

UNIVERSIDAD NACIONAL DE CHIMBORAZO



FACULTAD DE CIENCIAS POLÍTICAS Y ADMINISTRATIVAS CARRERA DE INGENIERÍA COMERCIAL

Proyecto Final de Investigación previo a la obtención del título de Ingeniero
Comercial

TRABAJO DE TITULACIÓN

EL CLIMA ORGANIZACIONAL Y SU INCIDENCIA EN EL DESEMPEÑO
LABORAL DE LOS TRABAJADORES DE LA COOPERATIVA DE AHORRO
Y CRÉDITO SAGRADA FAMILIA LTDA. DE LA CIUDAD DE RIOBAMBA
PROVINCIA DE CHIMBORAZO PERÍODO 2015-2016.

AUTOR:

Segundo Marcos Yaguachi Morocho

TUTOR:

Ing. Wilson Saltos Aguilar

Riobamba – Ecuador


2017

INFORME DEL TUTOR

En mi calidad de Tutor, luego de haber revisado el desarrollo de la investigación elaborado por el Sr. Segundo Marcos Yaguachi Morocho, C.I. 060363138-3, tengo a bien informar que el trabajo investigativo indicado cuyo Título es: EL CLIMA ORGANIZACIONAL Y SU INCIDENCIA EN EL DESEMPEÑO LABORAL DE LOS TRABAJADORES DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO SAGRADA FAMILIA LTDA. DE LA CIUDAD DE RIOBAMBA PROVINCIA DE CHIMBORAZO PERÍODO 2015-2016, cumple con los requisitos exigidos para que pueda ser expuesta al público, luego de ser evaluada por el Tribunal designado.

Riobamba, julio del 2017

Atentamente:



Ing. Wilson Saltos Aguilar
TUTOR

CALIFICACIÓN DEL TRABAJO ESCRITO

Proyecto de Investigación con el título EL CLIMA ORGANIZACIONAL Y SU INCIDENCIA EN EL DESEMPEÑO LABORAL DE LOS TRABAJADORES DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO SAGRADA FAMILIA LTDA. DE LA CIUDAD DE RIOBAMBA PROVINCIA DE CHIMBORAZO PERÍODO 2015-2016, realizado por Segundo Marcos Yaguachi Morocho y dirigido por el Ing. Wilson Saltos, aprobado por el Tribunal, ratificado con sus firmas.

MIEMBROS DEL TRIBUNAL

Ms. Wilson Saltos

TUTOR:

9.5.

Nota

Firma

Ms. Marieta Tapia

MIEMBRO 1:

9.5

Nota

Firma

Ms. Luis Paucar

MIEMBRO 2:

9,5

Nota

Firma

NOTA: 9.5 (SOBRE 10)

DERECHOS DE AUTORÍA

Las ideas, contenidos y expresiones emitidos en la presente investigación sobre el tema: EL CLIMA ORGANIZACIONAL Y SU INCIDENCIA EN EL DESEMPEÑO LABORAL DE LOS TRABAJADORES DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO SAGRADA FAMILIA LTDA. DE LA CIUDAD DE RIOBAMBA PROVINCIA DE CHIMBORAZO PERÍODO 2015-2016, son de exclusiva responsabilidad del autor y los derechos de autoría corresponden a la Universidad Nacional de Chimborazo.



Segundo Marcos Yaguachi Morocho

C.C. 060363138-3

AGRADECIMIENTO

Mi agradecimiento se dirige a Dios quien ha forjado mi camino y me ha guiado por el sendero correcto, por brindarme una vida llena de aprendizaje y experiencias. A mi familia por su apoyo incondicional.

A la Universidad Nacional de Chimborazo por los conocimientos brindados en mi formación como profesional. A todas las autoridades, docentes y en especial al Ing. Wilson Saltos por haberme dirigido de manera acertada con sus conocimientos en el desarrollo del presente trabajo investigativo.

A los directivos de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Sagrada Familia Ltda., por aceptar la realización de la investigación y ayudar con la información necesaria para el desarrollo de la misma.

Marcos Yaguachi

DEDICATORIA

Primeramente, a Dios quien me ha dado la vida, sabiduría y me ha guiado por el camino del bien, por ser mi fortaleza enseñándome hacer frente a las dificultades.

Para mis padres: Juan Yaguachi y María Morocho por su apoyo incondicional, me han inculcado valores y principios el más importante tener persistencia en cumplir mis objetivos.

A mis hermanos, por ser parte importante de mi vida al ser ejemplos de perseverancia y ser apoyo en cada momento de mi carrera universitaria.

Marcos Yaguachi

ÍNDICE GENERAL

PORTADA.....	I
INFORME DEL TUTOR.....	II
CALIFICACIÓN DEL TRABAJO ESCRITO	III
DERECHOS DE AUTORÍA	III
AGRADECIMIENTO	V
DEDICATORIA	VI
ÍNDICE GENERAL.....	VII
ÍNDICE DE TABLAS	IX
ÍNDICE DE GRÁFICOS	X
RESUMEN.....	XI
ABSTRACT.....	XII
1 INTRODUCCIÓN	1
2 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	2
3 JUSTIFICACIÓN	3
4 OBJETIVOS.....	4
4.1 OBJETIVO GENERAL	4
4.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS	4
MARCO TEÓRICO	5
5.1 UNIDAD I: GENERALIDADES DE LA EMPRESA	5
5.1.1 Antecedentes de la empresa	5
5.1.2 Localización	5
5.1.3 Logotipo de la entidad financiera	5
5.1.4 Misión.....	6
5.1.5 Visión	6
5.1.6 Valores Corporativos.....	6
5.1.7 Productos y Servicios	6
5.1.8 Estructura organizacional	7
5.2 UNIDAD II: CLIMA ORGANIZACIONAL	7
5.2.1 Definición del Clima Organizacional	7
5.2.2 Importancia del clima organizacional	8
5.2.3 Efectos del clima organizacional.....	8
5.2.4 Comunicación.....	8
5.2.5 Liderazgo	10

5.2.6	Motivación.....	12
5.3	UNIDAD II DESEMPEÑO LABORAL	12
5.3.1	Definición de Desempeño Laboral.....	12
5.3.2	Factores que influyen en el Desempeño Laboral	13
5.3.3	Satisfacción laboral	13
5.3.4	Plan de incentivos.....	13
5.3.5	Autoestima.....	14
5.3.6	Trabajo en equipo	14
5.3.7	Dimensiones del desempeño laboral	14
	METODOLOGÍA	15
6.1	MÉTODO DE INVESTIGACIÓN.....	15
6.2	TIPO DE INVESTIGACIÓN	15
6.3	DISEÑO DE INVESTIGACIÓN	15
6.4	POBLACIÓN Y MUESTRA	16
6.5	TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS	16
6.5.1	Técnicas.....	16
6.5.2	Instrumentos.....	16
	RESULTADOS Y DISCUSIÓN	17
	HIPÓTESIS GENERAL	17
	UBICACIÓN Y DESCRIPCIÓN DE LA INFORMACIÓN PERTINENTE A LA HIPÓTESIS.....	17
	ENCUESTA APLICADA A LOS TRABAJADORES DE LA COOPERATIVA DE AHORRO CRÉDITO SAGRADA FAMILIA LTDA.....	18
	FICHA DE OBSERVACIÓN APLICADA EN LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO SAGRADA FAMILIA LTDA.....	28
	ANÁLISIS DE LA INFORMACIÓN OBTENIDA EN RELACIÓN CON LA NATURALEZA DE LA HIPÓTESIS	29
	CUADRO DE PORCENTAJE E INTERPRETACIÓN DE LOS RESULTADOS OBTENIDOS	30
	CONTRASTACIÓN DE LA HIPÓTESIS	31
	CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....	32
	CONCLUSIONES	32
	RECOMENDACIONES	32
	BIBLIOGRAFÍA.....	33
	ANEXOS	34

