esto permite que el empleado se sienta valorado y de esta manera en el sector cooperativo se puede diferenciar que muy pocas veces las labores externas son un limitante para que existe un adecuado servicio de otorgar créditos ya que por la crisis del país esto ocasiona que las personas no accedan a endeudarse.

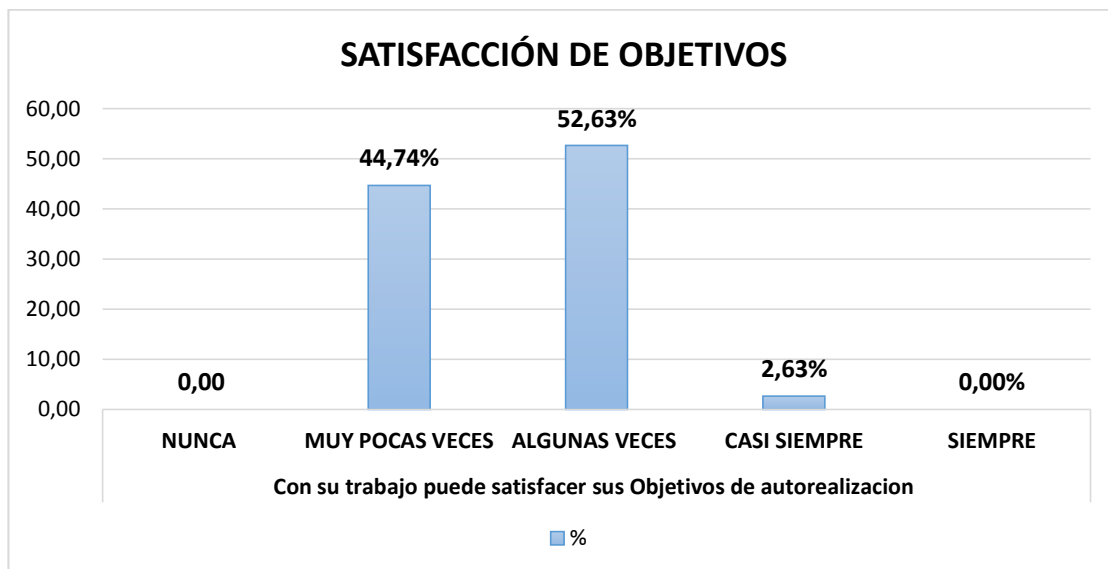


Figura N.1.2 Satisfacción de Objetivos

Fuente: Encuestas

Elaborado por: Verónica Sisa

ANÁLISIS

Los resultados de la encuesta aplicada a 38 gerentes de la cooperativa tenemos que 20 personas que representa el 52,63% respondieron que algunas veces en el trabajo se puede satisfacer los objetivos de autorrealización previstos y 17 personas que equivale a 44,74% contestaron que muy pocas veces se puede satisfacer los objetivos.

INTERPRETACIÓN

En la satisfacción de objetivos está como parte fundamental de la autorrealización que cada empleado debe cumplir con todo su potencial en cada actividad que realiza en su puesto de trabajo, de esta manera estar inmerso en socializar con los socios de las empresas y muy pocas veces pueden hacerlo en sus trabajos ya que de esta manera nos damos cuenta que como debilidad tenemos la falta de capacitaciones en la empresa.

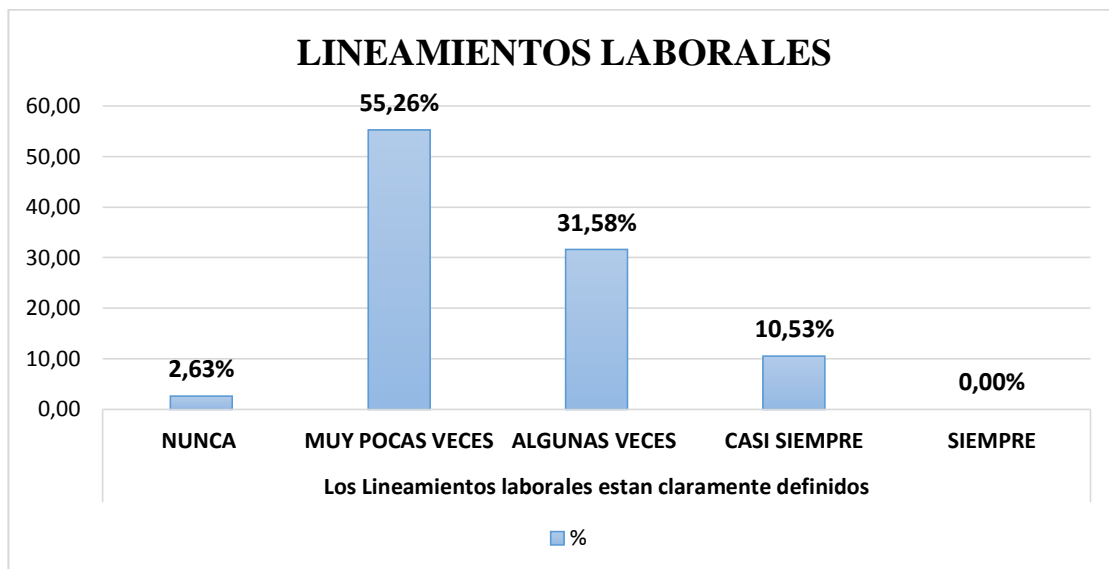


Figura N.1.3 Lineamientos Laborales

Fuente: Encuestas

Elaborado por: Verónica Sisa

ANÁLISIS

Los resultados de la encuesta muestran que los lineamientos en las labores muy pocas veces están definidos es por esto que 21 personas con un 55,26% y 12 personas con un 31,58% algunas veces manifiestan que las labores están definidas.

INTERPRETACIÓN

Como desventaja en los lineamientos laborales a la hora de realizar las tareas en el trabajo para el logro de los objetivos pero no siempre están bien definidos ya que cada empleado tiene que tener en cuenta acerca de sus responsabilidades y obligaciones que en la mayoría de veces no están claras y es en donde como problemática no se optimiza tiempo ni dinero y ocasiona pérdidas.

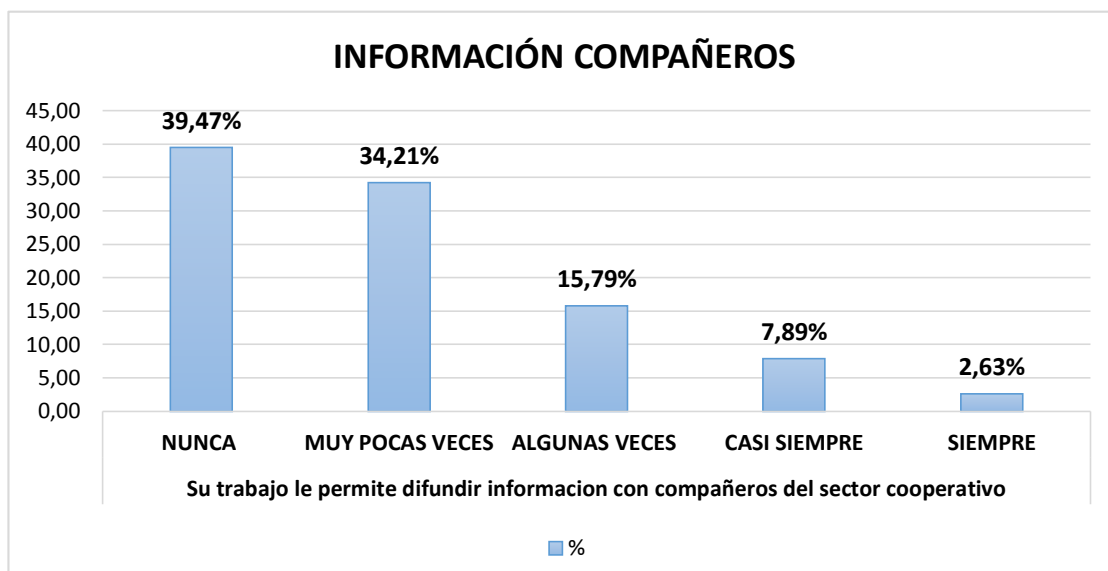


Figura N.1.4 Información Compañeros

Fuente: Encuestas

Elaborado por: Verónica Sisa

ANÁLISIS

Los resultados en la encuesta muestran que 15 personas que representa con un 39,47% nunca se debe difundir información confidencial del trabajo hacia compañeros de otras instituciones y 13 personas que equivales a 34,21% muy pocas veces los compañeros del sector cooperativo transmiten información no relevante de la institución.

INTERPRETACIÓN

El difundir información es considerada como una debilidad para la empresa a la cual pertenecen los trabajadores no siempre las medidas de discreción son las adecuadas ya que como parte del entorno es tema de conversación y es en donde se forman los llamados chismes de pasillo los cuales ocasionan problemas con la competencia y disminución en la eficiencia del empleado.

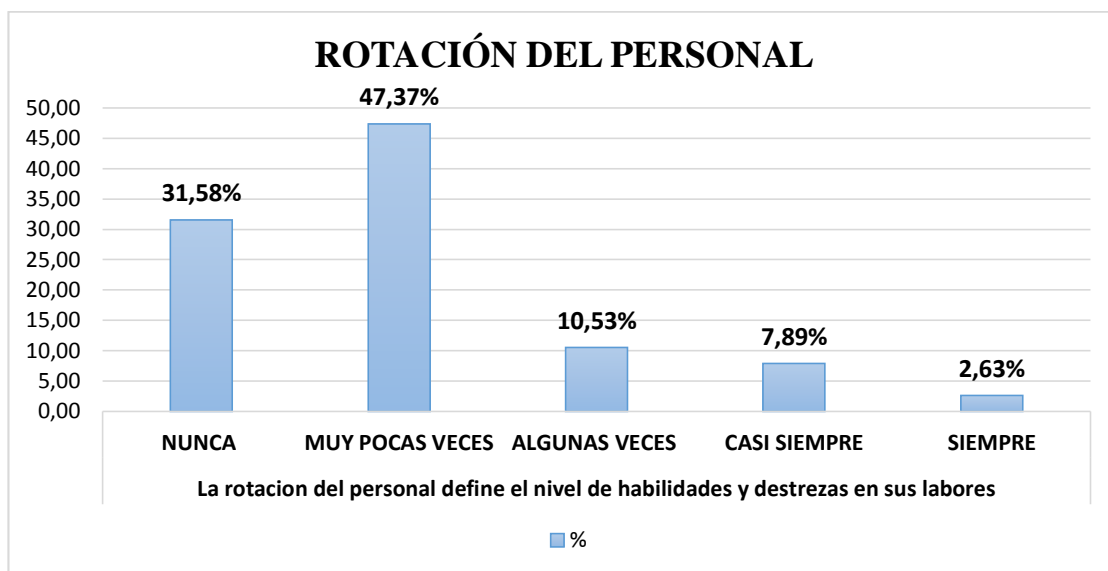


Figura N.15 Rotación del Personal

Fuente: Encuestas

Elaborado por: Verónica Sisa

ANÁLISIS

En los resultados que en la encuesta determina que 18 personas que equivale a un 47,37% que muy pocas veces la rotación del personal es en donde el empleado puede demostrar sus habilidades y 12 personas que representa el 31,58% nunca esto infiere en nivel de destrezas a la hora de realizar la labores.

INTERPRETACIÓN

La rotación del personal es un problema ya que en las empresas no se puede estar cambiando de personal a cada instante porque ocasionaría gastos extras ya sea en las capacitaciones de los procedimientos, el adiestramiento que debe adaptarse cada empleado nuevo y es por esto que muy pocas veces un trabajador puede desarrollar todo su talento.

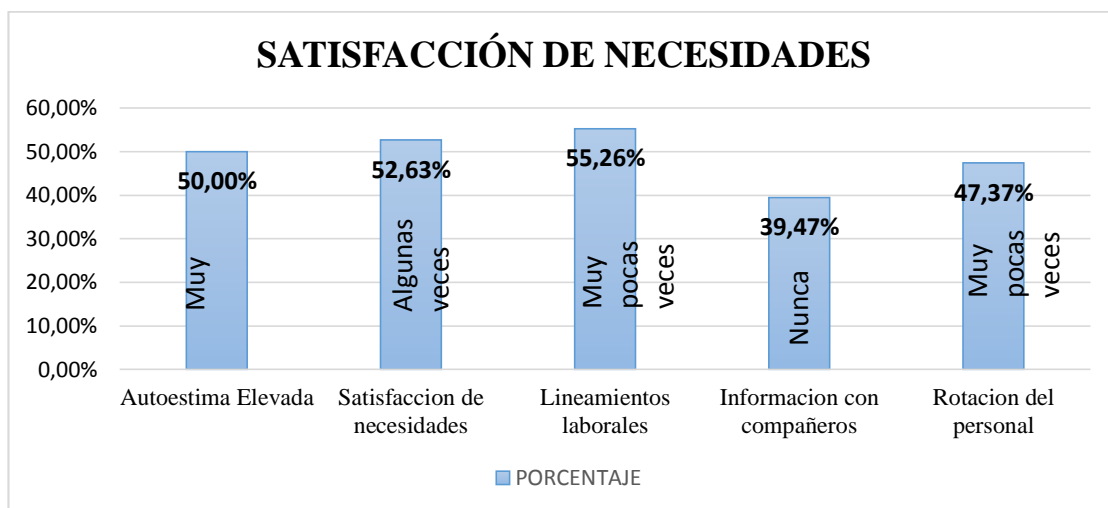


Figura N. 5 Consolidado Satisfacción de Necesidades

Fuente: Encuestas

Elaborado por: Verónica Sisa

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

Se obtuvo un porcentaje superior a 50% en la mayoría de indicadores pero se puede observar que existe uno que está por debajo del rango establecido y es con 39,47% Nunca se permite decir información confidencial de la institución a otros trabajadores que pertenecen al sector cooperativo.

Se puede identificar también que dentro de cada puesto de trabajo con un 52,63% algunas veces se puede satisfacer los objetivos de autorrealización de cada empleado ya que no pueden desarrollar sus proyectos sin una autorización previa y de esta manera es un impedimento para el empleado, en relación a los lineamientos por parte de los jefes inmediatos dicen a sus empleados muy pocas veces están claras ya que no se capacita de una forma permanente y no existe retroalimentación es por esto que con un 55,26 % podemos analizar que no hay concordancia a la hora de ejecutar una tarea, con un 47,37% muy pocas veces se puede decir que un empleado puede desarrollar sus habilidades ya que la rotación del personal no es la adecuada porque en la contratación del personal únicamente se realiza para un específico cargo y con un 50% muy pocas veces las actividades que se realiza fuera de la cooperativa esto permite que no haya un autoestima elevada ya que se desarrollan actividades como embargos y es en donde encuentran situaciones con cada una de las familias en donde desmotiva realizar la tarea.

Tabla 8*Comunicación*

	PREGUNTA	RESPUESTA	CANT	%	
2.COMUNICACIÓN	1.-La comunicación en la cooperativa es eficiente	NUNCA	6	15,79	
		MUY POCAS VECES	9	23,68	
		ALGUNAS VECES	17	44,74	
		CASI SIEMPRE	4	10,53	
		SIEMPRE	2	5,26	
	TOTAL			38	100
	2.-los medios de comunicación de la cooperativa son efectivos	NUNCA	8	21,05	
		MUY POCAS VECES	16	42,11	
		ALGUNAS VECES	5	13,16	
		CASI SIEMPRE	6	15,79	
		SIEMPRE	3	7,89	
	TOTAL			38	100
	3.-La Comunicación entre empleados es clara y oportuna	NUNCA	11	28,95	
		MUY POCAS VECES	15	39,47	
		ALGUNAS VECES	5	13,16	
		CASI SIEMPRE	3	7,89	
		SIEMPRE	4	10,53	
	TOTAL			38	100
	4.-El empleado recibe retro alimentación conjuntamente con trabajadores de todo el sector cooperativo	NUNCA	20	52,63	
		MUY POCAS VECES	8	21,05	
		ALGUNAS VECES	3	7,89	
		CASI SIEMPRE	4	10,53	
		SIEMPRE	3	7,89	
	TOTAL			38	100
	5.-El Empleado conoce oportunamente las responsabilidades y actividades a realizar en cada puesto	NUNCA	18	47,37	
		MUY POCAS VECES	9	23,68	
		ALGUNAS VECES	6	15,79	
		CASI SIEMPRE	2	5,26	
SIEMPRE		3	7,89		
TOTAL			38	100	
6.-La Comunicación con los compañeros de las distintas cooperativas es buena	NUNCA	11	29		
	MUY POCAS VECES	17	44,74		
	ALGUNAS VECES	6	15,79		
	CASI SIEMPRE	3	7,89		
	SIEMPRE	1	2,63		
TOTAL			38	100	
7.-Se realiza evaluaciones de desempeño en la institución.	NUNCA	15	39,47		
	MUY POCAS VECES	6	15,79		
	ALGUNAS VECES	8	21,05		
	CASI SIEMPRE	7	18,42		
	SIEMPRE	2	5,26		
TOTAL			38	100	

Fuente: Encuestas
Elaborado por: Verónica Sisa

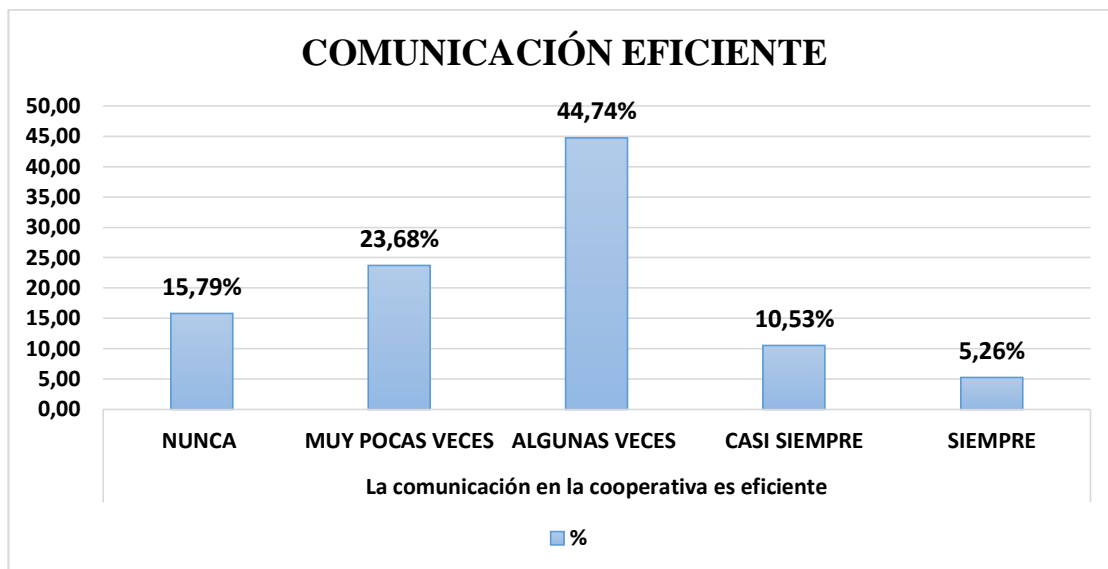


Figura 2.1 Comunicación eficiente

Fuente: Encuestas

Elaborado por: Verónica Sisa

ANÁLISIS

Los resultados de la encuesta nos indica que 17 personas que es el 44,74% que algunas veces la comunicación se muestra eficiente en la cooperativa y 9 personas manifiestan con un 23,68% muy pocas veces la comunicación entre empleados esta de la mejor manera.

INTERPRETACIÓN

La comunicación deficiente que tiene la cooperativa es un problema ya que la falta de utilización de herramientas de oficina por que el empleado no recibe retroalimentación para que sean utilizados de la manera correcta y sea transmitido hacia el socio ya que no existe un buen manejo de información el índice de clientes disminuye y se van hacia la competencia.

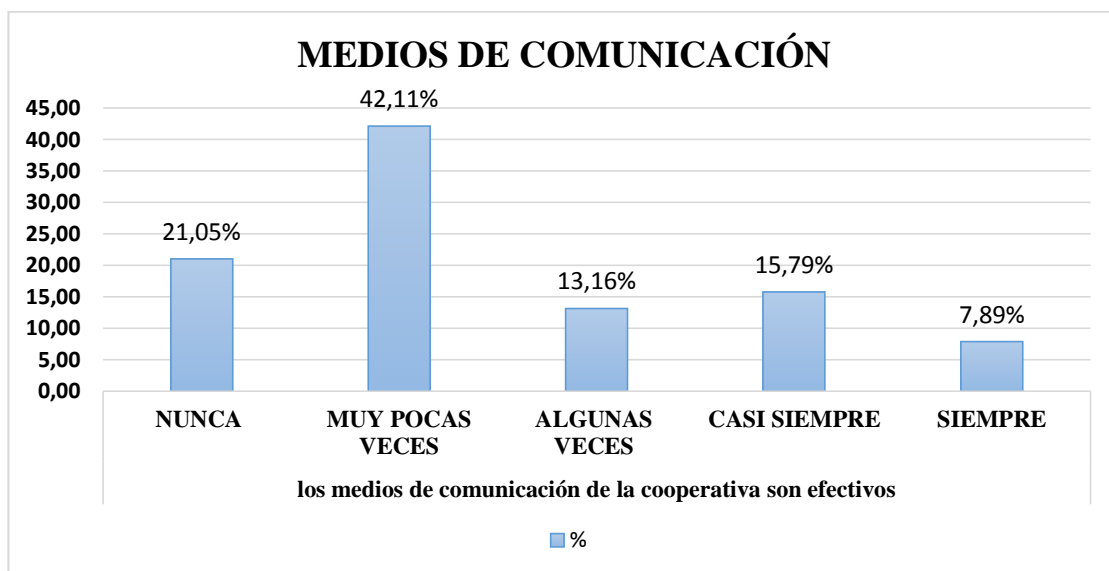


Figura 2.2 Medios de Comunicación

Fuente: Encuestas

Elaborado por: Verónica Sisa

ANÁLISIS

Los resultados obtenidos en la encuesta muestra que 16 personas que es el 42,11% de la cooperativa muy pocas veces los medios de comunicación son efectivos y 8 personas que equivale al 21,05% nunca los medios son efectivos ya que en la actualidad las personas aún no están inmersas en los medios tecnológicos.

