



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE AMBATO

FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS

**Trabajo de titulación en la modalidad de proyecto de
investigación previo a la obtención del Título de
Licenciada en Administración de Empresas**

**TEMA: “Habilidades gerenciales y el desempeño laboral en
la Cooperativa San Francisco en Ambato”**

AUTORA: Gissela Lisbeth Allqui Caluña

TUTOR: Ing. Carlos Vinicio Mejía Vayas, PhD.

AMBATO – ECUADOR

Julio 2025



APROBACIÓN DEL TUTOR

Ing. Carlos Vinicio Mejía Vayas, PhD.

CERTIFICA:

En mi calidad de Tutor del trabajo de titulación “**Habilidades gerenciales y el desempeño laboral en la Cooperativa San Francisco en Ambato**” presentado por la señorita **Gissela Lisbeth Allqui Caluña** para optar por el título de Licenciada en Administración 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, 8 de julio del 2025

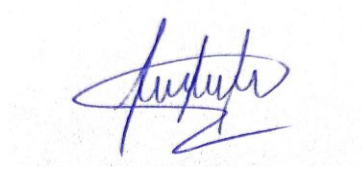


Ing. Carlos Vinicio Mejía Vayas, PhD.

C.I. 0400730693

DECLARACIÓN DE AUTENTICIDAD

Yo, **Gissela Lisbeth Allqui Caluña**, declaro que los contenidos y los resultados obtenidos en el presente proyecto, como requerimiento previo para la obtención del Título de Licenciada en Administración de Empresas, son absolutamente originales, auténticos y personales a excepción de las citas bibliográficas.



Gissela Lisbeth Allqui Caluña

C.I.1850485697

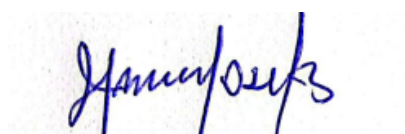
APROBACIÓN DE LOS MIEMBROS DEL TRIBUNAL DEL GRADO

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.



Ing. Silvia Melinda Oyaque Mora, Mg.

C.I.1802993079



Ing. José Bernardo Herrera Herrera, MBA.

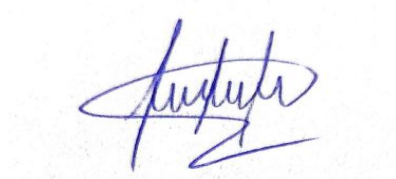
C.I. 1102481148

Ambato, 8 de julio del 2025

DERECHOS DEL 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 de investigación 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 mis derechos de autor.



Gissela Lisbeth Allqui Caluña

C.I. 1850485697

DEDICATORIA

Primeramente, dedico este proyecto a Dios por siempre brindarme sabiduría y fortaleza, por ser mi guía constante en cada paso de este camino gracias por darme la vida, la salud y las oportunidades necesarias para alcanzar mis metas.

A mis padres por su amor incondicional su apoyo firme y sus sacrificios constantes que han hecho posible mi formación personal y profesional.

A mi familia por ser mi motor por sus palabras de aliento y por creer en mí aún en los momentos más difíciles.

A mi querida hermana Estefanía, por ser mi pilar inquebrantable, por estar siempre a mi lado en cada paso, escuchándome con paciencia infinita y dándome ánimos cuando más lo necesitaba, gracias por tu inmensa comprensión y por el cariño genuino que siempre me brindaste.

A mi amiga Mishel y Evelyn por guiarme y siempre estar a mi lado gracias por cada momento compartido, por su paciencia, por sus consejos y por ser siempre ese refugio seguro.

A mis amigos y seres más cercanos por acompañarme animarme y brindarme su compañía sincera a lo largo de esta etapa.

Gissela Lisbeth Allqui Caluña

AGRADECIMIENTO

Agradezco profundamente a dios por haberme otorgado la sabiduría y la fortaleza necesario para cumplir con mis objetivos y haberme acompañado, guiado en cada paso que he dado.

Agradezco a mi tutor Ing. Vinicio Mejía por su orientación y apoyo durante todo el proceso de investigación, su compromiso, experiencia y la disposición para guiarme fueron claves para mi desarrollo y culminación de mi proyecto.

Agradezco también a la cooperativa san francisco por brindarme la información necesaria para el desarrollo de mi proyecto de tesis, y por contribuir de manera significativa a esta investigación.

Gissela Lisbeth Allqui Caluña

ÍNDICE GENERAL

APROBACIÓN DEL TUTOR.....	ii
DECLARACIÓN DE AUTENTICIDAD.....	iii
APROVACIÓN DE LOS MIEMBROS DEL TRIBUNAL DEL GRADO	iv
DERECHOS DEL AUTOR	v
DEDICATORIA	vi
AGRADECIMIENTO	vii
ÍNDICE GENERAL.....	viii
ÍNDICE DE TABLAS	x
ÍNDICE DE FIGURAS.....	xii
ÍNDICE DE ANEXOS.....	xiii
RESUMEN EJECUTIVO	xiv
ABSTRACT.....	xv
CAPÍTULO I.- MARCO TEÓRICO	1
1.1. Antecedentes Investigativos	1
1.2. Objetivo General	1
1.3. Objetivos Específicos.....	2
1.3. Problema de Investigación	2
1.4. Justificación.....	3
1.5. Marco Teórico	4
1.5.1. Habilidades Gerenciales.....	4
1.5.2. Variable Dependiente: Desempeño Laboral	8
CAPÍTULO II.- METODOLOGÍA.....	13
2.1. Materiales	13
2.1. Método	13
2.2. Enfoque	13
2.2.1. Enfoque Cuantitativo	13
2.3. Alcance.....	14
2.3.1. Nivel Descriptivo	14
2.3.2. Nivel Transversal	15
2.3.3. Nivel Correlacional	15

2.4. Modalidad	16
2.4.1. Investigación de Campo	16
2.4.2. Investigación Bibliográfica	17
2.5. Población y Muestra.....	17
2.5.1. Población.....	17
2.6. Técnica	17
2.6.1. Encuesta	17
2.7. Instrumento	18
2.7.1. Cuestionario	18
2.7.2. Validación de Contenido.....	18
2.7.3. Método V de Aiken.....	19
2.8. Planteamiento de la Hipótesis	19
CAPÍTULO III RESULTADOS Y DISCUSIÓN.....	20
3.1. Análisis e Interpretación de los Resultados:	20
3.2. Análisis de Validez por KMO y Barlett.....	52
3.2.1. Análisis de Validez por KMO y Barlett.....	52
3.2.2. Análisis de fiabilidad por Alpha de Conbrach	53
3.2.3. Verificación de la Hipótesis	54
3.2.4. Prueba de Kolmogorov-Smirnov	56
3.2.5. Rho Spearman	56
IV CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	59
4.1. Conclusiones	59
4.2. Recomendaciones.....	60
Bibliografía	61
ANEXOS	70

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Edad	20
Tabla 2. Género	21
Tabla 3. Liderazgo y Motivación	22
Tabla 4. Liderazgo y Motivación	23
Tabla 5. Liderazgo y Motivación	24
Tabla 6. Liderazgo y Motivación	25
Tabla 7. Liderazgo y Motivación	26
Tabla 8. Comunicación Efectiva	27
Tabla 9. Comunicación Efectiva	28
Tabla 10. Comunicación Efectiva	29
Tabla 11. Comunicación Efectiva	30
Tabla 12. Comunicación Efectiva	31
Tabla 13. Toma de decisiones	32
Tabla 14. Toma de decisiones	33
Tabla 15. Toma de decisiones	34
Tabla 16. Toma de decisiones	35
Tabla 17. Toma de decisiones	36
Tabla 18. Productividad	37
Tabla 19. Productividad	38
Tabla 20. Productividad	39
Tabla 21. Productividad	40
Tabla 22. Productividad	41
Tabla 23. Calidad de trabajo	42
Tabla 24. Calidad de trabajo	43
Tabla 25. Calidad de trabajo	44
Tabla 26. Calidad de trabajo	45
Tabla 27. Calidad de trabajo	46
Tabla 28. Cumplimiento de objetivos	47
Tabla 29. Cumplimiento de objetivos	48
Tabla 30. Cumplimiento de objetivos	49
Tabla 31. Cumplimiento de objetivos	50

Tabla 32. Cumplimiento de objetivos	51
Tabla 33. Prueba de KMO y Barlett.....	52
Tabla 34. Estadísticas de fiabilidad.....	53
Tabla 35. Prueba de Normalidad Kolmogorov –Smirnov.	54
Tabla 36. Escala de Rho Spearman.....	56
Tabla 37. Rho Spearman	57

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1. Edad	20
Figura 2. Género	21
Figura 3. Alcanzar sus metas	22
Figura 4. Trabajo Positivo.....	23
Figura 5. Tareas de Manera Efectiva	24
Figura 6. Buen Desempeño	25
Figura 7. Mejora Continua	26
Figura 8. Expectativas	27
Figura 9. Retroalimentación.....	28
Figura 10. Preocupaciones	29
Figura 11. Comunicación.....	30
Figura 12. Diversos Canales	31
Figura 13. Decisión	32
Figura 14. Evidencias.....	33
Figura 15. Baja Presión.....	34
Figura 16. Proceso	35
Figura 17. Resultados.....	36
Figura 18. Tareas.....	37
Figura 19. Tiempo Laboral	38
Figura 20. Trabajo.....	39
Figura 21. Productividad.....	40
Figura 22. Producción	41
Figura 23. Exactitud.....	42
Figura 24. Errores	43
Figura 25. Estándares	44
Figura 26. Retrabajos	45
Figura 27. Alta Calidad.....	46
Figura 28. Equipo.....	47
Figura 29. Largo Plazo.....	48
Figura 30. Metas	49
Figura 31. Cumplir Objetivos	50
Figura 32. Estrategias.....	51

ÍNDICE DE ANEXOS

Anexo A. Árbol de Problemas	70
Anexo B Red de inclusión conceptual	71
Anexo C Constelación de ideas	72
Anexo D Matriz de operacionalización	74
Anexo E Carta de Compromiso	77
Anexo F Cuestionario	78
Anexo G. Cálculos V de Aiken	80
Anexo H Validación de Expertos Académicos	82

RESUMEN EJECUTIVO

La Cooperativa “San Francisco” se consolidó en el ámbito financiero gracias al respaldo de sus socios, brindó servicios de crédito que durante años contribuyeron significativamente al bienestar de la comunidad, y promovió el desarrollo económico y social mediante el apoyo a los emprendimientos de sus socios, lo cual estuvo estrechamente relacionado con la calidad de las habilidades gerenciales aplicadas en la organización.

El presente trabajo de investigación tuvo como finalidad analizar la relación entre las habilidades gerenciales y el desempeño laboral dentro de la Cooperativa “San Francisco”, con el objetivo de establecer estrategias que fortalecieran la gestión administrativa y optimizaran la eficiencia de sus procesos internos.

La investigación de campo se realizó a través de un cuestionario aplicado a 130 empleados, lo que permitió identificar la percepción del personal respecto al impacto de las competencias gerenciales en su rendimiento, para garantizar la validez y confiabilidad del instrumento, se utilizaron pruebas estadísticas como el KMO y Bartlett, y el Alfa de Cronbach, que arrojó un coeficiente de 0,8, indicando una alta fiabilidad, además, se aplicó la prueba de Kolmogorov para verificar la normalidad, y la prueba de Rho de Spearman evidenció una correlación significativa entre las variables, lo cual permitió aceptar la hipótesis alterna y rechazar la nula.

La propuesta resultante sugirió fortalecer los procesos de capacitación y evaluación de los directivos, así como implementar mecanismos de seguimiento al desempeño laboral, estas acciones mejorarían la toma de decisiones, la comunicación organizacional y la eficiencia en los servicios que brindó la cooperativa, consolidando su compromiso con el desarrollo de sus socios y de la comunidad.

PALABRAS CLAVES: INVESTIGACIÓN, HABILIDADES GERENCIALES, DESEMPEÑO LABORAL, INVESTIGACIÓN CUANTITATIVA, ALFA DE CRONBACH, RHO DE SPEARMAN.

ABSTRACT

The “San Francisco” Cooperative consolidated itself in the financial sector thanks to the support of its members, provided credit services that, for years, contributed significantly to the well-being of the community, and promoted economic and social development by supporting the entrepreneurial initiatives of its members, which was closely related to the quality of the managerial skills applied within the organization.

This research aimed to analyze the relationship between managerial skills and job performance within the “San Francisco” Cooperative, with the objective of establishing strategies that would strengthen administrative management and optimize the efficiency of its internal processes.

The field research was carried out through a questionnaire applied to 130 employees, which allowed for the identification of staff perceptions regarding the impact of managerial competencies on their performance, to ensure the validity and reliability of the instrument, statistical tests such as KMO and Bartlett, and Cronbach’s Alpha were used, the Alpha coefficient was 0.8, indicating high reliability, in addition, the Kolmogorov test was applied to verify normality, and the Spearman’s Rho test showed a significant correlation between the variables, which led to the acceptance of the alternative hypothesis and the rejection of the null hypothesis.

The resulting proposal suggested strengthening the training and evaluation processes for managers, as well as implementing mechanisms to monitor job performance, these actions would improve decision-making, organizational communication, and the efficiency of the services provided by the cooperative, consolidating its commitment to the development of its members and the community.

KEY WORDS: RESEARCH, MANAGERIAL SKILLS, JOB PERFORMANCE, QUANTITATIVE RESEARCH, CRONBACH'S ALPHA, SPEARMAN'S RH

CAPÍTULO I.- MARCO TEÓRICO

1.1. Antecedentes Investigativos

La relación entre habilidades gerenciales y desempeño laboral ha sido ampliamente estudiada en diferentes contextos organizacionales, investigaciones previas han demostrado que las habilidades gerenciales influyen significativamente en la productividad la disposición del trabajo y el bienestar de los empleados.

Habilidades gerenciales desarrollo de destrezas competencias y actitud se centra en la habilidad que maneja un líder organizacional para manejar el desempeño laboral de su equipo, como el liderazgo, la toma de decisiones , la comunicación, se realizó este estudio organizacional en América latina donde se estudió a diferentes líderes que enfrentaban desafíos de adaptación se utilizó una metodología documental y un enfoque cualitativo esto ayudo a fortalecer herramientas claras que impacten positivamente en el clima laboral (Arroyo, 2023)

En la actualidad por los diferentes nos enfrentamos a diferentes cambios marcadas por la globalización y una fuerte competencia empresarial, cada vez más actualizada han llegado a la conclusión de que la mejora continua no es una opción sino una necesidad para garantizar su sostenibilidad, dentro de este contexto el desempeño laboral esta herramienta se ha consolidado de gran importancia esto no solo permitirá medir el rendimiento de los colaboradores sino también proyectar sus habilidades de cada uno de ellos en un futuro, de esta manera no solo impulsara al crecimiento organizacional sino también a contribuir a un entorno de trabajo más eficiente elevar el desempeño de los empleados mayor calidad de servicios financieros y satisfacción de los socios.

1.2. Objetivo General

- Analizar las habilidades gerenciales y el desempeño laboral en la Cooperativa San Francisco en Ambato con el fin de identificar oportunidades de mejora en la gestión.

1.3. Objetivos Específicos

- Desarrollar la fundamentación teórica respecto a las variables de investigación de la Cooperativa San Francisco en Ambato.
- Determinar el estado actual del desempeño laboral en los empleados en la Cooperativa San Francisco.
- Relacionar las variables de las habilidades Gerenciales y el desempeño laboral

1.3. Problema de Investigación

La cooperativa san francisco ubicada en la ciudad de Ambato enfrentó una problemática significativa relacionado con la administración de las habilidades gerenciales y el desempeño laboral del personal, actualmente no se había realizado una evaluación clara sobre las habilidades que poseían los líderes y colaboradores de la empresa lo que generó debilidades en aspectos claves como la toma de decisiones, la comunicación y la motivación del personal lo que conllevó a una baja desmotivación en el rendimiento laboral, por lo que es de suma importancia llevar a cabo un análisis profundo con el objetivo de proponer acciones que impulsen a la mejora continua de la cooperativa.

A la vez uno de los factores clave que profundizó la problemática en la cooperativa san francisco fue la ausencia de herramientas adecuadas para evaluar tanto las habilidades gerenciales como el desempeño laboral de su personal lo que ha generado limitaciones en la identificación de necesidades reales de capacitación, lo que ha provocado estancamientos en el desarrollo de los empleados y una débil capacitación de adaptación ante los cambios en los procesos internos, la gestión de talento humano también adquiere relevancia crucial, una evaluación deficiente no solo impidió el fortalecimiento de las competencias directivas sino que también afectó la efectividad del capital humano dentro de la organización.

La deficiencia en los procesos de evaluación del desempeño laboral representó un factor limitante para el desarrollo de la cooperativa esta situación dificultó una correcta planificación y distribución de los recursos, afectó la capacidad de detectar áreas de mejora, promover el talento interno y aprovechar oportunidades de crecimiento esto

trajo como consecuencias la generación de barreras para la expansión y sostenibilidad lo que reduce su competencia en el sector financiero, lo que resultó fundamental abordar esta problemática para el buen desempeño de los colaboradores.

Por lo tanto, el presente estudio tuvo como propósito realizar un análisis profundo sobre la relación entre las habilidades gerenciales y el desempeño laboral de la cooperativa san francisco ubicada en la ciudad de Ambato, contribuyó la mejora de la gestión del talento humano mediante el fortalecimiento de las habilidades directivas, lo cual puede reflejarse en una mayor motivación de los empleados, un desarrollo profesional más efectivo y en consecuencia un crecimiento institucional, fue de suma importancia esta investigación para optimizar la gestión interna y asegurar su posicionamiento en un entorno cada vez más competitivo.

1.4. Justificación

Las habilidades gerenciales influyen de manera significativa en el rendimiento de los empleados cuando los directivos cuentan con competencias como liderazgo, comunicación clara y capacidad para tomar buenas decisiones pueden guiar con mayor eficiencia a los equipos (Umajinga, 2025)

Además, la carencia de un sistema estructurado y eficiente para evaluar el desempeño laboral en la cooperativa ha ocasionado serias dificultades para detectar y potenciar el talento humano existente esta situación repercute directamente en la eficiencia de las operaciones internas, así como en la ejecución adecuada de los procesos financieros.

La cooperativa san francisco ubicada en la ciudad de Ambato es una institución financiera que busca consolidar su crecimiento en el mercado optimizó sus procesos internos y fortaleciendo su servicio a los socios, para alcanzar estos objetivos resulta fundamental contar con una evaluación efectiva del desempeño laboral que permite medir el rendimiento real de los empleados a través de una gestión directiva adecuada esto puede potenciar el compromiso, la eficiencia y la productividad (Buenaño, 2023).

La evaluación del desempeño laboral en la cooperativa san francisco permite reconocer con mayor precisión las áreas de mejora en la que los colaboradores requieren fortalecimiento o formación adicional al brindar herramientas, acompañamiento y conocimiento adecuado se promueve una mejora en la eficiencia individual y colectiva, lo que repercute positivamente en los procesos comerciales y operativos en la empresa (Díaz, 2024).

El estudio de las habilidades gerenciales resulta fundamental dentro del entorno actual de las cooperativas por los factores como la productividad, la eficiencia y la calidad del servicio impactan directamente en el desarrollo de la organización por este motivo la investigación presente pretende mejorar el rendimiento de los trabajadores al examinar las habilidades de los directivos impulsando a una administración más efectiva.

Mediante este estudio se logrará optimizar el rendimiento, la productividad y el compromiso de los colaboradores facilitando la incorporación de prácticas efectivas que promuevan un entorno laboral saludable causado una mala asignación en los puestos de trabajo y motivación por los líderes de la empresa.

Dado que los colaboradores trabajando en sus correctos puestos de trabajo suelen ser más proactivos y creativos con sus habilidades, comprender como los lideres incentivan a sus colaboradores es de gran importancia para cada individuo el desarrollo profesional y personal en los departamentos en especial para el departamento de talento humano.

1.5. Marco Teórico

1.5.1. Habilidades Gerenciales

Las habilidades gerenciales comprenden un conjunto de capacidades que orientan a una formación técnica, habilidades interpersonales y una disposición orientada a la acción estas destrezas facilitan que los lideres construyan vínculos positivos se expresen con claridad sobre un tema, gestionen conflictos y guíen a sus equipos a hacia

metas frecuentes y por ende, implica un grado de autoconciencia control emocional, adaptabilidad ya que es clave optimizar el uso de recursos, mejorar el desempeño personal y así incentivar un ambiente laboral saludable (Arroyo, 2023).

Comprenden un conjunto fundamental de aptitudes que comprenden conocimientos técnicos, capacidades sociales y una predisposición activa hacia la gestión estas competencias permiten que los líderes desarrollen relaciones laborales sólidas y de esta manera, se comuniquen de forma clara gestionen adecuadamente los conflictos y encaminen a sus equipos a dichos objetivos planteados, de esta manera un gerente exitoso cultiva estas habilidades de forma continua, asegurando su coherencia con la visión y metas (Chiavenato, 2020)

La correcta aplicación de estas habilidades gerenciales es muy beneficiosa para las cooperativas financieras en varios aspectos las habilidades técnicas permiten que los gerentes comprendan y gestionen correctamente las operaciones financieras, asegurando una buena administración de los recursos y bienes brindados.