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1: Población de la COAC Sagrada Familia Ltda.	16
Tabla 2: Ambiente de trabajo	18
Tabla 3: Comodidad sobre el área de trabajo	19
Tabla 4: Opiniones de los trabajadores escuchadas por los superiores.....	20
Tabla 5: Clima organizacional	21
Tabla 6: Trabajo en equipo	22
Tabla 7: Manual de funciones	23
Tabla 8: Motivación a los trabajadores	24
Tabla 9: Reconocimientos a los trabajadores.....	25
Tabla 10: Comunicación entre las diferentes áreas.....	26
Tabla 11: Tecnología adecuada.....	27
Tabla 12: Ficha de observación aplicada a la COAC Sagrada Familia Ltda.	28
Tabla 13: Porcentaje e interpretación de los resultados obtenidos de la encuesta aplicada a los trabajadores de la COAC Sagrada Familia Ltda.	30

ÍNDICE DE GRÁFICOS

Gráfico 1: Logotipo de la COAC Sagrada Familia Ltda.....	5
Gráfico 2: Estructura organizacional de la COAC Sagrada Familia Ltda.	7
Gráfico 3: Modelo del proceso de la comunicación.....	9
Gráfico 4: Ambiente de trabajo.....	18
Gráfico 5: Comodidad sobre el área de trabajo.....	19
Gráfico 6: Opiniones de los trabajadores escuchadas por los superiores.....	20
Gráfico 7: Clima organizacional	21
Gráfico 8: Trabajo en equipo	22
Gráfico 9: Manual de funciones	23
Gráfico 10: Motivación a los trabajadores	24
Gráfico 11: Reconocimientos a los trabajadores.....	25
Gráfico 12: Comunicación entre las diferentes áreas.....	26
Gráfico 13: Tecnología adecuada.....	27

RESUMEN

El presente trabajo de investigación consiste en el Clima Organizacional y su incidencia en el Desempeño Laboral de los trabajadores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Sagrada Familia Ltda., de la ciudad de Riobamba Provincia de Chimborazo Período 2015-2016, con la finalidad de evaluar la situación actual del clima organizacional y los factores que influyen en el desempeño laboral.

La investigación inicia con el problema mediante el planteamiento y se establecen los objetivos que se pretenden alcanzar, además se justifica en la importancia del adecuado ambiente laboral en las organizaciones que les permita incrementar su productividad. En el marco teórico se da a conocer los antecedentes de la entidad, también la fundamentación de conceptos dados por diferentes autores relacionados a la investigación y sustentados con la respectiva cita bibliográfica.

La metodología que se utilizó es el método hipotético-deductivo para estudiar el problema de manera general. En cuanto a los resultados y discusión se aplicaron las técnicas e instrumentos de investigación para identificar la situación actual del clima organizacional, también diagnosticar el desempeño laboral y analizar el nivel de satisfacción laboral, tomando como sustento las encuestas aplicadas al personal de la entidad. Finalmente se establece las conclusiones y recomendaciones mediante resultados obtenidos en la investigación.

Palabras claves: Clima Organizacional, Desempeño Laboral, liderazgo, calidad, eficiencia, productividad.

ABSTRACT

This research work consists on the Organizational Environment and its incidence in the Work Performance of the workers of the Cooperative of Savings and Credit Sagrada Familia Ltda. of Riobamba city Province of Chimborazo Period 2015-2016, with the purpose of evaluating the current situation of the organizational environment and the factors that influence the work performance.

The research begins by describing the problem and establishes the objectives that are intended to be achieved, and is justified with the importance of the adequate work environment in organizations that allows them to increase their productivity. In the theoretical framework, the background of the entity is presented, as well as the basis of concepts given by different authors related to the research and supported by the respective bibliographic references.

The methodology used is the hypothetical-deductive method to study the problem in a general way. Regarding the results and discussion, the research techniques and instruments were applied to identify the current situation of the organizational environment, also to diagnose the work performance and analyze the level of job satisfaction, based on the surveys applied to the entity's staff. Finally, the conclusions and recommendations are established through results obtained in the research.

Key words: Organizational Climate, Work Performance, quality, efficiency, productivity.


Ms. Mercedes Gallegos N.

LANGUAGE'S CENTER TEACHER



1 INTRODUCCIÓN

En los actuales momentos las empresas enfocan sus esfuerzos en ofrecer productos y/o servicios de calidad para lograr la aceptación en un mercado competitivo, por ello los Administradores orientan sus estrategias en potenciar al recurso más importante que es el talento humano ya que es el motor fundamental para el desarrollo de la empresa y de su buen desempeño laboral depende que la organización tenga éxito.

Para (Chiavenato, 2009)“el clima organizacional se refiere al ambiente existente entre los miembros de la organización. Está estrechamente ligado al grado de motivación de los empleados e indica de manera específica las propiedades motivacionales del ambiente organizacional. Por consiguiente, es favorable cuando proporciona la satisfacción de las necesidades personales y la elevación moral de los miembros, y desfavorable cuando no se logra satisfacer esas necesidades”.

El Clima Organizacional es un componente de gran importancia en las organizaciones, para alcanzar resultados positivos en cuanto a calidad, eficiencia y eficacia; además motiva a los trabajadores a tener una conducta agradable, ser comprometidos y responsables en las actividades encomendadas.

(Palaci, 2005) Plantea que: “El desempeño laboral es el valor que se espera aportar a la organización de los diferentes episodios conductuales que un individuo lleva a cabo en un período de tiempo. Estas conductas, de un mismo o varios individuos en diferentes momentos temporales a la vez, contribuirán a la eficiencia organizacional”.

El desempeño laboral es el rendimiento y la actitud de los trabajadores que permite demostrar la eficiencia al desempeñar las funciones que están a su cargo.

El objetivo primordial del presente trabajo investigativo es, determinar cómo incide el clima organizacional y los factores que influyen en el desempeño laboral de los trabajadores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Sagrada Familia Ltda., a la vez establecer alternativas de mejora del clima organizacional en la entidad financiera.

El resultado de esta investigación ayudará a la entidad a ser más competitivos en el mercado financiero y no solo se beneficiarán el personal que labora sino también los clientes, puesto que el cambio será reflejado en la calidad de atención que les brinde a ellos; también será de gran utilidad a otras entidades que presten servicios similares a la estudiada, ya que podrán crear un buen ambiente laboral que les permita incrementar su productividad.