INTERPRETACIÓN

Los medios de comunicación que en la institución funciona no presta la seguridad que se necesita ya que la información que se relaciona con la cooperativa pues es una amenaza para el logro de objetivos que se pretende alcanzar y si el mal funcionamiento existe como hemos notado en los resultados de las encuestas ocasiona que causan pérdida de socios.

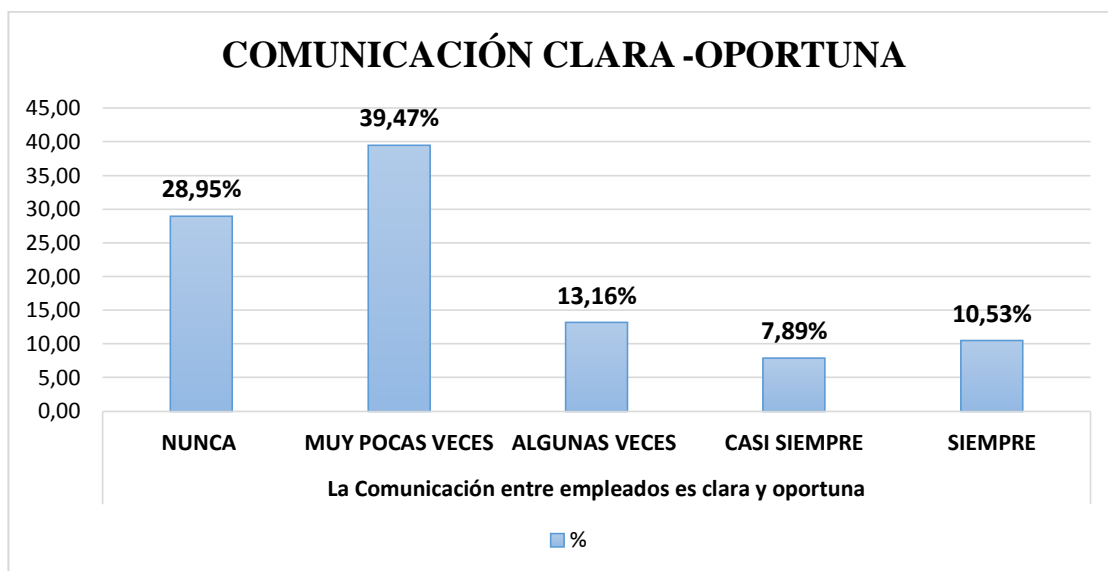


Figura 2.3 Comunicación Clara-Oportuna

Fuente: Encuestas

Elaborado por: Verónica Sisa

ANÁLISIS

Del 100% de los encuestados 15 personas que representa un 39,47% manifiestan que muy pocas veces la comunicación es clara y oportuna y 11 personas que es el 28,95% nunca se trasmite la información de la manera correcta que viene a ser un aspecto negativo de la muestra ya que esto es un problema a la hora de ejecutar las tareas en el trabajo.

INTERPRETACIÓN

La deficiente comunicación clara y oportuna a la hora de que los jefes inmediatos designen obligaciones a sus subordinados no es como se la proyecta ya que un empleado no recibe retroalimentación por parte del departamento al cual pertenece es por esto que el resultado indica que es un problema evidente en la baja productividad y resulta que se pierde el desarrollo de la institución.

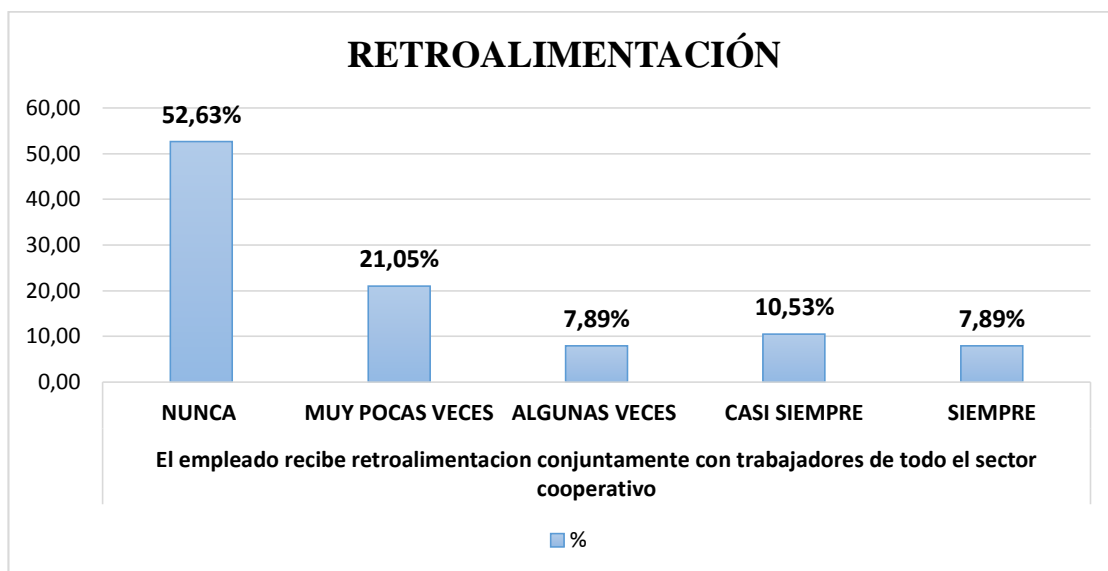


Figura 2.4 Retroalimentación

Fuente: Encuestas

Elaborado por: Verónica Sisa

ANÁLISIS

Los resultados obtenidos en la encuesta nos indica que 20 personas que es el 52,63% nunca se recibe retroalimentación con compañeros de todo el sector cooperativo y 8 personas que es el 21,05% muy pocas veces se realiza cursos de retroalimentación.

INTERPRETACIÓN

La retroalimentación es un factor determinante antes de ejecutar una actividad ya que para poder dar una orden a los empleados deben estar bien informados acerca de los procedimientos que se vayan a realizar, pero el empleado en la mayoría de los casos se siente incómodo por recibir retroalimentación es por esto que da como resultado el incorrecto funcionamiento a la hora de otorgar información de un crédito.

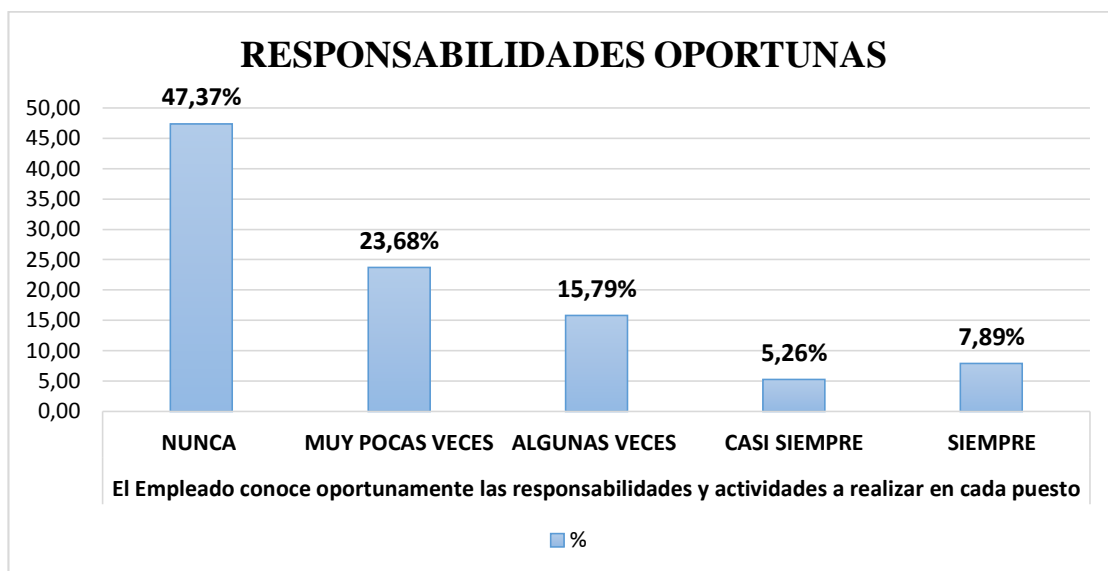


Figura 2.5 Responsabilidades Oportunas

Fuente: Encuestas

Elaborado por: Verónica Sisa

ANÁLISIS

Los resultados de la encuesta muestran que las responsabilidades oportunas nunca se las realiza ya que manifiestan 18 personas que esto equivale a un 47,37% y 9 personas que representa el 23,68% en donde muy pocas veces las responsabilidades a realizar se las conocen oportunamente.

INTERPRETACIÓN

Las responsabilidades y actividades en el sector cooperativo forman parte del desarrollo de la institución pero no se las conoce de forma oportuna y es por esto que es un problema en donde los trabajadores no pueden continuar con su cronograma de actividades previstas y retrasa los procedimientos por cambiar su horario.

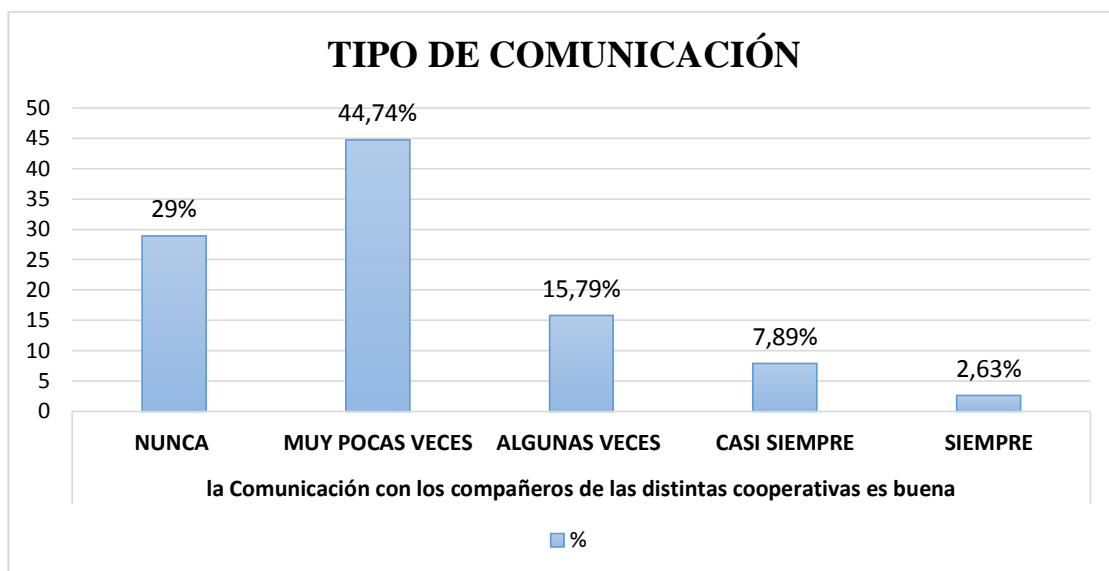


Figura 2.6 Tipos de Comunicación

Fuente: Encuestas

Elaborado por: Verónica Sisa

ANÁLISIS

Del 100% de los encuestados 17 personas que es el 44,74% muy pocas veces la comunicación con compañeros de otras cooperativas es buena y 11 personas manifiestan que nunca y esto equivale al 29%.

INTERPRETACIÓN

La comunicación dentro del sector cooperativo no es buena ya que muy pocas veces los empleados pueden recibir o enviar información acerca del lugar de trabajo ya que la información es confidencial pero es un limitante también porque se prohíbe la utilización de documentación con estrategias que solo la cooperativa la utiliza ocasionando los reclamos por las tasas de interés en los créditos.

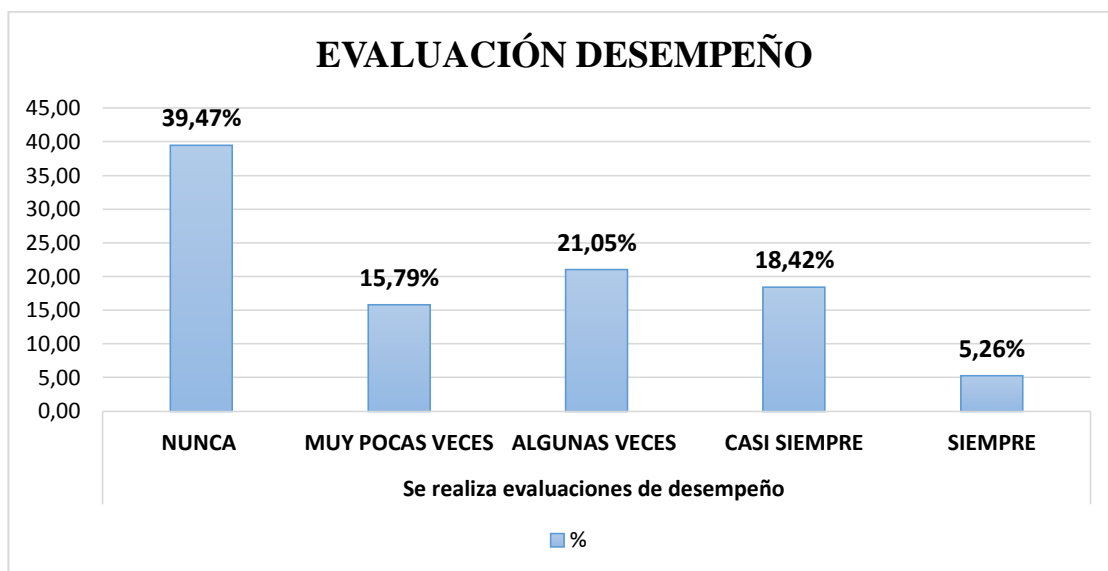


Figura 2.7 Evaluación de Desempeño

Fuente: Encuestas

Elaborado por: Verónica Sisa

ANÁLISIS

Del 100% de los encuestados al sector cooperativo que toma como muestra a 38 personas en donde 15 personas que es el 39,47% nos indica que nunca se les realiza evaluaciones de desempeño y 8 personas que representa el 21,05% que algunas veces las realizan pero en forma solo administrativa que desconocen de los resultados.

INTERPRETACIÓN

La evaluación de desempeño que se realiza en el sector cooperativo es solo dentro del departamento administrativo y es en donde no se les da a conocer el resultado de las evaluaciones es por esto que los empleados no tienen conocimiento es por esto que no mejoran ocasionando que los empleados de la cooperativa “Kullki Wasi” hagan rutinaria sus labores.

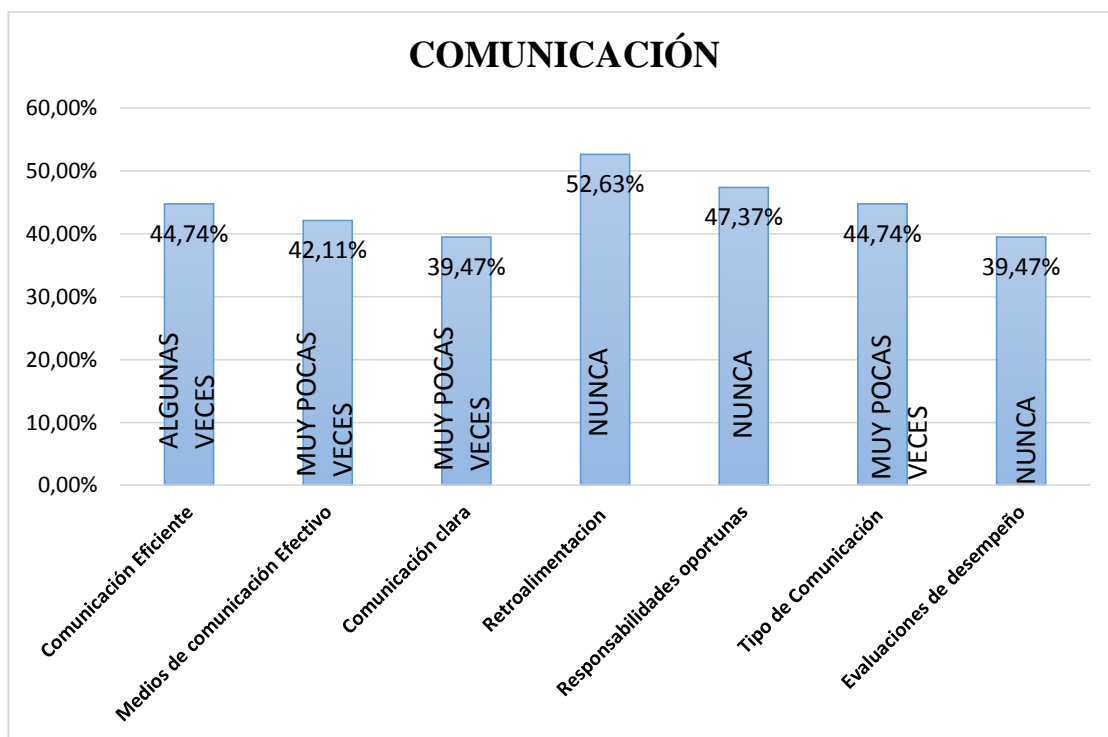


Figura N. 6 Consolidado Comunicación

Fuente: Encuestas

Elaborado por: Verónica Sisa

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

Los resultados muestran que se tienen varios indicadores por debajo del 50% y con un 39,47% muy pocas veces la comunicación entre empleados es clara ya que se lo hace por medio de llamadas telefónicas y no lo hacen en forma directa lo cual dificulta que podrían entablar una conversación y ser más claros, con 39,47% manifiestan los empleados que no les comunican si habrá evaluación de desempeño o simplemente desconocen que los evalúen, con un 42,11% los medios de comunicación muy pocas veces son efectivos ya que a la hora de realizar una junta se lo hace por correo electrónico y los empleados no están inmersos a revisar constantemente sus emails, la comunicación entre empleados de distintas cooperativas no es buena ya que los temas de conversación solo pueden ser de trabajo en donde revelarían información de sus oficinas es por esto que cada trabajador tiene amistad solo con sus compañeros, a la hora de contratar el personal solo se le asigna el puesto y nunca con un 47,37% se les da a conocer acerca de sus responsabilidades y nunca con un 52,63% se ha realizado capacitaciones para trabajadores de todo el sector cooperativo.

Tabla 9
Integración Personal

		PREGUNTA	RESPUESTA	%
3 INTEGRACIÓN PERSONAL	1.-En su área de trabajo se fomenta el compañerismo y trabajo en equipo	NUNCA	6	15,79
		MUY POCAS	16	42,11
		VECES		
		ALGUNAS	9	23,68
		VECES		
		CASI SIEMPRE	5	13,16
	TOTAL	SIEMPRE	2	5,26
			38	100
	2.-Si existe problemas en el trabajo usted puede contar con la ayuda de compañeros del sector cooperativo	NUNCA	14	36,84
		MUY POCAS	10	26,32
		VECES		
		ALGUNAS	7	18,42
		VECES		
		CASI SIEMPRE	4	10,53
	TOTAL	SIEMPRE	3	7,89
			38	100
	3.-Está integrado con su área de trabajo y personal adjunto	NUNCA	6	15,79
		MUY POCAS	8	21,05
		VECES		
		ALGUNAS	15	39,47
VECES				
CASI SIEMPRE		6	15,79	
TOTAL	SIEMPRE	3	7,89	
		38	100	
4.-En su área de trabajo se solucionan problemas y se toma decisiones	NUNCA	12	31,58	
	MUY POCAS	13	34,21	
	VECES			
	ALGUNAS	8	21,05	
	VECES			
	CASI SIEMPRE	4	10,53	
TOTAL	SIEMPRE	1	2,63	
		38	100	
5.-Considera usted a sus compañeros de trabajo como parte de su familia	NUNCA	9	24	
	MUY POCAS	10	26,32	
	VECES			
	ALGUNAS	12	31,58	
	VECES			
	CASI SIEMPRE	5	13,16	
TOTAL	SIEMPRE	2	5,26	
		38	100	

Fuente: Encuestas
Elaborado por: Verónica Sisa

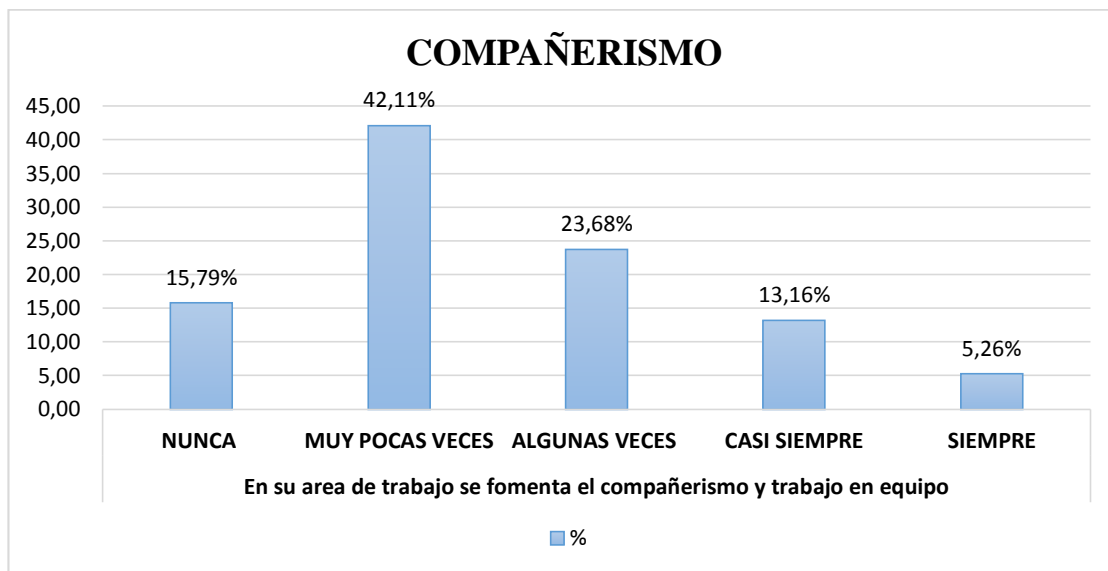


Figura 3.1 Compañerismo
Fuente: Encuestas
Elaborado por: Verónica Sisa

ANÁLISIS

Del 100% de los encuestados los resultados nos muestran que 16 personas que equivale a 42,11% muy pocas veces no se realiza actividades en donde pueda existir compañerismo y 9 personas que representa el 23,68% que algunas veces en el área de trabajo no hay compañerismo.