Las habilidades humanas son esenciales para motivar a los miembros de la cooperativa promoviendo un ambiente de trabajo colaborativo y aumentando el compromiso y satisfacción de los empleados.

1.5.1.1. Liderazgo y motivación

El liderazgo es una de las competencias clave en la gestión de equipos, también se destaca como la capacidad de influir en un grupo para cumplir metas este enfoque destaca la importancia de que los líderes comprendan y desarrollen habilidades motivacionales para mejorar la efectividad y la productividad de sus equipos (García, 2022).

Jiménez (2022) Señala que un liderazgo efectivo tiene un impacto directo en la motivación y el rendimiento del talento humano de la organización el liderazgo no solo se refiere a la capacidad de determinar decisiones y dirigir, sino también a la habilidad

de inspirar y fomentar un ambiente en el que los empleados se sientan comprometidos y motivados para alcanzar los objetivos organizacionales.

Liderar también se define como asumir un control consciente de acciones realizadas en nuestra vida cotidiana, buscando un equilibrio entre lo personal y profesional para el líder es esencial manejar esta habilidad dentro y fuera de una organización (Rendon, 2020).

Dentro de una organización, un liderazgo adecuado puede marcar la diferencia en la estabilidad y el crecimiento, de la organización un líder que comprende las necesidades del equipo y promueve la cooperación logra mayor compromiso por parte del personal, lo que se traduce en un mejor servicio a los socios y en una mayor eficiencia organizacional.

1.5.1.2. Comunicación efectiva

La comunicación eficaz se define como el proceso de intercambio de información entre dos o más individuos, grupos u organizaciones, que busca lograr un objetivo habitual es importante destacar que la comunicación vigorosa no solo implica la transmisión de información, sino que también se requiere la recepción y comprensión segura del mensaje (Sánchez, 2023).

La comunicación efectiva se centra en un estilo de interacción que influye significativamente tanto personales como profesionales, la comprensión y aplicación permite a una persona desempeñarse con mayor eficiencia, lo que incrementa la receptividad e impacto del mensaje al tiempo que le permite reconocer los elementos claves del proceso comunicativo (Bernal et al., 2022).

La comunicación efectiva es esencial para el intercambio claro y comprensible de información, enfatizando la importancia de la comprensión mutua y la consecución de objetivos comunes en el contexto de una cooperativa, una comunicación efectiva es crucial para coordinar esfuerzos, fomentar la colaboración entre los miembros y garantizar que todos estén alineados con la misión y visión de la organización.

1.5.1.3. Toma de decisiones

La toma de decisiones es un proceso complejo que no depende solo de modelos financieros, también implican elementos subjetivos como emociones, la intuición y las experiencias personales que influyen en las decisiones de una persona líder esto permite enfrentar problemas y elegir la mejor alternativa para alcanzar los objetivos organizacionales (Fernández, 2022).

Gutiérrez (2022) define la toma de decisiones como un procedimiento en el cual se elige la mejor alternativa entre varias opciones posibles, con un análisis cuantitativo y financiero que permite conocer los efectos de cada decisión, utilizando herramientas como excel para modelar distintos escenarios y facilitar elecciones estratégicas dentro de una empresa.

La toma de decisiones es esencial dentro de una empresa representa una función estratégica que impacta directamente en el rumbo eficiente y competitivo de una organización por medio de decisiones acertadas, se puede optimizar recursos, responder eficazmente a los cambios del entorno, reducir riesgos y aprovechar oportunidades de crecimiento.

1.5.1.4. Resolución de conflictos

Según Torres (2025), define la resolución de conflictos se denomina como un proceso mediante el cual las partes involucradas buscan solucionar sus diferencias de manera voluntaria, con la ayuda de un tercero imparcial, en un ambiente flexible y sin recurrir a debates, priorizando el dialogo y el entendimiento mutuo.

Se refiere a una forma de ayudar a las personas o que tiene un problema a llegar a un acuerdo sin necesidad de pelear o alargar la situación, puede hacerse hablando directamente entre ellas, como una negociación, o con el apoyo de que alguien los guíe a través de una mediación (Stanley, 2024).

En una institución financiera, la toma de decisiones es colectiva y el trabajo en equipo es esencial, una gestión eficaz de los conflictos permite fortalecer la confianza entre los socios y colaboradores, evitando divisiones que puedan afectar el funcionamiento de la organización.

1.5.1.5. Gestión del cambio

La gestión del cambio en organizaciones cooperativas implica la adopción de estructuras como la holocracia, que promueven la autonomía y la toma de decisiones distribuida este enfoque facilita la transición hacia una cultura organizacional más flexible y adaptativa alineada con los desafíos contemporáneos y los Objetivos de Desarrollo Sostenible (García.,et al 2021).

La gestión del cambio nos dice que estos modelos permiten a las cooperativas gestionar los impactos de las crisis sanitarias y económicas, garantizando la continuidad operativa y el bienestar de sus miembros, las estrategias implementadas incluyeron la digitalización de procesos, el teletrabajo, y la reorganización de las estructuras internas para facilitar la resiliencia frente a la incertidumbre (Pérez, 2021).

La gestión del cambio y el conocimiento en las cooperativas se enfatiza cómo la integración de tecnologías de aprendizaje y el desarrollo de talento humano son cruciales para la competitividad de las cooperativas en un contexto globalizado así, este enfoque busca transformar la forma en que los miembros de las cooperativas aprenden, colaboran e innovan las tecnologías de aprendizaje como plataformas de formación en línea y herramientas colaborativas, permiten a los miembros acceder a recursos educativos de manera flexible, mejorando sus competencias y habilidades (García et al., 2022).

1.5.2. Variable Dependiente: Desempeño Laboral

1.5.2.1. Desempeño Laboral

Según Pérez, (2024) define el desempeño laboral visto como la forma en que una persona cumplió con sus tareas y responsabilidades dentro de una organización, mostrando su actitud, compromiso y los resultados logrados para conocer cómo fue ese desempeño, se tomaron en cuenta tanto aspectos medibles como cuánto produjo de esta manera también otros más personales o su forma de trabajar en equipo o su iniciativa.

El desempeño en el trabajo fue como la huella que dejaba lo que una persona hacía, viéndose directamente en los resultados que se conseguían, el veía el actuar en el trabajo muy ligado a esos logros se decía que a veces las cosas salían bien no solo porque uno trabajaba de la mejor manera, ventajas como la calidad de los materiales, cómo se hacían las cosas, las herramientas que se usaban, tal como se hablaba entre compañeros y hasta cómo dirigía el jefe, que también influyen en los resultados (Macias, 2023).

El desempeño laboral reflejó el compromiso, la responsabilidad y las habilidades que el trabajador aplicó en sus actividades, su buen rendimiento contribuyó al cumplimiento de los objetivos de la organización, fortaleció el trabajo en equipo y mejoró el clima laboral, las evaluaciones realizadas de forma objetiva y periódica permitieron identificar sus fortalezas, detectar aspectos por mejorar y establecer planes de desarrollo profesional en beneficio tanto del empleado como de la empresa.

Las definiciones presentadas coinciden en que el desempeño laboral es multifacético, abarcando aspectos como habilidades técnicas, actitudes, compromiso y condiciones laborales para una cooperativa, promover un alto desempeño laboral es esencial para el bienestar del desempeño laboral de los empleados.

- **Incrementa la Productividad:** Empleados comprometidos y motivados trabajan de manera más eficiente, contribuyendo al logro de los objetivos cooperativos.
- **Mejora el Clima Laboral:** Un ambiente de trabajo positivo reduce conflictos y aumenta la satisfacción laboral, fortaleciendo las relaciones interpersonales.

- **Fomenta la Innovación:** La autorrealización y el involucramiento laboral estimulan la creatividad, permitiendo a la cooperativa adaptarse y crecer en un mercado competitivo.
- **Fortalece el Compromiso Organizacional:** Un alto desempeño laboral está vinculado al compromiso con la cooperativa, reduciendo la rotación de personal y asegurando la estabilidad del equipo.

1.5.2.2. Productividad

La productividad se consideró como la habilidad que una persona mostró para obtener resultados efectivos y aprovechar adecuadamente sus recursos y tiempo durante un período específico. Fue un elemento fundamental para alcanzar metas y mejorar continuamente en sus labores. En diferentes actividades, incluidas aquellas relacionadas con la escritura, la productividad permitió medir el progreso y la eficiencia en el trabajo realizado (Trigo, 2022).

Para Cusolito et al., (2021), la productividad fue entendida como la habilidad que tuvo una economía para aumentar el valor de sus resultados utilizando la misma cantidad de recursos este concepto representó un elemento crucial en el impulso del crecimiento económico, al optimizar el uso de sus insumos, las economías lograron mejorar sus niveles de eficiencia, donde se promovió un desarrollo más sostenible y equitativo.

La productividad fue un aspecto fundamental en cualquier ámbito de trabajo, por lo que permitió aprovechar mejor el tiempo, los recursos y las capacidades individuales, al ser más productivo, se logró avanzar con mayor eficiencia hacia los objetivos planteados además una buena gestión de la productividad influyó positivamente en la calidad del trabajo y en la motivación personal.

1.5.2.3. Calidad del trabajo

La calidad del trabajo fue entendida como un concepto integral que abarcó más que la remuneración económica. Incluyó la estabilidad laboral, el desarrollo personal, la autonomía en las tareas y un entorno social positivo. Se reconoció que un empleo podía

ser considerado de calidad aun con un salario modesto. Lo importante fue que ofreciera significado, respeto y buenas condiciones humanas. Esta visión priorizó el bienestar del trabajador en su conjunto (Mira y Perales, 2020).

La calidad del trabajo se consideró un elemento esencial dentro de la calidad de vida laboral, ya que abarcó factores que influyeron directamente en el bienestar del personal. Incluyó dimensiones como la satisfacción en el puesto, la motivación, la seguridad laboral, las oportunidades de crecimiento y el equilibrio entre la vida profesional y personal. Asimismo, se entendió como un proceso orientado a construir espacios de trabajo más eficaces y humanos (Elsevier, 2023).

La calidad del trabajo se interpretó como un aspecto esencial de la experiencia humana en el entorno laboral, centrado en el bienestar integral del individuo. Se vinculó con la posibilidad de participar en decisiones que moldearon la vida dentro del trabajo, lo que fortaleció el sentido de pertenencia y propósito. A lo largo del tiempo, se integraron elementos como la satisfacción de necesidades, la mejora del ambiente y la construcción de relaciones laborales significativas (Kaniz Marium Akter, 2021).

Las definiciones presentadas coinciden en que la calidad del trabajo es esencial para el éxito organizacional y está influenciada por diversos factores, incluyendo la gestión de calidad, el bienestar de los empleados y la prevención del estrés laboral para una cooperativa, enfocarse en estos aspectos puede traer múltiples beneficios:

- **Mejora en la Satisfacción del Cliente:** Implementar sistemas de gestión de calidad permite ofrecer servicios que cumplen con las expectativas de los clientes, fortaleciendo la reputación y competitividad de la cooperativa.
- **Incremento de la Productividad:** Practicar la gestión de calidad total y promover un ambiente laboral positivo aumenta la motivación y compromiso de los empleados, resultando en mayor eficiencia y productividad.
- **Reducción del Estrés Laboral:** Identificar y abordar factores que contribuyen al síndrome de Burnout mejora el bienestar de los empleados, disminuye el ausentismo y mejora la calidad del trabajo.

1.5.2.4. Cumplimiento de Objetivos

Castillo (2021) mencionó que el cumplimiento de objetivos constituyó un proceso esencial dentro de la gestión profesional, en el que fue necesario integrar tanto habilidades técnicas como personales en su enfoque, destacó la importancia del desarrollo de competencias como la negociación, el liderazgo y el control emocional, elementos clave para direccionar los recursos hacia el logro de metas específicas.

El cumplimiento de los objetivos organizacionales se entendió como un camino que permitió a la institución alcanzar los resultados que se había propuesto, siguiendo lo planteado en su planificación estratégica y en sintonía con su misión y visión. A lo largo de este proceso, fue necesario revisar constantemente si las acciones llevadas a cabo realmente estaban dando fruto en el tiempo previsto, lo que permitió reconocer tanto los avances logrados como aquellos aspectos que necesitaron ajustes para mejorar el desempeño general (Zoila Marianita Delgado Gutiérrez, 2023).

El cumplimiento efectivo de objetivos es fundamental para el éxito y sostenibilidad de una cooperativa fortalecer la gestión administrativa y financiera, establecer controles internos sólidos y promover una toma de decisiones basada en información precisa son estrategias clave que contribuirán al logro de las metas y al crecimiento sostenido de la organización.

CAPÍTULO II.- METODOLOGÍA

2.1. Materiales

En la presente investigación se realizó mediante una encuesta escogida de una tesis antigua y un cuestionario que se validó por cinco expertos de la universidad técnica de Ambato, el cuestionario tiene solo preguntas cerradas y tiene escala de Likert.

Los análisis que se recopilara se darán a conocer mediante equipos técnicos, como una computadora portátil y acceso a internet, el Sps, Excel, Microsoft Word, acceso a la plataforma de google académico, y repositorios de la uta, el cuestionario se realizara en google form para enviar el link a todos los empleados de la cooperativa san francisco en Ambato

2.1. Método

A medida que se realizó la investigación se aplicó diferentes métodos a la investigación que ayudo a respaldar la información que se logró obtener de diferentes fuentes, dentro de la investigación estuvo la búsqueda de un cuestionario, la operacionalización tanto de la variable dependiente como de la variable independiente.

2.2. Enfoque

2.2.1. Enfoque Cuantitativo

El enfoque cuantitativo se enfocó en recopilar datos numéricos de manera ordenada y clara lo que permitió al investigador analizar la información con precisión para entender mejor el problema se trabajó con variables que podían medirse y compararse a través de este método se formularon hipótesis que ayudaron a guiar el estudio, también se aplicaron herramientas estadísticas para interpretar los resultados en general este enfoque ayudó a explicar los hechos con base en datos concretos y verificables (Yucailla M. J., 2022).

Peñañiel & Robayo, (2023) define que el enfoque cuantitativo se centró en el estudio de fenómenos que podían ser medidos numéricamente, facilitando así su análisis mediante herramientas estadísticas su propósito principal fue describir y comprender lo que sucedía, así como identificar las causas de esos hechos de manera objetiva para lograrlo, se recopilaron datos de forma ordenada y se analizaron cuidadosamente, con el fin de llegar a conclusiones sólidas basadas en cifras concretas.

El enfoque cuantitativo fue utilizado en la investigación porque permitió recopilar y analizar datos numéricos vinculados a las habilidades gerenciales y el desempeño laboral en la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Francisco, ubicada en Ambato a través de encuestas estructuradas se obtuvo información precisa que facilitó la comprobación de las hipótesis formuladas este método posibilitó identificar patrones de comportamiento y comprender fenómenos dentro de la organización.

2.3. Alcance

2.3.1. Nivel Descriptivo

Paucar (2022) concluyó que el nivel descriptivo se enfocó en estudiar de manera detallada la situación actual de una población mediante la evaluación de sus atributos más relevantes este tipo de investigación permitió identificar y analizar las características esenciales del fenómeno en estudio y comúnmente utilizó encuestas como herramienta para recopilar información, lo cual también facilitó la comprobación de hipótesis previamente planteadas.

El nivel descriptivo se estableció sobre una base de conocimientos más consolidada que el exploratorio, esto significó que si bien el problema de investigación ya tenía cierta claridad, aún era indispensable recopilar datos adicionales para poder trazar las rutas que eventualmente llevarían a identificar relaciones de causa y efecto (Soliz, 2022).

Según Machasilla, (2024), la definió como un hecho específico donde se analizaron los factores implicados en la investigación, por ende, primero se identificaron los elementos más relevantes y luego se los describió de manera clara y detallada, dependiendo del propósito del estudio también fue posible anticipar posibles situaciones futuras basadas en los resultados obtenidos.

La investigación descriptiva fue adecuada para el estudio realizado en la Cooperativa, ya que permitió representar los resultados obtenidos de manera clara y estructurada a través de la recopilación de datos numéricos mediante encuestas aplicadas al personal, se pudieron generar gráficos y tablas que describieron el nivel de habilidades gerenciales y su relación con el desempeño laboral.

2.3.2. Nivel Transversal

El estudio transversal en investigación fue una metodología observacional que se centró en la recopilación y análisis de datos de diversas variables en una población específica en un único momento (Yucailla, 2025).

El estudio transversal consistió en recopilar y analizar datos sobre las habilidades gerenciales de los empleados y su relación con el desempeño laboral, De este modo, se evidenció el impacto de dichas habilidades en el rendimiento de los trabajadores, todo en un momento específico.

2.3.3. Nivel Correlacional

Según Chipantiza & Pérez (2023), definió la investigación correlacional tuvo como propósito identificar el grado de vínculo o asociación entre dos o más variables, categorías o conceptos incluidos en el estudio, este tipo de enfoque permitió analizar cómo se relacionaron dichas variables entre sí y determinar si una de ellas ejerció alguna influencia sobre la otra.

La investigación correlacional fue un método no experimental en el que el investigador se limitó a observar y medir la relación entre dos variables sin intervenir directamente

en ellas, este enfoque permitió recolectar datos que posteriormente ayudaron a comprender cómo se comportaron o influyeron una sobre otra (Tubon, 2023).

De este modo, la investigación correlacional permitió identificar la relación que existió entre las dos variables planteadas, las habilidades gerenciales y el desempeño laboral a través de este enfoque, se pudo comprender si una de ellas influyó sobre la otra, proporcionando una visión más clara del comportamiento organizacional dentro de la institución financiera este análisis resultó fundamental para reconocer cómo la capacidad de liderazgo, la toma de decisiones y otras competencias directivas incidieron en el cumplimiento de metas, la productividad y la eficiencia del personal.

2.4. Modalidad

2.4.1. Investigación de Campo

La investigación de campo se consideró como la recolección directa de información en el contexto donde se desarrollaba el fenómeno estudiado, cuando no fue factible realizar el trabajo de manera presencial, se recurrió a métodos remotos, empleando internet o teléfono para obtener los datos, con el fin de evitar riesgos relacionados con la seguridad o la salud de los participantes (IRGIL-WILLIS et al., 2021).

Según López (2023), menciono que la investigación de campo ayuda a comprender analizar e interactuar cualitativamente con los individuos, donde se puede recopilar datos con el método de la observación con una entrevista, obteniendo resultados para enfatizar un análisis, mediante la observación se encuentra la realidad de la situación actual y no se basa en ninguna percepción, esto ayuda a conocer a los trabajadores.

En la investigación realizada, se empleó ampliamente la metodología de campo, ya que las encuestas fueron aplicadas directamente en la institución al personal. Además, se llevó a cabo un análisis detallado y se observó el cumplimiento de las tareas por parte de los empleados dentro de su entorno laboral para la recolección de información, también se hizo uso de herramientas tecnológicas como internet y teléfonos, lo que facilitó el acceso a los datos necesarios para el estudio.

2.4.2. Investigación Bibliográfica

La investigación bibliográfica o documental se enfocó en la búsqueda y recopilación de información valiosa y pertinente, obtenida de diversas fuentes como libros, revistas especializadas, tesis de grado y documentos académicos o institucionales para este proceso lo cual permitió al investigador construir un marco teórico sólido y fundamentado, apoyándose en materiales que estaban directamente vinculados con las variables que se estudiaron, lo cual facilitó una mejor comprensión y análisis del tema investigado (Sisa, 2023).

La investigación bibliográfica se centró en recolectar y analizar información sobre un tema específico a partir de fuentes confiables y publicadas, como libros, artículos científicos, tesis, revistas y sitios web especializados este enfoque permitió reunir y organizar el conocimiento existente, facilitando así el desarrollo de un marco teórico sólido que respaldó y orientó el estudio.

2.5. Población y Muestra

2.5.1. Población

La población fue entendida como un grupo de elementos, ya sean limitados o ilimitados en número, que compartían características similares y que formaron la base para la recolección de datos en el estudio (Arrascue, 2022).

En la cooperativa san francisco en Ambato hay 130 empleados en total dentro de la institución y la encuesta se realizó a todos los trabajadores que laboran dentro de la cooperativa para así tener una amplia información.

2.6. Técnica

2.6.1. Encuesta

La encuesta fue concebida como una herramienta que siguió procedimientos organizados y uniformes, permitiendo recolectar y analizar datos provenientes de una muestra que representaba a un grupo más amplio por medio de este método, se buscó comprender, describir o incluso anticipar ciertas características clave dentro de la población estudiada, brindando así una visión más clara del fenómeno investigado (Casas et al., 2003).