2 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

En la actualidad la carencia de un buen Clima Organizacional refleja evidentemente las debilidades y conflictos internos, es por ello que las organizaciones necesitan contar con personal capacitado y motivado ya que de esa manera se puede permanecer en un mercado financiero tan competitivo.

Para un buen desempeño laboral, las aptitudes y las habilidades no son lo único importante de los trabajadores, por ende, es necesario conocer las características del personal, saber qué los motiva a desempeñar de manera eficiente sus funciones para que la entidad pueda contar con personal satisfecho que aporte al cumplimiento de los objetivos empresariales.

La Cooperativa de Ahorro y crédito Sagrada Familia Ltda. al no contar con un buen clima organizacional se ve afectado en el desempeño laboral de los trabajadores puesto que no se sienten comprometidos con las funciones a desempeñar es decir solo llegan a cumplir su jornada laboral mas no sentirse parte de la institución lo cual afecta al crecimiento de la organización.

El deficiente nivel de satisfacción laboral en la Cooperativa de Ahorro y crédito Sagrada Familia Ltda., ocasiona un bajo rendimiento en las actividades que realizan los trabajadores día a día en su lugar de trabajo.

También la limitada capacitación al personal origina el bajo nivel de desempeño laboral ya que los trabajadores de la entidad financiera no están actualizados con los cambios que se presentan a nivel empresarial. De la misma manera la falta de liderazgo ocasiona que en la empresa los trabajadores no cumplan a cabalidad sus actividades encomendadas al no existir una supervisión continua.

La Cooperativa de Ahorro y Crédito Sagrada Familia Ltda., deberá tomar en cuenta los factores que influyen en el clima organizacional y desempeño laboral para alcanzar un ambiente de trabajo favorable y lograr un compromiso por parte de los trabajadores que forman parte de la entidad.

3 JUSTIFICACIÓN

Mediante la presente investigación de El clima organizacional y su incidencia en el desempeño laboral de los trabajadores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Sagrada Familia Ltda., se pretende analizar las percepciones de los trabajadores en lo referente al ambiente laboral.

Puesto que en la actualidad existe una problemática empresarial que ha obligado a los trabajadores se sientan inconformes con el ambiente laboral, esto se debe que los directivos de las empresas pasan por alto muchos aspectos que para los trabajadores son muy importantes en su labor diaria.

El clima organizacional es fundamental en una empresa ya que motiva a todos los colaboradores a ser mejores cada día tanto personal como en lo laboral haciendo un ambiente de trabajo favorable, mostrando mejores resultados que benefician a la empresa, y altos niveles de satisfacción en el desempeño por parte de los trabajadores.

Por ello se considera la necesidad de que la Cooperativa de Ahorro y Crédito Sagrada Familia Ltda., adopte medidas de mejora para un cambio de mentalidad en el personal, tomando mucho en cuenta que el recurso humano es el motor principal de una empresa y que los beneficios económicos no sean favorables solo para la empresa sino también para todos los colaboradores.

4 OBJETIVOS

4.1 OBJETIVO GENERAL

Determinar la incidencia del clima organizacional en el desempeño laboral de los trabajadores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Sagrada Familia Ltda., de la ciudad de Riobamba provincia de Chimborazo período 2015-2016.

4.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Identificar la situación actual del Clima Organizacional de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Sagrada Familia Ltda., realizando un análisis para conocer el ambiente laboral existente en la entidad.
- Realizar un diagnóstico del Desempeño Laboral de los trabajadores de la COAC Sagrada Familia Ltda., a fin de establecer las causas que ocasionan el bajo rendimiento.
- Indagar el nivel de satisfacción laboral mediante la aplicación de técnicas de investigación para identificar los factores que influyen en el desempeño laboral de los trabajadores.

MARCO TEÓRICO

5.1 UNIDAD I: GENERALIDADES DE LA EMPRESA

5.1.1 Antecedentes de la empresa

El 25 de febrero de 1995 se crea la Caja de Ahorro y Crédito Sagrada Familia por la pastoral indígena de Cacha, que promovieron la reivindicación social y económica de las personas de escasos recursos.

En el año 2009 se constituye formalmente como Cooperativa de Ahorro y Crédito Sagrada Familia Ltda., que hoy por hoy es una organización jurídica que se encuentra legalmente constituida en el país; mediante Acuerdo Ministerial 0040 del Ministerio de Bienestar Social e inscrita en el Registro General de Cooperativas con el Número de Orden 7294, con la finalidad de ayudar a las personas a financiar sus actividades.

En la actualidad la Cooperativa de Ahorro y Crédito Sagrada Familia desarrolla sus operaciones en las ciudades de Riobamba, Quito y La Libertad las mismas que son para brindar un mejor servicio a los socios y socias a nivel del sistema financiero, como merecen ser atendidos.

5.1.2 Localización

La Cooperativa de Ahorro y Crédito Sagrada Familia Ltda., se encuentra ubicada en la ciudad de Riobamba en las calles Espejo y Orozco, en el edificio de la Curia.

5.1.3 Logotipo de la entidad financiera

Gráfico 1: Logotipo de la COAC Sagrada Familia Ltda.



Fuente: COAC Sagrada Familia Ltda.

5.1.4 Misión

“Somos una Cooperativa de Ahorro y Crédito confiable, eficiente, gracias a su personal capacitado y comprometido con los objetivos institucionales, genera credibilidad y transparencia, fomentando el desarrollo socioeconómico del país, a través de la diversidad de servicios financieros que la COAC brinda a sus asociados”. (COAC Sagrada Familia Ltda.)

5.1.5 Visión

“Ser una institución cooperativa sólida, sustentable líder del sistema financiero mediante los servicios financieros y complementarios que brinde, contando con el talento humano idóneo y la tecnología de punta a fin de consolidarse como una alternativa de soluciones integrales de todos los actores de nuestra cooperativa”. (COAC Sagrada Familia Ltda.)