INTERPRETACIÓN

El compañerismo en una organización es fundamental ya que se necesita tener apoyo para la solución de problemas pero en la cooperativa no existe ya que cada trabajador se ocupa de su puesto no se incluye en actividades de otros departamentos.

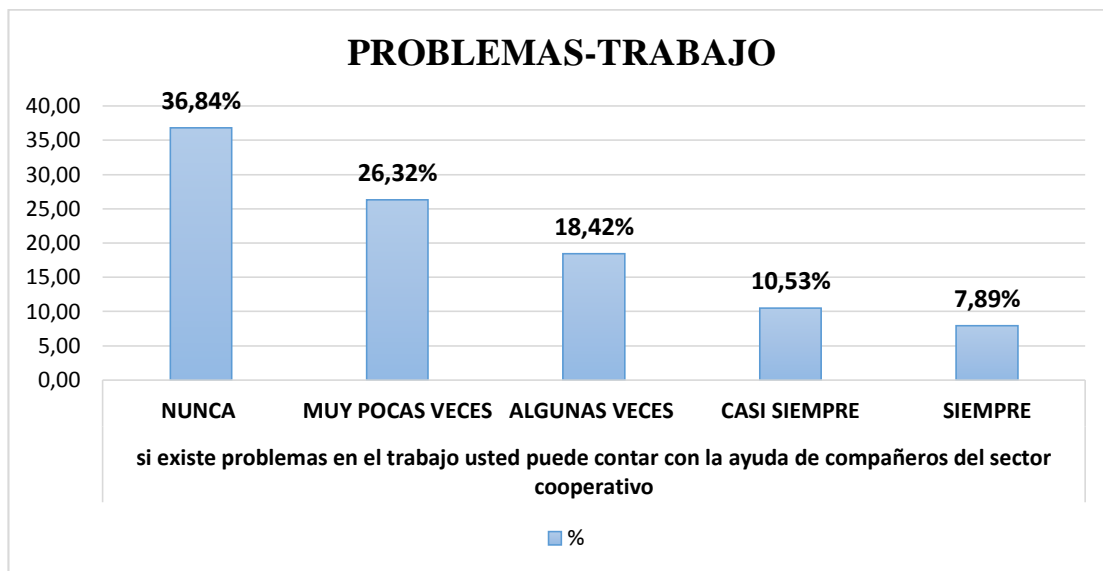


Figura 3.2 Problemas-Trabajo

Fuente: Encuestas

Elaborado por: Verónica Sisa

ANÁLISIS

Los resultados de la encuesta aplicada en el sector cooperativo en donde 14 personas representa el 36,84% que nunca se puede contar con la ayuda de los compañeros y de 10 personas el cual equivale a 26,32% muy pocas veces existen problemas en el trabajo.

INTERPRETACIÓN

Los problemas en el trabajo se encuentran a la hora de tomar decisiones en las cuales deben ser supervisadas por sus jefes inmediatos pero no obstante para los problemas no se puede contar con la ayuda de los compañeros del sector cooperativo ya que cada uno se rige a diferentes políticas y estrategias lo cual ocasionaría pérdida de socios.

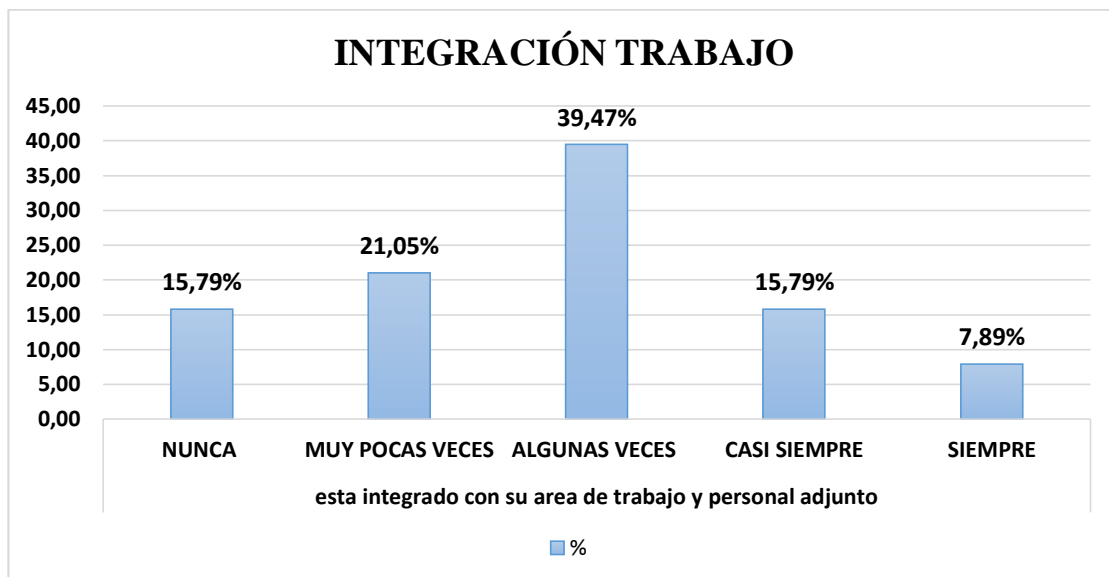


Figura 3.3 Integración Trabajo

Fuente: Encuestas

Elaborado por: Verónica Sisa

ANÁLISIS

Del 100% de los encuestados muestra que 15 personas que equivalen al 39,47% manifestaron que algunas veces se puede estar integrado al área de trabajo mientras que 8 personas que representa el 21,05% muy pocas veces.

INTERPRETACIÓN

La integración del personal que se pretende tener en una organización es importante ya que de esto depende obtener resultados positivos pero en la cooperativa no están integrados ya que cada uno realiza sus labores y se encarga de sus actividades individuales es por esto que refleja los resultados obtenidos y que exista dificultad a la hora de tomar decisiones porque no hay trabajo en equipo.

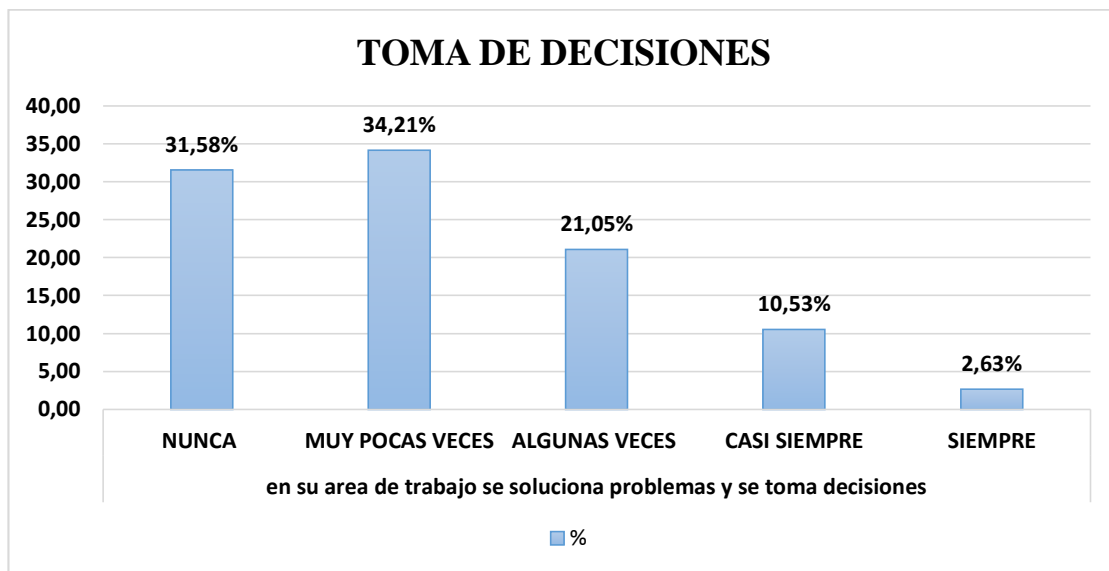


Figura 3.4 Toma de Decisiones

Fuente: Encuestas

Elaborado por: Verónica Sisa

ANÁLISIS

Los resultados de la encuesta muestran que para solucionar problemas y tomar decisiones muy pocas veces manifestaron que 13 personas que equivale al 34,21% que si lo pueden hacer y 12 personas que representa al 31,58% nunca se puede tomar decisiones sin previa autorización de los jefes inmediatos.

INTERPRETACIÓN

Es una desventaja en la solución de problemas y toma de decisiones que conlleva a la ejecución de las estrategias no son las adecuadas es por esto que los jefes inmediatos tienen la potestad de decidir por que se refleja en la productividad perdidas y que los socios no confíen en la institución y decidan ir hacia la competencia.

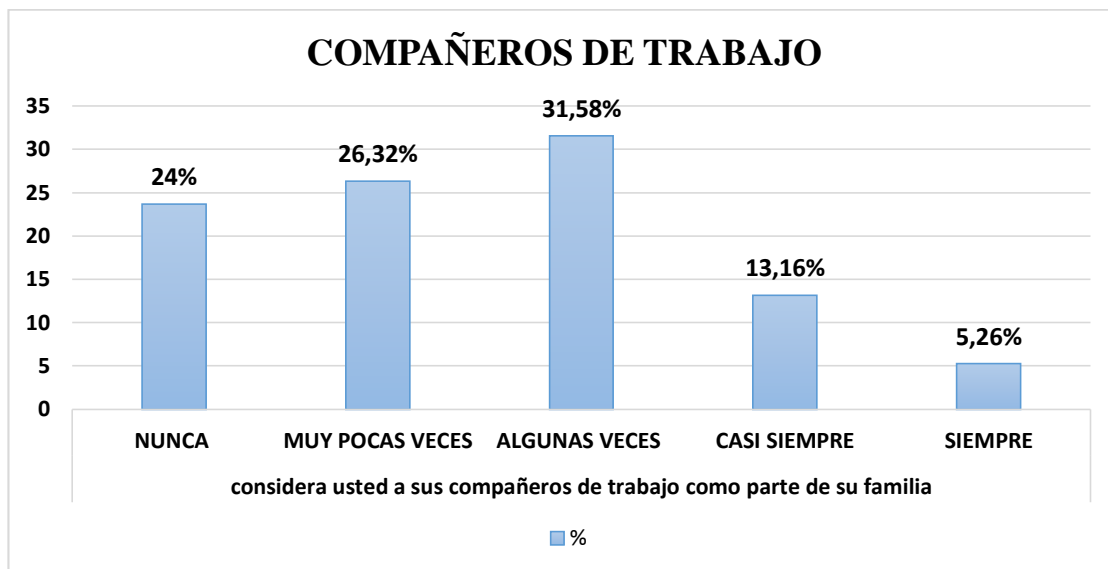


Figura 3.5 Compañeros de Trabajo

Fuente: Encuestas

Elaborado por: Verónica Sisa

ANÁLISIS

Los resultados de la encuesta aplicada a la muestra de 38 empleados nos da como resultado que de 12 personas que equivale a 31,58% algunas veces los compañeros son considerados como parte de la familia y 10 indican que representa 26,32% y muy pocas veces se los considera familia.

INTERPRETACIÓN

El capital humano cuando no tiene afinidad en la cooperativa es una problemática ya que muy pocas veces se los puede considerar parte de la familia por motivos externos y es en donde se pierde el desarrollo de la cooperativa es por esto que los procesos administrativos no se realizan con brevedad y que no se priorice al socio.

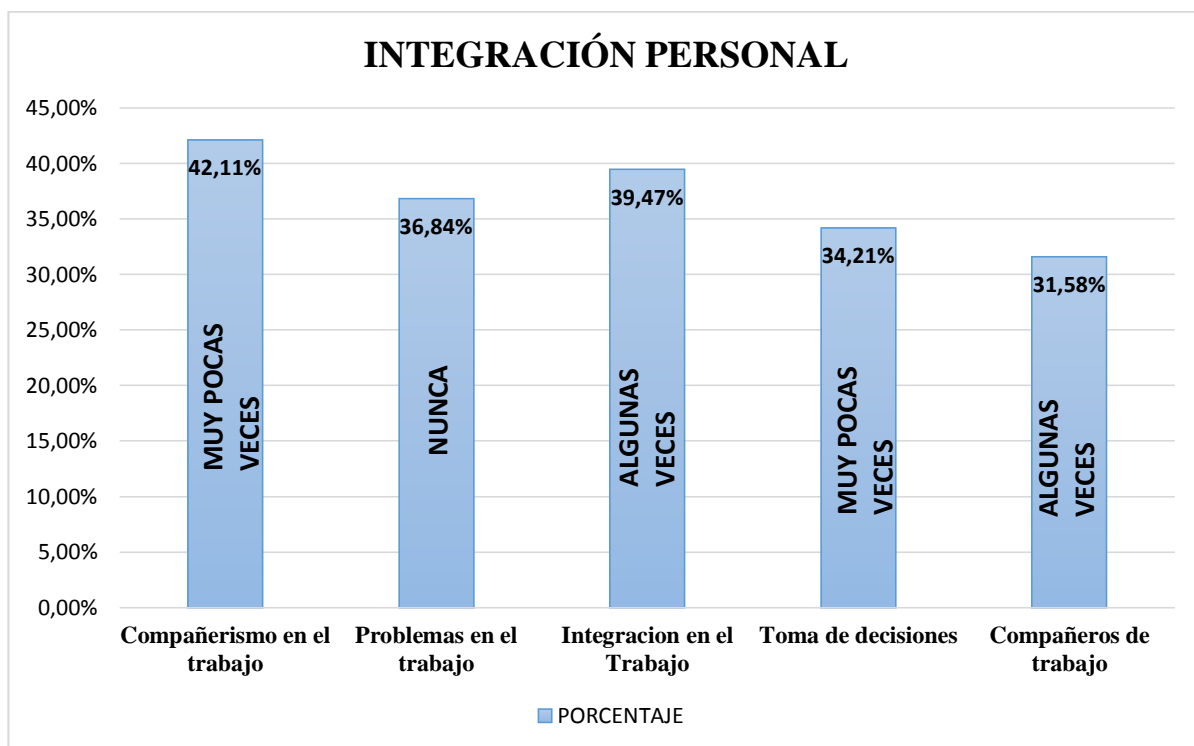


Figura N. 7 Consolidado Integración Personal

Fuente: Encuestas

Elaborado por: Verónica Sisa

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

Como variable de integración personal se puede observar que con un 31,58% los empleados consideran a sus compañeros algunas veces como parte de su familia ya que solo se encuentran en el trabajo, 34,21% muy pocas veces en las áreas de trabajo no puede tomar decisiones ya que deben tener aprobación por parte de los jefes superiores, 36,84% nunca se pueden resolver problemas de cada empresa con todo el sector cooperativo ya que la información es confidencial y no se puede tomar decisiones con compañeros de otra institución, 39,47 algunas veces no se puede estar involucrado en cada área de trabajo ya que cada empleado se le designa su puesto a la hora de contratarlo y 42,11% muy pocas veces se realiza eventos en donde el personal puede socializar para que exista amistad y compañerismo solo se dedican a cumplir sus actividades.

Tabla 10
Clima Organizacional - Resultados

		PREGUNTA	RESPUESTA	%		
4 CLIMA ORGANIZACIONAL-RESULTADOS	1.-Los trabajadores de su área cuentan con los conocimientos para satisfacer las necesidades de los clientes		NUNCA	10	26,32	
			MUY POCAS VECES	14	36,84	
			ALGUNAS VECES	7	18,42	
			CASI SIEMPRE	4	10,53	
			SIEMPRE	3	7,89	
		TOTAL			38	100
	2.-En su puesto de trabajo le orientan a desarrollar nuevas habilidades		NUNCA	13	34,21	
			MUY POCAS VECES	10	26,32	
			ALGUNAS VECES	8	21,05	
			CASI SIEMPRE	5	13,16	
			SIEMPRE	2	5,26	
		TOTAL			38	100
	3.-La participación de las mujeres como jefes superiores dificulta las labores de los hombres		NUNCA	15	39,47	
			MUY POCAS VECES	9	23,68	
			ALGUNAS VECES	7	18,42	
			CASI SIEMPRE	1	2,63	
			SIEMPRE	6	15,79	
		TOTAL			38	100
	4.-Las actividades o proyectos asignados hacia un empleado se denotan en se hombre o mujer		NUNCA	6	16	
			MUY POCAS VECES	4	10,53	
			ALGUNAS VECES	7	18,42	
			CASI SIEMPRE	16	42,11	
			SIEMPRE	5	13,16	
		TOTAL			38	100
5.-Las mujeres participan en todas las actividades internas y externas de la cooperativa		NUNCA	7	18		
		MUY POCAS VECES	14	36,84		
		ALGUNAS VECES	5	13,16		
		CASI SIEMPRE	7	18,42		
		SIEMPRE	5	13,16		
	TOTAL			38	100	
6.-A la hora de la contratación del personal tienden a tener preferencia en que el empleado sea hombre o mujer		NUNCA	6	15,79		
		MUY POCAS VECES	7	18,42		
		ALGUNAS VECES	4	10,53		
		CASI SIEMPRE	12	31,58		
		SIEMPRE	9	23,68		
	TOTAL			38	100	

Fuente: Encuestas
 Elaborado por: Verónica Sisa

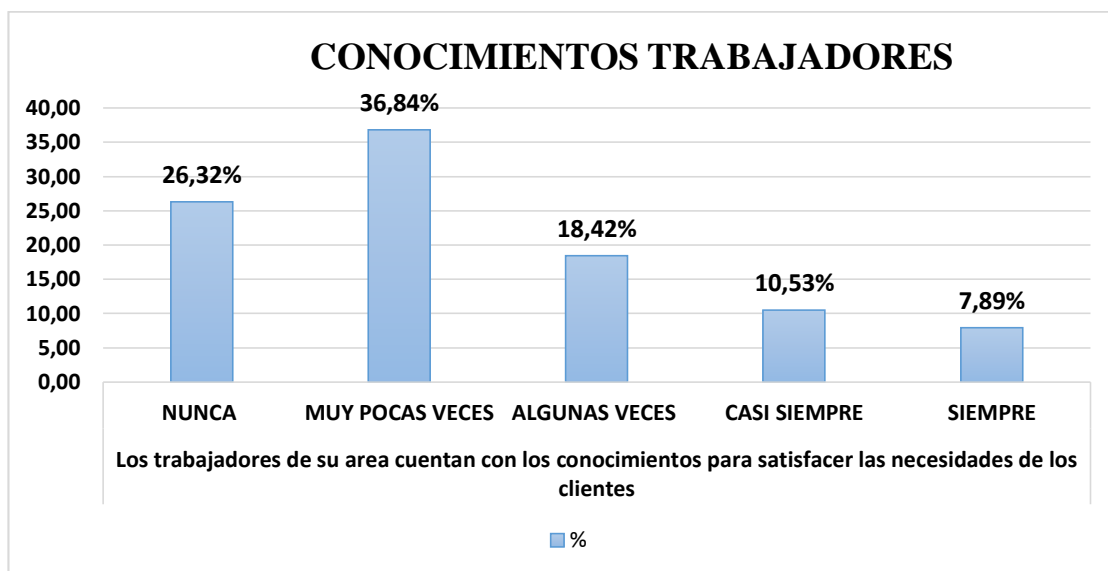


Figura 4.1 Conocimientos trabajadores

Fuente: Encuestas

Elaborado por: Verónica Sisa

ANÁLISIS

Los resultados de la encuesta nos indica que las 14 personas que representa un 36,84% muy pocas veces tienen los conocimientos para ayudar a los clientes y 10 personas que equivale al 26,32% manifiestan que nunca se les ayuda capacitarse para tener los conocimientos acorde a las necesidades de los clientes.

INTERPRETACIÓN

La falta de capacitaciones para los trabajadores y actualizar sus conocimientos es un limitante para que no se pueda otorgar la información que el socio requiera es de esta manera como las personas deciden acudir a la competencia ya que un trabajador no puede satisfacer sus dudas que señala perdida en la productividad con un empleado deficiente.

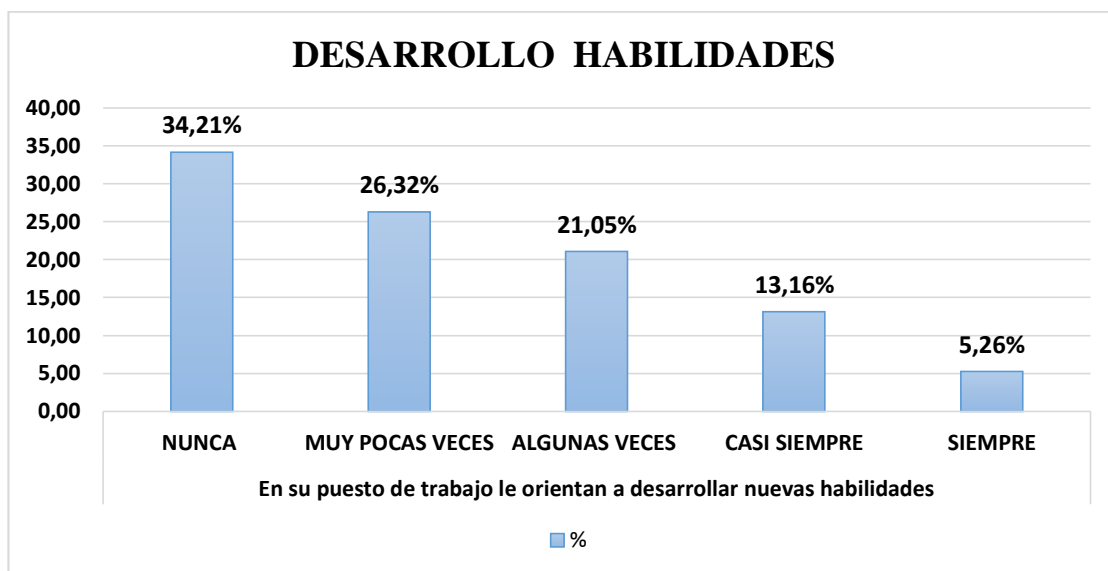


Figura 4.2 Desarrollo de Habilidades

Fuente: Encuestas

Elaborado por: Verónica Sisa

ANÁLISIS

Con los resultados obtenidos de la muestra se determinó que 13 personas que equivale al 34,21% nunca se les orienta a desarrollar habilidades, 10 personas que es el 26,32% muy pocas veces lo hacen en sus puestos de trabajo, 8 personas que representa al 21,05% algunas veces les permiten desarrollar nuevas habilidades.