La encuesta desempeñó un papel clave en la obtención de información relevante para el análisis, ya que permitió recopilar datos sobre las habilidades gerenciales y el desempeño laboral en los empleados se aplicaron encuestas a los empleados de la cooperativa con el fin de conocer su percepción respecto a las habilidades gerenciales dentro de la organización y al desempeño laboral de los colaboradores.

2.7. Instrumento

2.7.1. Cuestionario

Los cuestionarios funcionaron como herramientas que en la mayoría de los casos, contenían escalas de calificación y listas de verificación estas ayudas hicieron más fácil medir lo cual llevo a entender las actitudes y comportamientos de las personas, lo que facilitó el análisis de los datos recolectados durante la investigación (Miranda, 2025).

Para llevar a cabo la investigación, se decidió utilizar preguntas con respuestas basadas en una escala de Likert, con el fin de facilitar la recolección de información. Posteriormente, los resultados fueron tabulados de manera efectiva para comprender mejor las variables estudiadas dentro de la cooperativa.

2.7.2. Validación de Contenido

La validación de contenido fue un proceso esencial para asegurar que un instrumento de medición, como un cuestionario, realmente evaluara lo que pretendía, se logró mediante la participación de expertos o especialistas en el tema, quienes revisaron y clasificaron cada ítem del instrumento, la opinión experta, basada en categorías

preestablecidas, permitió determinar cuán adecuadamente cada elemento midió la habilidad o el desempeño deseado, garantizando así la pertinencia y relevancia del instrumento (Yepes et al., 2022).

Con el fin de garantizar que el instrumento de medición fuera verdaderamente robusto y confiable, se tomó la decisión de aplicar un riguroso proceso de validación de contenido. Esta etapa crucial implicó que un panel de cuatro destacados expertos en el tema realizara una revisión detallada y exhaustiva del cuestionario.

La meta principal de esta colaboración fue confirmar que cada pregunta o ítem era pertinente y representativo de lo que se deseaba medir, asegurando de esta manera la validez general del instrumento para la posterior recolección de datos.

2.7.3. Método V de Aiken

La fórmula del coeficiente de v de aiken fue utilizada para validar las encuestas de expertos en donde se los ítems del instrumento fueran relevantes y apropiados para medir el constructo que se pretendía evaluar (Yucailla, 2025).

2.8. Planteamiento de la Hipótesis

Hipótesis Nula H0:

Las habilidades gerenciales no inciden en el desempeño laboral de la Cooperativa San Francisco en Ambato.

Hipótesis Alternativa H1:

Las habilidades gerenciales si inciden en el desempeño laboral de la Cooperativa San Francisco en Ambato.

CAPITULO III RESULTADOS Y DISCUSIÓN

3.1. Análisis e Interpretación de los Resultados:

Dado que se realizó una encuesta a todos los empleados de la cooperativa San Francisco en Ambato se procederá a tabular todos los resultados obtenidos de las encuestas realizadas a los 130 empleados.

1. Edad

Tabla 1

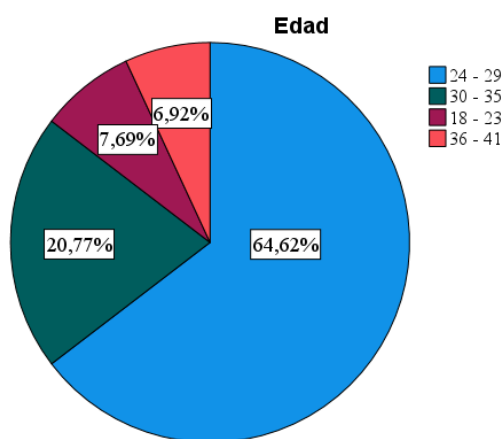
Edad

Edad					
Opciones		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	24 - 29	84	64,6	64,6	64,6
	30 - 35	27	20,8	20,8	85,4
	18 - 23	10	7,7	7,7	93,1
	36 - 41	9	6,9	6,9	100,0
	Total	130	100,0	100,0	

Nota: Datos obtenidos sobre la edad.

Figura 1

Edad



Nota: Representación gráfica pregunta 1.

Análisis e Interpretación

De acuerdo con los resultados de la encuesta aplicada a los 130 empleados de la Cooperativa San Francisco, ubicada en Ambato (tabla 1 y figura 1), se identificó que 78 empleados (60%) estuvieron totalmente de acuerdo y 52 empleados (40%) estuvieron de acuerdo por ende este patrón reflejó la percepción general del personal respecto a la gestión del administrador.

El resultado sugirió una valoración favorable del estilo de liderazgo ejercido por dichas prácticas contribuyeron al fortalecimiento del clima organizacional y al compromiso laboral por lo tanto se recomendó mantener estos niveles para consolidar una cultura institucional positiva.

2. Género

Tabla 2

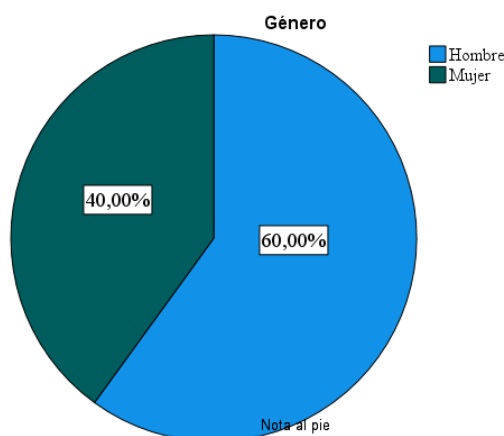
Género

Género					
Opciones		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Hombre	73	56,2	56,2	56,2
	Mujer	57	43,8	43,8	100,0
	Total	130	100,0	100,0	

Nota: Representa el porcentaje de género.

Figura 2

Género



Nota: Representación gráfica pregunta 2

Análisis e Interpretación

Según los resultados de la encuesta aplicada a los 130 empleados de la Cooperativa San Francisco, ubicada en Ambato (tabla 2 y figura 2), se identificó que 75 empleados (57,7%) estuvieron totalmente de acuerdo y 55 empleados (42,3%) estuvieron de acuerdo, este patrón reflejó la percepción general del personal respecto a la gestión del administrador.

El resultado sugirió una valoración favorable del estilo de liderazgo ejercido. Dichas prácticas contribuyeron al fortalecimiento del clima organizacional y al compromiso laboral, se recomendó mantener estos niveles para consolidar una cultura institucional positiva.

3. ¿El administrador inspira a los empleados a alcanzar sus metas?

Tabla 3

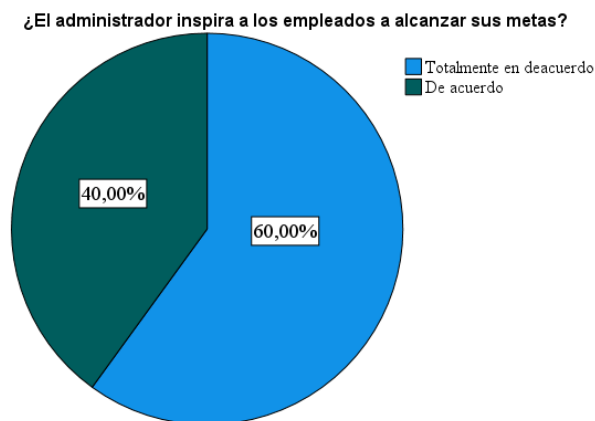
Liderazgo y Motivación

¿El administrador inspira a los empleados a alcanzar sus metas?					
Opciones		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en de acuerdo	78	60,0	60,0	60,0
	De acuerdo	52	40,0	40,0	100,0
	Total	130	100,0	100,0	

Nota: Datos obtenidos sobre el administrador inspira a los empleados a alcanzar sus metas.

Figura 3

Alcanzar sus metas



Nota: Representación gráfica pregunta 3

Análisis e Interpretación

Dado los resultados, un 60,0 % de los encuestados estuvo totalmente de acuerdo y un 40,0 % estuvo de acuerdo con la afirmación lo que representó un 100,0 % de respuestas positivas, lo que indicó una tendencia favorable respecto a esta característica del administrador.

Los datos obtenidos evidenciaron que los colaboradores se sintieron motivados por la labor del administrador, lo que favoreció un entorno laboral donde el crecimiento personal y profesional fue posible la capacidad de inspirar metas individuales y grupales fortaleció el compromiso organizacional, el mantener este estilo de liderazgo pudo traducirse en un impulso continuo a la productividad y al logro de objetivos estratégicos.

4. ¿El administrador fomenta un ambiente de trabajo positivo?

Tabla 4

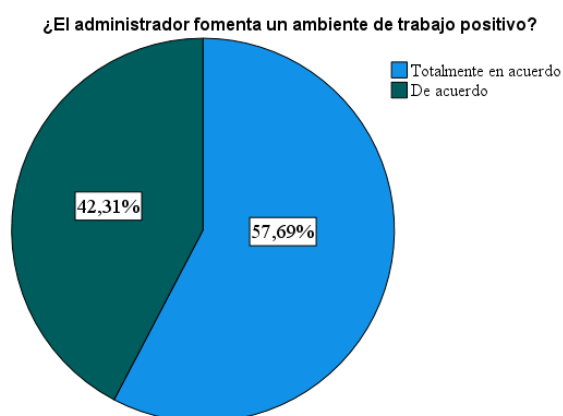
Liderazgo y Motivación

¿El administrador fomenta un ambiente de trabajo positivo?					
Opciones		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en acuerdo	75	57,7	57,7	57,7
	De acuerdo	55	42,3	42,3	100,0
	Total	130	100,0	100,0	

Nota: Datos obtenidos sobre fomentar un ambiente de trabajo positivo.

Figura 4

Trabajo Positivo



Nota: Nota. Representación gráfica pregunta 4

Análisis e Interpretación

Según los resultados, un 57,7 % de los encuestados estuvo totalmente de acuerdo y un 42,3 % estuvo de acuerdo con la afirmación de este modo se representó un 100,0 % de respuestas positivas, lo que evidenció un consenso general sobre la existencia de un entorno laboral sano y estimulante.

La totalidad de respuestas positivas sugirió que los empleados valoraron el ambiente laboral promovido por la administración, lo cual incidió directamente en la satisfacción y bienestar del equipo de trabajo, fomentándose así un ambiente positivo no solo redujo la rotación y el ausentismo, sino que también promovió la creatividad, la cooperación y el sentido de pertenencia.

5. ¿El administrador delega tareas de manera efectiva?

Tabla 5

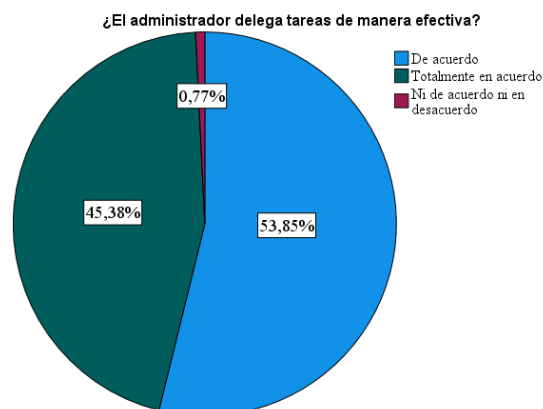
Liderazgo y Motivación

¿El administrador delega tareas de manera efectiva?					
Opciones		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	De acuerdo	70	53,8	53,8	53,8
	Totalmente en acuerdo	59	45,4	45,4	99,2
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	1	,8	,8	100,0
	Total	130	100,0	100,0	

Nota: Datos obtenidos sobre las tareas de manera efectiva.

Figura 5

Tareas de Manera Efectiva



Nota: Representación gráfica pregunta 5

Análisis e Interpretación

Por consiguiente, de los resultados, un 45,4 % de los encuestados estuvo totalmente de acuerdo y un 53,8 % estuvo de acuerdo con la afirmación de este modo se representó un 99,2 % de respuestas positivas, lo que indicó una percepción altamente favorable hacia la forma en que se asignaban responsabilidades dentro del equipo.

La elevada aceptación de esta práctica reveló que la delegación de responsabilidades fue adecuada y funcional, lo que permitió una distribución eficiente de las labores y promovió la autonomía entre los colaboradores afirmando así una delegación estratégica.

6. ¿El administrador reconoce y recompensa el buen desempeño?

Tabla 6

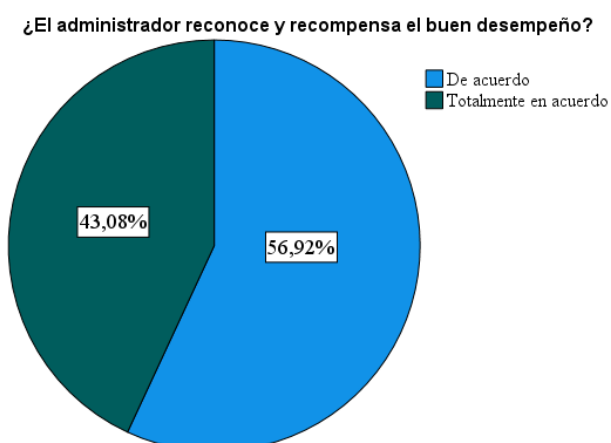
Liderazgo y Motivación

¿El administrador reconoce y recompensa el buen desempeño?					
Opciones		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	De acuerdo	74	56,9	56,9	56,9
	Totalmente en acuerdo	56	43,1	43,1	100,0
	Total	130	100,0	100,0	

Nota: Datos obtenidos sobre la recompensa y el buen desempeño.

Figura 6

Buen Desempeño



Nota: Nota. Representación gráfica pregunta 6

Análisis e Interpretación

Según los resultados, un 43,1% de los encuestados estuvo totalmente de acuerdo y un 56,9% estuvo de acuerdo con la afirmación, además representó un 100,0% de respuestas positivas, lo cual reflejó un amplio reconocimiento hacia la gestión del administrador en cuanto a estímulos y recompensas.

El reconocimiento por parte del administrador fue percibido como una constante por los encuestados, lo que contribuyó a reforzar la motivación y la satisfacción laboral, elementos clave en la consolidación de un clima organizacional positivo. Premiar el buen desempeño no solo fortaleció la autoestima y el compromiso del personal, sino que también actuó como un modelo para que otros colaboradores se esforzaran en mejorar.

7. ¿El administrador motiva a los empleados a mejorar continuamente?

Tabla 7

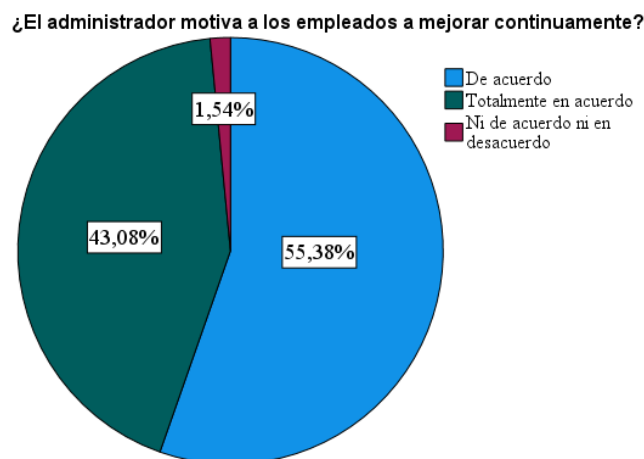
Liderazgo y Motivación

¿El administrador motiva a los empleados a mejorar continuamente?					
Opciones		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	De acuerdo	72	55,4	55,4	55,4
	Totalmente en acuerdo	56	43,1	43,1	98,5
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	2	1,5	1,5	100,0
	Total	130	100,0	100,0	

Nota: Datos obtenidos sobre la motivación de los empleados.

Figura 7

Mejora Continua



Nota: Representación gráfica pregunta 7

Análisis e Interpretación

Un 43,1% de los encuestados está totalmente de acuerdo y un 55,4% está de acuerdo con la afirmación, lo cual representa un 98,5% de respuestas positivas, lo que indica que la mayoría de los colaboradores considera que existe una cultura de mejora constante impulsada desde la administración.

Una gran mayoría de los participantes indica que el administrador incentiva la mejora continua, lo cual puede impactar favorablemente en el desarrollo de competencias y en el desempeño individual y colectivo.

8. ¿El administrador comunica claramente los objetivos y expectativas?

Tabla 8

Comunicación Efectiva

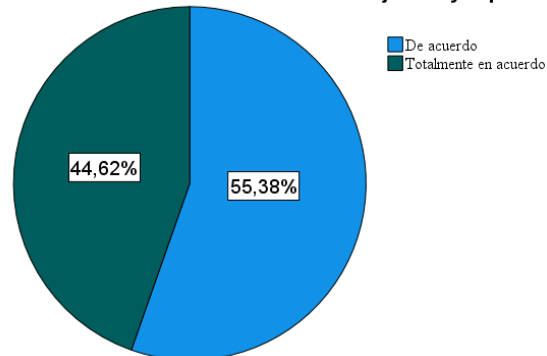
¿El administrador comunica claramente los objetivos y expectativas?					
Opciones		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	De acuerdo	72	55,4	55,4	55,4
	Totalmente en acuerdo	58	44,6	44,6	100,0
	Total	130	100,0	100,0	

Nota: Datos obtenidos sobre la comunicación claro del administrador.

Figura 8

Expectativas

¿El administrador comunica claramente los objetivos y expectativas?



Nota: Nota. Representación gráfica pregunta 8

Análisis e Interpretación

Según los resultados, un 44,6% de los encuestados estuvo totalmente de acuerdo y un 55,4% estuvo de acuerdo con la afirmación, lo representó un 100,0% de respuestas positivas, lo cual indicó que los objetivos y las metas eran transmitidos de manera clara y precisa.

Los encuestados percibieron que el administrador transmitía eficazmente las metas y objetivos organizacionales, lo cual facilitó el trabajo colaborativo y minimizó errores, dada la claridad en las expectativas generó confianza, redujo la incertidumbre y mejoró la productividad al establecer directrices comprensibles para todos los miembros del equipo.

9. ¿El administrador proporciona retroalimentación constructiva regularmente?

Tabla 9

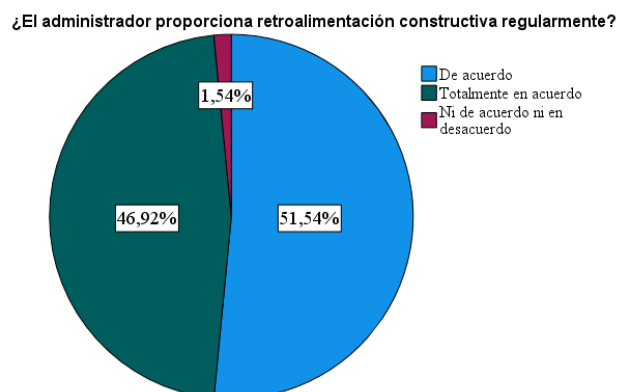
Comunicación Efectiva

¿El administrador proporciona retroalimentación constructiva regularmente?					
Opciones		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	De acuerdo	67	51,5	51,5	51,5
	Totalmente en acuerdo	61	46,9	46,9	98,5
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	2	1,5	1,5	100,0
	Total	130	100,0	100,0	

Nota: Datos obtenidos sobre la retroalimentación constructiva.

Figura 9

Retroalimentación



Nota: Representación gráfica pregunta 9

Análisis e Interpretación

De los resultados, un 46.9% de los encuestados estuvo totalmente de acuerdo y un 51.5% estuvo de acuerdo con la afirmación, todo esto representó un 98.4% de respuestas positivas, lo cual sugirió que los colaboradores recibían orientación sobre su desempeño de manera frecuente.

Los resultados indicaron que el administrador mantuvo una comunicación constante con el personal respecto a su rendimiento, brindando sugerencias y reconocimientos que promovieron la mejora, por ende, la práctica fortaleció la relación laboral y proporcionó una guía clara para corregir errores o potenciar fortalezas.

10. ¿El administrador escucha activamente las preocupaciones de los empleados?

Tabla 10

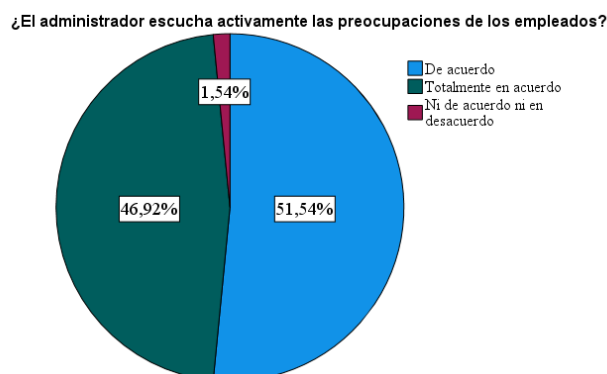
Comunicación Efectiva

¿El administrador escucha activamente las preocupaciones de los empleados?					
Opciones		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	De acuerdo	67	51,5	51,5	51,5
	Totalmente en acuerdo	61	46,9	46,9	98,5
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	2	1,5	1,5	100,0
	Total	130	100,0	100,0	

Nota: Datos obtenidos sobre como el administrador escucha activamente a sus empleados.