5.1.6 Valores Corporativos

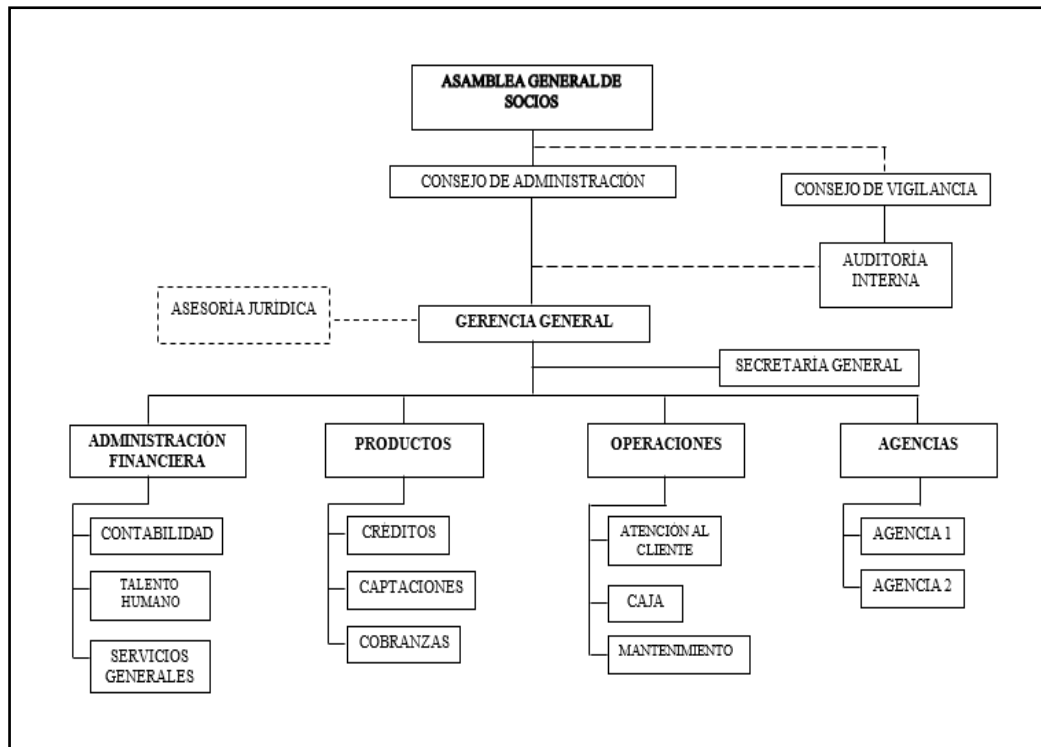
- “Honestidad en todos los actos personales e institucionales
- Equidad de género
- Promoción y práctica del comercio justo
- Responsabilidad
- Interculturalidad
- Respeto al medio ambiente
- Cooperación y trabajo en equipo
- Amabilidad y atención personalizada”

5.1.7 Productos y Servicios

- “Ahorros normales
- Ahorro programado
- Depósitos a plazo fijo
- Crédito micro empresarial
- Pagos de servicios básicos
- Pago del bono de desarrollo humano
- Cobro de RISE
- Money Gram”

5.1.8 Estructura organizacional

Gráfico 2: Estructura organizacional de la COAC Sagrada Familia Ltda.



Fuente: COAC Sagrada Familia Ltda.

5.2 UNIDAD II: CLIMA ORGANIZACIONAL

5.2.1 Definición del Clima Organizacional

El clima organizacional son las percepciones compartidas que tienen los miembros de una organización acerca de los procesos organizacionales, tales como las políticas, el estilo de liderazgo, las relaciones interpersonales, la remuneración, etc. Es importante recordar que la percepción de cada trabajador es distinta y ésta determina su comportamiento en la organización por lo que el clima organizacional varía de una organización a otra. (García Ramírez & Ibarra Velasquez, 2012)

Según el párrafo anterior el clima organizacional se constituye como la percepción de cada trabajador de los procesos que aplica la organización para tener un buen ambiente laboral dentro de la misma y que los colaboradores se sientan bien y así alcanzar los objetivos trazados por la organización

5.2.2 Importancia del clima organizacional

Es importante tomar atención el clima organizacional en las empresas, ya que si los trabajadores se sienten identificados y parte de la empresa es probable que aumente el rendimiento en las actividades que realicen. Es esencial que los trabajadores se sientan cómodos en el área en que desempeñan sus labores porque, al no estar en un ambiente adecuado pueden sentir desmotivados a seguir en la empresa.

5.2.3 Efectos del clima organizacional

El clima organizacional, puede afectar de manera positiva o negativa en el cumplimiento de los objetivos ya que existen aspectos a tomar en consideración para contar con un adecuado clima organizacional. Esos aspectos se refieren al ambiente físico, características estructurales, ambiente social, características personales y el comportamiento organizacional.

5.2.4 Comunicación

“La comunicación es la comprensión, transmisión e intercambio de información de una persona a otra, por medio de símbolos que tienen un significado”. (Hellriegel, Jackson, & Slocum, 2009)

La comunicación consiste en el proceso de emisión y recepción de mensajes. Es el intercambio de opiniones o información la misma que debe ser clara y preciso para que pueda ser comprendido.

Propósito de la comunicación

Según (Hellriegel, Jackson, & Slocum, 2009), determina lo siguiente:

El principal propósito de la comunicación en una empresa es tener información disponible para actuar o facilitar procesos de cambio, influir la acción hacia el bienestar de la empresa. La comunicación es esencial para el funcionamiento interno de las empresas porque integra funciones gerenciales.

La comunicación es necesaria para:

- Establecer y diseminar las metas de una empresa
- Desarrollar planes para su logro
- Organizar los recursos humanos y otros de la manera más eficiente y efectiva

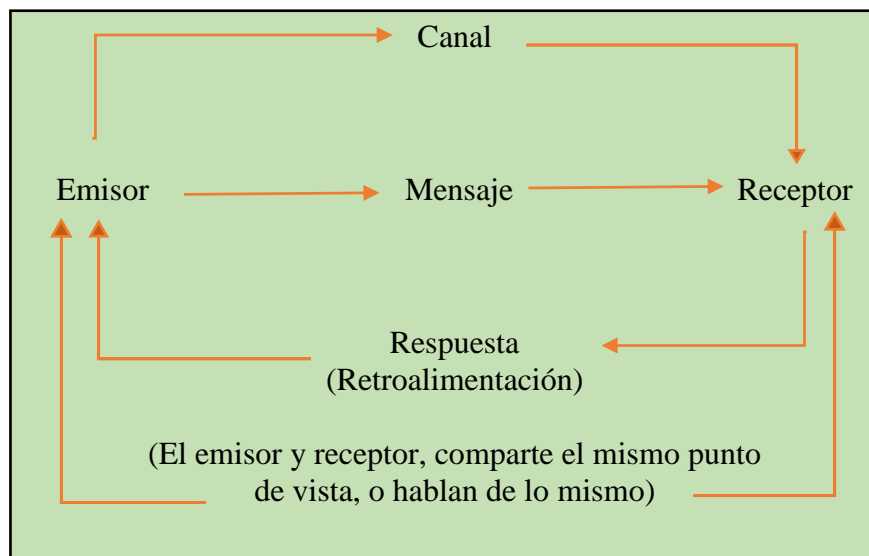
- Seleccionar, desarrollar y evaluar a los miembros de la organización
- Liderar, dirigir, motivar y crear un clima en el que las personas quieran contribuir
- Controlar el desempeño.

Proceso de comunicación

Según (Koontz, Weihrich, & Cannice , 2008) señala lo siguiente:

El proceso de la comunicación incluye al emisor, la transmisión de un mensaje a través de un canal seleccionado y el receptor.

Gráfico 3: Modelo del proceso de la comunicación



Fuente: Administración: Una perspectiva global y empresarial (2008)

Elaborado por: Marcos Yaguachi

Emisor: Es quien inicia la comunicación, el que da a conocer el mensaje y lo emite.

Mensaje: Es la información que el emisor quiere transmitir al receptor.

Canal: Es el medio por el cual se da la transmisión del mensaje, entre el emisor y el receptor. El mensaje puede ser oral o escrito y su transmisión a través de un memorando, una computadora, el teléfono, un telegrama, correo electrónico (e-mail) (virtuales), televisión u otros medios digitales (como páginas o espacios colaborativos).

Receptor: Es quien recibe el mensaje.