INTERPRETACIÓN

El desarrollar nuevas habilidades en los puestos de trabajo es importante ya que como parte fundamental es el capital humano pero no se permiten crear nuevos proyectos y solo se desarrollen en su cargo, en la cooperativa la debilidad de las personas cuando tienen una ideología baja no permite que aspiren a otro puesto de trabajo sin embargo en la empresa se limitan a lo que tienen ocasionando un bajo rendimiento y pérdida de talento humano

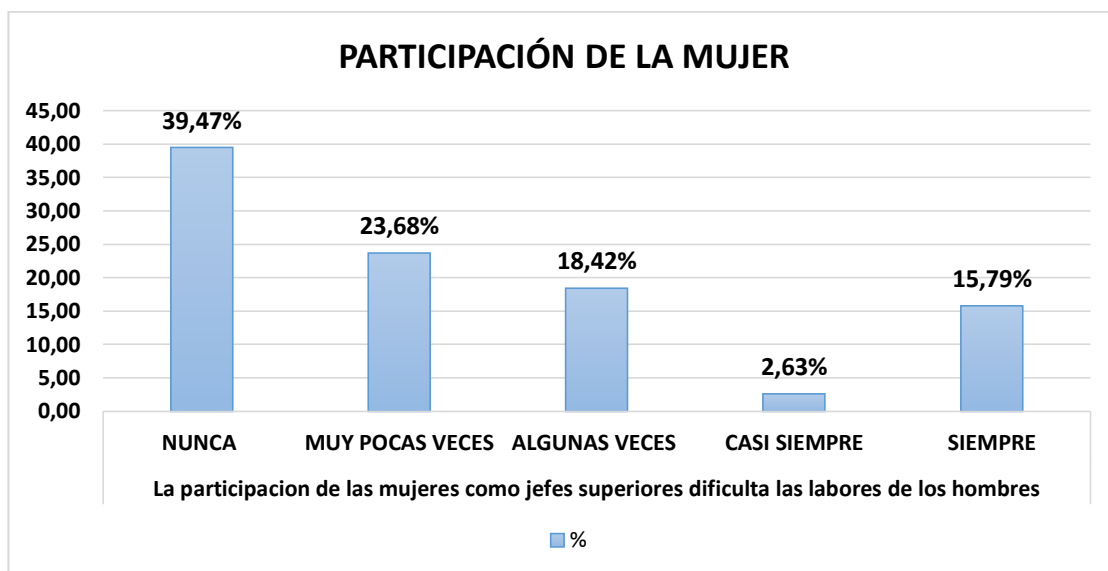


Figura 4.3 Participación de la mujer

Fuente: Encuestas

Elaborado por: Verónica Sisa

ANÁLISIS

Los resultados obtenidos en la muestra se determinó que 15 personas que equivale al 39,47% nunca dificulta las labores de los hombres y 9 personas que es el 23,68% muy pocas veces por la manera de pensar de los hombres, 7 personas que representa al 18,42% algunas veces las mujeres interfieren o dificultan en el trabajo.

INTERPRETACIÓN

Como fortaleza en la empresa la participación de la mujer en la cooperativa es de gran ayuda en la toma de decisiones que sirve como apoyo para los hombres ya que solo por ser mujer conlleva a pensar en el bienestar de la productividad, de la colectividad apoyando nuevos emprendimientos y la acogida de nuevas estrategias para atraer clientes.

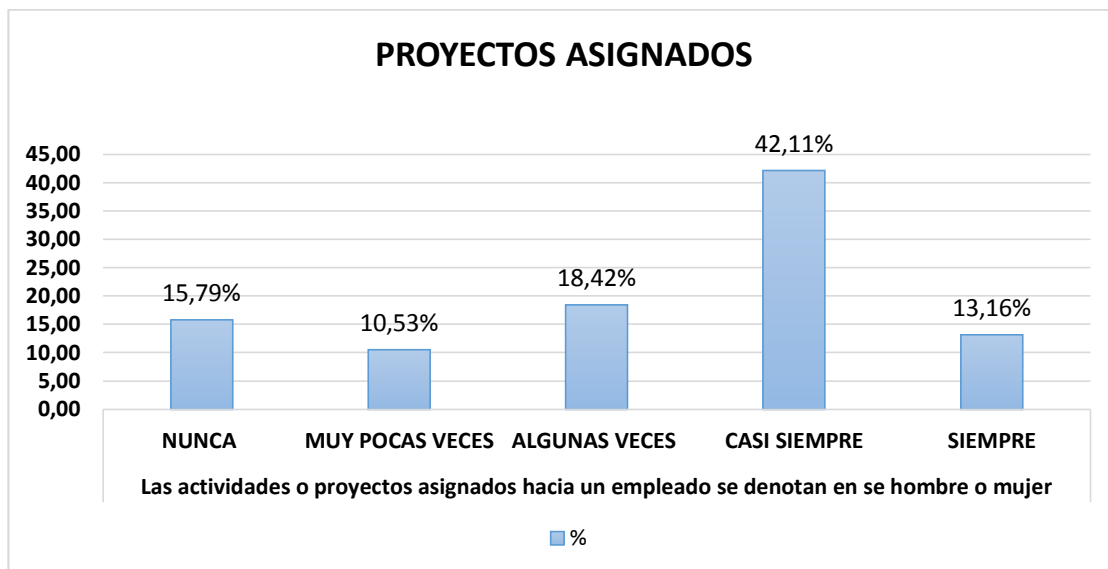


Figura 4.4 Proyectos Asignados

Fuente: Encuestas

Elaborado por: Verónica Sisa

ANÁLISIS

Los resultados obtenidos en la muestra nos indica que 16 personas que representa al 42,11% casi siempre los proyectos asignados se define en ser hombre o mujer, 7 que equivale a 18,42% que algunas veces los proyectos se les asigna a los hombres y que 6 personas que representa 15,79% que los proyectos se les asigna a todos los empleados nunca se da preferencia.

INTERPRETACIÓN

El asignar proyectos es una ventaja que se aplica en la cooperativa ya que es de gran ayuda en la cooperativa que se puede presentar varias opciones las cuales se elige la mejor y de esta forma ejecutarla siempre pensando en el bien de la empresa siendo un referente para la competencia dando prioridad al socio.

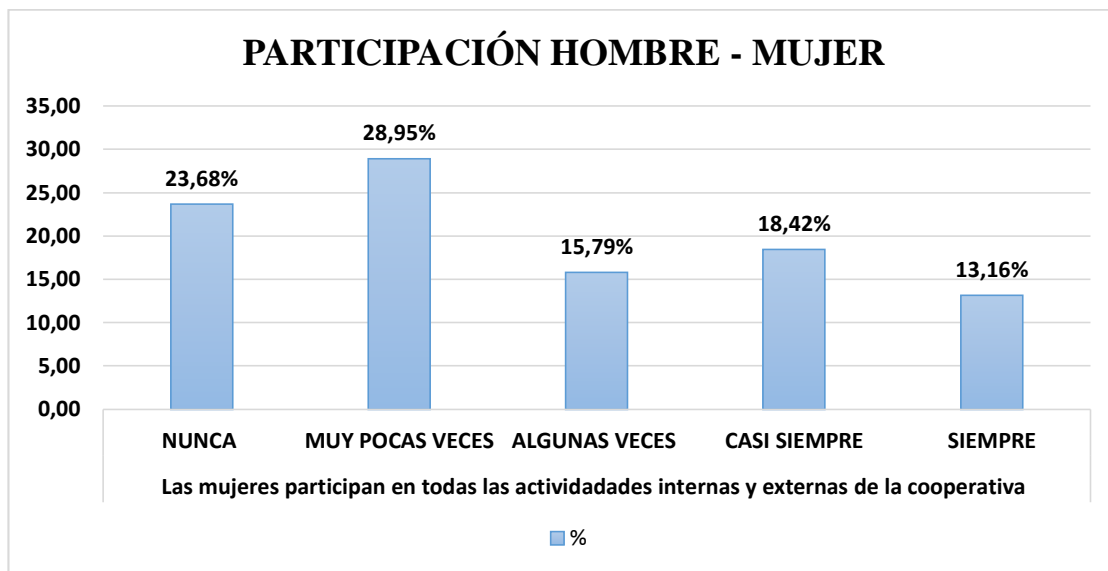


Figura 4.5 Participación Hombre-Mujer

Fuente: Encuestas

Elaborado por: Verónica Sisa

ANÁLISIS

Del 100% de encuestados 11 personas que representa al 28,95% muy pocas veces las mujeres participan en las actividades externas y 9 personas que es el 23,68% nunca se da prioridad en que sea hombre mujer ya que poseen el talento para realizar cualquier actividad.

INTERPRETACIÓN

Es importante que en la cooperativa exista la equidad de género la hora de delegar las responsabilidades ya que tanto como hombres y mujeres pueden realizar las mismas actividades dentro y fuera de la cooperativa pero como problemática en la sociedad existe el machismo que solo los hombres pueden llevar el cargo mayor para tomar decisiones .

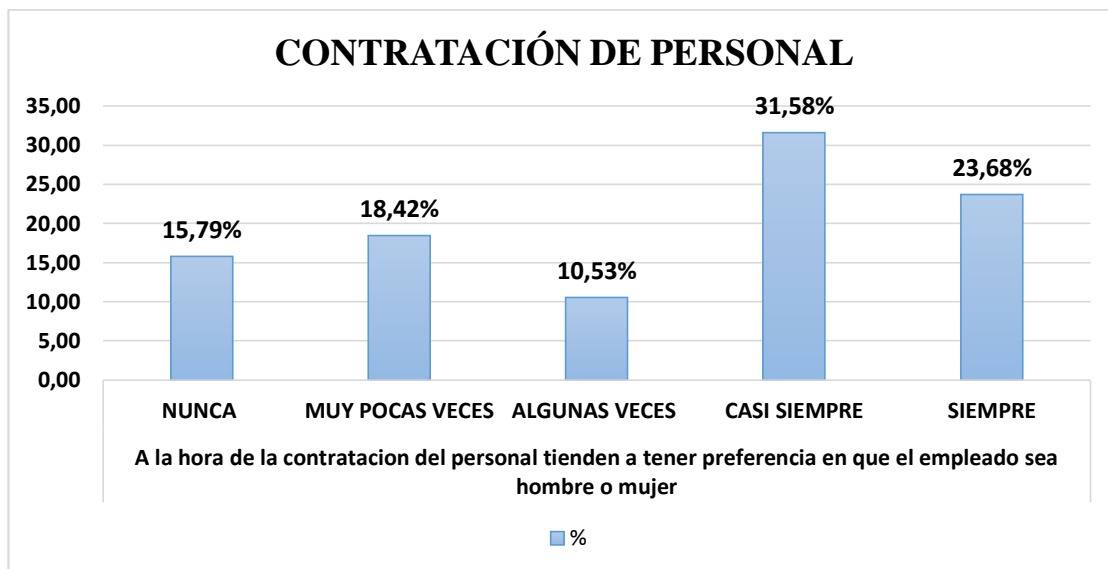


Figura 4.6 Integración de Personal

Fuente: Encuestas

Elaborado por: Verónica Sisa

ANÁLISIS

De los resultados obtenidos de los encuestados se puede identificar que 12 personas que representa 31,58% que casi siempre en la contratación de personal priorizan el género y que 9 personas que es el 23,68% siempre tienden a preferir si es hombre o mujer.

INTERPRETACIÓN

Una debilidad en la empresa es que exista la preferencia a la hora de contratar el personal que no se fijen en el talento humano y que exista mayor importancia hacia el género en donde lo cual se pierde dinero y personas que realicen actividades con calidad.

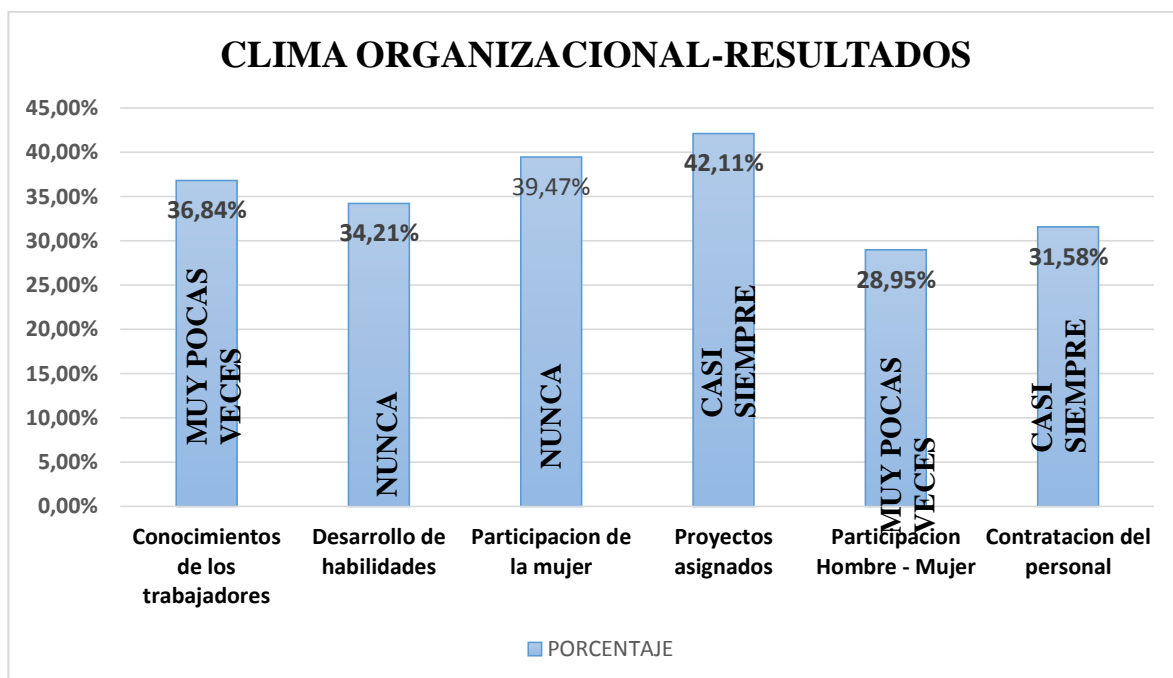


Figura N. 8 Consolidado Clima Organizacional -Resultados
 Fuente: Encuestas
 Elaborado por: Verónica Sisa

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

De las 38 personas encuestadas se pueden observar que con un 28,95% las mujeres participan muy pocas veces en actividades externas de la cooperativa ya que son contratadas para cargos como cajeras y secretarias ,se puede notar también que con un 31,58% casi siempre se tiene preferencia por los hombres ya que ellos desempeñarían funciones dentro y fuera de la cooperativa en donde las mujeres no realizarían estas actividades de la misma manera con un 34,21 nunca se puede tomar por iniciativa ejecutar habilidades ya que cada puesto de trabajo tiene asignado sus funciones y de esta manera se limita al personal, las capacitaciones son escasas y actualización de conocimientos de la misma manera es por esto que con un 36,84% muy pocas veces pueden satisfacer inquietudes de los socios, con un 39,47 nunca se puede decir que las mujeres como jefes inmediatos hacen que los hombres no puedan ejecutar sus actividades de la forma adecuada y casi siempre con un 42,11% los proyectos son revisados para cual asignar por medio de sus capacidades y no porque sea hombre o mujer.

Tabla 11
Satisfacción Laboral

		PREGUNTA	RESPUESTA	CANT.	%
5 SATISFACCIÓN LABORAL	1.-Usted piensa que existe deslealtad por parte de los empleados hacia la institución		NUNCA	1	2,63
			MUY POCAS VECES	6	15,79
			ALGUNAS VECES	9	23,68
			CASI SIEMPRE	14	36,84
			SIEMPRE	8	21,05
		TOTAL		38	100
	2.-Se siente respetado y valorado en su área de trabajo		NUNCA	9	23,68
			MUY POCAS VECES	14	36,84
			ALGUNAS VECES	5	13,16
			CASI SIEMPRE	8	21,05
			SIEMPRE	2	5,26
		TOTAL		38	100
	3.-Se siente satisfecho con la relación con sus jefes inmediatos		NUNCA	5	13
			MUY POCAS VECES	9	23,68
			ALGUNAS VECES	12	31,58
			CASI SIEMPRE	8	21,05
		SIEMPRE	4	10,53	
	TOTAL		38	100	
4.-Su salario está acorde todas las actividades que desempeña como empleado en la cooperativa		NUNCA	15	39,47	
		MUY POCAS VECES	9	23,68	
		ALGUNAS VECES	6	15,79	
		CASI SIEMPRE	3	7,89	
		SIEMPRE	5	13,16	
	TOTAL		38	100	

Fuente: Encuestas

Elaborado por: Verónica Sisa

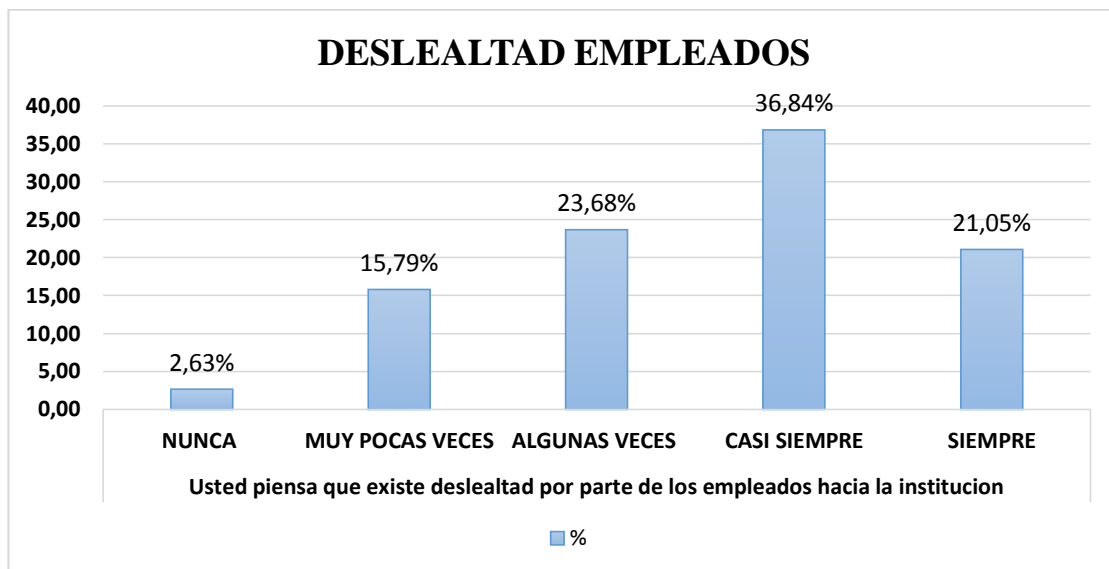


Figura 5.1 Deslealtad Empleados

Fuente: Encuestas

Elaborado por: Verónica Sisa

ANÁLISIS

Los resultados obtenidos a los encuestados se obtuvo que 14 personas que representa al 36,84% casi siempre existe deslealtad hacia la empresa y 9 personas manifestaron que con un 23,68% la deslealtad prevalece.

INTERPRETACIÓN

La inexistencia de lealtad por parte de los trabajadores es una debilidad hacia la empresa a la cual pertenecen ya que se puede observar que es una manera de que no puede crearse nuevas estrategias ya que la competencia seria desleal y es por esto que la falta de motivación o que no haya capacitaciones es el causante de que los empleados actúen de esta manera y causen perdidas tanto económicas como de empleados y socios.

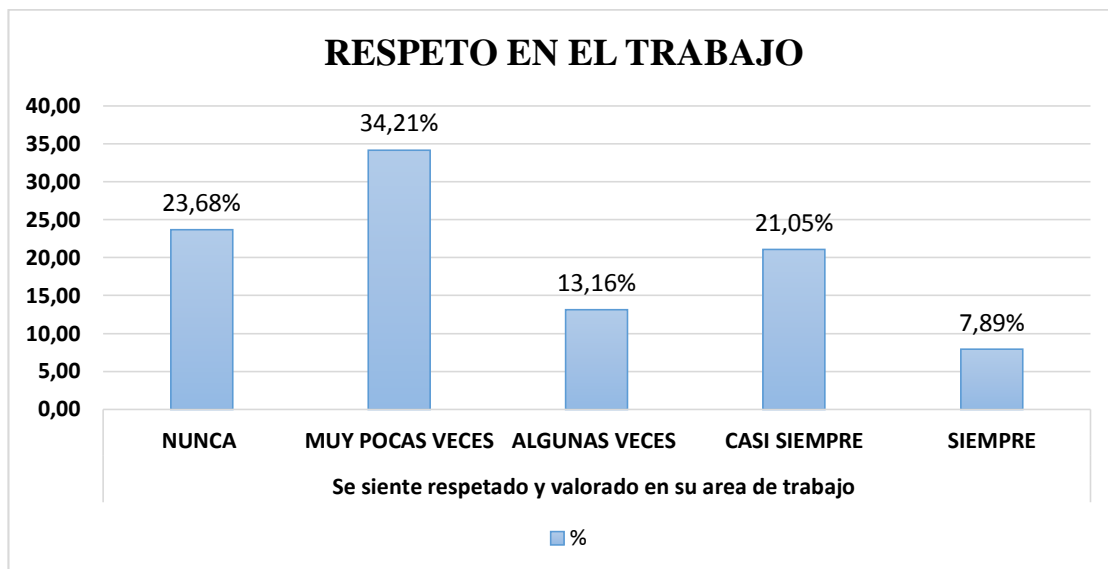


Figura 5.2 Respeto en el Trabajo

Fuente: Encuestas

Elaborado por: Verónica Sisa

ANÁLISIS

Los resultados de la encuesta nos indica que 13 personas que es el 34,21% que muy pocas veces el respeto en el área de trabajo se manifiesta y 9 personas manifiestan que nunca el respeto en el trabajo se da a notar por la forma en que no se tiene una remuneración por ser el mejor empleado.

INTERPRETACIÓN

El respeto en el trabajo es considerada como una debilidad ya que la forma de actuar no tienen las personas y esto ocasiona discrepancias cuando se da el punto de vista en la organización es en donde surgen la individualidad causando que no se puede trabajar en equipo dificultando la planificación .