Figura 10

Preocupaciones



Nota: Representación gráfica pregunta 10

Análisis e Interpretación

Mostrado los resultados, un 46.9% de los encuestados estuvo totalmente de acuerdo y un 51.5% estuvo de acuerdo con la afirmación, lo que representó un 98.4% de respuestas positivas, lo cual reflejó que la mayoría de los trabajadores se sintió escuchada y valorada por su administrador.

La percepción general indicó que los colaboradores encontraron en su administrador un canal abierto para expresar inquietudes o sugerencias, lo que favoreció el entendimiento mutuo. Escuchar activamente fortaleció la confianza, redujo los conflictos internos y permitió tomar decisiones más acertadas basadas en la experiencia de quienes ejecutaban las tareas.

11. ¿El administrador es empático en sus comunicaciones?

Tabla 11

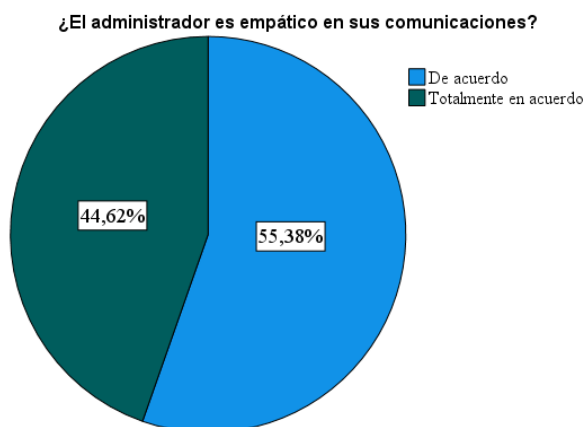
Comunicación Efectiva

¿El administrador es empático en sus comunicaciones?					
Opciones		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	De acuerdo	72	55,4	55,4	55,4
	Totalmente en acuerdo	58	44,6	44,6	100,0
	Total	130	100,0	100,0	

Nota: Datos obtenidos sobre el administrador es empático en sus comunicaciones.

Figura 11

Comunicación



Nota: Representación gráfica pregunta 11

Análisis e interpretación

Dado los resultados, un 44.6% de los encuestados estuvo totalmente de acuerdo y un 55.4% estuvo de acuerdo con la afirmación, lo que representó un 100.0% de respuestas positivas, lo que demostró que los empleados percibieron una actitud comprensiva por parte de su líder.

El alto nivel de acuerdo entre los encuestados evidenció que el administrador supo ponerse en el lugar del otro y responder con sensibilidad ante diferentes situaciones, la comunicación empática mejoró el ambiente laboral, fomentó la cooperación y elevó el nivel de compromiso dentro de los equipos.

12. ¿El administrador utiliza diversos canales para asegurar la comunicación en la organización?

Tabla 12

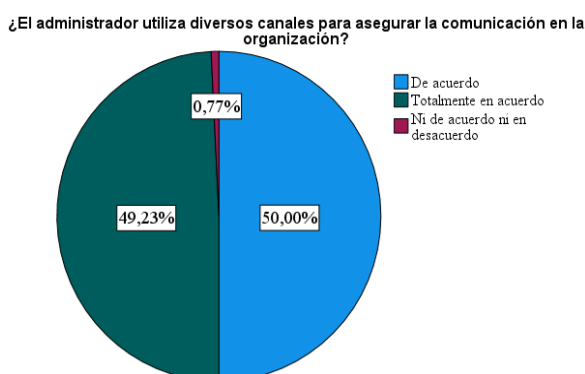
Comunicación Efectiva

¿El administrador utiliza diversos canales para asegurar la comunicación en la organización?					
Opciones		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	De acuerdo	65	50,0	50,0	50,0
	Totalmente en acuerdo	64	49,2	49,2	99,2
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	1	,8	,8	100,0
	Total	130	100,0	100,0	

Nota: Datos obtenidos sobre los canales de comunicación.

Figura 12

Diversos Canales



Nota: Representación gráfica pregunta 12

Análisis e interpretación

La gran mayoría de los encuestados (99.2%) consideró que el administrador utilizó eficazmente diversos canales de comunicación para mantener informada a la organización. De este porcentaje, el 50% estuvo de acuerdo y el 49.2% estuvo totalmente de acuerdo con esta afirmación. Solo un 0.8% se mostró neutral.

Este resultado indicó que el administrador implementó estrategias comunicacionales efectivas que promovieron el flujo de información a través de diversos medios, donde la utilización de múltiples canales permitió reducir barreras, mejorar la comprensión de los mensajes y fortalecer la interacción entre los miembros de la organización.

13. ¿El administrador evalúa todas las alternativas antes de tomar una decisión?

Tabla 13

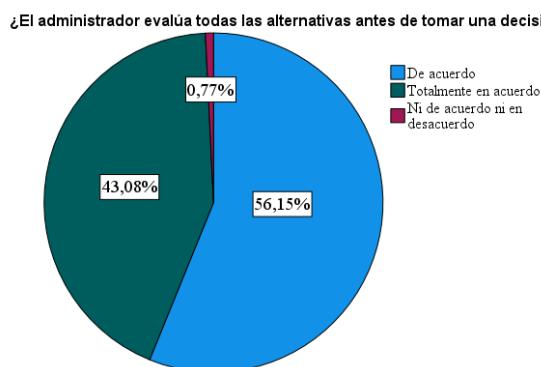
Toma de decisiones

¿El administrador evalúa todas las alternativas antes de tomar una decisión?					
Opciones		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	De acuerdo	73	56,2	56,2	56,2
	Totalmente en acuerdo	56	43,1	43,1	99,2
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	1	,8	,8	100,0
	Total	130	100,0	100,0	

Nota: Datos obtenidos sobre la toma de decisiones.

Figura 13

Decisión



Nota: Representación gráfica pregunta 13

Análisis e interpretación

Dado los resultados un 56.2% de los encuestados estuvo de acuerdo con la afirmación de que el administrador evaluaba todas las alternativas antes de tomar una decisión, y un 43.1% estuvo totalmente de acuerdo, sumando un 99.3% de respuestas afirmativas por lo que solo un 0.8% se mantuvo neutral.

Los resultados reflejaron que el administrador desarrolló un proceso reflexivo y analítico antes de tomar decisiones importantes, lo implicó que considerara diversas opciones, lo que promovió decisiones más acertadas y redujo los riesgos asociados a la improvisación.

14. ¿El administrador basa sus decisiones en datos y evidencias?

Tabla 14

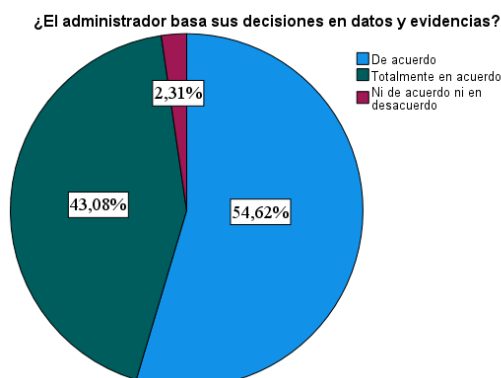
Toma de decisiones

¿El administrador basa sus decisiones en datos y evidencias?					
Opciones		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	De acuerdo	71	54,6	54,6	54,6
	Totalmente en acuerdo	56	43,1	43,1	97,7
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	3	2,3	2,3	100,0
	Total	130	100,0	100,0	

Nota: Datos obtenidos sobre datos y evidencias.

Figura 14

Evidencias



Nota: Representación gráfica pregunta 14

Análisis e interpretación

Un 54.6% de los participantes estuvo de acuerdo con esta declaración, y un 43.1% adicional estuvo totalmente de acuerdo, lo que representa un 97.7% de respaldo a esta práctica, donde solo un 2.3% de los encuestados se mostró neutral, lo cual resalta la percepción generalizada de que las decisiones del administrador tienen un fundamento objetivo y verificable

Los resultados permitieron concluir que el administrador aplicó un estilo de liderazgo basado en hechos objetivos, donde esta práctica fomentó decisiones más racionales y fundamentadas, lo que fortaleció la confianza organizacional y contribuyó al logro de metas con mayor precisión.

15. ¿El administrador puede tomar decisiones efectivas bajo presión?

Tabla 15

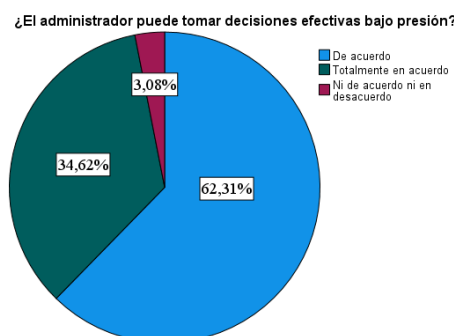
Toma de decisiones

¿El administrador puede tomar decisiones efectivas bajo presión?					
Opciones		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	De acuerdo	81	62,3	62,3	62,3
	Totalmente en acuerdo	45	34,6	34,6	96,9
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	4	3,1	3,1	100,0
	Total	130	100,0	100,0	

Nota: Datos obtenidos sobre decisiones efectivas bajo presión.

Figura 15

Baja Presión



Nota: Representación gráfica pregunta 15

Análisis e interpretación

El análisis de las respuestas mostró que el administrador fue percibido como capaz de tomar decisiones efectivas incluso en situaciones de presión donde un 62.3% de los encuestados estuvo de acuerdo con esta afirmación, y un 34.6% estuvo totalmente de acuerdo, lo que suma un impresionante 96.9% de aprobación por otra parte únicamente un 3.1% de los participantes se mostró neutral.

A partir de los resultados, se infirió que el administrador mantuvo la eficacia de su juicio incluso en contextos demandantes esta habilidad fue fundamental para enfrentar imprevistos y conservar la estabilidad operativa, especialmente en momentos críticos para la organización.

16. ¿El administrador involucra a los empleados en el proceso de toma de decisiones?

Tabla 16

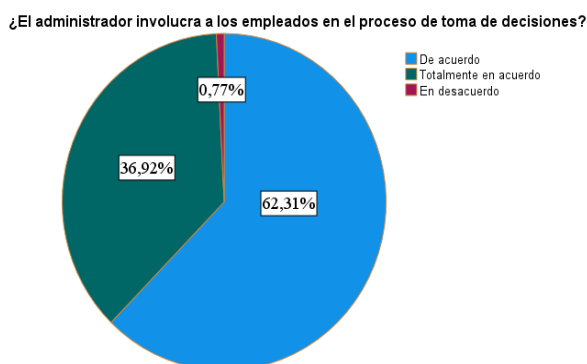
Toma de decisiones

¿El administrador involucra a los empleados en el proceso de toma de decisiones?					
Opciones		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	De acuerdo	81	62,3	62,3	62,3
	Totalmente en acuerdo	48	36,9	36,9	99,2
	En desacuerdo	1	,8	,8	100,0
	Total	130	100,0	100,0	

Nota: Datos obtenidos sobre proceso de toma de decisiones

Figura 16

Proceso



Nota: Representación gráfica pregunta 16

Análisis e interpretación

El análisis de los resultados reveló que el administrador involucra activamente a los empleados en el proceso de toma de decisiones en donde un 62.3% de los encuestados estuvo de acuerdo con esta afirmación, y un 36.9% adicional estuvo totalmente de acuerdo, lo que representa un 99.2% de consenso positivo por lo cual solo un 0.8% de los participantes expresó desacuerdo, lo cual es un porcentaje mínimo.

El involucramiento del equipo en las decisiones demostró que el administrador valoró la inclusión y el trabajo colaborativo lo cual permitió que esta práctica fortaleció el sentido de pertenencia, aumentó la motivación de los empleados y potenció la creatividad colectiva en la solución de problemas.

17. ¿El administrador revisa regularmente los resultados de las decisiones tomadas?

Tabla 17

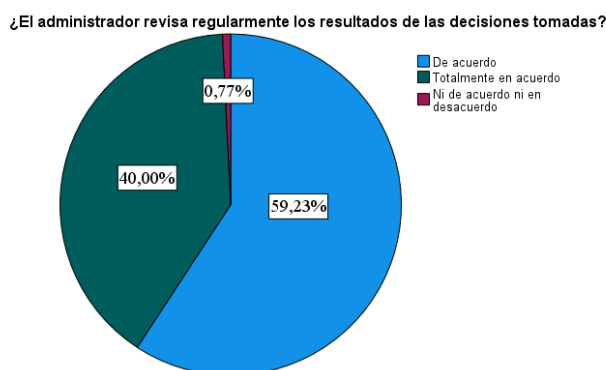
Toma de decisiones

¿El administrador revisa regularmente los resultados de las decisiones tomadas?					
Opciones		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	De acuerdo	77	59,2	59,2	59,2
	Totalmente en acuerdo	52	40,0	40,0	99,2
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	1	,8	,8	100,0
	Total	130	100,0	100,0	

Nota: Datos obtenidos sobre los resultados de la toma de decisiones.

Figura 17

Resultados



Nota: Representación gráfica pregunta 17

Análisis e interpretación

El análisis indicó que el administrador revisa consistentemente los resultados de las decisiones que ha tomado un 59.2% de los encuestados estuvo de acuerdo con esta práctica, y un 40.0% estuvo totalmente de acuerdo, lo que resulta en un 99.2% de apoyo, donde solo un 0.8% de los participantes se mantuvo neutral.

Este comportamiento indicó que el administrador realizó controles posteriores a la ejecución de decisiones, lo que permitió detectar errores, corregir desviaciones y mejorar los procesos internos, de este modo, se promovió una gestión orientada a la mejora continua y al aprendizaje institucional.

18. ¿Completo mis tareas dentro de los plazos establecidos?

Tabla 18

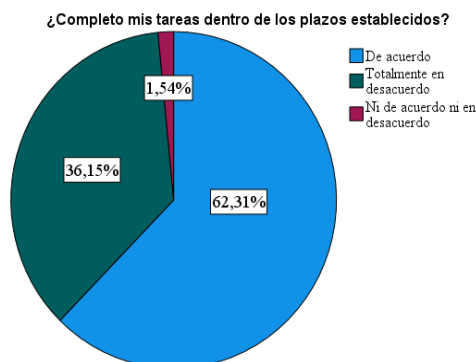
Productividad

¿Completo mis tareas dentro de los plazos establecidos?					
Opciones		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	De acuerdo	81	62,3	62,3	62,3
	Totalmente en desacuerdo	47	36,2	36,2	98,5
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	2	1,5	1,5	100,0
	Total	130	100,0	100,0	

Nota: Datos obtenidos sobre los plazos establecidos.

Figura 18

Tareas



Nota: Representación gráfica pregunta 18

Análisis e interpretación

El análisis de las respuestas demostró que los empleados cumplen mayoritariamente con los plazos de sus tareas. Un 62.3% de los encuestados estuvo de acuerdo con esta afirmación, y un 36.2% estuvo totalmente en desacuerdo (lo que, en este contexto, implica un fuerte acuerdo con la afirmación positiva, sumando un 98.5% de cumplimiento y solo un 1.5% de los participantes se mostró neutral, lo cual enfatiza una fuerte disciplina y compromiso con los tiempos de entrega.

El análisis evidenció que, aunque la mayoría logró cumplir con los plazos establecidos, un grupo considerable enfrentó dificultades para finalizar sus tareas puntualmente por esto pudo deberse a una sobrecarga de trabajo, falta de organización o un manejo ineficiente del tiempo, lo cual requirió acciones correctivas por parte de la administración.

19. ¿Soy eficiente en el uso de mi tiempo laboral?

Tabla 19

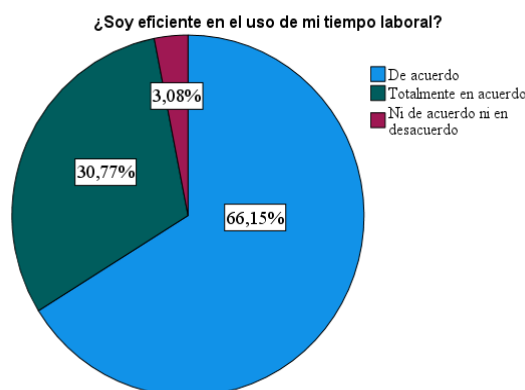
Productividad

¿Soy eficiente en el uso de mi tiempo laboral?					
Opciones		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	De acuerdo	86	66,2	66,2	66,2
	Totalmente en acuerdo	40	30,8	30,8	96,9
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	4	3,1	3,1	100,0
	Total	130	100,0	100,0	

Nota: Datos obtenidos sobre el tiempo laboral.

Figura 19

Tiempo Laboral



Nota: Representación gráfica pregunta 19

Análisis e interpretación

El análisis reveló que los empleados se perciben a sí mismos como eficientes en el manejo de su tiempo laboral, un 66.2% de los encuestados estuvo de acuerdo con esta declaración, y un 30.8% estuvo totalmente de acuerdo, lo que representa un 97.0% de auto-percepción positiva en cuanto a la eficiencia luego se observó un pequeño 3.1% se mostró neutral.

La información recopilada reflejó que los empleados gestionaron adecuadamente sus jornadas laborales, lo cual favoreció la productividad y el cumplimiento de objetivos por este motivo la eficiencia en el uso del tiempo fue una fortaleza organizacional que debió mantenerse y reforzarse mediante programas de mejora continua.

20. ¿Realizo una cantidad significativa de trabajo diariamente?

Tabla 20

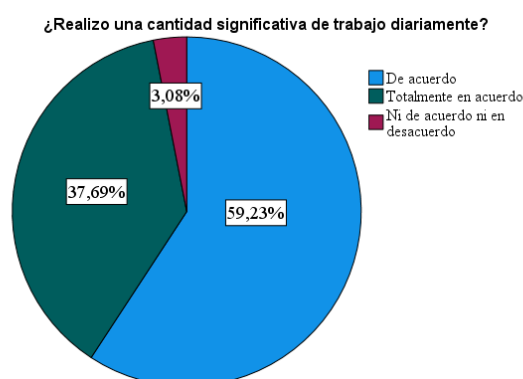
Productividad

¿Realizo una cantidad significativa de trabajo diariamente?					
Opciones		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	De acuerdo	77	59,2	59,2	59,2
	Totalmente en acuerdo	49	37,7	37,7	96,9
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	4	3,1	3,1	100,0
	Total	130	100,0	100,0	

Nota: Datos obtenidos sobre el trabajo diariamente.

Figura 20

Trabajo



Nota: Representación gráfica pregunta 20

Análisis e interpretación

El análisis de los datos mostró que los empleados perciben que realizan una cantidad considerable de trabajo cada día, un 59.2% de los encuestados estuvo de acuerdo con esta afirmación, y un 37.7% estuvo totalmente de acuerdo, lo que suma un 96.9% de respuestas afirmativas, por otro lado, solo un 3.1% se mantuvo neutral, indicando una fuerte creencia en su contribución diaria a la carga laboral.

Este panorama sugirió que la mayoría de los empleados percibió que su carga laboral diaria fue considerable, donde esto indicó un alto nivel de involucramiento y responsabilidad, pero también requirió monitoreo para evitar el agotamiento o la sobrecarga laboral.

21. ¿Mantengo un alto nivel de productividad en mi trabajo?

Tabla 21

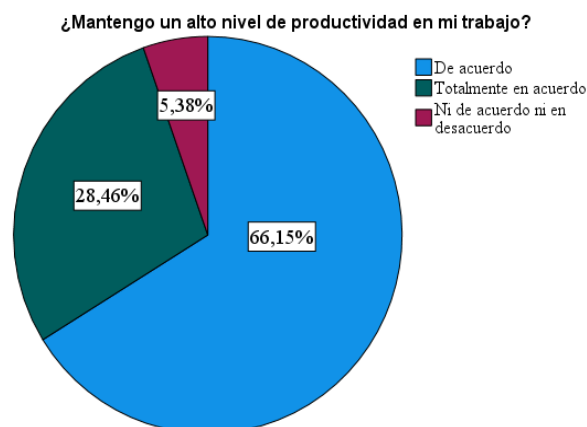
Productividad

¿Mantengo un alto nivel de productividad en mi trabajo?					
Opciones		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	De acuerdo	86	66,2	66,2	66,2
	Totalmente en acuerdo	37	28,5	28,5	94,6
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	7	5,4	5,4	100,0
	Total	130	100,0	100,0	

Nota: Datos obtenidos sobre la productividad en el trabajo.

Figura 21

Productividad



Nota: Representación gráfica pregunta 21

Análisis e interpretación

El análisis de las respuestas reveló que los empleados mantienen un alto nivel de productividad en sus respectivas funciones, donde un 66.2% de los encuestados estuvo de acuerdo con esta afirmación, y un 28.5% estuvo totalmente de acuerdo, lo que representa un 94.7% de respaldo, por ultimo un 5.4% de los participantes se mostró neutral o en desacuerdo, lo cual indica que la gran mayoría de los empleados se consideran altamente productivos.

Los datos revelaron un entorno laboral donde predominó una actitud positiva hacia la productividad, donde este comportamiento fortaleció el desempeño general de la organización y reflejó una cultura orientada a resultados razonables y consistentes.

22. ¿Cumplimiento consistente con mis objetivos de producción?