Retroalimentación: Es la respuesta del receptor al mensaje del emisor, es decir que el receptor ha comprendido el mensaje del emisor.

Medios de comunicación

“Es conveniente analizar los medios de comunicación existentes para una comunicación efectiva y favorable dentro de una organización, así como hacer uso de estos ya sea individual o colectivamente”. (Koontz, Weihrich, & Cannice , 2008)

Entre los medios de comunicación que señala los autores tenemos:

Comunicación escrita

Es el proceso escrito mediante el cual el emisor emite un mensaje al receptor, se percibe mediante la visión, puesto que las palabras se leen. Por lo tanto, este proceso necesita de la atención de ambas partes ya que el emisor quiere transmitir un mensaje comprensible.

Comunicación oral

Es la que se establece entre dos o más personas, utilizando como medio de trasmisión del mensaje el habla y la audición y como código un idioma.

Comunicación no verbal

Es el proceso de comunicación en el que se emite un mensaje al receptor mediante el uso de señales y gestos

5.2.5 Liderazgo

“El liderazgo es el proceso mediante el cual una persona ejerce influencia social sobre los miembros de un grupo específico”. (Tirso, 2010)

Es el conjunto de habilidades que posee una determinada persona para influir en la manera de pensar y actuar de otras personas, motivando a que dichas personas realicen de manera eficiente las funciones encomendadas.

Estilos de Liderazgo

“Estilo de liderazgo es una idea que todo administrador de empresas debe dominar”. (Robbins, y otros, 2009)

Los estilos de liderazgo determinados por los autores son los siguientes:

Liderazgo autocrático:

- Liderazgo directivo y liderazgo orientado a la tarea, la toma de decisiones se centra en el líder
- Toma decisiones sin consultar al equipo
- Mantiene distancia respecto de sus funcionarios o su equipo
- Está más preocupado por la tarea que por el grupo que la ejecuta.

Liderazgo democrático:

- Liderazgo participativo y liderazgo orientado a las personas, son normas que indican algún grado de participación de los empleados
- Piensa que debe crear un clima en donde la persona se sienta cómoda
- Enfoca su atención en el empleado o en el grupo
- Apoya y defiende a los empleados
- Pide opiniones o sugerencias de decisiones.

Liderazgo carismático:

“Un liderazgo carismático, pueden tener ciertas características, como la confianza en sí mismos, tener convicciones fuertes, articular una visión, ser capaces de iniciar el cambio, comunicar altas expectativas, tener la necesidad de influir en los seguidores y apoyarlos, demostrar entusiasmo y emoción, y estar en contacto con la realidad”. (Koontz, Weihrich, & Cannice , 2008)

Es el tipo de liderazgo en el que el líder tiene la capacidad de generar entusiasmo en las personas a las que está dirigiendo, al manejar una buena comunicación con ellos impulsa a que cumplan sus objetivos propuestos.

Liderazgo transaccional:

“Líderes transaccionales son quienes identifican que necesitan hacer los subordinados para alcanzar los objetivos, lo cual incluye aclarar roles y tareas, recompensar el desempeño y aportar para las necesidades de los seguidores”. (Koontz, Weihrich, & Cannice , 2008)

En este estilo de liderazgo se centra en la supervisión, organización y en el desempeño del grupo, el líder promueve el cumplimiento de las tareas encomendadas de sus seguidores mediante incentivos que motiven al trabajador un mayor rendimiento.

5.2.6 Motivación

“La motivación puede definirse como lo que impulsa, dirige y mantiene el comportamiento humano. En el ámbito laboral se alude al deseo del individuo de realizar el trabajo lo mejor posible. Este impulso a que nos referimos origina que se desencadene el proceso de motivación, debido a un estímulo externo o bien a una reflexión. Ante un estímulo proporcionado a una persona, ésta reaccionará de una manera u otra dependiendo todo de lo que podemos llamar su patrón de comportamiento”. (Porret, 2010)

“El proceso por el cual alguna razón – o motivo – inventiva, estimula y energiza el comportamiento humano”. (Robbins, y otros, 2009)

También los autores clasifican los motivos en:

Motivos internos: Se refiere a las necesidades, aptitudes, intereses, valores y habilidades de las personas

Motivos externos: Son estímulos o incentivos que la empresa ofrece, los cuales pueden satisfacer necesidades, despertar sentimientos de interés o representar recompensas deseadas.

5.3 UNIDAD II DESEMPEÑO LABORAL

5.3.1 Definición de Desempeño Laboral

“Desempeño laboral son las acciones o comportamientos observados en los empleados que son relevantes en el logro de los objetivos de la organización. En efecto, afirma que un buen desempeño laboral es la fortaleza más relevante con la cuenta una organización”. (Chiavenato I. , 2007)

El desempeño laboral es el rendimiento laboral del trabajador al realizar las funciones que le han sido encomendadas, forma parte esencial en el logro de objetivos de la organización.

5.3.2 Factores que influyen en el Desempeño Laboral

Existen factores que influyen en el desempeño laboral, estas pueden ser factores internos y externos.

Factores internos:

- Liderazgo
- Estructura organizacional
- Cultura de la empresa
- Políticas de la empresa.

Factores externos:

- Factores familiares
- Factores personales
- Factores ambientales
- Mala comunicación entre empleados.

5.3.3 Satisfacción laboral

La satisfacción laboral es un constructor global, que abarca facetas específicas de satisfacción tales como: el trabajo en sí, los compañeros de trabajo, salario e incentivos, sistemas de supervisión, las oportunidades de promoción, las condiciones ambientales de trabajo, y otros". (Vega, Martín, & Núñez , 2010)

La satisfacción laboral es el resultado, de varias actitudes del trabajador, el grado de conformidad del cumplimiento de las actividades a las que está a cargo.

5.3.4 Plan de incentivos

La retribución es uno de los principales mecanismos para atraer, mantener y motivar a los empleados para que contribuyan a alcanzar los objetivos de la empresa. De esta forma, el sistema de incentivos aproxima los objetivos individuales o de la organización, tratando esta de crear el valor o renta suficiente como para poder compensar adecuadamente la participación de los distintos grupos en el proceso de creación de riqueza". (Bello, 2013)

El incentivo es una manera de motivar al trabajador a sentirse parte esencial de una organización a la vez impulsa al cumplimiento de objetivos que pueden ser individuales u organizacionales.

5.3.5 Autoestima

La autoestima juega un papel muy importante en la calidad de vida de cada persona, en el campo laboral una persona con alto autoestima tiene la capacidad de asumir responsabilidades, ya que confía en sus competencias, es capaz de reconocer si comete algún error en su trabajo y aprender de ese error.

Presenta menor resistencia a los cambios, más bien es apto para enfrentarlos y dar solución a los problemas que se presenten en su entorno laboral.

Por lo tanto, es muy importante que la organización cuente con directivos y trabajadores con autoestima ya que ello implica un buen desempeño laboral.

5.3.6 Trabajo en equipo

Es el conjunto de personas con habilidades y competencias específicas asignadas a cumplir un determinado objetivo bajo la supervisión de un coordinador.

5.3.7 Dimensiones del desempeño laboral

Productividad laboral

Se refiere al aumento o disminución en el rendimiento de un trabajador en un tiempo determinado.