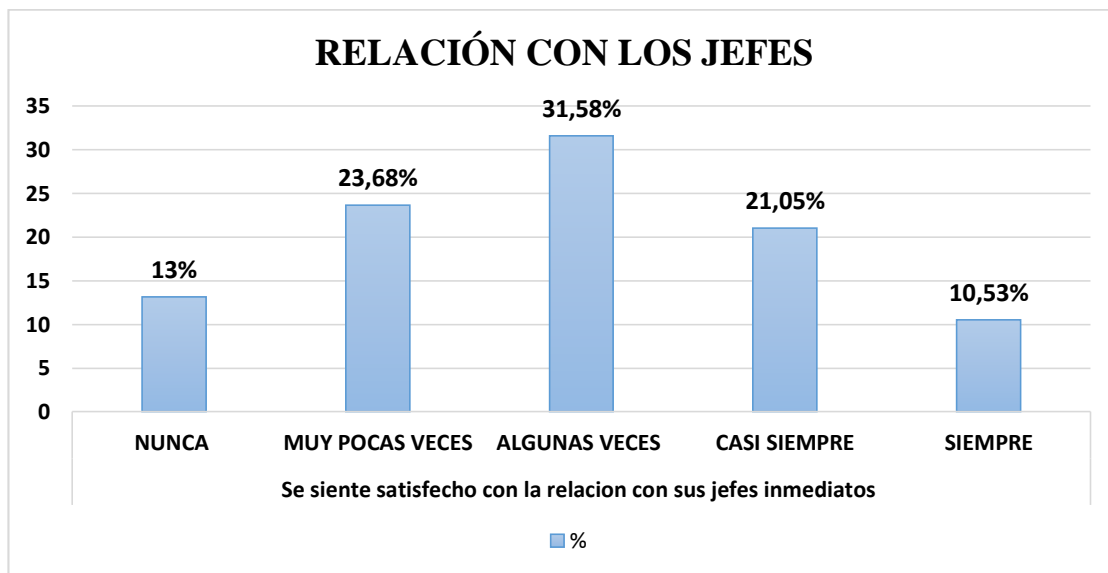


Figura 5.3 Relación con los Jefes

Fuente: Encuestas

Elaborado por: Verónica Sisa

ANÁLISIS

Los resultados de la encuesta nos indica que del 100% 12 personas que es el 31,58% que algunas veces la relación con los jefes es buena, para 9 personas muy pocas veces se puede entablar una buenas relación con sus jefes y casi siempre para 8 personas que equivale al 21,05% se puede estar satisfecho con los líderes de la cooperativa.

INTERPRETACIÓN

Para el empleado tener una buena relación con los jefes es importante no obstante siempre existe dificultades al captar lo que se debe hacer en los puestos de trabajo es en donde se presenta como debilidad para organización ya que ocasiona pérdidas del capital humano y por ende en la productividad.

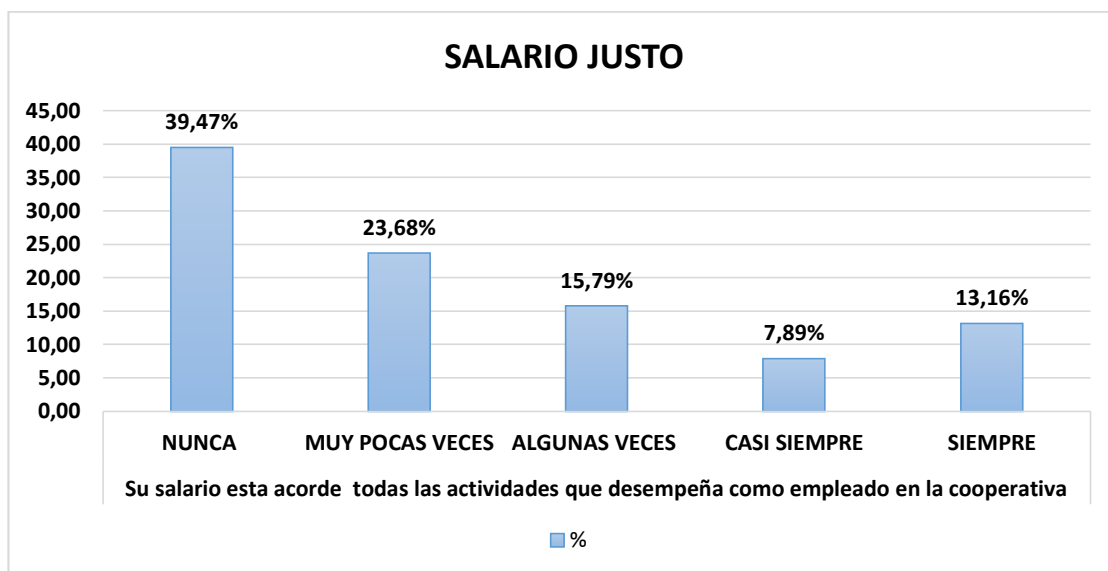


Figura 5.4 Salarios Justos
 Fuente: Encuestas
 Elaborado por: Verónica Sisa

ANÁLISIS

Los resultados obtenidos del 100% nos manifiestan que nunca se puede ir en contra de las políticas de la empresa es por esto que 15 personas equivale a 39,47% no están de acuerdo y 9 personas que es el 23,68% se pueden registrar a su rol de pagos.

INTERPRETACIÓN

Una de las mayores preocupaciones que tiene el gerente de la empresa es que todos los empleados se sientan satisfechos con sus salarios ya que las actividades que en la cooperativa se realizan dentro y fuera de la organización no están acorde a su salario es por esto que causa pérdida de capital humano.

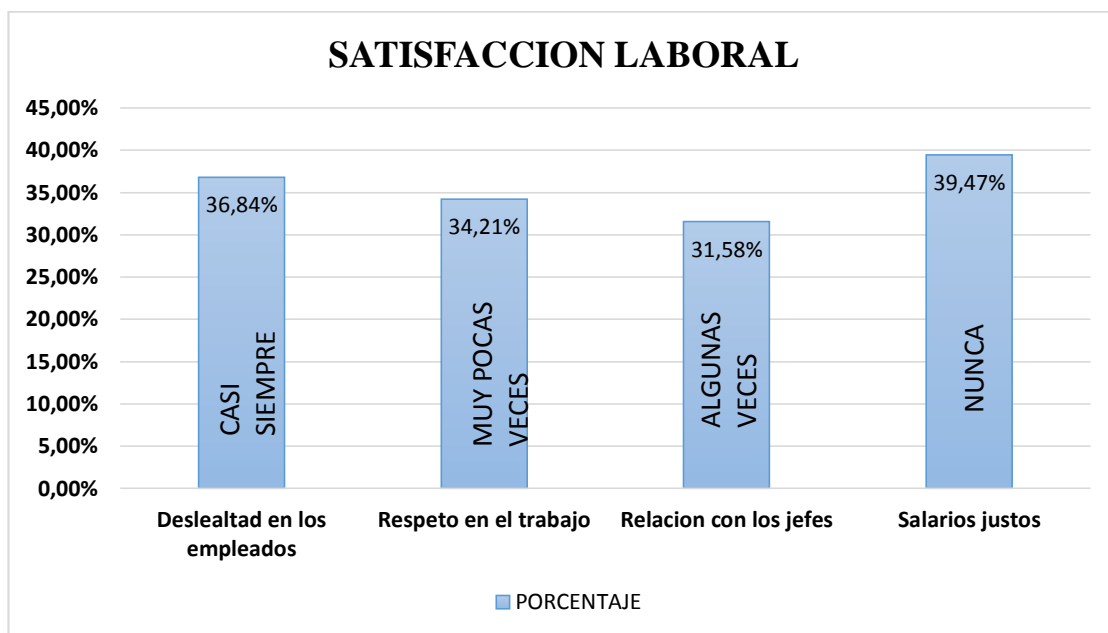


Figura N. 9 Consolidado Satisfacción Laboral

Fuente: Encuestas

Elaborado por: Verónica Sisa

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

Como podemos observar en la gráfica de las 38 personas encuestadas en la institución manifiesta que con un 39,47% nunca los trabajadores van a estar conformes con sus salarios porque hay instituciones que realizan todas las actividades como asesor de créditos, jefe de créditos, cajera, secretaria etc. Deslealtad en el sector cooperativo casi siempre existe ya que el personal puede tener familia en la competencia y se conversa acerca de los asuntos de la cooperativa, muy pocas veces 34,21% los empleados se sienten valorados en sus puestos de trabajo es por esto que el tiempo de contrato es corto y hay personal calificado que puedan reemplazarlo y con 31,58% algunas veces no se encuentran satisfechos con sus jefes pero actúan de una manera profesional realizan sus actividades en bien de la empresa para lo cual trabajan.

ANÁLISIS OTRAS ENCUESTAS

Segmento 3

		RESPUESTA	CANT	%
1 SATISFACCIÓN DE NECESIDADES	1.-Las labores externas que desempeño es el indicado para tener una autoestima elevada.	NUNCA	6	7,79
		MUY POCAS VECES	15	19,48
		ALGUNAS VECES	13	16,88
		CASI SIEMPRE	26	33,77
		SIEMPRE	17	22,08
	TOTAL		77	100
	2.-Con su trabajo puede satisfacer sus Objetivos de autorrealización.	NUNCA	6	7,79
		MUY POCAS VECES	18	23,38
		ALGUNAS VECES	27	35,06
		CASI SIEMPRE	14	18,18
		SIEMPRE	12	15,58
	TOTAL		77	100
	3.-Los Lineamientos laborales están claramente definidos.	NUNCA	7	9,09
		MUY POCAS VECES	13	16,88
		ALGUNAS VECES	15	19,48
		CASI SIEMPRE	18	23,38
		SIEMPRE	24	31,17
	TOTAL		77	100
	4.-Su trabajo le permite difundir información con compañeros del sector cooperativo.	NUNCA	9	11,69
		MUY POCAS VECES	18	23,38
ALGUNAS VECES		23	29,87	
CASI SIEMPRE		13	16,88	
SIEMPRE		14	18,18	
TOTAL		77	100	
5.-La rotación del personal define el nivel de habilidades y destrezas en sus labores.	NUNCA	9	11,69	
	MUY POCAS VECES	25	32,47	
	ALGUNAS VECES	17	22,08	
	CASI SIEMPRE	14	18,18	
	SIEMPRE	12	15,58	
TOTAL		77	100	

Fuente: Encuestas

Elaborado por: Verónica Sisa

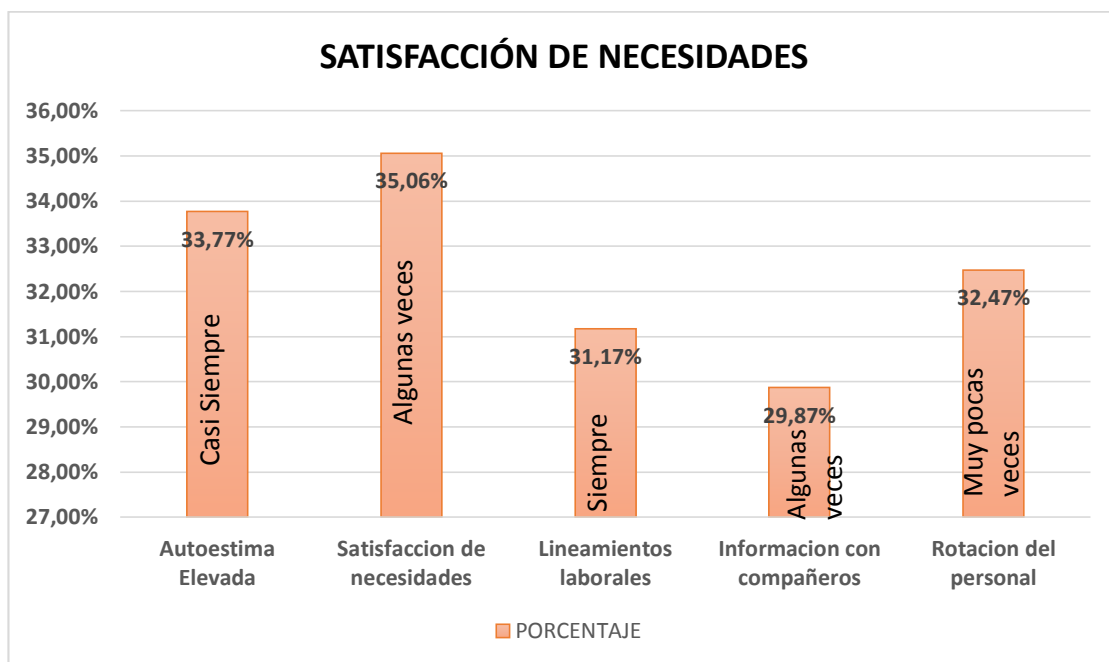


Figura 3.1 Consolidado Satisfacción de Necesidades

Fuente: Encuestas

Elaborado por: Verónica Sisa

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

De los resultados obtenidos en la encuesta se tiene como resultado que con un 29,87% algunas veces la información con los compañeros es buena en cada departamento de trabajo, 31,17% siempre los lineamientos laborales están claros por parte de los líderes de la cooperativa la hora de asignar tareas, en la rotación del personal que tiene que ver que desarrollen sus habilidades nos muestra que con 32,47% muy pocas veces se realiza en la transferencia de puestos ocasiona que según el tiempo no pueda desarrollar todo su potencial por falta de motivación y capacitaciones, 33,77% nos indica que en las labores externas casi siempre se tiene el autoestima elevada ya que las actividades se define por el esfuerzo, clima, sector y algunas veces con el 35,06% la satisfacción de necesidades no es la adecuada ya que el empleado no recibe retroalimentación a la hora de ejecutar sus actividades y esto ocasiona perdida de talento humano.

2. COMUNICACIÓN

	PREGUNTA	RESPUESTA	CANT	%
2.COMUNICACIÓN	1.-La comunicación en la cooperativa es eficiente	NUNCA	6	7,79
		MUY POCAS VECES	11	14,29
		ALGUNAS VECES	13	16,88
		CASI SIEMPRE	20	25,97
		SIEMPRE	27	35,06
		TOTAL		77
	2.-Los medios de comunicación de la cooperativa son efectivos	NUNCA	6	7,79
		MUY POCAS VECES	9	11,69
		ALGUNAS VECES	13	16,88
		CASI SIEMPRE	16	20,78
		SIEMPRE	33	42,86
			77	100
	3.-La Comunicación entre empleados es clara y oportuna	NUNCA	7	9,09
		MUY POCAS VECES	9	11,69
		ALGUNAS VECES	28	36,36
		CASI SIEMPRE	15	19,48
		SIEMPRE	18	23,38
		TOTAL		77
	4.-El empleado recibe retroalimentación conjuntamente con trabajadores de todo el sector cooperativo	NUNCA	19	24,68
		MUY POCAS VECES	25	32,47
ALGUNAS VECES		13	16,88	
CASI SIEMPRE		9	11,69	
SIEMPRE		11	14,29	
TOTAL			77	100
5.-El Empleado conoce oportunamente las responsabilidades y actividades a realizar en cada puesto	NUNCA	8	10,39	
	MUY POCAS VECES	11	14,29	
	ALGUNAS VECES	10	12,99	
	CASI SIEMPRE	18	23,38	
	SIEMPRE	30	38,96	
	TOTAL		77	100
	NUNCA	7	9	

6.- Comunicación con los compañeros de las distintas cooperativas es buena	MUY POCAS VECES	11	14,29
	ALGUNAS VECES	16	20,78
	CASI SIEMPRE	29	37,66
	SIEMPRE	14	18,18
TOTAL		77	100
	NUNCA	7	9,09
	MUY POCAS VECES	9	11,69
7.-Se realiza evaluaciones de desempeño.	ALGUNAS VECES	31	40,26
	CASI SIEMPRE	18	23,38
	SIEMPRE	12	15,58
TOTAL		77	100

Fuente: Encuestas
Elaborado por: Verónica Sisa

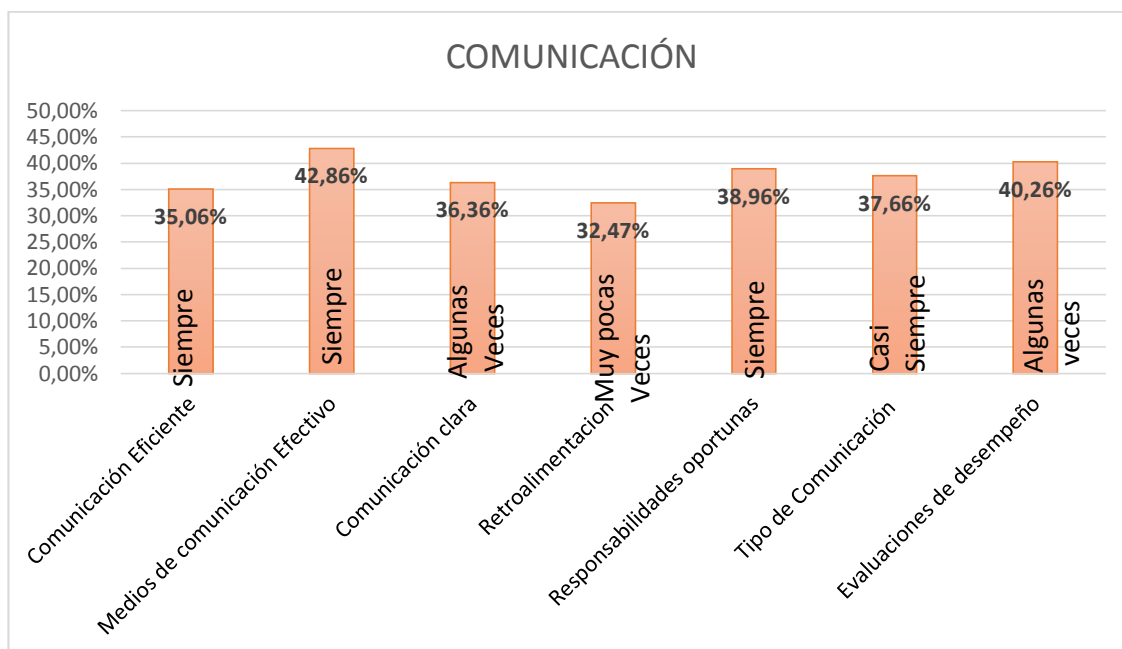


Figura N.3.2 Consolidado Comunicación
Fuente: Encuestas
Elaborado por: Verónica Sisa

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

Los resultados obtenidos en la encuesta nos indica que con un 32,47% muy pocas veces se recibe capacitaciones para que pueda existir retroalimentación por parte de los jefes departamentales que es una debilidad en relación a los trabajadores del sector cooperativo, 35,06% siempre se puede identificar que la comunicación entre empleados y socios es buena ya que por medio de esto se tiene como fortaleza para que se pueda optimizar el tiempo en la ejecución de las actividades a realizar es por esto que siempre los medios de comunicación son los correctos y que existe capacitaciones para que se puedan manejar de la mejor manera y con un 38,96% siempre tienen sus responsabilidades claras y en el tiempo específico y con un 40,26% el personal algunas veces se realiza evaluaciones de desempeño ya que causa gastos por que hay que contratar personal externo que los realice.

3.-INTEGRACIÓN PERSONAL

		PREGUNTA	RESPUESTA	%
3 INTEGRACION PERSONAL	1.-En su área de trabajo se fomenta el compañerismo y trabajo en equipo	NUNCA	6	7,79
		MUY POCAS VECES	9	11,69
		ALGUNAS VECES	13	16,88
		CASI SIEMPRE	20	25,97
		SIEMPRE	29	37,66
	TOTAL		77	100
	2.-Si existe problemas en el trabajo usted puede contar con la ayuda de compañeros del sector cooperativo	NUNCA	12	15,58
		MUY POCAS VECES	11	14,29
		ALGUNAS VECES	17	22,08
		CASI SIEMPRE	28	36,36
		SIEMPRE	9	11,69
	TOTAL		77	100
	3.-Está integrado con su área de trabajo y personal adjunto	NUNCA	4	5,19
		MUY POCAS VECES	8	10,39
		ALGUNAS VECES	34	44,16
		CASI SIEMPRE	18	23,38
		SIEMPRE	13	16,88
	TOTAL		77	100
	4.-En su área de trabajo se soluciona problemas y se toma decisiones	NUNCA	7	9,09
		MUY POCAS VECES	38	49,35
ALGUNAS VECES		14	18,18	
CASI SIEMPRE		12	15,58	
SIEMPRE		6	7,79	
TOTAL		77	100	
5.-Considera usted a sus compañeros de trabajo como parte de su familia	NUNCA	20	26	
	MUY POCAS VECES	27	35,06	
	ALGUNAS VECES	12	15,58	
	CASI SIEMPRE	11	14,29	
	SIEMPRE	7	9,09	
TOTAL		77	100	

Fuente: Encuestas

Elaborado por: Verónica Sisa

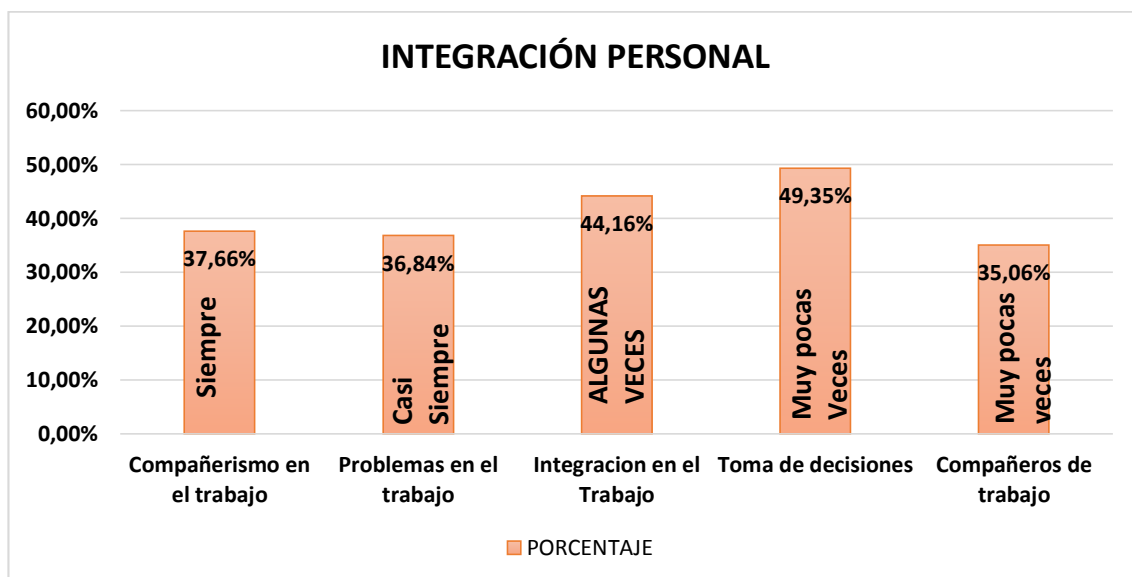


Figura N.3.3 Consolidado Integración Personal

Fuente: Encuestas

Elaborado por: Verónica Sisa

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

Los resultados que se obtuvo en las encuestas están por debajo de un rango del 50% ya que el compañerismo en el trabajo siempre existe con un 37,66% y de esta manera obtener un mejor ambiente laboral, los problemas en el trabajo casi siempre pueden estar resueltos por los empleados tomando en cuenta que debe estar aprobados por el jefe departamental es por esto que con 44,16% algunas veces se toma en cuenta eventos para que haya integración laboral y exista un mejor clima laboral y esto exprese en los resultados de la productividad en relación a la competencia es por esto que cada trabajador a la hora de tomar decisiones 49,35% muy pocas veces se lo hace sin el direccionamiento de los gerentes de la cooperativa.