Tabla 22

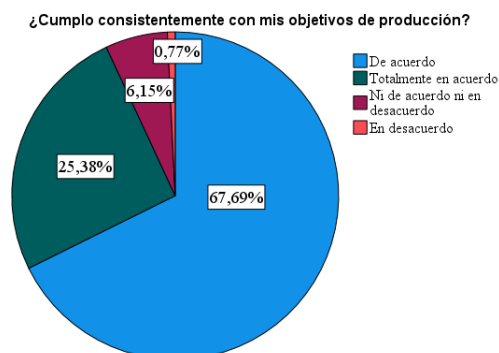
Productividad

¿Cumplimiento consistente con mis objetivos de producción?					
Opciones		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	De acuerdo	88	67,7	67,7	67,7
	Totalmente en acuerdo	33	25,4	25,4	93,1
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	8	6,2	6,2	99,2
	En desacuerdo	1	,8	,8	100,0
	Total	130	100,0	100,0	

Nota: Datos obtenidos sobre los objetivos de producción.

Figura 22

Producción



Nota: Representación gráfica pregunta 22

Análisis e interpretación

El análisis indicó que los empleados cumplen de manera consistente con sus objetivos de producción. Un 67.7% de los encuestados estuvo de acuerdo con esta afirmación, y un 25.4% estuvo totalmente de acuerdo, lo que arroja un total del 93.1% de cumplimiento. Un 6.2% se mostró neutral, y un 0.8% expresó desacuerdo, lo cual es un porcentaje mínimo.

Los resultados reflejaron que la mayoría de los empleados demostró constancia en el logro de sus metas, lo cual implicó una gestión eficaz de sus tareas, donde la mínima presencia de desacuerdo indicó que existió un entorno favorable para el cumplimiento de los planes productivos establecidos.

23. ¿Realizo mis tareas con alta precisión y exactitud?

Tabla 23

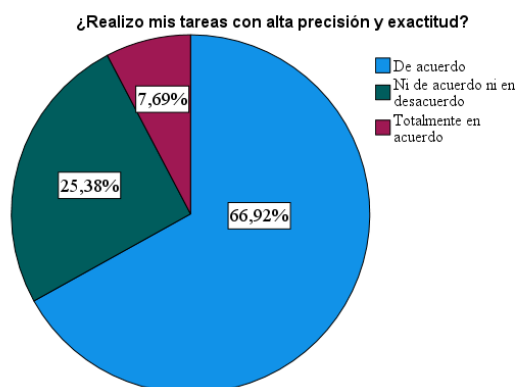
Calidad de trabajo

¿Realizo mis tareas con alta precisión y exactitud?					
Opciones		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	De acuerdo	87	66,9	66,9	66,9
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	33	25,4	25,4	92,3
	Totalmente en desacuerdo	10	7,7	7,7	100,0
	Total	130	100,0	100,0	

Nota: Datos obtenidos sobre tareas de precisión y exactitud.

Figura 23

Exactitud



Nota: Representación gráfica pregunta 23

Análisis e interpretación

Según los datos, el 7,7 % de los encuestados estuvo totalmente de acuerdo y el 66,9 % estuvo de acuerdo con la afirmación donde esto sumó un 74,6 % de respuestas positivas, lo que indicó que una mayoría significativa consideraba que realizaba su trabajo con un nivel aceptable de precisión, aunque se evidenció un margen de mejora. Los resultados revelaron que, aunque existía una percepción favorable, no todos los colaboradores estaban completamente seguros de ejecutar sus tareas con alta precisión, lo que se asume que pudo deberse a factores como falta de claridad en los procesos, escasa capacitación o presión por cumplir plazos se recomendó implementar controles de calidad, mejorar la formación técnica.

24. ¿Cometo pocos errores en mi trabajo?

Tabla 24

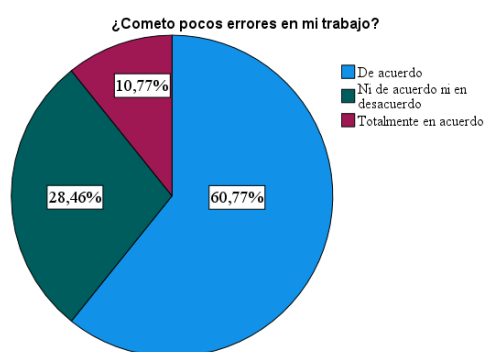
Calidad de trabajo

¿Cometo pocos errores en mi trabajo?					
Opciones		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	De acuerdo	79	60,8	60,8	60,8
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	37	28,5	28,5	89,2
	Totalmente en desacuerdo	14	10,8	10,8	100,0
	Total	130	100,0	100,0	

Nota: Datos obtenidos sobre errores en el trabajo.

Figura 24

Errores



Nota: Representación gráfica pregunta 24

Análisis e interpretación

Un 10,8 % de los encuestados manifestó estar totalmente de acuerdo, mientras que un 60,8 % indicó estar de acuerdo, se mostró un 71,6 % de los participantes consideró que su trabajo presentaba pocos errores lo cual mostró una tendencia moderadamente positiva, aunque no tan sólida como en otras áreas evaluadas.

Este resultado sugirió que, si bien la mayoría se esforzaba por evitar fallos, aún existía una proporción importante que reconocía cometer errores en sus funciones, el reducir estos índices fue fundamental para mejorar la eficiencia, evitar retrabajos y asegurar la calidad, donde se recomendó fortalecer las competencias mediante procesos de retroalimentación continua, revisión de procedimientos y capacitaciones orientadas a la prevención de errores.

25. ¿Mis tareas cumplen con los estándares de calidad establecidos?

Tabla 25

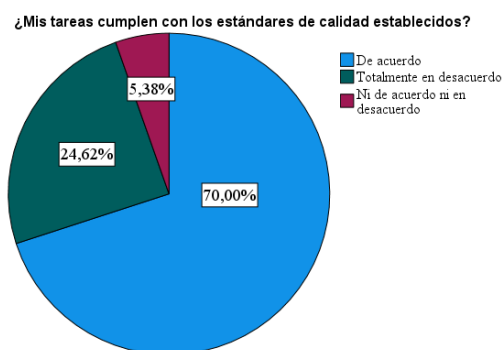
Calidad de trabajo

¿Mis tareas cumplen con los estándares de calidad establecidos?					
Opciones		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	De acuerdo	91	70,0	70,0	70,0
	Totalmente en desacuerdo	32	24,6	24,6	94,6
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	7	5,4	5,4	100,0
	Total	130	100,0	100,0	

Nota: Datos obtenidos sobre estándares de calidad establecidos.

Figura 25

Estándares



Nota: Representación gráfica pregunta 25

Análisis e interpretación

El 24,6 % de los encuestados estuvo totalmente de acuerdo y el 70,0 % estuvo de acuerdo con esta afirmación, se evidencio un 94,6 % de respuestas positivas, lo cual indicó que una amplia mayoría consideraba que su trabajo cumplía con los niveles de calidad exigidos por la organización.

La percepción general fue altamente favorable en cuanto al cumplimiento de los estándares de calidad, lo cual reflejó un compromiso con la excelencia y una cultura orientada al detalle y a la mejora continua mantener estos resultados requirió una supervisión constante, una comunicación clara de los criterios de calidad y el reconocimiento de los logros individuales y grupales en este ámbito.

26. ¿Me esfuerzo por reducir la necesidad de retrabajos?

Tabla 26

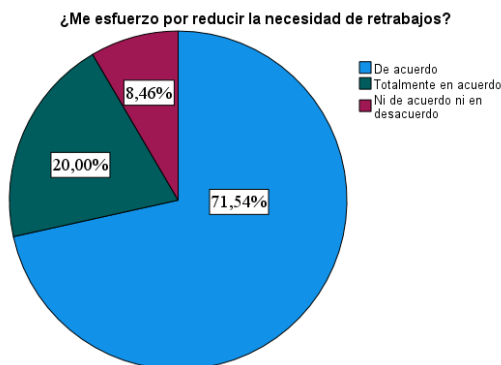
Calidad de trabajo

¿Me esfuerzo por reducir la necesidad de retrabajos?					
Opciones		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	De acuerdo	93	71,5	71,5	71,5
	Totalmente en acuerdo	26	20,0	20,0	91,5
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	11	8,5	8,5	100,0
	Total	130	100,0	100,0	

Nota: Datos obtenidos sobre los retrabajos.

Figura 26

Retrabajos



Nota: Representación gráfica pregunta 26

Análisis e interpretación

Según los datos, un 20,0 % estuvo totalmente de acuerdo y un 71,5 % estuvo de acuerdo, alcanzando un total de 91,5 % de respuestas positivas, donde la cifra reflejó un esfuerzo notable por parte de los colaboradores en minimizar la repetición de tareas ya realizadas, lo que influyó directamente en la eficiencia operativa.

El interés por evitar el retrabajo mostró un enfoque responsable y orientado a resultados por parte del personal, lo cual esta cualidad ayudó a ahorrar tiempo, reducir costos y mejorar el flujo laboral. Para optimizar este aspecto, se sugirió reforzar la capacitación en procedimientos, implementar herramientas de verificación previa y fomentar una cultura de mejora basada en la prevención.

27. ¿Entrego trabajos de alta calidad de manera consistente?

Tabla 27

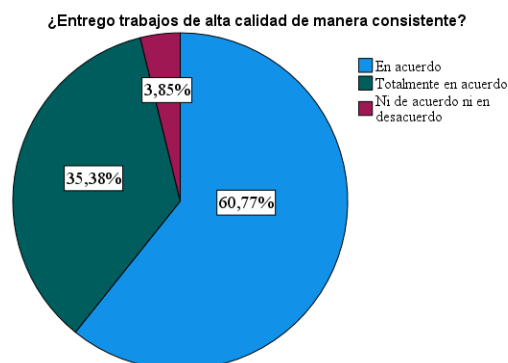
Calidad de trabajo

¿Entrego trabajos de alta calidad de manera consistente?					
Opciones		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	En acuerdo	79	60,8	60,8	60,8
	Totalmente en acuerdo	46	35,4	35,4	96,2
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	5	3,8	3,8	100,0
	Total	130	100,0	100,0	

Nota: Datos obtenidos sobre trabajos de alta calidad.

Figura 27

Alta Calidad



Nota: Representación gráfica pregunta 27

Análisis e interpretación

El 35,4 % de los encuestados estuvo totalmente de acuerdo y el 60,8 % estuvo de acuerdo con la afirmación, donde un 96,2 % de respuestas positivas, lo cual indicó una percepción sólida sobre la calidad continua en los resultados entregados por los colaboradores.

La mayoría de los empleados consideró que mantenía una entrega constante de trabajos con alto nivel de calidad, lo cual repercutió favorablemente en la reputación interna y externa de la institución, también la consistencia en este aspecto sugirió una madurez en la ejecución de tareas y un claro entendimiento de los requerimientos del puesto, es fundamental seguir reforzando este hábito mediante reconocimientos, retroalimentación positiva y procesos de mejora continua.

28. ¿Alcanzamos las metas establecidas para nuestro equipo?

Tabla 28

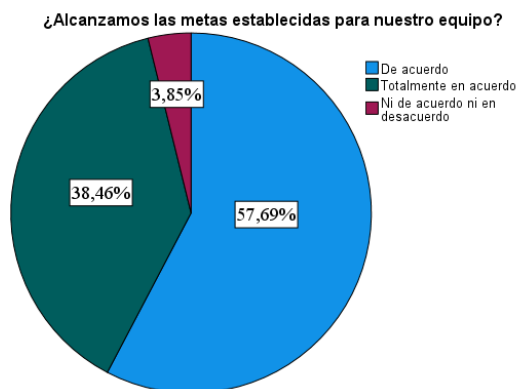
Cumplimiento de objetivos

¿Alcanzamos las metas establecidas para nuestro equipo?					
Opciones		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	De acuerdo	75	57,7	57,7	57,7
	Totalmente en acuerdo	50	38,5	38,5	96,2
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	5	3,8	3,8	100,0
	Total	130	100,0	100,0	

Nota: Datos obtenidos sobre metas establecidas.

Figura 28

Equipo



Nota: Representación gráfica pregunta 28

Análisis e interpretación

Según los resultados, el 38,5 % de los encuestados estuvo totalmente de acuerdo y el 57,7 % estuvo de acuerdo, donde se representó un 96,2 % de respuestas positivas, lo cual evidenció un alto nivel de efectividad y colaboración dentro de los equipos de trabajo.

Los colaboradores consideraron que, de forma colectiva, estaban cumpliendo con los objetivos grupales propuestos, en aquel resultado reflejó una buena coordinación, responsabilidad compartida y trabajo conjunto entre los miembros del equipo, el continuar reforzando la comunicación interna, la planificación y la evaluación conjunta de resultados fortaleció aún más el cumplimiento de las metas.

29. ¿Progreso adecuadamente hacia los objetivos a largo plazo?

Tabla 29

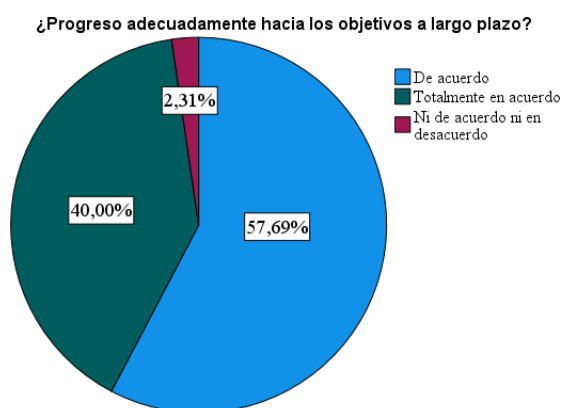
Cumplimiento de objetivos

¿Progreso adecuadamente hacia los objetivos a largo plazo?					
Opciones		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	De acuerdo	75	57,7	57,7	57,7
	Totalmente en acuerdo	52	40,0	40,0	97,7
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	3	2,3	2,3	100,0
	Total	130	100,0	100,0	

Nota: Datos obtenidos sobre objetivos a largo plazo.

Figura 29

Largo Plazo



Nota: Representación gráfica pregunta 29

Análisis e interpretación

El 40,0 % estuvo totalmente de acuerdo y el 57,7 % estuvo de acuerdo, sumando un 97,7 % de respuestas positivas, por otra parte, indicó que los colaboradores tuvieron una percepción favorable sobre su evolución profesional y el cumplimiento de sus planes individuales.

La percepción de avance hacia metas a largo plazo mostró que los trabajadores sintieron que su esfuerzo diario estaba alineado con un crecimiento sostenido, donde esta visión a futuro motivó el compromiso y contribuyó a la retención del talento, para ello se recomendó reforzar este avance con programas de desarrollo profesional, seguimiento de metas individuales y planes de carrera personalizados.

30. ¿Mis evaluaciones de desempeño reflejan un cumplimiento positivo de mis metas?

Tabla 30

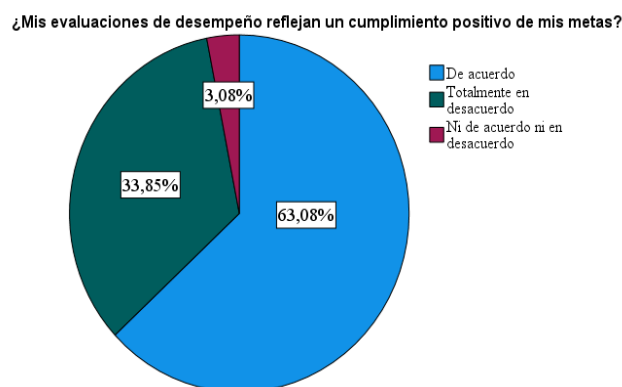
Cumplimiento de objetivos

¿Mis evaluaciones de desempeño reflejan un cumplimiento positivo de mis metas?					
Opciones		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	De acuerdo	82	63,1	63,1	63,1
	Totalmente en desacuerdo	44	33,8	33,8	96,9
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	4	3,1	3,1	100,0
	Total	130	100,0	100,0	

Nota: Datos obtenidos sobre cumplimiento positivo.

Figura 30

Metas



Nota: Representación gráfica pregunta 30

Análisis e interpretación

Un 33,8 % de los encuestados estuvo totalmente de acuerdo y un 63,1 % estuvo de acuerdo, luego se representó un 96,9 % de respuestas positivas, lo cual sugirió una buena percepción del sistema de evaluación vigente.

Los trabajadores consideraron que las evaluaciones que recibían eran justas y estaban alineadas con los resultados que obtenían, por esta razón la transparencia contribuyó a generar confianza y fomentó una cultura organizacional basada en el mérito, el mantener esta percepción positiva, fue importante asegurar que los criterios de evaluación estuvieran claramente definidos, se aplicaran de forma equitativa y se acompañaran con retroalimentación constructiva.

31. ¿Trabajo activamente para cumplir con los objetivos organizacionales?

Tabla 31

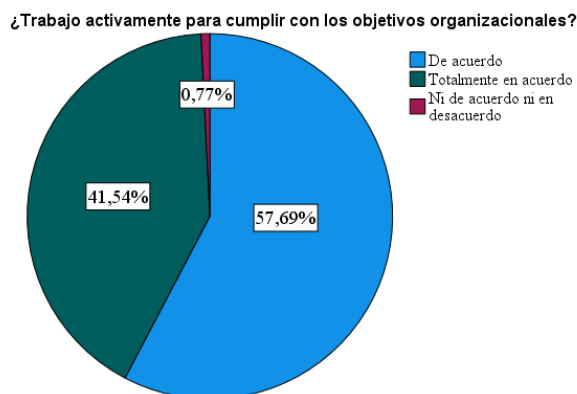
Cumplimiento de objetivos

¿Trabajo activamente para cumplir con los objetivos organizacionales?					
Opciones		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	De acuerdo	75	57,7	57,7	57,7
	Totalmente en acuerdo	54	41,5	41,5	99,2
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	1	,8	,8	100,0
	Total	130	100,0	100,0	

Nota: Datos obtenidos sobre los objetivos organizacionales.

Figura 31

Cumplir Objetivos



Nota: Representación gráfica pregunta 31

Análisis e interpretación

Según los resultados, el 41,5 % estuvo totalmente de acuerdo y el 57,7 % estuvo de acuerdo con la afirmación, se sumó un 99,2 % de respuestas positivas, reflejando un alto grado de involucramiento por parte del personal en el cumplimiento de las metas institucionales.

El compromiso hacia los fines estratégicos de la organización fue evidente, lo que generó que la forma proactiva por parte del equipo humano generó valor y fortaleció la competitividad de la entidad, potenciar este compromiso a través de la participación en la toma de decisiones, incentivos y reconocimiento del esfuerzo pudo consolidar una cultura organizacional de alto desempeño.

32. ¿Contribuyo al logro de los objetivos estratégicos de la empresa?

Tabla 32

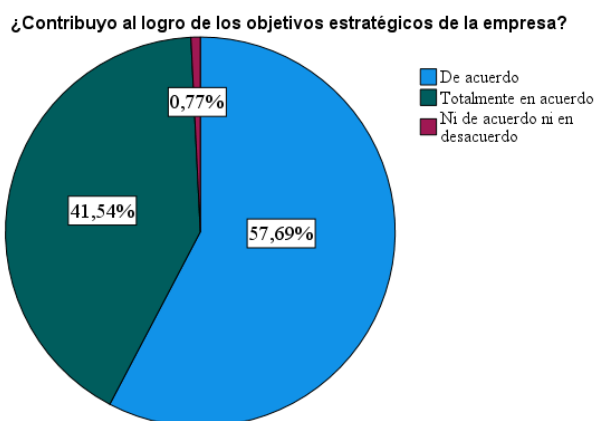
Cumplimiento de objetivos

¿Contribuyo al logro de los objetivos estratégicos de la empresa?					
Opciones		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	De acuerdo	75	57,7	57,7	57,7
	Totalmente en acuerdo	54	41,5	41,5	99,2
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	1	,8	,8	100,0
	Total	130	100,0	100,0	

Nota: En la tabla se muestra los resultados describiendo la frecuencia, el porcentaje, porcentaje válido y porcentaje acumulado.

Figura 32

Estrategias



Nota: Representación gráfica pregunta 32

Análisis e interpretación

El 41,5 % de los encuestados estuvo totalmente de acuerdo y el 57,7 % estuvo de acuerdo luego se representó un 99,2 % de respuestas positivas, lo que indicó que los empleados reconocieron que su labor aportaba significativamente al éxito global de la empresa.

Esta percepción evidenció que los colaboradores comprendieron su rol dentro del sistema estratégico de la organización y actuaron en consecuencia, formar parte del propósito empresarial fortaleció el sentido de pertenencia, orientación al logro, lo que favoreció para seguir fortaleciendo esta vinculación estratégica, se recomendó mantener informados a los equipos sobre los avances globales y cómo su trabajo contribuía al cumplimiento de los objetivos institucionales.