Eficacia

Es una medida del logro de resultados es decir la realización de actividades que permiten alcanzar con los objetivos propuestos.

Eficiencia laboral

Se refiere a la cantidad de utilización de los recursos de la organización para realizar un trabajo. Es decir, realizar el trabajo con un mínimo esfuerzo y a menor costo.

METODOLOGÍA

6.1 MÉTODO DE INVESTIGACIÓN

El método que se utilizó en la presente investigación fue el siguiente:

Método Hipotético-deductivo

Para aplicar este método de investigación se siguieron las siguientes fases:

- **Observación.** - Se pudo observar las conductas y acciones de cada uno de los trabajadores de la Cooperativa.
- **Hipótesis.** – La hipótesis formulada fue el siguiente: El inadecuado Clima Organizacional incide negativamente en el desempeño laboral de los trabajadores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Sagrada Familia Ltda., de la ciudad de Riobamba provincia de Chimborazo, período 2015-2016.
- **Dedución.** - A través de este método, se estudió el problema de manera general para llegar a establecer particularidades del mismo; es decir, con la aplicación de las encuestas se pudo obtener información para determinar los aspectos a tomar en cuenta para el mejoramiento del clima organizacional y lograr un alto nivel de desempeño laboral.
- **Contrastación de la hipótesis.** – Luego del análisis de la incidencia del clima organizacional en el desempeño laboral se procedió a aceptar o rechazar la hipótesis planteada.

6.2 TIPO DE INVESTIGACIÓN

- **Correlacional:** Es un tipo de investigación que permite medir el grado de relación entre dos o más variables en este caso la relación que existió entre el clima organizacional y el desempeño laboral de la COAC Sagrada Familia Ltda.
- **De campo:** La investigación fue ejecutada en un lugar determinado, en este caso en la COAC Sagrada Familia Ltda. de la ciudad de Riobamba.
- **Bibliográfica-Documental:** Se realizó indagaciones en base a la revisión de textos relacionados al clima organizacional y del desempeño laboral.

6.3 DISEÑO DE INVESTIGACIÓN

la investigación fue no experimental, porque en el proceso investigativo no existió ninguna manipulación de las variables, es decir el problema a investigarse se estudió tal y como se da en su contexto.

6.4 POBLACIÓN Y MUESTRA

6.4.1 Población

La población implicada en el presente proyecto de investigación se constituyó por los siguientes involucrados:

Tabla 1: Población de la COAC Sagrada Familia Ltda.

ÁREA	NÚMERO DE COLABORADORES
Gerente General	1
Presidente	1
Contador	1
Auxiliar de contabilidad	1
Trabajadores	3
TOTAL	7 colaboradores

Fuente: COAC Sagrada Familia Ltda.

Elaborado por: Marcos Yaguachi

6.4.2 Muestra

Por ser un número reducido, no fue necesario la aplicabilidad de una muestra, se trabajó con la totalidad de la población.

6.5 TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS

6.5.1 Técnicas

- **Observación.** – Se acudió a las instalaciones de la COAC Sagrada Familia Ltda., con la finalidad de identificar aspectos importantes para el objeto de estudio.
- **Encuesta.** – Se elaboró un cuestionario y se aplicó a los trabajadores de la COAC Sagrada Familia Ltda., con el fin de recabar información clara sobre el problema a investigarse.

6.5.2 Instrumentos

- Ficha de Observación
- Cuestionarios de Encuesta

RESULTADOS Y DISCUSIÓN

HIPÓTESIS GENERAL

El inadecuado Clima Organizacional incide negativamente en el desempeño laboral de los trabajadores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Sagrada Familia Ltda., de la ciudad de Riobamba provincia de Chimborazo, período 2015-2016.

Variable Independiente. -Clima organizacional

“El concepto de clima (organizacional y/o laboral) adaptado a las organizaciones tienen connotaciones similares al clima ambiental, pero integran un conjunto de características objetivas y subjetivas que se dan en una organización, que la configuran y distinguen de otras organizaciones”. (Berbel, 2011)

Variable Dependiente. - Desempeño laboral

“Es una apreciación sistemática del valor que una persona demuestra, por sus características personales y/o por sus prestaciones conforme a un preciso procedimiento conducido por una o más personas conocedoras del puesto de trabajo”. (Gan & Triginé , 2013)

UBICACIÓN Y DESCRIPCIÓN DE LA INFORMACIÓN PERTINENTE A LA HIPÓTESIS

La presente investigación se realizó en las instalaciones de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Sagrada Familia Ltda., ubicada en las calles Espejo y Orozco, en el edificio de la Curia en la ciudad de Riobamba. Mediante la encuesta aplicada a los trabajadores de la entidad financiera se llegó a determinar la situación actual sobre el clima organizacional y el desempeño laboral de los trabajadores de la entidad, obteniendo los siguientes resultados:

ENCUESTA APLICADA A LOS TRABAJADORES DE LA COOPERATIVA DE AHORRO CRÉDITO SAGRADA FAMILIA LTDA.

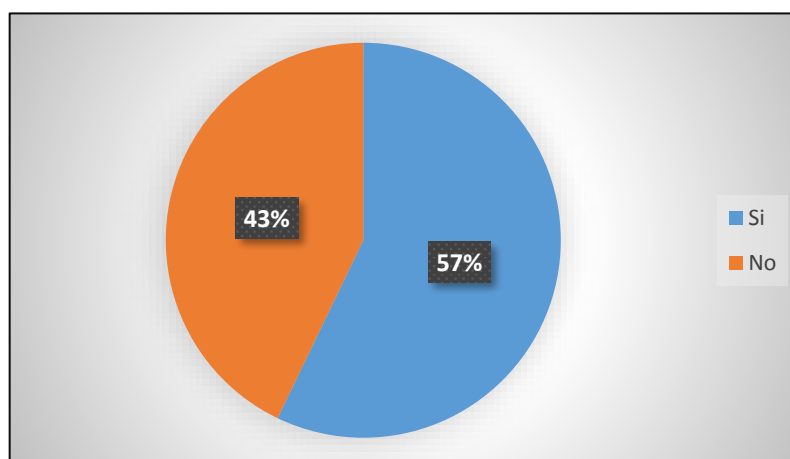
1. ¿Considera usted que en la Cooperativa existe un buen ambiente de trabajo?

Tabla 2: Ambiente de trabajo

Opciones de respuesta	Frecuencia	Porcentaje
Si	4	57%
No	3	43%
Total	7	100%

FUENTE: Encuesta aplicada a los trabajadores de la COAC Sagrada Familia Ltda.
ELABORADO POR: Marcos Yaguachi

Gráfico 4: Ambiente de trabajo



FUENTE: Tabla N° 2
ELABORADO POR: Marcos Yaguachi

Análisis e Interpretación: Según las respuestas obtenidas de los encuestados, el 57% respondieron que en la Cooperativa existe un buen ambiente de trabajo y un 43% manifiestan de manera diferente, puesto que es importante que en la entidad exista un buen ambiente para que los trabajadores se desempeñen de manera eficiente en sus labores.