4.- CLIMA ORGANIZACIONAL – RESULTADOS

		PREGUNTA	RESPUESTA	%		
4 CLIMA ORGANIZACIONAL-RESULTADOS	1.-Los trabajadores de su área cuentan con los conocimientos para satisfacer las necesidades de los clientes		NUNCA	6	7,79	
			MUY POCAS VECES	11	14,29	
			ALGUNAS VECES	13	16,88	
			CASI SIEMPRE	19	24,68	
			SIEMPRE	28	36,36	
		TOTAL			77	100
	2.-En su puesto de trabajo le orientan a desarrollar nuevas habilidades		NUNCA	6	7,79	
			MUY POCAS VECES	9	11,69	
			ALGUNAS VECES	13	16,88	
			CASI SIEMPRE	32	41,56	
			SIEMPRE	17	22,08	
					77	100
	3.-La participación de las mujeres como jefes superiores dificulta las labores de los hombres		NUNCA	29	37,66	
			MUY POCAS VECES	17	22,08	
			ALGUNAS VECES	14	18,18	
			CASI SIEMPRE	8	10,39	
			SIEMPRE	9	11,69	
		TOTAL			77	100
	4.-Las actividades o proyectos asignados hacia un empleado se denotan en se hombre o mujer		NUNCA	9	11,69	
			MUY POCAS VECES	12	15,58	
			ALGUNAS VECES	33	42,86	
			CASI SIEMPRE	11	14,29	
			SIEMPRE	12	15,58	
		TOTAL			77	100
5.-Las mujeres participan en todas las actividades internas y externas de la cooperativa		NUNCA	6	7,79		
		MUY POCAS VECES	9	11,69		
		ALGUNAS VECES	9	11,69		
		CASI SIEMPRE	30	38,96		
		SIEMPRE	23	29,87		
	TOTAL			77	100	
6.-A la hora de la contratación del personal tienden a tener preferencia en que el empleado sea hombre o mujer		NUNCA	21	27,27		
		MUY POCAS VECES	27	35,06		
		ALGUNAS VECES	14	18,18		
		CASI SIEMPRE	6	7,79		
		SIEMPRE	9	11,69		
	TOTAL			77	100	

Fuente: Encuestas

Elaborado por: Verónica Sisa

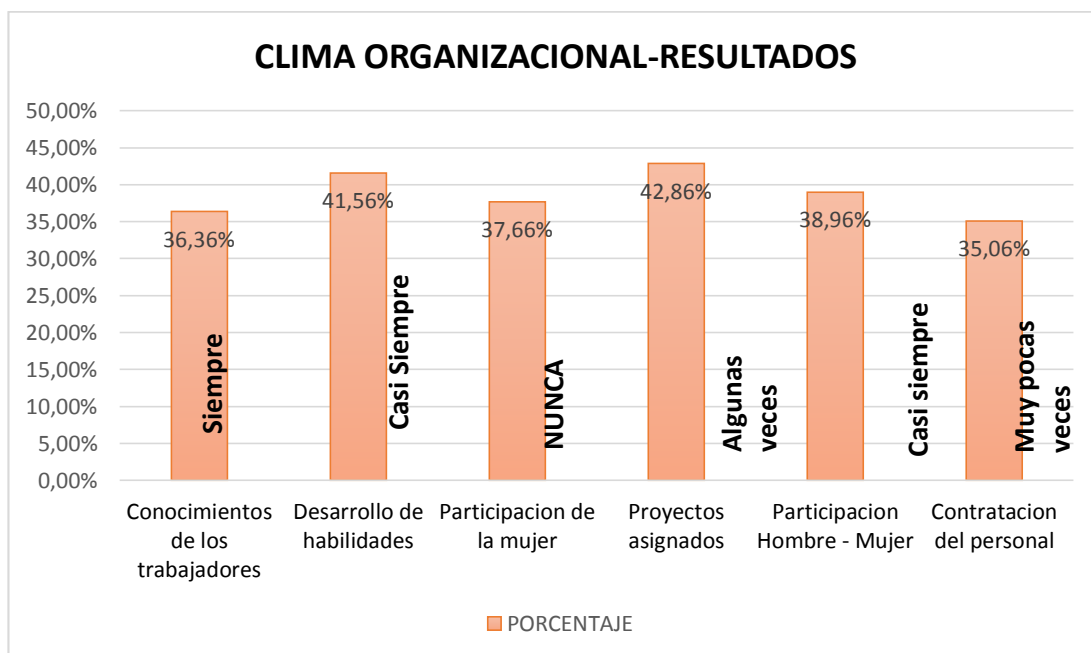


Figura N.3.4 Consolidado Clima Organizacional - Resultados

Fuente: Encuestas

Elaborado por: Verónica Sisa

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

En el clima organizacional según las encuestas se puede identificar que los conocimientos de las personas son de un 36,06% que están siempre actualizando para que se pueda satisfacer las necesidades de los socios, el desarrollo de las habilidades casi siempre se puede lograr libremente ya que con un 41,56% nos muestra que se debe para por un proceso para realizar cualquier proyecto, la participación de la mujer 37,66% nunca puede ser un limitante en cualquier actividad de la empresa es por esto que los proyectos que se puede asignar no es relevante el género ya que todos tienen las mismas capacidades para ejecutarlos y en la contratación del personal muy pocas veces 35.06% se tiene preferencia en la contratación del empleado ya que se evalúa de acuerdo al potencial, talento humano y resultados en beneficio de la cooperativa.

5. SATISFACCIÓN LABORAL

		PREGUNTA	RESPUESTA	CANT.	%
5 SATISFACCION LABORAL	1.-Usted piensa que existe deslealtad por parte de los empleados hacia la institución		NUNCA	31	40,26
			MUY POCAS VECES	22	28,57
			ALGUNAS VECES	12	15,58
			CASI SIEMPRE	8	10,39
			SIEMPRE	4	5,19
		TOTAL		77	100
	2.-Se siente respetado y valorado en su área de trabajo		NUNCA	7	9,09
			MUY POCAS VECES	9	11,69
			ALGUNAS VECES	13	16,88
			CASI SIEMPRE	19	24,68
			SIEMPRE	29	37,66
		TOTAL		77	100
	3.-Se siente satisfecho con la relación con sus jefes inmediatos		NUNCA	8	10
			MUY POCAS VECES	11	14,29
			ALGUNAS VECES	16	20,78
			CASI SIEMPRE	27	35,06
			SIEMPRE	15	19,48
		TOTAL		77	100
	4.-Su salario está acorde todas las actividades que desempeña como empleado en la cooperativa		NUNCA	9	11,69
		MUY POCAS VECES	13	16,88	
		ALGUNAS VECES	33	42,86	
		CASI SIEMPRE	14	18,18	
		SIEMPRE	8	10,39	
	TOTAL		77	100	

Fuente: Encuestas
Elaborado por: Verónica Sisa

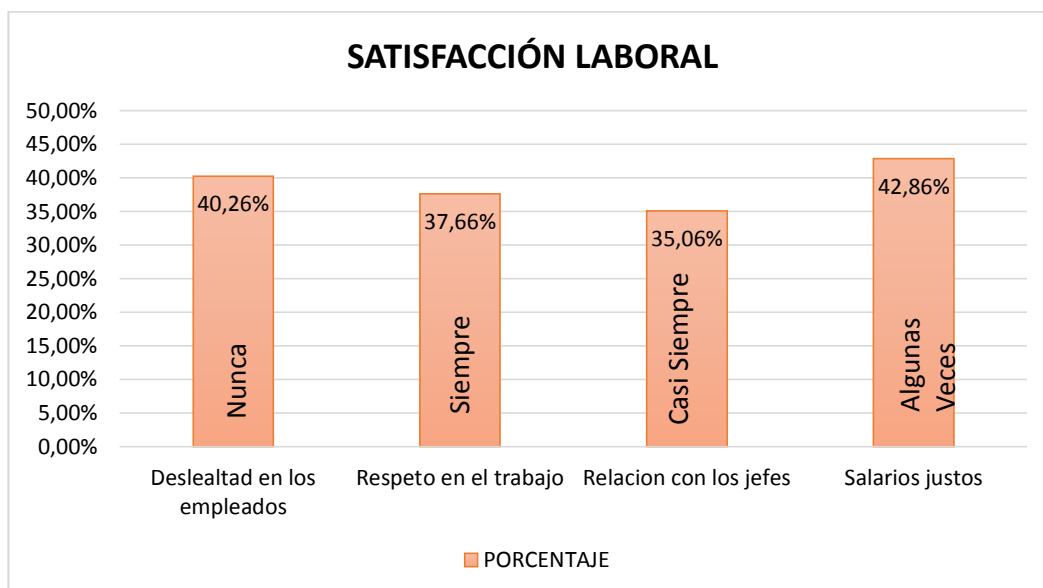


Figura N.3.5 Consolidado Satisfacción Laboral

Fuente: Encuestas

Elaborado por: Verónica Sisa

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

Los resultados de la encuesta que se aplicó al sector cooperativo nos da como resultado que nunca existe deslealtad en los empleados que con un 40,26% esto no existe ya que antes de la contratación del personal se le indica al empleado que debe haber compromiso y respeto hacia la institución ,siempre el respeto en el trabajo como valor es fundamental y con un 37,66% así se lo identifica para que exista una mejor productividad y resultados en los créditos, la relación con los jefes casi siempre al iniciar tiende a tener falencias y de esta manera ocasiona que los empleados no estén de acuerdo con sus salarios y esto con un 42,86% manifiestan que el cargo de actividades no corresponde al sueldo que gana.

5.1 ANALISIS DE RESULTADOS SISTEMA DE EVALUACION DE DESEMPEÑO

Encuesta del Sistema de Medición de Desempeño Laboral

Se realizó una encuesta a los jefes de talento humano del sector cooperativo y el cual se sometió a una tabulación y análisis de resultados.

Interpretación de Datos

Se realizó los respectivos cuadros y gráficos estadísticos que se utiliza para elaborar tablas de contingencia y gráficos de circulares. Ver anexo 2

Pregunta 1. ¿Se realiza evaluaciones de Desempeño en la cooperativa?

Tabla 12

Evaluación del Desempeño

PREGUNTA	RESPUESTA	CANT.	%
	Nunca	73	63
Se realiza evaluaciones de Desempeño en la cooperativa	Casi Nunca	28	24
	A Veces	7	6
	Casi Siempre	4	3
	Siempre	3	3
TOTAL		115	100

Fuente: Encuestas
Elaborado por: Verónica Sisa

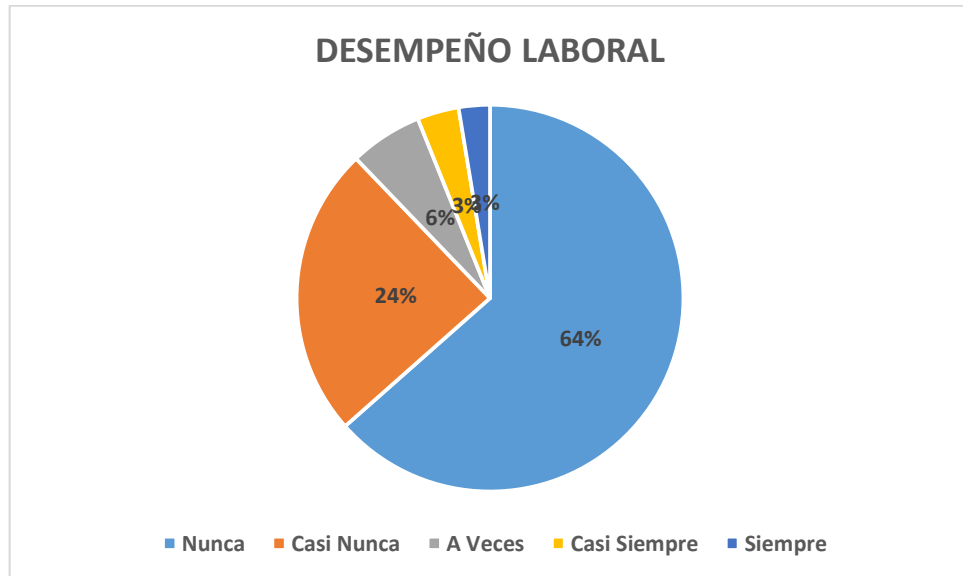


Figura N. 10 Desempeño Laboral

Fuente: Encuestas

Elaborado por: Verónica Sisa

ANÁLISIS

Los resultados de la encuesta nos indica que con 64% nunca se realizan evaluaciones de desempeño, el 2% casi nunca, el 6% A veces, el 3% Casi Siempre y el 3% siempre.

INTERPRETACIÓN

Con los datos que se obtuvieron se puede identificar que no se realiza una evaluación de desempeño de una forma permanente es por esto que no se puede hacer el adecuado análisis de las habilidades de cada uno de los empleados en donde se pueda realizar mejoras a la eficiencia de la productividad.

Pregunta 2. ¿El método de Evaluación que se utiliza en la Cooperativa es el indicado?

Tabla 13

Método de Evaluación de Desempeño Laboral

PREGUNTA	RESPUESTA	CANT.	%
El método de Evaluación que se utiliza en la Cooperativa es el indicado	Nunca	51	44
	Casi Nunca	17	15
	A Veces	25	22
	Casi Siempre	13	11
	Siempre	9	8
TOTAL		115	100

Fuente: Encuestas
Elaborado por: Verónica Sisa

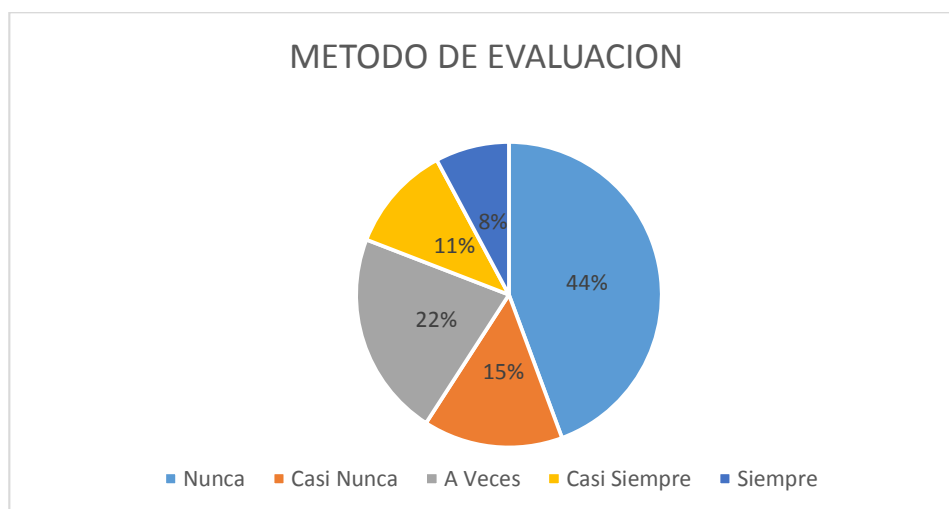


Figura N. 11 Método de Evaluación

Fuente: Encuestas

Elaborado por: Verónica Sisa

ANÁLISIS

En la encuesta realizada se puede identificar que no tienen un método de evaluación de desempeño con un 44% nunca, el 15% casi nunca, el 22% a veces, el 11% casi siempre y el 8% siempre.

INTERPRETACIÓN

Se puede identificar que el método de evaluación de desempeño que se realiza lo hacen por presentar documentación ante gerencia y es por este motivo que no se puede identificar las debilidades y falencias que tiene los empleados.

Pregunta 3. ¿Sabe usted quien es el encargado de realizar la evaluación de Desempeño laboral en la cooperativa?

Tabla 14

Encargado de Evaluación de Desempeño

PREGUNTA	RESPUESTA	CANT.	%
Sabe usted quien es el encargado de realizar la evaluación de Desempeño laboral en la cooperativa	Nunca	45	39
	Casi Nunca	27	23
	A Veces	14	12
	Casi Siempre	18	16
	Siempre	11	10
TOTAL		115	100

Fuente: Encuestas
Elaborado por: Verónica Sisa

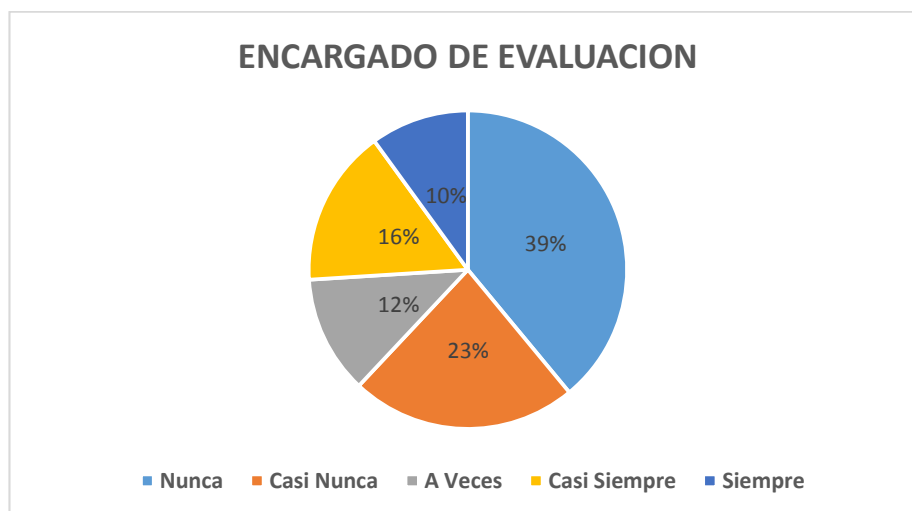


Figura N. 12 Encargado de la Evaluación

Fuente: Encuestas

Elaborado por: Verónica Sisa

ANÁLISIS

En los resultados de la encuesta se obtuvo los siguientes resultados en relación a que el 39% no conocen directamente a la persona que realiza la evaluación de desempeño, el 23% casi nunca, el 12% a veces, el 16% casi siempre y el 10% siempre.

INTERPRETACIÓN

Se identifica que los empleados no conocen a la persona que les realiza la evaluación de desempeño es decir que no se puede obtener la información de la manera correcta en donde es un limitante para el logro de los objetivos.

Pregunta 4. ¿Se realiza capacitaciones previas a que puedan desempeñar sus labores en la cooperativa?

Tabla 15
Capacitaciones

PREGUNTA	RESPUESTA	CANT.	%
Se realiza capacitaciones previas a que puedan desempeñar sus labores en la cooperativa	Nunca	58	50
	Casi Nunca	26	23
	A Veces	15	13
	Casi Siempre	10	9
	Siempre	6	5
TOTAL		115	100

Fuente: Encuestas
Elaborado por: Verónica Sisa

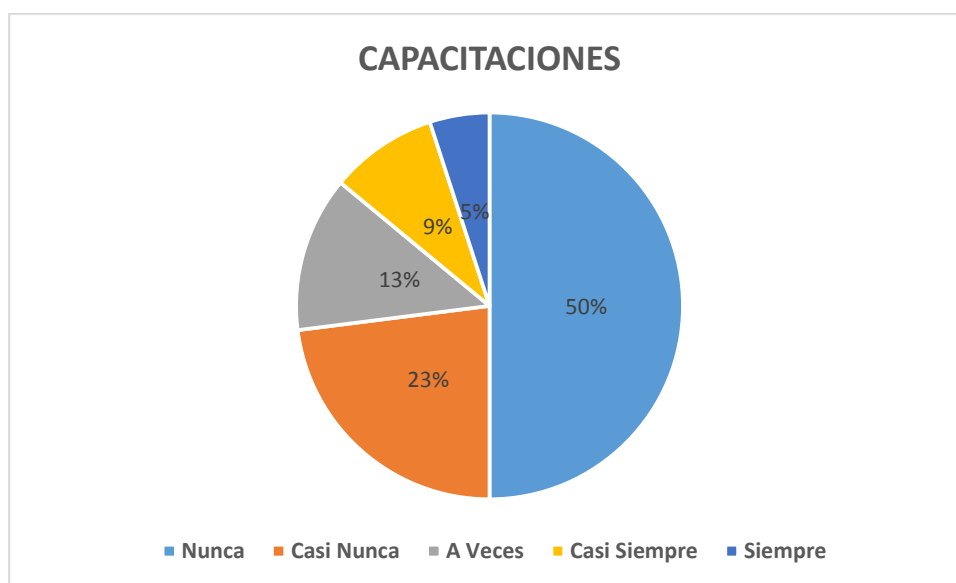


Figura N. 13 Capacitaciones
Fuente: Encuestas
Elaborado por: Verónica Sisa

ANÁLISIS

En las encuestas que se realizó se puede notar que con un 50% nunca se dan capacitaciones previas antes de ejecutar las labores en sus cargos, el 23% casi nunca, el 13% a veces, el 9% casi siempre, el 5% siempre.

INTERPRETACIÓN

Por los resultados que se obtuvieron se puede observar que las capacitaciones previas no se realizan y que cada empleado debe tener clara sus labores ya que esto tiene un costo adicional a la institución y ocasiona perdida de presupuesto.

Pregunta 5. ¿Dan a conocer los resultados que se obtienen en la Evaluación de desempeño laboral?