3.2. Análisis de Validez por KMO y Barlett

3.2.1. Análisis de Validez por KMO y Barlett

Según Pizarro & Martínez (2020) el índice KMO permite saber si las variables están lo suficientemente relacionadas como para agruparse en factores comunes si esto es así, los coeficientes de correlación parcial entre ellas deberían ser bajos, y los valores en la diagonal de la matriz deberían ser altos, por lo tanto, mientras más altos sean estos valores, mayor será la conexión o relación entre las variables del estudio.

El Kmo y el test de Bartlett fueron técnicas estadísticas empleadas en el análisis factorial y de validación de constructo, el kmo midió la adecuación del muestreo evaluando si los datos o resultados apropiados para llevar a cabo un análisis factorial indicando la correlación entre las variables.

Tabla 33

Prueba de KMO y Barlett

Prueba de KMO y Bartlett		
Medida Kaiser-Meyer-Olkin de adecuación de muestreo		,714
Prueba de esfericidad de Bartlett	Aprox. Chi-cuadrado	1799,914
	gl	528
	Sig.	,000

Nota: En la gráfica se muestra los resultados de la prueba de KMO y Bartlett.

Análisis e interpretación

La tabla presentada mostró los resultados de la "Prueba de KMO y Bartlett", herramientas estadísticas utilizadas para evaluar la idoneidad de un conjunto de datos para el análisis factorial, la Medida Kaiser-Meyer-Olkin (KMO) de adecuación de muestreo arrojó un valor de 0.714 por otro lado, la Prueba de Esfericidad de Bartlett

reportó un valor de Chi-cuadrado aproximado de 1799.914 con 528 grados de libertad (gl) y una significancia (Sig.) de 0.000.

Las pruebas revelaron que los datos estaban en buena forma para un análisis más profundo, El KMO, con un valor de 0.714, sugirió que las variables se relacionaban bien entre sí, lo que era prometedor para entender sus conexiones a su vez, la prueba de Bartlett, con un valor de significancia de 0.000, confirmó de manera contundente que las variables estaban realmente correlacionadas estos resultados, en conjunto, indicaron que el conjunto de datos era sólido y adecuado para un análisis factorial, el cual permitiría descubrir patrones ocultos o simplificar la información.

3.2.2. Análisis de fiabilidad por Alpha de Conbrach

El alfa de Cronbach fue un coeficiente estadístico utilizado para evaluar la confiabilidad de un instrumento de medición, enfocándose específicamente en su consistencia interna. Es decir, permitía determinar el grado de relación entre los distintos ítems o preguntas de una encuesta o prueba que estaban destinados a medir un mismo constructo (Leandro Torres, 2021).

Tabla 34

Estadísticas de fiabilidad

Estadísticas de fiabilidad		
Alfa de Cronbach	Alfa de Cronbach basada en elementos estandarizados	N de elementos
,858	,857	30

Nota. Tabla de alfa de cronbach.

Análisis e interpretación

La tabla mostrada presentó las "Estadísticas de fiabilidad" para un conjunto de datos donde se observaron tres métricas clave: el Alfa de Cronbach, el Alfa de Cronbach basado en elementos estandarizados, y el Número de elementos, el valor obtenido para

el Alfa de Cronbach fue de 0.858, mientras que el Alfa de Cronbach basado en elementos estandarizados fue de 0.857 el número total de elementos considerados en este análisis de fiabilidad fue de 30.

Los resultados revelaron una excelente consistencia interna del instrumento. Un Alfa de Cronbach de 0.858 indicó que los 30 elementos de la escala medían coherentemente el constructo deseado, donde la alta fiabilidad aseguró que los datos recolectados eran consistentes y las mediciones, plenamente confiables para la investigación.

3.2.3. Verificación de la Hipótesis

Tabla 35

Prueba de Normalidad Kolmogorov –Smirnov.

	Pruebas de normalidad					
	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
¿El administrador inspira a los empleados a alcanzar sus metas?	,392	130	,000	,622	130	,000
¿El administrador fomenta un ambiente de trabajo positivo?	,380	130	,000	,628	130	,000
¿El administrador delega tareas de manera efectiva?	,353	130	,000	,665	130	,000
¿El administrador reconoce y recompensa el buen desempeño?	,376	130	,000	,629	130	,000
¿El administrador motiva a los empleados a mejorar continuamente?	,355	130	,000	,682	130	,000
¿El administrador comunica claramente los objetivos y expectativas?	,368	130	,000	,632	130	,000
¿El administrador proporciona retroalimentación constructiva regularmente?	,335	130	,000	,685	130	,000
¿El administrador escucha activamente las preocupaciones de los empleados?	,335	130	,000	,685	130	,000
¿El administrador es empático en sus comunicaciones?	,368	130	,000	,632	130	,000
¿El administrador utiliza diversos canales para asegurar la comunicación en la organización?	,333	130	,000	,667	130	,000
¿El administrador evalúa todas las alternativas antes de tomar una decisión?	,365	130	,000	,662	130	,000

¿El administrador basa sus decisiones en datos y evidencias?	,345	130	,000	,697	130	,000
¿El administrador puede tomar decisiones efectivas bajo presión?	,378	130	,000	,693	130	,000
¿El administrador involucra a los empleados en el proceso de toma de decisiones?	,380	130	,000	,644	130	,000
¿El administrador revisa regularmente los resultados de las decisiones tomadas?	,381	130	,000	,656	130	,000
¿Completo mis tareas dentro de los plazos establecidos?	,390	130	,000	,666	130	,000
¿Soy eficiente en el uso de mi tiempo laboral?	,397	130	,000	,678	130	,000
¿Realizo una cantidad significativa de trabajo diariamente?	,363	130	,000	,702	130	,000
¿Mantengo un alto nivel de productividad en mi trabajo?	,382	130	,000	,706	130	,000
¿Cumpro consistentemente con mis objetivos de producción?	,369	130	,000	,717	130	,000
¿Realizo mis tareas con alta precisión y exactitud?	,372	130	,000	,721	130	,000
¿Cometo pocos errores en mi trabajo?	,331	130	,000	,762	130	,000
¿Mis tareas cumplen con los estándares de calidad establecidos?	,399	130	,000	,685	130	,000
¿Me esfuerzo por reducir la necesidad de retrabajos?	,387	130	,000	,697	130	,000
¿Entrego trabajos de alta calidad de manera consistente?	,365	130	,000	,708	130	,000
¿Alcanzamos las metas establecidas para nuestro equipo?	,350	130	,000	,715	130	,000
¿Progreso adecuadamente hacia los objetivos a largo plazo?	,361	130	,000	,693	130	,000
¿Mis evaluaciones de desempeño reflejan un cumplimiento positivo de mis metas?	,382	130	,000	,691	130	,000
¿Trabajo activamente para cumplir con los objetivos organizacionales?	,373	130	,000	,659	130	,000
¿Contribuyo al logro de los objetivos estratégicos de la empresa?	,373	130	,000	,659	130	,000
a. Corrección de significación de Lilliefors						

Nota: Datos sobre la Normalidad Kolmogorov –Smirnov

La realización de pruebas de normalidad en los datos tuvo como propósito garantizar la confiabilidad de los análisis estadísticos asegurando que los resultados fueran

precisos y que las conclusiones pudieran aplicarse adecuadamente al contexto estudiado.

3.2.4. Prueba de Kolmogorov-Smirnov

La prueba de Kolmogórov-Smirnov se utilizó para comprobar si los datos de una muestra seguían una distribución normal, fue especialmente útil en estudios donde los procesos no eran lineales, ya que en esos casos los datos no siempre seguían una forma típica o esperada esta prueba ayudó a entender mejor cómo se comportaban las variables analizadas (Tapia, 2021).

La prueba empleada se aplicó considerando que la muestra superó los 50 datos, por lo que se utilizó un criterio basado en el nivel de significancia, si el valor era igual o mayor a 0,05, se consideraba que la distribución era normal; mientras que, si era igual o menor a 0,05, no se trataba de una distribución normal.

En la presente investigación, todos los valores p fueron inferiores a 0,05, lo que indicó que los datos no siguieron una distribución normal, por lo tanto, se decidió utilizar una prueba no paramétrica para analizar la correlación entre variables, optando así por el coeficiente de correlación Rho de Spearman.

3.2.5. Rho Spearman

El Rho de Spearman se utilizó como un coeficiente estadístico para medir la relación entre dos variables según el orden de sus datos. Se aplicó en situaciones donde los datos no presentaban una distribución normal o contenían valores extremos, ya que estos no afectaban su resultado, su propósito consistió en identificar si existía una relación creciente o decreciente entre las variables, sin considerar las unidades de medida (Ortega et al., 2009).

Tabla 36

Escala de Rho Spearman

VALOR DE RHO	SIGNIFICADO
-1	Correlación negativa grande y perfecta
-0.9 a -0.99	Correlación negativa muy alta
-0.7 a -0.89	Correlación negativa alta
-0.4 a -0.69	Correlación negativa moderada
-0.2 a -0.39	Correlación negativa baja
-0.01 a -0.19	Correlación negativa muy baja
0	Correlación nula
0.01 a 0.19	Correlación positiva muy baja
0.2 a 0.39	Correlación positiva baja
0.4 a 0.69	Correlación positiva moderada
0.7 a 0.89	Correlación positiva alta
0.9 a 0.99	Correlación positiva muy alta
1	Correlación positiva grande y perfecta

Nota: Escala de Rho Spearman.

Hipótesis Nula H0:

Las habilidades gerenciales **no** inciden en el desempeño laboral de la Cooperativa San Francisco en Ambato.

Hipótesis Alternativa H1:

Las habilidades gerenciales **si** inciden en el desempeño laboral de la Cooperativa San Francisco en Ambato.

Tabla 37

Rho Spearman

Correlaciones				
			Habilidades Gerenciales	Desempeño Laboral
Rho de Spearman	Habilidades Gerenciales	Coefficiente de correlación	1,000	,416**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	130	130
	Desempeño Laboral	Coefficiente de correlación	,416**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	130	130

Nota: Rho Spearman

Análisis e interpretación

En el análisis de correlación de Spearman entre las habilidades gerenciales y el desempeño laboral, se obtuvo un coeficiente de 0,416, con un nivel de significancia bilateral de 0,000, basado en una muestra de 130 participantes este valor indicó una correlación positiva y estadísticamente significativa al nivel de confianza del 99% ($p < 0,01$).

La relación se clasificó como moderada, lo que sugirió que existía una asociación directa entre ambas variables: a medida que aumentaban las habilidades gerenciales, también tendía a mejorar el desempeño laboral.

Los resultados reflejaron que existió una relación significativa entre las habilidades gerenciales y el desempeño laboral, lo que implicó que el desarrollo de competencias gerenciales influyó positivamente en el rendimiento de los colaboradores. Aunque la correlación no fue alta, sí evidenció que una mejora en las capacidades de liderazgo, planificación, toma de decisiones y gestión de equipos pudo contribuir a un mejor desempeño en el entorno laboral.

IV CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

4.1. Conclusiones

- La fundamentación teórica permitió establecer que las habilidades gerenciales comprenden competencias como el liderazgo, la comunicación efectiva, la toma de decisiones, la gestión del cambio y la resolución de conflictos las cuales son fundamentales para la mejorar el clima organizacional fomentar la motivación personal y lograr una administración eficiente, estas habilidades no solo impactan el comportamiento de los lideres, sino que también influyen en el desempeño de sus equipos de trabajo.
- Con base en los resultados obtenidos mediante el cuestionario aplicado a los 130 empleados de la cooperativa San Francisco se determinó que el desempeño laboral actual es positivo se evidencio un grado de cumplimiento de objetivos, productividad y compromiso organizacional así mismo, también se identificó áreas sustentables de mejora, especialmente en la precisión y calidad de trabajo lo que sugiere la necesidad de un acompañamiento técnico constante y evaluación periódica.
- A través del análisis de correlación Rho de Spearman se comprobó que existió una correlación positiva y significativa entre las habilidades gerenciales y el desempeño laboral con un coeficiente de 0,416 ($p < 0.01$) esto sugiere que a mayor desarrollo de habilidades gerenciales en los lideres, mejor es el desempeño de los colaboradores, por ello el fortalecimiento de estas competencias se constituye en una estrategia clave para mejorar los resultados organizacionales de la cooperativa.

4.2. Recomendaciones

- Se sugiere continuar con la formación académica y práctica en habilidades gerenciales mediante capacitaciones internas y externas dirigidas tanto a directivos como a mandos medios, está bien incluir temas como liderazgo participativo, comunicación organizacional, gestión de talento humano y toma de decisiones estratégicas para consolidar un perfil gerencial alineado con necesidades actuales de la cooperativa.
- Implementar un sistema formal de evaluación del desempeño laboral que permita identificar con mayor precisión las fortalezas y debilidades del personal este sistema debe incorporarse indicadores claros retroalimentación continua y programas de desarrollo profesional, con el fin de potenciar la calidad de las tareas, disminuir errores y asegurar el cumplimiento de metas institucionales.
- Aprovechar los resultados obtenidos en esta investigación para diseñar políticas de gestión basadas en evidencias que fortalezca el vínculo entre habilidades gerenciales y desempeño laboral, es necesario fomentar una cultura organizacional que valore el liderazgo efectivo, la mejora continua y el reconocimiento del talento para generar así impactos sostenibles en la eficiencia y competitividad de la cooperativa.

Bibliografía

- Ana Pula Cusolito, W. F. (2021). *Productividad revisada: Cambio de paradigmas de análisis y políticas públicas*. Colombia: Primera edición .
<https://books.google.es/books?hl=es&lr=&id=4e99EAAQBAJ&oi=fnd&pg=PR11&dq=Productividad++libros++&ots=igsoTfRhx-&sig=I0sgNpXjElgREnsikA51E-JTCig#v=onepage&q=Productividad%20%20libros&f=false>
- Arrascue, E. A. (2022). *El Liderazgo en el Desempeño Laboral de los Trabajadores del Centro de Esparcimiento Jockey Club - Chiclayo*. Perú: UNIVERSIDAD NACIONAL PEDRO RUIZ GALLO.
file:///C:/Users/HP%202021/Downloads/Arrascue_Becerra_Eduardo_Abraham.pdf
- Arroyo, R. (2023). *Habilidades gerenciales: desarrollo de destrezas, competencias y actitud*. Bogotá: 3a edición. <https://biblioteca.uta.edu.ec/cgi-bin/koha/opac-detail.pl?biblionumber=76700>
- Bernal, Á., Macías, T., y Ponce, C. C. (2022). La comunicación asertiva y su aporte en el proceso de enseñanza y aprendizaje. *Polo del Conocimiento*, 14.
<file:///C:/Users/HP%202021/Downloads/Dialnet-LaComunicacionAsertivaYSuAporteEnElProcesoDeEnsenanza-8482994.pdf>
- Buenaño, K. B. (2023). *Las habilidades directivas y el desempeño laboral del personal de la avícola San Francisco de la ciudad de Ambato*. Ambato.
<https://repositorio.uta.edu.ec/server/api/core/bitstreams/4272a288-69d5-4891-8ec5-e048157799e3/content>

- Casas, A., Repullo, L., y Campos, D. (2003). La encuesta como técnica de investigación. Elaboración de cuestionarios y tratamiento estadístico de los datos (I). *INVESTIGACIÓN*, 12. <https://pdf.sciencedirectassets.com/277730/1-s2.0-S0212656703X75836/1-s2.0-S0212656703707288/main.pdf?X-Amz-Security-Token=IQoJb3JpZ2luX2VjEG4aCXVzLWVhc3QtMSJIMEYCIQCbbcNEMlhjmvCXIf09eXOZLtqB%2FqKZkGUcAekNeo7zOwIhAK6phALnaxpx7OBZysKedL1ehM89LkG%2BYNZawusM>
- Castillo, G. (2021). *Créditos y cobranzas: Enfoque profesional*. Buenos Aires : 1er Editorial.
https://books.google.es/books?hl=es&lr=&id=a3wcEAAQBAJ&oi=fnd&pg=PT24&dq=Cumplimiento+de+Objetivos+libros&ots=553F095vIU&sig=_1UJVL4MB4VOwkGRJGFiT0vOwzc#v=onepage&q&f=false
- Chiavenato, I. (2020). *Gestión del talento humano: el nuevo papel de los recursos humanos en las organizaciones*. México: 5a edición.
<https://biblioteca.uta.edu.ec/cgi-bin/koha/opac-detail.pl?biblionumber=75570>
- Chipantiza, A. N., y Pérez, D. I. (2023). *Las habilidades gerenciales en relación a la calidad en los servicios de las cooperativas de ahorro y crédito segmento uno*. AMBATO: UNIVERSIDAD TÉCNICA DE AMBATO.
<https://repositorio.uta.edu.ec/server/api/core/bitstreams/106c7c80-40b7-47db-9f8e-ace872327e2f/content>
- Díaz, B. S. (2024). *Evaluación del desempeño laboral y el crecimiento empresarial, en los procesos comerciales y operativos en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Visión de Los Andes*. Ambato.
<https://repositorio.uta.edu.ec/server/api/core/bitstreams/0ec9f962-f041-40cc-8ae7-3d118ce69f53/content>

- Elsevier, J. (2023). Quality of work life and organizational commitment of the academic staff in Ethiopian universities. *Research article*, 20.
file:///C:/Users/HP%202021/Downloads/Pdfs%20en%20ingles.pdf
- Espinosa, J. G. (2011). *Clasificación de Méritos Evaluación de Competencias Laboral*. México : 6a Edición.
- Fernández, J. D. (2022). *Finanzas de la empresa: Toma de decisiones y subjetividad*. Argentina: Primera Edición.
<https://books.google.es/books?hl=es&lr=&id=IAdzEAAAQBAJ&oi=fnd&pg=PT7&dq=toma+de+decisiones+libro+2022&ots=NLnaK8QroS&sig=xERNtLa5w07rFnbqFg05EbzISME#v=onepage&q=toma%20de%20decisiones%20libro%202022&f=false>
- García, M. (2022). *Liderazgo organizacional*. Colombia: Primera Edición.
<https://books.google.es/books?hl=es&lr=&id=r6vTEAAAQBAJ&oi=fnd&pg=PA11&dq=liderazgo+y+motivaci%C3%B3n+libro&ots=b0ZdVrlAfz&sig=j2KEEiDIYqALwaL9PJCFJgm696A#v=onepage&q&f=false>
- Gutiérrez, J. (2022). *Modelos financieros con Excel - 4ta edición: Herramientas para mejorar la Toma de decisiones*. Bogotá: 4ta edición.
<https://books.google.es/books?hl=es&lr=&id=M91aEAAAQBAJ&oi=fnd&pg=PP1&dq=toma+de+decisiones+libros&ots=0r-5z9na6i&sig=O8HhqrfdcdD2gXrbunr3GhMno2Q#v=onepage&q=toma%20de%20decisiones%20libros&f=false>
- IRGIL, E., KREFT, A.-K., WILLIS, C. H., y ZVOBGO, K. (2021). Field Research: A Graduate Student's Guide. *International Studies Review*, 23.
https://watermark.silverchair.com/viab023.pdf?token=AQECAHi208BE49Ooan9kkhW_Ercy7Dm3ZL_9Cf3qfKAc485ysgAAA0gwggNEBgkqhkiG9w0BBwag

ggM1MIIDMQIBADCCAYoGCSqGSib3DQEHATAeBglghkgBZQMEAS4wE
QQMIY4Rdw1vPsxRZzVUAgEQgIIC-
7vCqBfFxrjJMw_6llb7wB9kgH7UO6QYzQqwydM7vZLMe2S

Jiménez, G. (2022). *EL LIDERAZGO Y SU INCIDENCIA EN LA GESTIÓN EMPRESARIAL EN LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO CACPECO LTDA.* Ambato.

<https://repositorio.uta.edu.ec/server/api/core/bitstreams/72b4118d-2ec7-48b6-899c-a5fee030d488/content>

Kaniz Marium Akter, D. M. (2021). "Transformational leadership and quality of work life: A mediation model of trust climate". *Machine Translated by Google*, 15. [https://doi.org/http://dx.doi.org/10.21511/ppm.19\(4\).2021.14](https://doi.org/http://dx.doi.org/10.21511/ppm.19(4).2021.14)

Leandro Torres. (2021). Fiabilidad de las escalas: interpretación y limitaciones del Alfa de Cronbach. *ResearchGate*, 10. https://www.researchgate.net/profile/Jack-Torres-Leandro-2/publication/350589592_Fiabilidad_de_las_escalas_interpretacion_y_limitaciones_del_Alfa_de_Cronbach/links/60674e0ea6fdccad3f6976cf/Fiabilidad-de-las-escalas-interpretacion-y-limitaciones-del-Alfa-d

López, S. d. (2023). *La mejora continua y el clima laboral para el bienestar y desarrollo de los trabajadores en las microempresas del sector calzado en la parroquia de Ambatillo cantón Ambato.* Ambato: UNIVERSIDAD TÉCNICA DE AMBATO. <https://repositorio.uta.edu.ec/server/api/core/bitstreams/7793d55d-d61e-4ab1-9be5-49d8ef068aa6/content>

Machasilla, C. F. (2024). *Habilidades gerenciales y la capacidad emprendedora de los inscritos en el programa "Aprendiendo a Emprender" de CorpoAmbato*. AMBATO: UNIVERSIDAD TÉCNICA DE AMBATO.