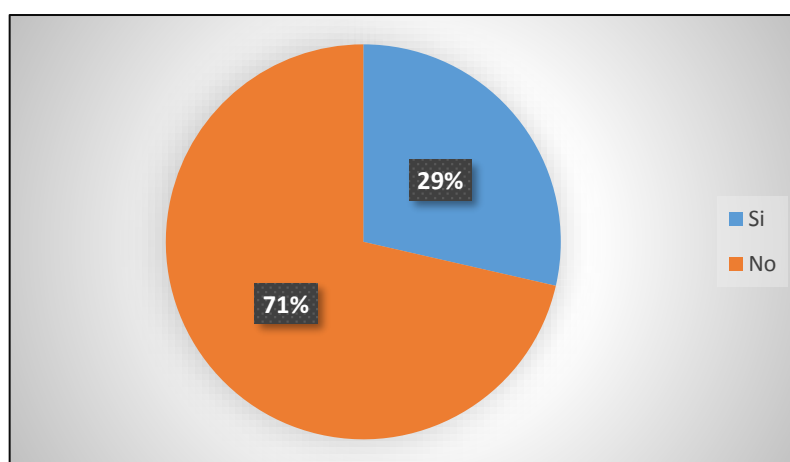
2. ¿Su área de trabajo es suficientemente cómodo?

Tabla 3: Comodidad sobre el área de trabajo

Opciones de respuesta	Frecuencia	Porcentaje
Si	2	29%
No	5	71%
Total	7	100%

FUENTE: Encuesta aplicada a los trabajadores de la COAC Sagrada Familia Ltda.
ELABORADO POR: Marcos Yaguachi

Gráfico 5: Comodidad sobre el área de trabajo



FUENTE: Tabla N° 3
ELABORADO POR: Marcos Yaguachi

Análisis e Interpretación: Para el 29% de los trabajadores el área de trabajo en el que desempeñan sus labores es suficientemente cómoda, sin embargo, para el 71% no lo es. Estos datos obtenidos de las encuestas ayudan a determinar que las áreas de trabajo en la Cooperativa no se encuentran en condiciones apropiadas, ya que solo existe un porcentaje mínimo que manifiesta que el área de trabajo es cómoda.

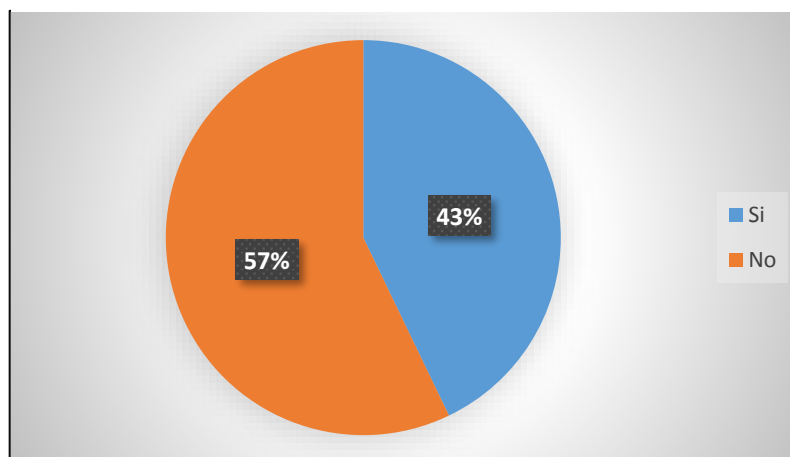
3. ¿Considera usted que sus opiniones son escuchadas por sus superiores?

Tabla 4: Opiniones de los trabajadores escuchadas por los superiores

Opciones de respuesta	Frecuencia	Porcentaje
Si	3	43%
No	4	57%
Total	7	100%

FUENTE: Encuesta aplicada a los trabajadores de la COAC Sagrada Familia Ltda.
ELABORADO POR: Marcos Yaguachi

Gráfico 6: Opiniones de los trabajadores escuchadas por los superiores



FUENTE: Tabla N° 4
ELABORADO POR: Marcos Yaguachi

Análisis e Interpretación: El 43% de trabajadores responden que sus opiniones son escuchadas por sus superiores, mientras que el 57% exponen que sus opiniones no han sido escuchadas. Esta información permite determinar que los Directivos no toman en cuenta las ideas que manifiestan los trabajadores tal vez porque no lo consideran importantes, por lo tanto, es necesario que sean escuchados ya que ellos perciben de cerca las necesidades de los clientes.

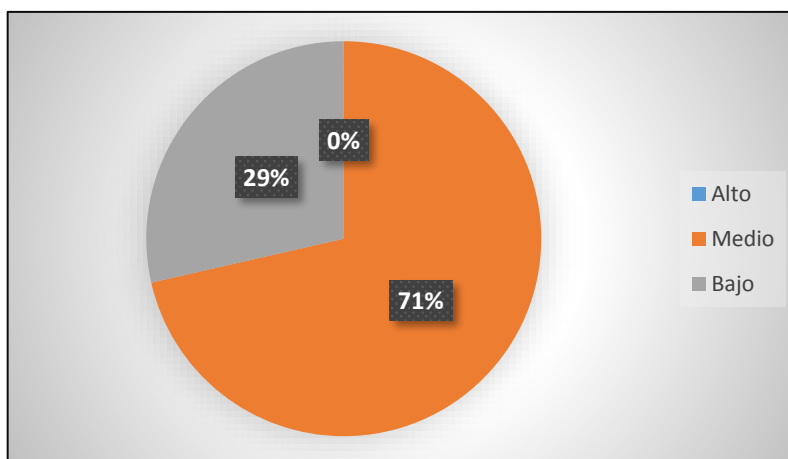
4. ¿Cómo califica usted el clima organizacional de la Cooperativa?

Tabla 5: Clima organizacional

Opciones de respuesta	Frecuencia	Porcentaje
Alto	0	0%
Medio	5	71%
Bajo	2	29%
Total	7	100%

FUENTE: Encuesta aplicada a los trabajadores de la COAC Sagrada Familia Ltda.
ELABORADO POR: Marcos Yaguachi

Gráfico 7: Clima organizacional



FUENTE: Tabla N° 5
ELABORADO POR: Marcos Yaguachi

Análisis e Interpretación: El 71% de trabajadores califican al clima organizacional de la Cooperativa como medio y el 29% como bajo. Esta información demuestra que el clima organizacional no es aceptable puesto que ocasiona que la entidad no cumpla con los objetivos institucionales.

5. ¿Existe el trabajo en equipo con sus compañeros?

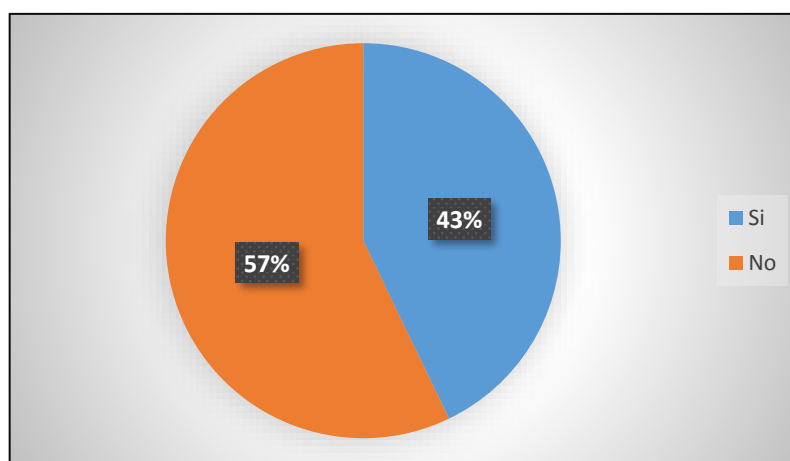
Tabla 6: Trabajo en equipo

Opciones de respuesta	Frecuencia	Porcentaje
Si	3	43%
No	4	57%
Total	7	100%

FUENTE: Encuesta aplicada a los trabajadores de la COAC Sagrada Familia Ltda.