Tabla 16

Resultados de Evaluación

PREGUNTA	RESPUESTA	CANT.	%
Dan a conocer los resultados que se obtienen en la Evaluación de desempeño laboral	Nunca	48	42
	Casi Nunca	24	21
	A Veces	16	14
	Casi Siempre	14	12
	Siempre	13	11
TOTAL		115	100

Fuente: Encuestas
Elaborado por: Verónica Sisa

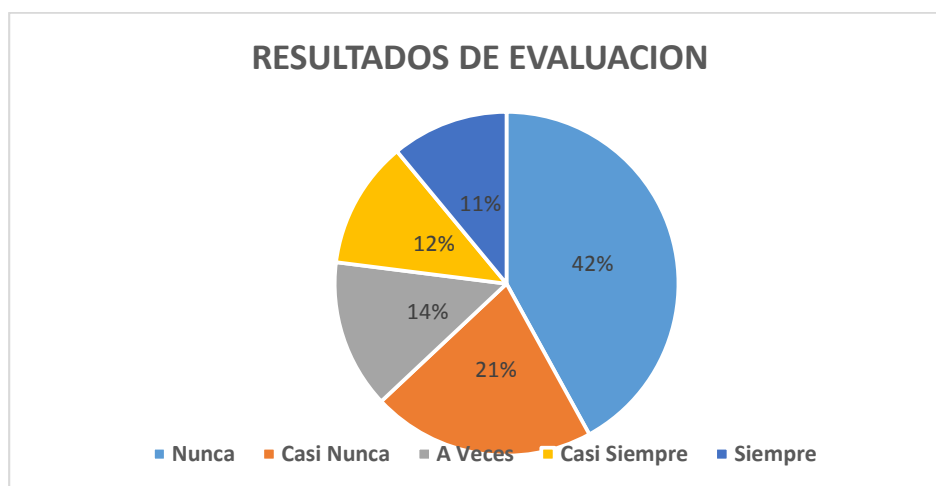


Figura N. 14 Resultados de Evaluación

Fuente: Encuestas

Elaborado por: Verónica Sisa

ANÁLISIS

Los resultados de la encuesta nos indica que nunca se dan a conocer los resultados de la evaluación con un 42%, el 21% casi nunca, 14% a veces, 12% casi siempre y 11% siempre.

INTERPRETACIÓN

Se puede observar que no siempre se dan a conocer los resultados de la evaluación de desempeño a los empleados y es por esto que no realizan sus actividades con eficiencia ya que se vuelve rutina las tareas es por esto que desconocen en que está errando y donde pueden mejorar.

Pregunta 6. ¿Cuenta el personal con los recursos económicos para realizar una evaluación de desempeño?

Tabla 17

Recursos Económicos

PREGUNTA	RESPUESTA	CANT.	%
Cuenta el personal con los recursos económicos para realizar una evaluación de desempeño	Nunca	30	26
	Casi Nunca	49	43
	A Veces	13	11
	Casi Siempre	14	12
	Siempre	9	8
TOTAL		115	100

Fuente: Encuestas
Elaborado por: Verónica Sisa

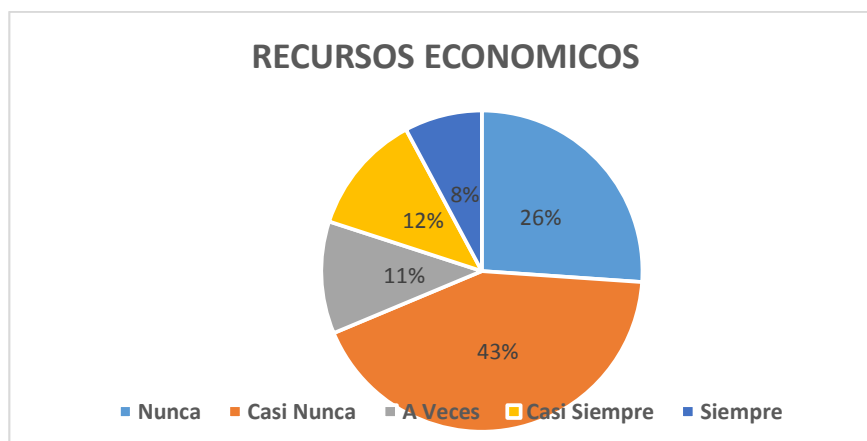


Figura N. 15 Recursos Económicos

Fuente: Encuestas

Elaborado por: Verónica Sisa

ANÁLISIS

Los resultados que se obtienen en las encuestas es que casi nunca se tiene los recursos económicos para la evaluación de desempeño, el 26% nunca, el 12% casi siempre, el 11% a veces, el 8% siempre.

INTERPRETACIÓN

Según lo expuesto se puede identificar es que los recursos económicos que se utiliza para la evaluación de desempeño que se tiene como presupuesto para los empleados es un limitante ya que es necesario que se aplique de manera constante y de esta manera incrementar la productividad.

Pregunta 7. ¿Tienen un incentivo por encargarse de realizar la evaluación de desempeño laboral a los trabajadores?

Tabla 18

Incentivo por Evaluación

PREGUNTA	RESPUESTA	CANT.	%
Tienen un incentivo por encargarse de realizar la evaluación de desempeño laboral a los trabajadores	Nunca	27	23
	Casi Nunca	42	37
	A Veces	23	20
	Casi Siempre	15	13
	Siempre	8	7
TOTAL		115	100

Fuente: Encuestas
Elaborado por: Verónica Sisa

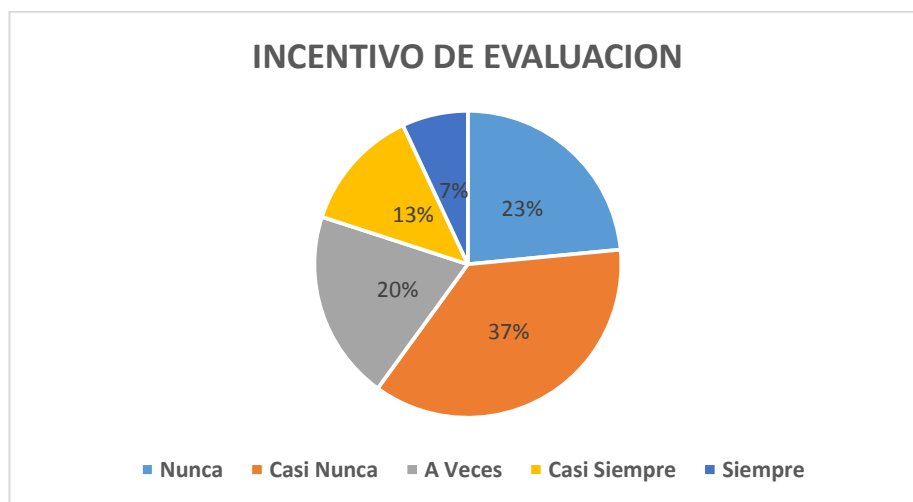


Figura N. 16 Incentivo por Evaluación

Fuente: Encuestas

Elaborado por: Verónica Sisa

ANÁLISIS

Según los resultados de las encuestas aplicadas se obtuvo como resultado que nunca con un 23% ,el 37% casi nunca reciben incentivos por aplicar la evaluación de desempeño, el 20% a veces, el 13% y con el 7% siempre.

INTERPRETACIÓN

Los incentivos que están dedicados al personal de la empresa no están dentro del presupuesto es por esto que se lo designa al mismo jefe de talento humano en el cual es una labor extra y cambia las actividades que estaba direccionada en donde de esta manera no puede ejercer bien la evaluación y dar soluciones.

5.2 VERIFICACION DE LA HIPOTESIS

5.2.1 MÉTODO ALFA DE CRONBACH

Para comprobar las variables se comprobó mediante Alpha de Cronbach en donde se requiere un instrumento de medición y estos valores están entre 0 y 1 y la ventaja es que no se divide en mitades se aplica la medición y se calcula el coeficiente.

Se tomaron en cuenta las siguientes parámetros con los cuales se elaboró en la encuesta:

- ✓ Satisfacción de Necesidades (SN)
- ✓ Comunicación (C)
- ✓ Integración Personal (IP)
- ✓ Clima Organizacional-Resultados (COR)
- ✓ Satisfacción Laboral (SP)

Tabla 19*Estadísticos Descriptivos Alfa de Cronbach*

	Estadísticos descriptivos					
	N	Mínimo	Máximo	Media	Desviación estándar	Varianza
PREGUNTA 1 SN	115	1	5	2,50	,821	,673
PREGUNTA 2SN	115	2,0	4,0	2,591	,5444	,296
PREGUNTA3 SN	115	1	4	2,48	,705	,497
PREGUNTA4 SN	115	1	5	2,03	1,047	1,096
PREGUNTA5 SN	115	1	5	1,97	,959	,920
PREGUNTA1 C	115	1	5	2,65	1,018	1,036
PREGUNTA2 C	115	1	5	2,48	1,195	1,427
PREGUNTA3 C	115	1	5	2,29	1,234	1,522
PREGUNTA4 C	115	1	5	1,97	1,291	1,665
PREGUNTA5 C	115	1	5	2,04	1,259	1,586
PREGUNTA6 C	115	1	5	2,13	1,022	1,044
PREGUNTA7 C	115	1	5	2,31	1,293	1,673
PREGUNTA1 IP	115	1	5	2,46	1,054	1,110
PREGUNTA2 IP	115	1	5	2,27	1,280	1,637
PREGUNTA3 IP	115	1	5	2,76	1,121	1,256
PREGUNTA4 IP	115	1	5	2,24	1,113	1,238
PREGUNTA5 IP	115	1	5	2,51	1,135	1,287
PREGUNTA1 COR	115	1	5	2,35	1,221	1,492
PREGUNTA2 COR	115	1	5	2,24	1,189	1,414
PREGUNTA3 COR	115	1	5	2,31	1,416	2,006
PREGUNTA4 COR	115	1	5	3,29	1,227	1,505
PREGUNTA5 COR	115	1	5	2,64	1,371	1,881
PREGUNTA6 COR	115	1	5	3,37	1,385	1,918
PREGUNTA1 SL	115	1	5	3,57	1,052	1,108
PREGUNTA2 SL	115	1	5	2,57	1,271	1,616
PREGUNTA3 SL	115	1	5	2,97	1,210	1,464
PREGUNTA4 SL	115	1	5	2,32	1,393	1,939
suma	115	57,00	85,00	67,3043	5,74788	33,038
N válido (por lista)	115					

ANALISIS

En la tabla de estadísticos descriptivos podemos observar segmentado las preguntas 1,2,3,4,5,satisfacción de necesidades (SN); 1,2,3,4,5,6,7 comunicación (C); 1,2,3,4,5,integración personal (IP); 1,2,3,4,5 clima organizacional- resultados(COR); 1,2,3,4 satisfacción laboral (SL)que hemos realizado en la encuesta con el número de personas en este caso son 115 en donde de acuerdo a la escala de Likert el mínimo es 1 (nunca) y el máximo es 5 (siempre) la misma que nos da como resultado la mediana de 67,30; la desviación estándar de 5,74 y la varianza de 33,038 .

Tabla 20

Resumen de Procesamiento de Casos

		N	%
Casos	Válido	54	47,0
	Excluido ^a	61	53,0
	Total	115	100,0

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

ANALISIS

En el resumen de procesamiento de casos se tiene como resultado que los casos validos en este caso son 54 que equivale a un 47% y el número de casos excluidos son de 61 con un porcentaje de 53% que manifiesta que existe un problema en la clima organizacional y participación de la mujer en el sector cooperativo.

Tabla 21

Estadística de Fiabilidad

Estadísticas de fiabilidad		
Alfa de Cronbach	Alfa de Cronbach basada en elementos estandarizados	N de elementos
,564	,368	28

ANALISIS

En la tabla de estadísticas de fiabilidad podemos observar que con un ,564 nos da como resultado que el clima organizacional y la participación de la mujer en el sector cooperativo no es el adecuado, Alfa de Cronbach estandarizado ,368 y el número de elementos son 28.

Tabla 22*Estadísticas del total del elemento***Estadísticas de total de elemento**

Numero de pregunta	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Correlación múltiple al cuadrado	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
PREGUNTA 1 SN	135,4630	167,197	,609	.	,527
PREGUNTA 2SN	135,9630	189,546	-,527	.	,584
PREGUNTA3 SN	135,7037	170,778	,512	.	,537
PREGUNTA4 SN	136,2407	175,243	,173	.	,555
PREGUNTA5 SN	136,6111	180,582	,059	.	,564
PREGUNTA1 C	135,7222	184,242	-,100	.	,575
PREGUNTA2 C	136,1296	179,285	,061	.	,564
PREGUNTA3 C	136,0556	172,355	,218	.	,549
PREGUNTA4 C	136,1481	173,298	,159	.	,555
PREGUNTA5 C	136,6111	186,355	-,174	.	,581
PREGUNTA6 C	136,5741	191,004	-,355	.	,591
PREGUNTA7 C	136,4074	183,416	-,075	.	,578
PREGUNTA1 IP	135,8333	171,726	,341	.	,542
PREGUNTA2 IP	136,4074	169,755	,348	.	,539
PREGUNTA3 IP	135,5926	176,397	,207	.	,554
PREGUNTA4 IP	136,3704	174,615	,219	.	,551
PREGUNTA5 IP	136,1481	173,525	,368	.	,545
PREGUNTA1 COR	135,9259	176,900	,124	.	,559
PREGUNTA2 COR	136,0370	182,112	-,030	.	,572
PREGUNTA3 COR	136,4074	184,057	-,093	.	,581
PREGUNTA4 COR	135,5370	188,404	-,198	.	,592
PREGUNTA5 COR	135,7222	180,733	,005	.	,570
PREGUNTA6 COR	135,2222	180,818	-,004	.	,571
PREGUNTA1 SL	134,5185	171,311	,369	.	,541
PREGUNTA2 SL	135,7222	164,318	,456	.	,525
PREGUNTA3 SL	135,6852	177,201	,149	.	,558
PREGUNTA4 SL	135,9815	157,868	,582	.	,507
suma	69,2593	45,630	1,000	.	,184

ANALISIS

Se puede identificar cada uno de los valores acerca de los valores para las preguntas que se hizo en la encuesta aplicada al sector cooperativo con un resultado estimado en ,507 y ,592 que es Alfa de Cronbach que significa que es necesario realizar la investigación acerca de la clima organizacional.

6. CONCLUSIONES

Se determina que el trato de los jefes mujeres hacia los empleados en las instituciones del sector cooperativo no es el adecuado, debido a que el cumplimiento de las actividades es de autosuficiencia ya que en algunos casos existe discriminación ya que por su nivel tanto de educación y económico genera inconvenientes dentro de la institución.

Se identificó que en la satisfacción laboral no es el indicado para el personal ya que los salarios no están acorde a las actividades que desempeñan las mujeres fuera de la empresa es por esto que influye la experiencia, políticas del estado, normas laborales lo que esto ocasiona desmotivación en el personal afectando a la estabilidad de ambas partes.

El clima organizacional tiene como factor principal la comunicación que se puede decir que es aceptable, sin embargo no se realiza actos de socializar ya que los tiempos para que se efectúen estas actividades no son concedidas y si existiere autorización son tiempos cortos por que las mujeres deben acudir a cuidar a su familia y las actividades se realiza por iniciativa de los trabajadores mas no de los directivos.

Se puede identificar que el institución no existen los incentivos ya que está estipulado sus remuneraciones debido a las políticas de los jefes es por esto que los empleados no sienten importancia además influye que las mujeres en este caso son jefas de hogar y por la crisis económica en la cual estamos tener trabajo es lo primordial.

Los trabajadores en la institución no está de acuerdo cómo se realiza la rotación de sus colaboradores ya que no son capacitados previamente para ocupar su nuevo cargo es por esto que se les asigna a un empleado mujer en un determinado tiempo que se le indique como realizar sus actividades ocasionando que abandone sus actividades.

Investigando el clima organizacional en el sector se puede identificar que no es el indicado ya que cada vez cambian las condiciones y los criterios de las personas ocasionando discrepancias al momento de tomar decisiones por que las mujeres no son tomadas en cuenta para realizar proyectos internos y externos de la organización.

Se identificó que no se realiza de forma permanente evaluaciones de desempeño debido a que ocasionan gastos contratar personal externo es por esta razón que existen inconsistencias en el clima organizacional que afecta en la atención al cliente ocasionando pérdidas.

7. RECOMENDACIONES

Mejorar el trato del personal por parte de los jefes en las instituciones del sector cooperativo y de esta manera cumplir las actividades encomendadas, los trabajadores deben mejorar su nivel académico para que puedan ocupar mejores cargos para ayudar en la satisfacción del socio.

Aprovechar los conocimientos del personal y de esta manera valorar acorde a los resultados mediante comisiones por realizar sus actividades de la mejor manera con el fin de aumentar la confianza de las personas con el objetivo de cumplir con el servicio de calidad que la institución ofrece.

Realizar programas en donde los empleados puedan compartir las actividades y solicitar de una manera anticipada el permiso respectivo para que el tiempo sea el adecuado y puedan celebrar los actos festivos de una forma correcta e incentivar a trabajar en equipo y cambie la mentalidad del empleado en donde puedan tomar decisiones tanto interna como externa en bien de la organización.

Establecer una tabla de incentivos en donde se pueda equipar con las remuneraciones establecidas por las políticas de la institución de esta manera motivar a que el empleado supere las metas establecidas con el fin de obtener ganancias para el personal y para la empresa.

Desarrollar un cronograma en el cual se realicen capacitaciones con profesionales nacionales e internacionales basándose en la rotación del personal en donde de esta manera ocupen su cargo de la mejor manera y obtener ganancias en un determinado tiempo.

Mantener un clima organizacional excelente con el fin de tener un ambiente laboral indicado ya que el personal tanto hombres como mujeres debe estar seguro a la hora de pedir opiniones para tomar decisiones pensando en el bienestar del cliente y de esta manera satisfacer sus necesidades.

Proponer un sistema de evaluación de desempeño en donde se lo pueda realizar de una forma permanente en donde se puede identificar las falencias del personal coordinando capacitaciones en donde mejore el clima organizacional y la satisfacción de los clientes.

Propuesta

TEMA:

Sistema de Evaluación de Desempeño Laboral para mejorar la eficiencia de los trabajadores en la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Kullki Wasi” Ltda.

Antecedentes

En la Cooperativa “Kullki Wasi” Ltda. Se enfoca en el bienestar de los socios con el servicio de prestar dinero a cambio de un pago de interés y de esta manera ayudar a realizar emprendimientos y de esta manera mejorar el país con en el desarrollo económico de esta manera sustentar cada una de las familias y puedan vivir dignamente.

Pero no obstante se encuentran problemáticas en donde el desarrollo de la investigación nos demostró cuales son las desventajas que la cooperativa tiene en donde podemos analizar la inexistencia de un sistema de medición de desempeño laboral que tiene como resultado un clima organizacional y participación de la mujer baja por el motivo de que no existe una evaluación constante .

Es por esto que mediante las referencias expuestas se propone aplicar un sistema de medición de desempeño laboral y tener resultados a favor de la organización.

El mundo es cambiante porque las personas se interrelacionan de acuerdo a la prestación del servicio del dinero ya que si una persona no posee capital no puede desarrollar sus negocios y de esta manera satisfacer la necesidad de trabajar en donde se puede evolucionar los aspectos sociales y culturales.

El departamento de talento humano es de gran prioridad para la empresa en donde se puede realizar la propuesta para que se pueda tener un registro acerca del desempeño laboral de cada uno de los empleados de esta manera obtener un incremento en la eficiencia y productividad.

El sistema de evaluación de desempeño laboral es muy importante dentro del conocimiento de cada trabajador y las aptitudes que esto conlleva con los resultados que se obtienen de las actividades del cargo que desempeña es por esto que se necesita evaluar, promover a la motivación en donde se busque la productividad para la institución .

La aplicación de este sistema tiene como fin interactuar entre sí, de esta manera mejorar cada uno de los aspectos que tienen relación con los empleados para el cumplimiento de las políticas y objetivos de la empresa.

Justificación

Es importante desarrollar un sistema de evaluación de desempeño laboral para mejorar el servicio en la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Kullki Wasi” Ltda. Para lo cual se daría solución a los problemas que se ha logrado evidenciar y se analizaron anteriormente se ha tomado en cuenta como mejor opción para poder resolver el inadecuado clima organizacional que presenta en la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Kullki Wasi” Ltda. Es por esto que se podrá plantear cada uno de los procesos en la realización de un sistema de medición de desempeño.

En el departamento de talento humano es en donde se califica todos los aspectos que tiene que ver con las destrezas, habilidades, actitudes y aptitudes que se requiere dentro de la cooperativa para el mejoramiento de la eficiencia en donde se pueden obtener buenos resultados en la productividad.

Dentro de la institución el talento humano es lo más importante ya que el funcionamiento de los trabajadores es primordial para que se lleve a cabo las funciones y de esta manera otorgar créditos en donde mejore el desarrollo de la sociedad, en el presente proyecto de investigación se puede analizar sobre el clima organizacional y de esta manera tener como resultado el nivel de desempeño que tiene cada empleado en la cooperativa de ahorro y crédito “Kullki Wasi” Ltda. Y de esta forma saber cuál es el sistema que se utiliza en beneficio de la cooperativa.

La utilización de un sistema de evaluación de desempeño laboral desde la perspectiva económica es necesario realizar una inversión para poder aplicarlo es por esto que se puede ejecutar sin ningún inconveniente los beneficiarios de esta propuesta son los directivos, el área administrativa y los empleados para tener un clima organizacional positivo con excelentes resultados.

Los beneficiarios de la propuesta son los socios de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Kullki Wasi” Ltda. En donde cuando se implemente el sistema de evaluación de desempeño laboral que permite mejorar el clima organizacional por ende el servicio al cliente que se puede realizar de forma eficiente y satisfacer las necesidades de cada una de las personas.

La factibilidad de la propuesta se presenta en el ámbito económico, social y cultural en donde la propuesta planteada no tendría ningún costo si no que se ayudaría a mejorar el clima organizacional en donde de esta manera mejorara los resultados en los servicios que la institución ofrece por cuanto en lo social incrementaría el impacto para el socio ya que una mejor atención generaría que los socios se encuentren seguros a la hora de retirar o depositar su dinero, en lo cultural la presentación de sus atuendos es muy valioso ya que su imagen es esencial al momento de realizar cada una de las actividades encomendadas.