<https://repositorio.uta.edu.ec/server/api/core/bitstreams/6d434abb-b9dc-4fac-8e23-8b3ff48a72fd/content>

Macias, S. R. (2023). *CLIMA ORGANIZACIONAL Y SU INFLUENCIA EN EL DESEMPEÑO LABORAL – COOPERATIVA DE TRANSPORTE INTERPROVINCIAL 7 DE NOVIEMBRE DEL CANTÓN PAJÁN*. UNIVERSIDAD ESTATAL DEL SUR DE MANABÍ “UNESUM”.
<https://repositorio.unesum.edu.ec/bitstream/53000/6010/1/Macias%20Pillasagua%20Steeven%20Ra%c3%bal.pdf>

Mira, M. C., y Perales, I. M. (2020). La calidad intrínseca del trabajo y su vinculación con las lógicas. *Revista Española de Sociología*, 26.
<file:///C:/Users/HP%202021/Downloads/Dialnet-LaCalidadIntrinsecaDelTrabajoYSuVinculacionConLasL-7746882.pdf>

Miranda, A. S. (2025). *Gestión por procesos y toma de decisiones en la empresa Textiles Industriales Ambateños S.A. (TEIMSA)*. AMBATO : UNIVERSIDAD TÉCNICA DE AMBATO .

Ortega, R. M., Pendás, L. C., Abreu, A. P., y Cánovas, A. M. (2009). EL COEFICIENTE DE CORRELACION DE LOS RANGOS DE SPEARMAN CARACTERIZACION. *Rev haban cienc méd La Habana*, 19.
<http://scielo.sld.cu/pdf/rhcm/v8n2/rhcm17209.pdf>

Paucar, G. E. (2022). *Las habilidades cognitivas como factor determinante en la gestión gerencial en el sector de las cooperativas del segmento 3 de la Provincia del Tungurahua*. AMBATO: UNIVERSIDAD TÉCNICA DE AMBATO.

Peñafiel, S. N., y Robayo, D. N. (2023). *Trabajo de titulación en la modalidad de proyecto de investigación previo a la obtención del Título de Licenciadas en Administración de Empresas*. Ambato: UNIVERSIDAD TÉCNICA DE

- AMBATO. <https://repositorio.uta.edu.ec/server/api/core/bitstreams/f9f3b1b8-4fa1-4786-b930-3b65abfc8adb/content>
- Pérez, S. M. (2024). *LA MOTIVACIÓN Y EL DESEMPEÑO LABORAL DE LOS TRABAJADORES DE LA COOPERATIVA AMBATO*. ECUADOR: UNIVERSIDAD TÉCNICA DE COTOPAXI. <https://repositorio.utc.edu.ec/server/api/core/bitstreams/f05effb0-651b-4ede-8455-cb7fdfe80c20/content>
- Pizarro, K., y Martínez, O. (2020). Análisis factorial exploratorio mediante el uso de las medidas de adecuación muestral kmo y esfericidad de bartlett para determinar factores principales. *JOURNAL OF SCIENCE AND RESEARCH*, 22. [file:///C:/Users/HP%202021/Downloads/Dialnet-AnalisisFactorialExploratorioMedianteElUsoDeLasMed-7723210%20\(4\).pdf](file:///C:/Users/HP%202021/Downloads/Dialnet-AnalisisFactorialExploratorioMedianteElUsoDeLasMed-7723210%20(4).pdf)
- Rendon, C. (2020). *La Lider*. Guayaquil. https://www.google.com.ec/books/edition/La_Lider/HSvYDwAAQBAJ?hl=es&gbpv=0
- Sánchez, P. (2023). *Comunicación oral y escrita en la empresa*. Bogotá: 2a edición. https://biblioteca.uta.edu.ec/cgi-bin/koha/opac-detail.pl?biblionumber=76875&query_desc=kw%2Cwrdl%3A%20la%20comunicaci%C3%B3n
- Sisa, C. L. (2023). *Factores determinantes del clima laboral que influyen en el desempeño de los colaboradores de la empresa TEXCODI*. Ambato: UNIVERSIDAD TÉCNICA DE AMBATO. <https://repositorio.uta.edu.ec/server/api/core/bitstreams/d0b4f3d3-3b03-4568-ba20-441e28328c45/content>

- Soliz, P. G. (2022). *Trabajo de titulación en la modalidad de proyecto de investigación previo a la obtención del Título de Ingeniera de Empresas*. Ambato: UNIVERSIDAD TÉCNICA DE AMBATO.
<https://repositorio.uta.edu.ec/server/api/core/bitstreams/6ad6afc9-299f-4425-bcc3-16ad6264d8bc/content>
- Stanley, M. G. (2024). ALCANCE DE LA APLICACIÓN DE LOS MEDIOS ALTERNATIVOS DE SOLUCIÓN DE CONFLICTOS. *Revista Arandu Poty*, 8.
<https://divulgacioncientifica.unca.edu.py/index.php/AranduPoty/article/view/138/124>
- Tapia, C. E. (2021). Pruebas para comprobar la normalidad de los datos en procesos productivos: Anderson-Darling, Ryan-Joiner, Shapiro-Wilk y Kolmogórov-Smirnov. *ResearchGate*, 25.
file:///C:/Users/HP%202021/Downloads/Publicado_Pruebasnormalidaddelosdatos.pdf
- Tobar, R. A. (2017). *Habilidades Gerenciales Desarrollo de destrezas Competencias y Actitud*. Bogotá: 2a Edición.
- Torres, P. M. (2025). *EL ROL DE LA MEDIACIÓN EN LA RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS FAMILIARES EN ECUADOR*. Uniandes.
<https://doi.org/https://dspace.uniandes.edu.ec/bitstream/123456789/18887/1/UBDER-PDI-001-2025.pdf>
- Trigo, A. M. (2022). Productividad para Autores. *Revista Digital de ACTA*, 29.
https://www.acta.es/medios/articulos/ayudas_y_herramientas/134001.pdf
- Tubon, E. A. (2023). *Coaching empresarial y desempeño laboral en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Interandina de la ciudad de Ambato*. Ambato: UNIVERSIDAD TÉCNICA DE AMBATO.

<https://repositorio.uta.edu.ec/server/api/core/bitstreams/5a871940-5b16-4e43-bb0d-a7733488325e/content>

Umajinga, M. (2025). *Liderazgo y desempeño laboral en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Kullki Wasi de la ciudad de Latacunga*. Ambato.
<https://repositorio.uta.edu.ec/server/api/core/bitstreams/a25414ee-56f1-44ac-a2f8-edce2abd3175/content>

Yepes, S. M., s, W. i., y Alvarez, J. A. (2022). Content Validity of a Measurement Instrument for the Social, Emotional and Intercultural Skills of Undergraduate Students. *RESEARCH REPORT*, 24.
<file:///C:/Users/HP%202021/Downloads/Dialnet-ValidezDeContenidoDeUnInstrumentoDeMedicionParaMed-8782117.pdf>

Yucailla, D. F. (2025). *Decisión de compra de comida rápida y el rendimiento académico en los estudiantes de la Facultad de Ciencias Administrativas de la Universidad Técnica de Ambato*. AMBATO: UNIVERSIDAD TÉCNICA DE AMBATO.
<https://repositorio.uta.edu.ec/server/api/core/bitstreams/f6251e98-ed40-4ab2-8be3-c887b12cb12c/content>

Yucailla, M. J. (2022). *GESTIÓN DE CARTERA DE CRÉDITO Y LA RENTABILIDAD PARA LAS COOPERATIVAS DE AHORRO Y CRÉDITO*. Ambato.
<https://repositorio.puce.edu.ec/server/api/core/bitstreams/0113d80b-b98c-442b-b308-d2d44700b590/content>

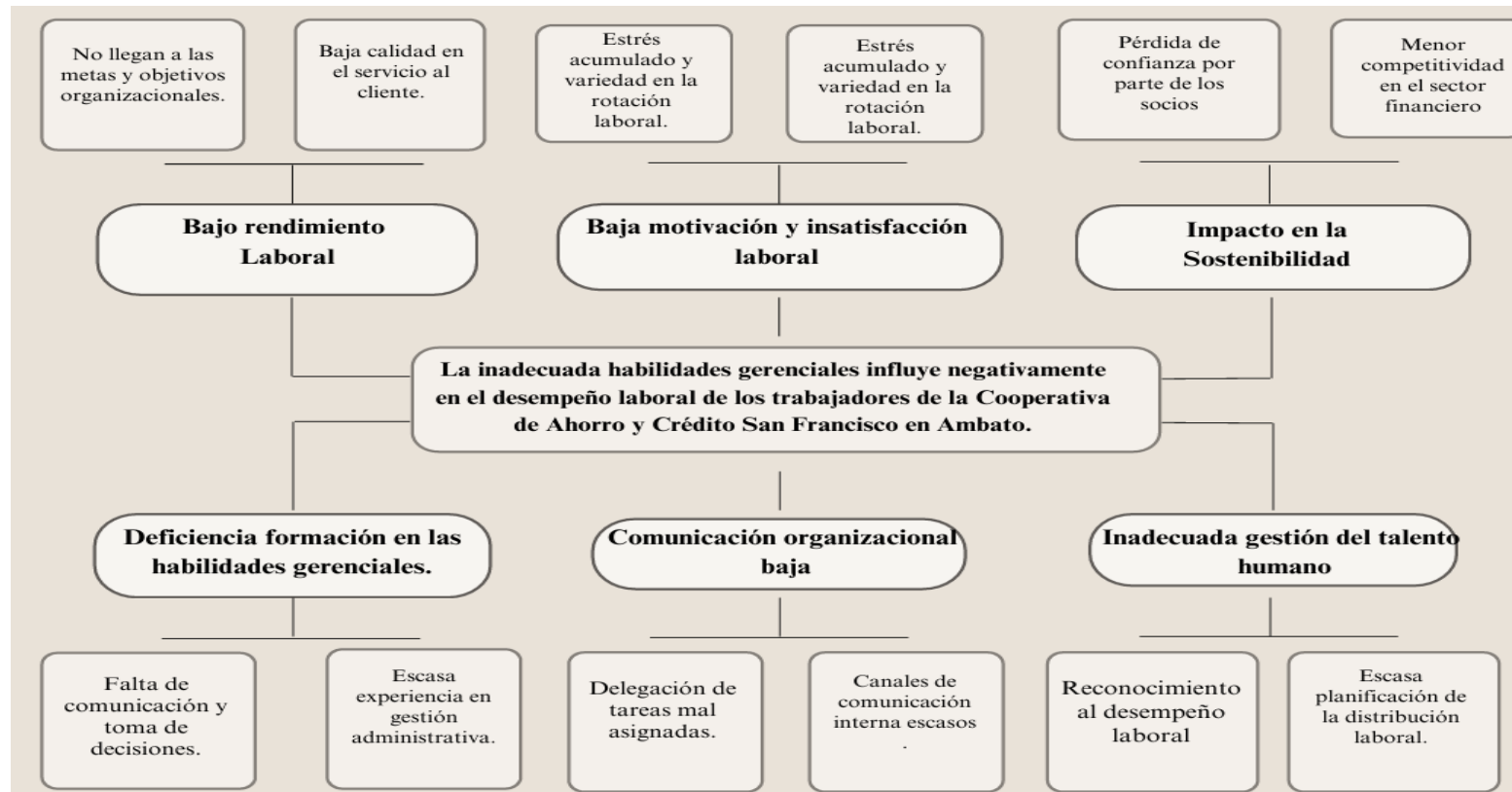
Zoila Marianita Delgado Gutiérrez, J. S. (2023). PROCESOS ADMINISTRATIVOS Y LOS OBJETIVOS ORGANIZACIONALES DE LA COMPAÑÍA DE TAXI EJECUTIVO ZARACAY EXPRESS S.A. *Ciencia y Desarrollo. Universidad Alas Peruanas*, 12.

file:///C:/Users/HP%202021/Downloads/PROCESOS_ADMINISTRATIVOS_
Y_LOS_OBJETIVOS_ORGANIZAC.pdf