Objetivos

Objetivo General

Diseñar un Sistema de Evaluación de Desempeño Laboral para mejorar el Clima Organizacional en la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Kullki Wasi” Ltda.

Objetivos Específicos

- Definir los aspectos relevantes sobre el clima organizacional de la Cooperativa “Kullki Wasi” Ltda. Y la participación de la mujer.
- Identificar las estrategias que en función de los empleados requieren de la Cooperativa “Kullki Wasi” Ltda.

- Proponer un sistema de evaluación de desempeño laboral para mejorar el Clima Organizacional de la Cooperativa “Kullki Wasi” Ltda.

Fundamentación Teórica

Misión

Para Serna (1994) la misión es el propósito de la empresa y la identificación de todas sus labores con el fin de cumplir con metas y objetivos de la institución. Es la razón por la cual la empresa está en funcionamiento es en donde el socio o cliente es lo primordial de la organización.

La misión es una idea clara de que es la empresa y cuál es su actividad y es mediante la misión en donde se presenta cada una de las ideas de la organización.

Visión

Según José Alejandro (2008) “la visión es la dirección hacia dónde va la empresa en un determinado tiempo en donde se puede identificar cuáles son las estrategias a utilizar referente a la productividad y la competencia”.

La visión nos indica a largo plazo cual sería el objetivo y como debe estar posesionada la empresa en relación al producto o servicio, mercado y la competencia.

Evaluación de Desempeño

En una empresa lo más importante para cada uno de los procesos que se realizan es preponderante favorecer y valorar al trabajador que forma parte la una organización es por esto que se toma en cuenta que la utilización de la evaluación como herramienta es primordial ya que se debe saber cuál es el actuar de la persona.

El indicado funcionamiento de trabajador es cuando los reciben incentivos ya sea en forma monetaria o un ascenso. Para Castillo (1993) las personas pierden motivación cuando no se les valora y no son recompensados por realizar sus labores el llevar un sistema de evaluación de desempeño es el cumplir la objetividad y de esta manera contrarrestar los problemas internos y externos en la empresa.

Método de Evaluación por objetivos (EPPO)

Para la aplicación de la evaluación se utilizara el método de Evaluación por objetivos (EPPO) que a continuación se muestra en la figura N.16

Según Chiavenato I. (2011) el método de evaluación por objetivos es un sistema de administración en el cual participa el empleado y el gerente en donde se aplica la técnica de relación intensa y visión proactiva cabe mencionar que aquí se aparece la vieja administración por objetivos (APO) que era los conocidos traumas provocados por la autocracia que en la mayoría de organizaciones existe. En la actualidad la EPPO es democrática, participativa, envolvente y motivadora.

A continuación se detalla el proceso de administración participativa por objetivos:

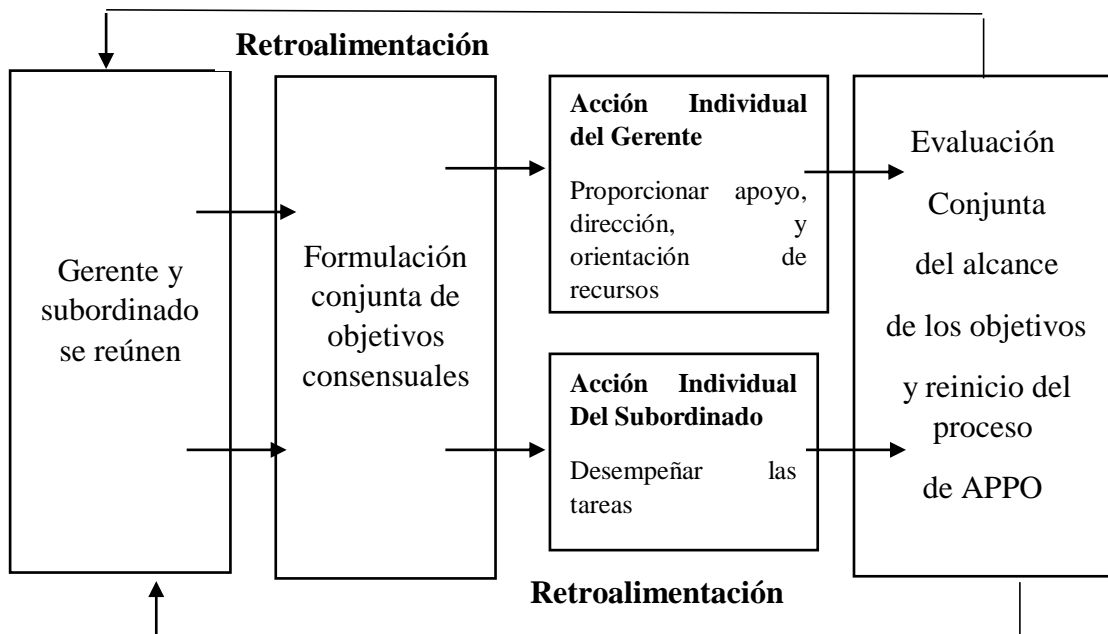


Figura N. 17 Proceso de Administración participativa por objetivos

Fuente: I. Chiavenato, (2011)

Elaborado por: Verónica Sisa

La evaluación de desempeño atraviesa por seis etapas:

1. **Formulación de objetivos consensuales:** primer paso de la EPPO. es el resultado que se requiere alcanzar en determinado tiempo, los objetivos se

establecen conjuntamente entre el subordinado y el gerente mediante una negociación y de esta manera llegar a un consenso. El cumplimiento de estos objetivos debe beneficiar a la organización y permitir de manera directa al evaluado.

2. **Compromiso personal frente a la consecución de los objetivos conjuntamente establecidos.** Es importante que el evaluado acepte plenamente los objetivos y se comprometa a alcanzarlos.
3. **Negociación con el gerente sobre la asignación de los recursos y los medios necesarios para alcanzar los objetivos.** una vez ya establecido el compromiso de cumplir los objetivos consensuales, el paso siguiente es definir los recursos y medios necesarios para alcanzarlos de una manera eficaz. Los recursos pueden ser materiales o la orientación para desarrollarlos.
4. **Desempeño en el comportamiento del evaluado para conseguir los objetivos establecidos.** El desempeño es la estrategia personal escogida por el individuo para alcanzar los objetivos.
5. **Monitoreo Constante de los resultados y comparación con los objetivos formulados.** es la verificación de los costos-beneficios involucrados en el proceso, la medición constante de los resultados y el alcance de los objetivos que deben tener fundamentos cuantitativos que merezcan fe y confianza.
6. **Retroalimentación intensiva y evaluación conjunta continúa.** Es una de las partes más importantes del sistema por que el evaluado necesita saber y percibir con claridad cómo marcha para evaluar el esfuerzo e los resultados alcanzados.

En la actualidad la evaluación de desempeño no comienza por la apreciación del pasado sino se centra el futuro es decir que se focaliza en la planeación del desempeño futuro hacia el juzgamiento del desempeño del pasado y no se queda ahí si no que cumple con lo establecido en los objetivos previamente negociado.

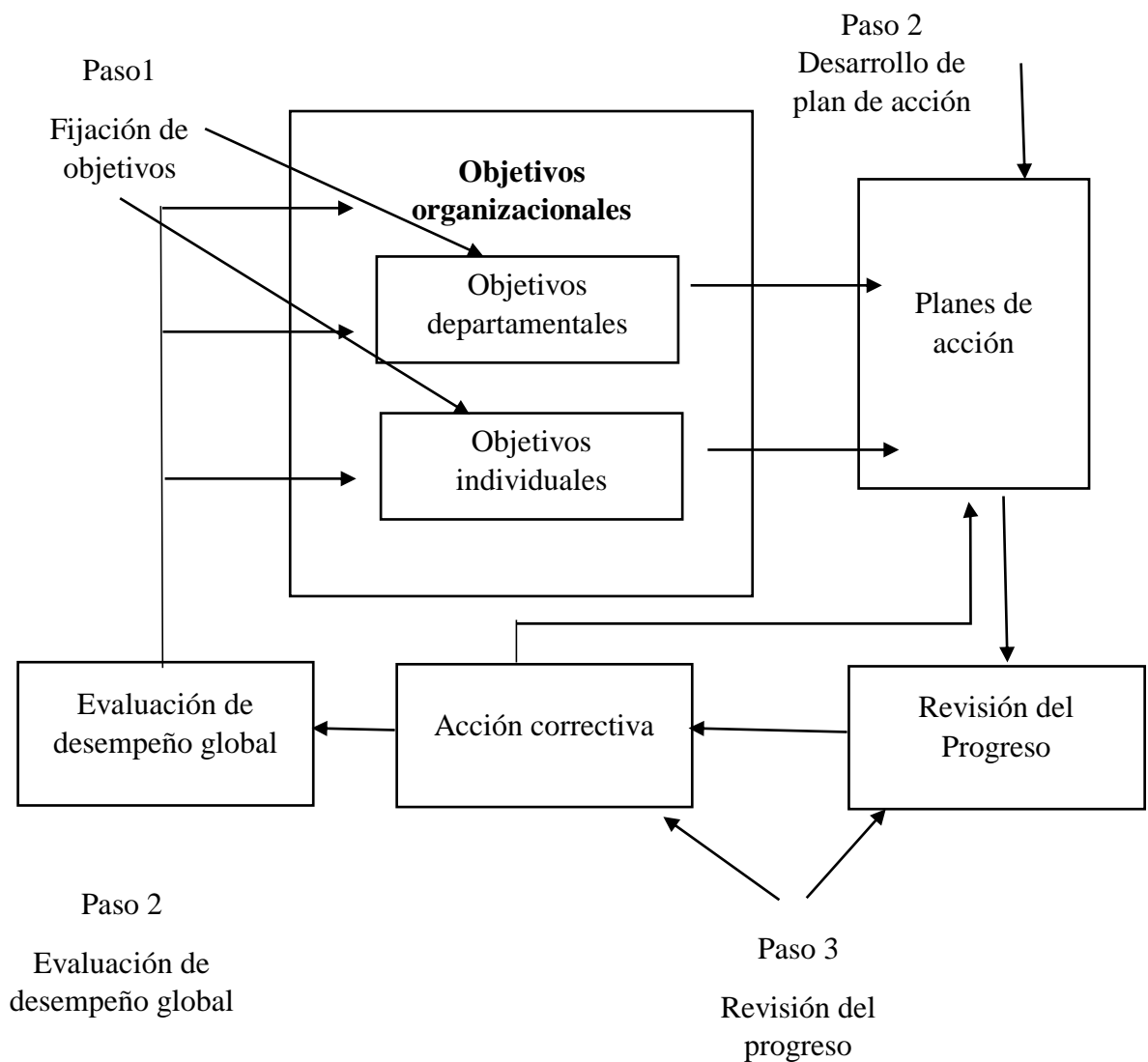


Figura N. 18 Proceso de la EPPO
Fuente: I. Chiavenato, 2011
Elaborado por: Verónica Sisa

La evaluación trata de verificar que objetivos se alcanzaron y como se puede mejorar el desempeño para elevar cada vez las metas y los resultados, cual fue el resultado alcanzado y que participación tendrá el individuo o grupo que permitió conseguirlo, es decir otorgando a la persona a elegir sus propios medios y utilizar mejor sus habilidades.

8. BIBLIOGRAFIA

- Acosta, A. J., Fernandez, N., & Mollon, M. (2002). Recursos Humanos. Prentice Hall.
- Alcazar, S. G. (1998). Validez de Constructo y Confiabilidad del Inventario Multidimensional . Colima.
- Antillon, J. J. (2008). Evolucion de la Cultura.
- Arroyo, A. (2005). Mujeres Ecuatorianas: entre la crisis las oportunidades ,1990-2004.
- Astirraga, E. (1975). Metodo Delphi. Universidad de Deusto: E-2080 Donostia San Sebastian.
- Bartholomew, D. (1995). Spearman and the origin and developmend of test theory. British J Mat Stat Psychol.
- Briones. (1990). Escala de Likert.
- Brito, J. E. (2006). Contabilidad A dministrativa. Mexico.
- Brunet. (1987).
- Brunet, L. (2011). El Clima de Trabajo en las Organizaciones.
- Bueno, A. (2009). Participacion y Politicas de Mujeres Indigenas en America Latina.
- Castillo, J. (1993 2da edicion). Administracion de Personal.
- Chiavenato, I. (2002). Gestion del Talento Humano. Bogota: McGrawHill Interamericana S.A.
- Chiavenato, I. (2007). Administracion de Recursos Humanos. Mexico: McGrawHill: octava Edicion.
- Chiavenato, I. (2011). Administracion de Recursos Humanos. Mexico: Mc GRAW-HILL/INTERAMERICANA EDITORES.
- Comer, W. y. (1988). Alpha de Cronbach.
- Crosby, P. (2012). Clima Organizacional.
- Dalla, E. (2000). Metodo multivariado aplicados al analisis de datos. Mexico DF.: International Thomson Editores . Mexico.
- Daniels, A. C. (1993). Evaluacion del Desempeño.
- Diccionario de la Lengua Española, E. (s.f.).
- Dolan, S., Cabrera Valle, R., & Jackson, S. (2007). La Gestion de los Recursos Humanos.
- ENEMDU. (2013). Encuesta Nacional de Empleo, Desempleo y Subempleo.

- Escobar, X. R. (2014). Palanca Financiera para el Empoderamiento de la Mujer
FLACSO.
- Ettinger, R. (1990). Creditos y Cobranzas .
- Frances, A. (2006). Estrategia y Planes para la Empresa.
- Franklin, E. B. (2013). Evaluacion y Diagnostico Empresarial.
- Garay, R. R. (2008). Primeras Jornadas Nacionales en Gestion de Empresas.
- Gil. (2013).
- Granell. (2007). Cultura Organizacional.
- Hernandez, A. (2001). “Entre el etnocentrismo feminista y el esencialismo étnico.Las mujeres indigenas y sus demandas de genero.
- Hernandez, S. (2010). Contabilidad Bancaria Financiera.
- Herrera, L. (2002).
- Internacional, A. C. (2014).
- Jose, A. (2008). Economia y Empresas.
- Kay, A. C. (2014). Desarrollo Agrario.
- Mallery, G. y. (2003). Alpha de Cronbach.
- Maya, M. (2012). Ex Director Nacional de Cooperativas 2007-2008. *El origen del cooperativismo en el Ecuador se remonta a la “Noche de los tiempos” en la historia de la sociedad humana, como prácticas sociales relacionada con un “comportamiento coordinado organizado para conseguir un objetivo común” .en el periodo abori.* Ambato, Tungurahua, Ecuador.
- Meilan, J. J. (2004). Procesamiento de Informacion Intencional.
- Mello, F. d. (2004). Desarrollo Organizacional Enfoque Integral .
- Miño Grijalva, W. (2013). El origen del cooperativismo en el Ecuador. Quito, Ecuador: Editogram S.A.
- Peralta. (2008). Sistema de Informacion.
- Peters Tom, W. B. (2001). En busca de la Excelencia.
- Plan Nacional del Buen Vivir, 2. (2013).
- Porras, V. H. (2005).
- Prieto, M. (2015). Estado y colonialidad. Mujeres y familias quichuas de la Sierra del Ecuador, 1925-1975.
- Riaño, S. A. (2008).
- Rivera, J. (2010). Gestio de la RSC.

- Rosado, L. B. (2006). *Economía Social y Cooperativismo*.
- Sampieri Hernández, R. (2011). *Metodología de la Investigación*.
- Sampieri Hernández, Roberto. (2011). Universidad Técnica de Ambato.
- Schneider, B. (2010). *Clima Organizacional*.
- Seder, J. W. (1983). *Credito y Cobranza - Primera Edición*.
- SENPLADES. (2007).
- Serna, H. (1994). *Planeación y GESTIÓN ESTRATÉGICA*. BOGOTÁ.
- Smith, D. F. (2013). *Indicadores del Desempeño características, Metodología y Utilización*.
- Stephen, R. (2011). *Cultura Organizacional*.
- Suárez, R. P. (2009). *Normas Básicas de Estadística*.
- Sumanth, D. J. (2001). *Administración para la Productividad Total*.
- Tiban. (2001).
- Torres, M. A. (2010). *Principios y Aplicaciones de la Gestión del Rendimiento*.
- Vasquez, P. (2014). *La ley orgánica del sistema cooperativo y financiero popular y solidario. Art. Se entiende por economía popular y solidaria, al conjunto de formas y prácticas económicas, individuales o colectivas, tienen, simultáneamente, la calidad de trabajadores, pro*. Ambato, Tungurahua, Ecuador.
- Vasquez, R. G. (2013). *Desarrollo Sustentable en la Ciudad de Piura*.

ANEXOS

ANEXO 1



UNIVERSIDAD TECNICA DE AMBATO
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS
CARRERA DE ORGANIZACIÓN DE EMPRESAS



Encuesta dirigida al Segmento 2 y 3 del sector Cooperativo.

OBJETIVO: Conocer el Clima Organizacional y la Participación de La Mujer en el Sector Cooperativo de la ciudad de Ambato.

Instrucciones: En escala del 1-5, seleccionar el número en el cual represente el grado en el que está de acuerdo con las siguientes afirmaciones, en la tabla a continuación se muestra el significado de la escala mencionada.

Valoración del 1-5

1	2	3	4	5
Nunca	Muy Pocas Veces	Algunas veces	Casi Siempre	Siempre

Edad: _____

Sexo: M F

Nivel de Escolaridad: Bachiller Superior

1.- SATISFACCION DE NECESIDADES

N.	PREGUNTA	1	2	3	4	5
1	Las labores externas que desempeño es el indicado para tener una autoestima elevada.					
2	Con su trabajo puede satisfacer sus objetivos de auto-realización.					
3	Los lineamientos laborales están claramente definidos.					
4	Su trabajo le permite difundir información con compañeros del sector cooperativo.					
5	La rotación del personal define el nivel de habilidades y destrezas en sus labores.					

2.- COMUNICACION

N.	PREGUNTA	1	2	3	4	5
1	La comunicación en la cooperativa es eficiente.					
2	Los medios de comunicación de la cooperativa son efectivos.					
3	La comunicación entre empleados es clara y oportuna.					
4	Los empleados reciben retroalimentación conjuntamente con trabajadores de todo el sector cooperativo					
5	El empleado conoce oportunamente las responsabilidades y actividades a realizar en cada puesto					
6	La comunicación con los compañeros de las distintas cooperativas es buena.					
7	Se realiza evaluaciones de desempeño en la institución					

3.- INTEGRACION PERSONAL

N.	PREGUNTA	1	2	3	4	5
1	En su área de trabajo se fomenta el compañerismo y trabajo en equipo.					
2	Si existen problemas en el trabajo usted puede contar con la ayuda de compañeros del sector cooperativo.					
3	Está integrado con su área de trabajo y personal adjunto.					
4	En su área de trabajo se solucionan los problemas y se toma decisiones.					
5	Considera usted a sus compañeros de trabajo como parte de su familia.					

4.- CLIMA ORGANIZACIONAL –RESULTADOS

N.	PREGUNTA	1	2	3	4	5
1	Los trabajadores de su área cuentan con los conocimientos para satisfacer las necesidades de los clientes.					
2	En su puesto de trabajo le orientan a desarrollar nuevas habilidades.					
3	La participación de las mujeres como jefes superiores dificulta las labores de los hombres.					
4	Las actividades o proyectos asignados hacia un empleado se denotan en ser hombre o mujer.					
5	Las mujeres son participes de todas las actividades internas y externas en la Cooperativa.					
6	A la hora de la contratación del personal tienden a tener preferencia en que el empleado sea hombre o mujer.					

5.- SATISFACCION LABORAL

N.	PREGUNTA	1	2	3	4	5
1	Usted piensa que existe deslealtad por parte de los empleados hacia la institución.					
2	Se siente respetado y valorado en su área de trabajo.					
3	Se siente satisfecho con la relación con sus jefes inmediatos.					
4	Su salario está acorde a todas las actividades que desempeña como empleado en la cooperativa.					

Gracias por su Colaboración



UNIVERSIDAD TECNICA DE AMBATO
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS
CARRERA DE ORGANIZACIÓN DE EMPRESAS

Encuesta Dirigida a los Jefes De Talento Humano del Sector Cooperativo

OBJETIVO: Conocer el Sistema de Evaluación de Desempeño Laboral que sea el indicado y mejore la eficiencia en los trabajadores del sector cooperativo.

Instrucciones: En escala del 1-5, seleccionar el número en el cual represente el grado en el que está de acuerdo con las siguientes afirmaciones, en la tabla a continuación se muestra el significado de la escala mencionada.

Valoración del 1-5

1	2	3	4	5
Nunca	Casi Siempre	A veces	Casi Siempre	Siempre

Edad: _____

Sexo: M F

Nivel de Escolaridad: Bachiller Superior

1.- ¿Se realiza evaluaciones de Desempeño en la cooperativa?

Siempre ()

Casi siempre ()

A veces ()

Casi nunca ()

Nunca ()

2.- ¿El método de Evaluación que se utiliza en la Cooperativa es el indicado?

Siempre ()

Casi siempre ()

A veces ()

Casi nunca ()

Nunca ()

3.- ¿Sabe usted quien es el encargado de realizar la evaluación de Desempeño laboral en la cooperativa?

Siempre ()

Casi siempre ()

A veces ()

Casi nunca ()

Nunca ()

4.- ¿Se realiza capacitaciones previas a que puedan desempeñar sus labores en la cooperativa?

Siempre ()

Casi siempre ()

A veces ()

Casi nunca ()

Nunca ()

5.- ¿Dan a conocer los resultados que se obtienen en la Evaluación de desempeño laboral?

- Siempre ()
- Casi siempre ()
- A veces ()
- Casi nunca ()
- Nunca ()

6.- ¿Cuenta el personal con los recursos económicos para realizar una evaluación de desempeño?

- Siempre ()
- Casi siempre ()
- A veces ()
- Casi nunca ()
- Nunca ()

7.- ¿Tienen un incentivo por encargarse de realizar la evaluación de desempeño laboral a los trabajadores?

- Siempre ()
- Casi siempre ()
- A veces ()
- Casi nunca ()
- Nunca ()

GRACIAS POR SU COLABORACION