ANEXOS

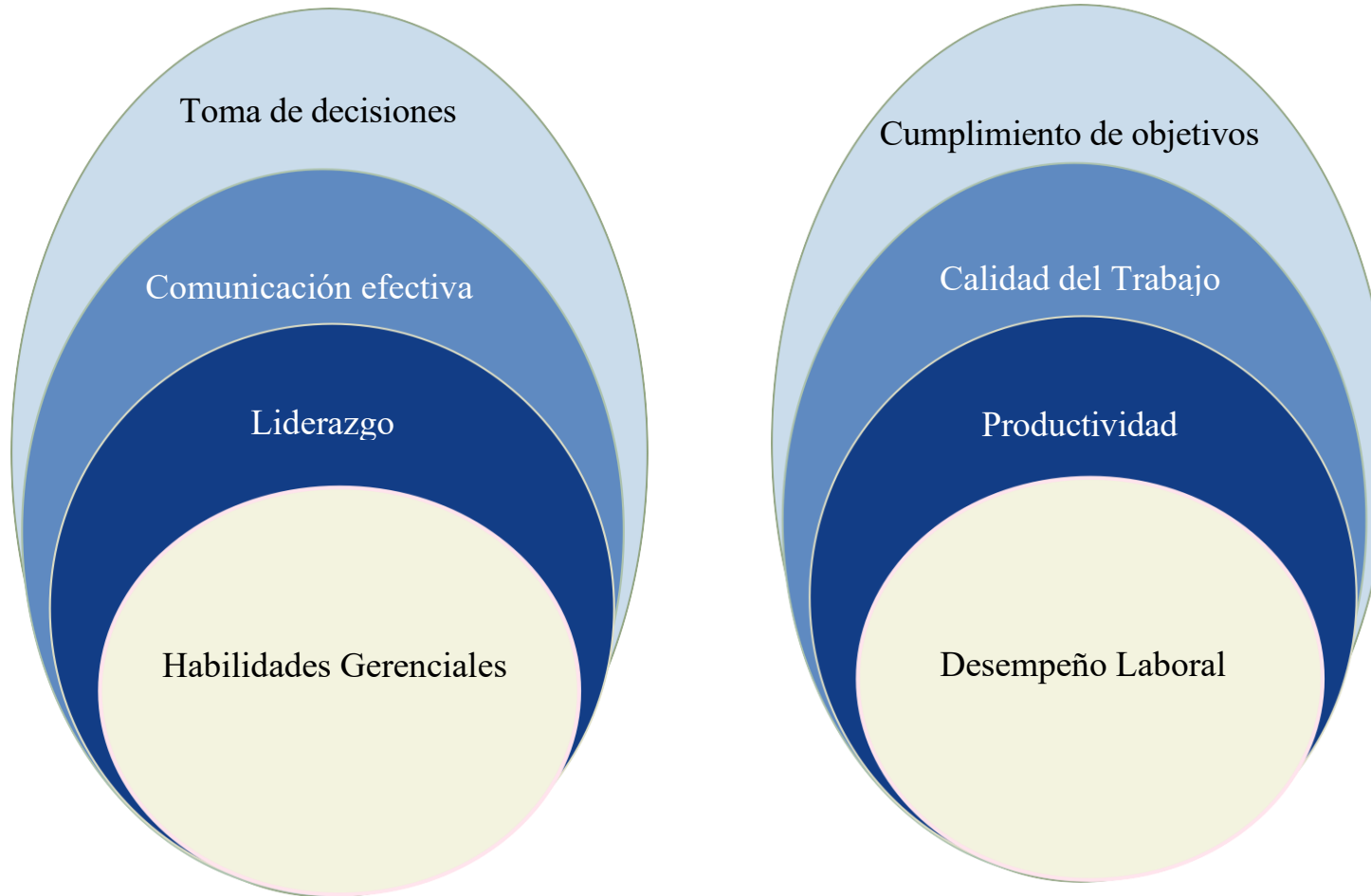
Anexo A

Árbol de Problemas



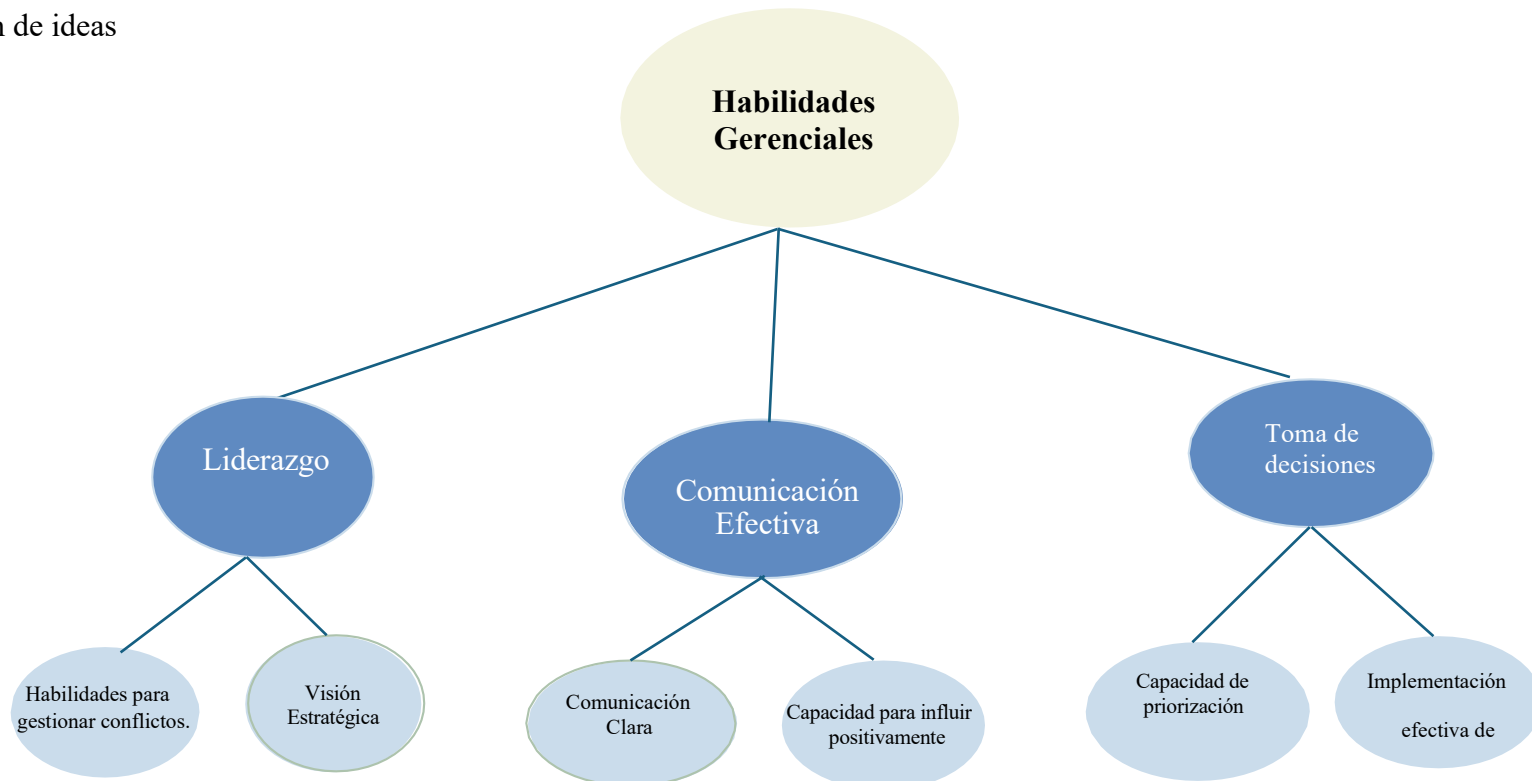
Anexo B

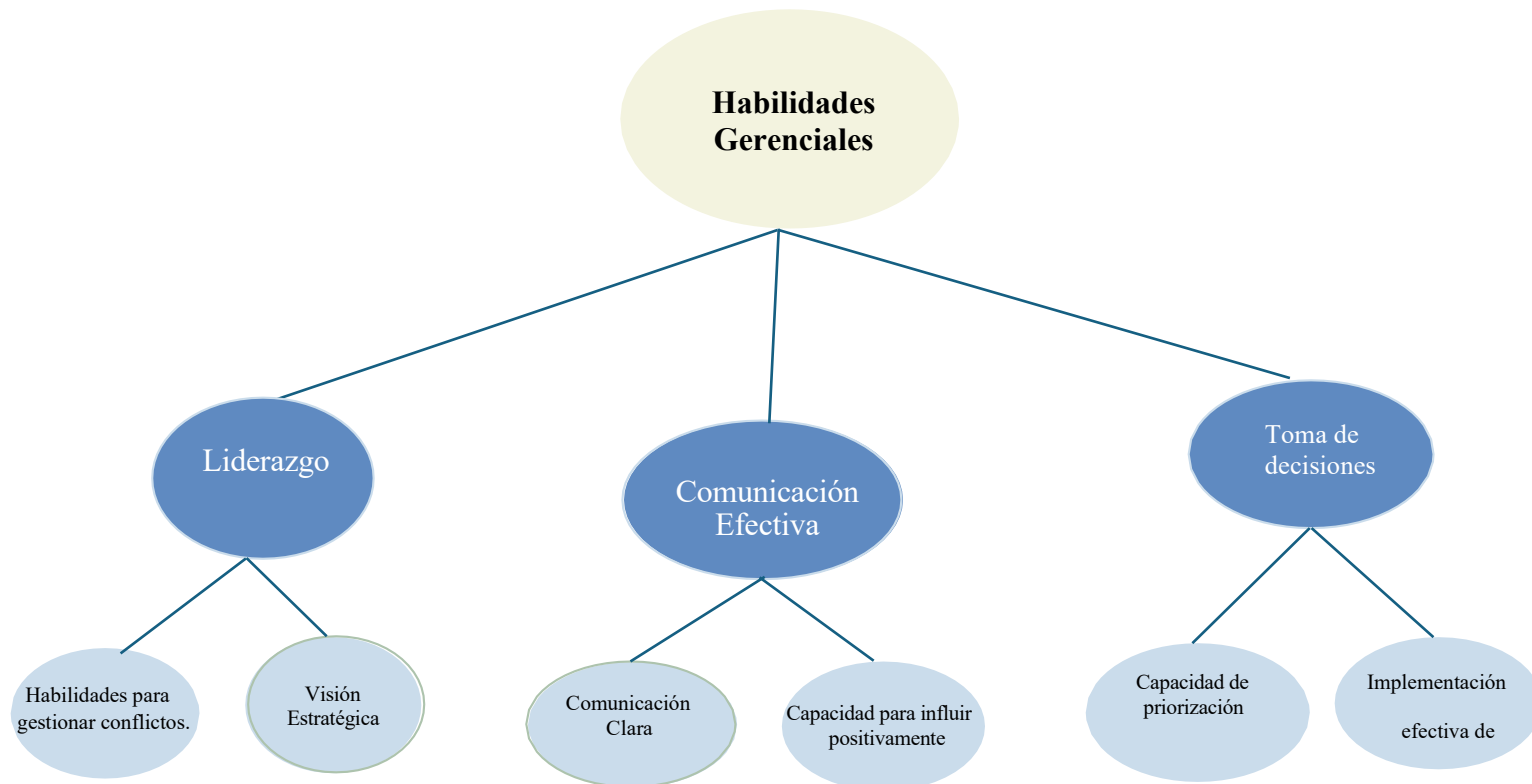
Red de inclusión conceptual



Anexo C

Constelación de ideas





Anexo D

Matriz de operacionalización

VARIABLE	DIFINICIÓN CONCEPTUAL	DIMENSIONES	INDICADORES	Definición (Indicador operativo)	ÍTEMES
Habilidades Gerenciales	Las habilidades gerenciales se centran en la ejecución de roles. Señala que un buen gerente necesita habilidades interpersonales, informativas y decisionales para cumplir con sus responsabilidades (Tobar, 2017).	Liderazgo y Motivación	- Habilidades para gestionar conflictos. - Visión estratégica. - Mentoría y desarrollo de talento.	Método: Cualitativo Técnica: Encuesta Instrumento: Cuestionario	¿El administrador inspira a los empleados a alcanzar sus metas? ¿El administrador fomenta un ambiente de trabajo positivo? ¿El administrador delega tareas de manera efectiva? ¿El administrador reconoce y recompensa el buen desempeño? ¿El administrador motiva a los empleados a mejorar continuamente?
		Comunicación Efectiva	- Claridad en la comunicación escrita. - Adaptabilidad del estilo de comunicación. - Capacidad para influir positivamente.	Método: Cualitativo Técnica: Encuesta Instrumento: Cuestionario	¿El administrador comunica claramente los objetivos y expectativa? ¿El administrador proporciona retroalimentación constructiva regularmente?? ¿El administrador escucha activamente las preocupaciones de los empleados? ¿El administrador escucha activamente las preocupaciones de los empleados? ¿El administrador es empático en sus comunicaciones? ¿El administrador utiliza diversos canales para garantizar una comunicación efectiva?

		Toma de Decisiones	- Capacidad de priorización. - Valoración de riesgos. - Implementación efectiva de decisiones.	Método: Cualitativo Técnica: Encuesta Instrumento: Cuestionario	¿El administrador evalúa todas las alternativas antes de tomar una decisión? ¿El administrador basa sus decisiones en datos y evidencias? ¿El administrador puede tomar decisiones efectivas bajo presión? ¿El administrador involucra a los empleados en el proceso de toma de decisiones? ¿El administrador revisa regularmente los resultados de las decisiones tomadas?
--	--	--------------------	--	---	---

VARIABLE	DIFINICIÓN CONCEPTUAL	DIMENSIONES	INDICADORES	Definición (Indicador operativo)	ÍTEMES
Desempeño Laboral	El desempeño laboral es el conjunto de acciones, comportamientos y resultados que un empleado genera en su entorno de trabajo en función de las expectativas y objetivos establecidos por la organización. Se evalúa a través de la eficacia y eficiencia con las que una persona lleva a cabo sus tareas, contribuyendo al cumplimiento de	Productividad	- Tareas completadas. - Eficiencia en el uso del tiempo. - Cumplimiento de plazo.	Método: Cualitativo Técnica: Encuesta Instrumento: Cuestionario	¿Completo mis tareas dentro de los plazos establecidos? ¿Soy eficiente en el uso de mi tiempo laboral? ¿Realizo una cantidad significativa de trabajo diariamente? ¿Mantengo un alto nivel de productividad en mi trabajo? ¿Cumplo consistentemente con mis objetivos de producción?

metas individuales, del equipo y de la empresa (Espinosa, 2011).	Calidad del Trabajo	- Precisión y exactitud en las tareas. - Reducción de errores. - Adherencia a estándares de calidad.	Método: Cualitativo Técnica: Encuesta Instrumento: Cuestionario	¿Realizo mis tareas con alta precisión y exactitud? ¿Cometo pocos errores en mi trabajo? ¿Mis tareas cumplen con los estándares de calidad establecidos? ¿Me esfuerzo por reducir la necesidad de retrabajos? ¿Entrego trabajos de alta calidad de manera consistente?
	Cumplimiento de Objetivos	- Alcance de metas establecidas. - Progresión hacia objetivos a largo plazo. - Evaluación de desempeño.	Método: Cualitativo Técnica: Encuesta Instrumento: Cuestionario	¿Alcanzamos las metas establecidas para nuestro equipo? ¿Progreso adecuadamente hacia los objetivos a largo plazo? ¿Mis evaluaciones de desempeño reflejan un cumplimiento positivo de mis metas? ¿Trabajo activamente para cumplir con los objetivos organizacionales? ¿Contribuyo al logro de los objetivos estratégicos de la empresa?

Anexo E

Carta de Compromiso

Ambato, 21/03/2025

Dr. Víctor Córdova A, PhD
Presidente de la Unidad de Titulación
Carrera de Administración de Empresas
Facultad de Ciencias Administrativas
Presente. -

Yo, Estuardo Riquelmen Paredes López en mi calidad de Gerente de la Empresa Cooperativa San Francisco, me permito poner en su conocimiento la aceptación y respaldo para el desarrollo del trabajo de titulación: "Habilidades Gerenciales y el Desempeño Laboral en la Cooperativa San Francisco en Ambato " propuesto por la estudiante Gissela Lisbeth Allqui Caluña, portadora de la Cédula de Ciudadanía 1850485697, estudiante de la carrera de Administración de Empresas, Facultad de Ciencias Administrativas de la Universidad Técnica de Ambato.

A nombre de la Institución a la cual represento, me comprometo a apoyar en el desarrollo del proyecto.

Particular que comunico a usted para los fines pertinentes.

Atentamente.



Estuardo Riquelmen Paredes López
Cédula de Ciudadanía: 1890003628
Teléfono convencional: (03) 3730280
Correo Electrónico: info@coac-sanfra.com.

Anexo F

Cuestionario



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE AMBATO
FACULTAD CIENCIAS ADMINISTRATIVAS
CARRERA ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS



CUESTIONARIO

“Habilidades Gerenciales y El Desempeño Laboral en la Cooperativa San Francisco”

Objetivo.

- Recolectar información de las habilidades gerenciales en el desempeño laboral en la Cooperativa San Francisco en Ambato con el fin de identificar oportunidades de mejora en la gestión.

Dirigido: Al gerente y Empleados de la Cooperativa San Francisco Ambato

Autor: García Arias, Luisa Helenina del Carmen.

Año: 2024

Variable de control de grupo

Sexo

- Femenino
- Masculinos

Edad

- De 18 - 25
- De 24 - 29
- De 30 – 35
- De 36 – 41

La escala utilizada es de 1 (Totalmente en desacuerdo) a 5 (Totalmente de acuerdo)

1. Totalmente en desacuerdo
2. En desacuerdo
3. Ni de acuerdo ni en desacuerdo
4. De acuerdo
5. Totalmente en acuerdo

P1	Liderazgo y Motivación	1	2	3	4	5
1	¿El administrador inspira a los empleados a alcanzar sus metas?					
2	¿El administrador fomenta un ambiente de trabajo positivo?					
3	¿El administrador delega tareas de manera efectiva?					
4	¿El administrador reconoce y recompensa el buen desempeño?					
5	¿El administrador motiva a los empleados a mejorar continuamente?					
P2	Comunicación Efectiva	1	2	3	4	5
6	¿El administrador comunica claramente los objetivos y expectativas?					
7	¿El administrador proporciona retroalimentación constructiva regularmente?					
8	¿El administrador escucha activamente las preocupaciones de los empleados?					
9	¿El administrador es empático en sus comunicaciones?					
10	¿El administrador utiliza diversos canales para asegurar la comunicación en la organización?					
P3	Toma de Decisiones	1	2	3	4	5
11	¿El administrador evalúa todas las alternativas antes de tomar una decisión?					
12	¿El administrador basa sus decisiones en datos y evidencias?					
13	¿El administrador puede tomar decisiones efectivas bajo presión?					
14	¿El administrador involucra a los empleados en el proceso de toma de decisiones?					
15	¿El administrador revisa regularmente los resultados de las decisiones tomadas?					

P4	Productividad	1	2	3	4	5
16	¿Completo mis tareas dentro de los plazos establecidos?					
17	¿Soy eficiente en el uso de mi tiempo laboral?					
18	¿Realizo una cantidad significativa de trabajo diariamente?					
19	¿Mantengo un alto nivel de productividad en mi trabajo?					
20	¿Cumpro consistentemente con mis objetivos de producción?					
P5	Calidad de trabajo	1	2	3	4	5
21	¿Realizo mis tareas con alta precisión y exactitud?					
22	¿Cometo pocos errores en mi trabajo?					
23	¿Mis tareas cumplen con los estándares de calidad establecidos?					
24	¿Me esfuerzo por reducir la necesidad de retrabajos?					
25	¿Entrego trabajos de alta calidad de manera consistente?					
P6	Cumplimiento de Objetivos	1	2	3	4	5
26	¿Alcanzamos las metas establecidas para nuestro equipo?					
27	¿Progreso adecuadamente hacia los objetivos a largo plazo?					
28	¿Mis evaluaciones de desempeño reflejan un cumplimiento positivo de mis metas?					
29	¿Trabajo activamente para cumplir con los objetivos organizacionales?					
30	¿Contribuyo al logro de los objetivos estratégicos de la empresa?					

Anexo G

Cálculos *V* de Aiken

		J1	J2	J3	J4	Media	V Aiken
ITEM 1	Relevancia	4	4	4	4	4,0	1,00
	Claridad	3	4	4	4	3,7	0,89
	Pertinencia	4	4	4	4	4,0	1,00
ITEM 2	Relevancia	4	4	4	4	4,0	1,00
	Claridad	3	4	4	4	3,7	0,89
	Pertinencia	4	4	4	4	4,0	1,00
ITEM 3	Relevancia	4	4	4	4	4,0	1,00
	Claridad	3	4	4	4	3,7	0,89
	Pertinencia	4	4	4	4	4,0	1,00
ITEM 4	Relevancia	4	4	4	4	4,0	1,00
	Claridad	3	4	4	4	3,7	0,89
	Pertinencia	4	4	4	4	4,0	1,00
ITEM 5	Relevancia	4	4	4	4	4,0	1,00
	Claridad	3	4	4	4	3,7	0,89
	Pertinencia	4	4	4	4	4,0	1,00
ITEM 6	Relevancia	4	4	4	4	4,0	1,00
	Claridad	3	4	4	4	3,7	0,89
	Pertinencia	4	4	4	4	4,0	1,00
ITEM 7	Relevancia	4	4	4	4	4,0	1,00
	Claridad	3	4	4	4	3,7	0,89
	Pertinencia	4	4	4	4	4,0	1,00
ITEM 8	Relevancia	4	4	4	4	4,0	1,00
	Claridad	3	4	4	4	3,7	0,89
	Pertinencia	4	4	4	4	4,0	1,00
ITEM 9	Relevancia	4	4	4	4	4,0	1,00
	Claridad	3	4	4	4	3,7	0,89
	Pertinencia	4	4	4	4	4,0	1,00
ITEM 10	Relevancia	4	4	4	4	4,0	1,00
	Claridad	3	4	4	4	3,7	0,89
	Pertinencia	4	4	4	4	4,0	1,00
ITEM 11	Relevancia	4	4	4	4	4,0	1,00
	Claridad	3	4	4	4	3,7	0,89
	Pertinencia	4	4	4	4	4,0	1,00
ITEM 12	Relevancia	4	4	4	4	4,0	1,00
	Claridad	3	4	4	4	3,7	0,89
	Pertinencia	4	4	4	4	4,0	1,00
ITEM 13	Relevancia	4	4	4	4	4,0	1,00
	Claridad	3	4	4	4	3,7	0,89
	Pertinencia	4	4	4	4	4,0	1,00
ITEM 14	Relevancia	4	4	4	4	4,0	1,00
	Claridad	3	4	4	4	3,7	0,89
	Pertinencia	4	4	4	4	4,0	1,00
ITEM 15	Relevancia	4	4	4	4	4,0	1,00
	Claridad	3	4	4	4	3,7	0,89
	Pertinencia	4	4	4	4	4,0	1,00
ITEM 16	Relevancia	4	4	4	4	4,0	1,00
	Claridad	4	4	4	4	4,0	1,00

	Pertinencia	4	4	4	4	4,0	1,00
ITEM 17	Relevancia	4	4	4	4	4,0	1,00
	Claridad	4	4	4	4	4,0	1,00
	Pertinencia	4	4	4	4	4,0	1,00
ITEM 18	Relevancia	4	4	4	4	4,0	1,00
	Claridad	4	4	4	4	4,0	1,00
	Pertinencia	4	4	4	4	4,0	1,00
ITEM 19	Relevancia	4	4	4	4	4,0	1,00
	Claridad	4	4	4	4	4,0	1,00
	Pertinencia	4	4	4	4	4,0	1,00
ITEM 20	Relevancia	4	4	4	4	4,0	1,00
	Claridad	4	4	4	4	4,0	1,00
	Pertinencia	4	4	4	4	4,0	1,00
ITEM 21	Relevancia	4	4	4	4	4,0	1,00
	Claridad	4	4	4	4	4,0	1,00
	Pertinencia	4	4	4	4	4,0	1,00
ITEM 22	Relevancia	4	4	4	4	4,0	1,00
	Claridad	4	4	4	4	4,0	1,00
	Pertinencia	4	4	4	4	4,0	1,00
ITEM 23	Relevancia	4	4	4	4	4,0	1,00
	Claridad	4	4	4	4	4,0	1,00
	Pertinencia	4	4	4	4	4,0	1,00
ITEM 24	Relevancia	4	4	4	4	4,0	1,00
	Claridad	4	4	4	4	4,0	1,00
	Pertinencia	4	4	4	4	4,0	1,00
ITEM 25	Relevancia	4	4	4	4	4,0	1,00
	Claridad	4	4	4	4	4,0	1,00
	Pertinencia	4	4	4	4	4,0	1,00
ITEM 26	Relevancia	4	4	4	4	4,0	1,00
	Claridad	4	4	4	4	4,0	1,00
	Pertinencia	4	4	4	4	4,0	1,00
ITEM 27	Relevancia	4	4	4	4	4,0	1,00
	Claridad	4	4	4	4	4,0	1,00
	Pertinencia	4	4	4	4	4,0	1,00
ITEM 28	Relevancia	4	4	4	4	4,0	1,00
	Claridad	4	4	4	4	4,0	1,00
	Pertinencia	4	4	4	4	4,0	1,00
ITEM 29	Relevancia	4	4	4	4	4,0	1,00
	Claridad	4	4	4	4	4,0	1,00
	Pertinencia	4	4	4	4	4,0	1,00
ITEM 30	Relevancia	4	4	4	4	4,0	1,00
	Claridad	4	4	4	4	4,0	1,00
	Pertinencia	4	4	4	4	4,0	1,00
Interpretación de la V							0,97

Anexo H

Validación de Expertos Académicos

		nuestro equipo?																		
12	Cumplimiento de Objetivos	¿Progreso adecuadamente hacia los objetivos a largo plazo?						✓						✓					✓	
13	Cumplimiento de Objetivos	¿Mis evaluaciones de desempeño reflejan un cumplimiento positivo de mis metas?						✓						✓					✓	
14	Cumplimiento de Objetivos	¿Trabajo activamente para cumplir con los objetivos organizacionales?						✓						✓					✓	
15	Cumplimiento de Objetivos	¿Contribuyo al logro de los objetivos estratégicos de la empresa?						✓						✓					✓	

IDENTIFICACIÓN DEL EXPERTO-JUEZ

Validado por:	MAURICIO VIZUETE JUEZ
Profesión:	DOCTOR EN CIENCIAS ORGANIZACIONALES
Lugar de Trabajo:	UTA - FCADM.
Cargo que desempeña:	DOCENTE
Lugar y fecha de validación:	AMBATO 14/ENE/2025
E-mail:	jm.vizuite@uta.edu.ec
Teléfono:	099 8543715
Firma:	
Fecha:	14-ENE-2025.

Muchas gracias

Por su colaboración

11	¿Alcanzamos las metas establecidas para nuestro equipo?				✓			✓			✓	
12	¿Progreso adecuadamente hacia los objetivos a largo plazo?				✓			✓			✓	
13	¿Mis evaluaciones de desempeño reflejan un cumplimiento positivo de mis metas?				✓			✓			✓	
14	¿Trabajo activamente para cumplir con los objetivos organizacionales?				✓			✓			✓	
15	¿Contribuyo al logro de los objetivos estratégicos de la empresa?				✓			✓			✓	

IDENTIFICACIÓN DEL EXPERTO-JUEZ

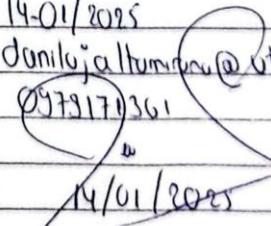
Validado por:	<i>Maria Dolores Olamoi</i>
Profesión:	Administrador de Negocios
Lugar de Trabajo:	U.T.A.
Cargo que desempeña:	Docente
Lugar y fecha de validación:	Ambato, 14 Enero 2025
E-mail:	md.guamau
Teléfono:	0983862455
Firma:	<i>MDO</i>
Fecha:	14 Enero 2025

Muchas gracias

Por su colaboración

11	¿Alcanzamos las metas establecidas para nuestro equipo?			✓				✓			✓	
12	¿Progreso ^{Me oriento} adecuadamente hacia los objetivos a largo plazo?			✓				✓			✓	
13	¿Mis evaluaciones de desempeño reflejan un cumplimiento positivo de mis metas?			✓				✓			✓	
14	¿Trabajo activamente para cumplir con los objetivos organizacionales?			✓				✓			✓	
15	¿Contribuyo al logro de los objetivos estratégicos de la empresa?			✓				✓			✓	

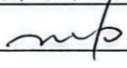
IDENTIFICACIÓN DEL EXPERTO-JUEZ

Validado por:	Danilo Altamirano
Profesión:	Docente: Ing. en Finanzas
Lugar de Trabajo:	UTA - FCADM
Cargo que desempeña:	Docente Titulo.
Lugar y fecha de validación:	14-01/2025
E-mail:	danilo.altamirano@uta.edu.ec
Teléfono:	0979171361
Firma:	
Fecha:	14/01/2025

Muchas gracias

Por su colaboración

IDENTIFICACIÓN DEL EXPERTO-JUEZ

Validado por:	Maria Soledad Sevilla G.
Profesión:	Ing. Empresas
Lugar de Trabajo:	UTA - FCADM
Cargo que desempeña:	Docente
Lugar y fecha de validación:	Ambato, Enero 15, 2025
E-mail:	ms.sevilla@uta.edu.ec
Teléfono:	0998710747
Firma:	
Fecha:	

Muchas gracias

Por su colaboración