ELABORADO POR: Marcos Yaguachi

Gráfico 8: Trabajo en equipo



FUENTE: Tabla N° 6

ELABORADO POR: Marcos Yaguachi

Análisis e Interpretación: El 43% de los trabajadores manifiesta que, si existe el trabajo en equipo entre compañeros, mientras que el 57% responden que no. Estos resultados determinan la inexistencia del trabajo en equipo, ocasionando conflictos en las relaciones laborales de la Cooperativa.

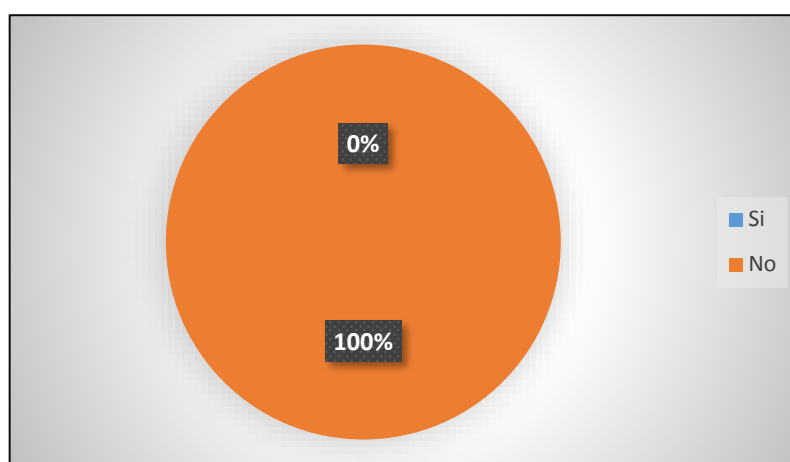
6. ¿La Cooperativa cuenta con un manual de funciones?

Tabla 7: Manual de funciones

Opciones de respuesta	Frecuencia	Porcentaje
Si	0	0%
No	7	100%
Total	7	100%

FUENTE: Encuesta aplicada a los trabajadores de la COAC Sagrada Familia Ltda.
ELABORADO POR: Marcos Yaguachi

Gráfico 9: Manual de funciones



FUENTE: Tabla N° 7
ELABORADO POR: Marcos Yaguachi

Análisis e Interpretación: Mediante los resultados de la encuesta el 100% de los trabajadores responden que la Cooperativa no cuenta con un manual de funciones, ya que al ser un instrumento de trabajo que contiene normas y actividades que deben desempeñar en cada área, al no existir un manual de funciones los trabajadores no conocen claramente las actividades a realizar en la entidad.

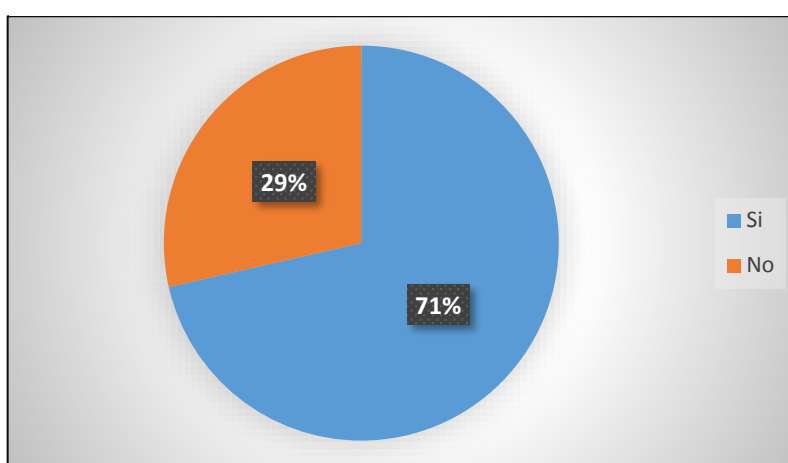
7. ¿Existe una motivación a los trabajadores en la Cooperativa?

Tabla 8: Motivación a los trabajadores

Opciones de respuesta	Frecuencia	Porcentaje
Si	5	71%
No	2	29%
Total	7	100%

FUENTE: Encuesta aplicada a los trabajadores de la COAC Sagrada Familia Ltda.
ELABORADO POR: Marcos Yaguachi

Gráfico 10: Motivación a los trabajadores



FUENTE: Tabla N° 8
ELABORADO POR: Marcos Yaguachi

Análisis e Interpretación: Mediante los resultados de la encuesta el 71% de encuestados responden que en la Cooperativa si existe una motivación a los trabajadores, mientras que el 29% responden lo contrario, por lo tanto, es necesario que los directivos realicen motivación para que exista mayor desempeño laboral por parte de los trabajadores.

8. ¿En la Cooperativa se realizan reconocimientos a los trabajadores que se destacan mejor en sus funciones?

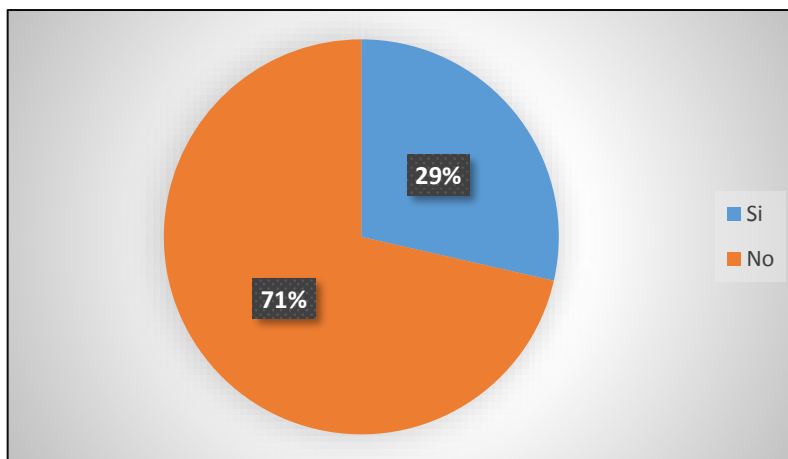
Tabla 9: Reconocimientos a los trabajadores

Opciones de respuesta	Frecuencia	Porcentaje
Si	2	29%
No	5	71%
Total	7	100%

FUENTE: Encuesta aplicada a los trabajadores de la COAC Sagrada Familia Ltda.

ELABORADO POR: Marcos Yaguachi

Gráfico 11: Reconocimientos a los trabajadores



FUENTE: Tabla N° 9

ELABORADO POR: Marcos Yaguachi

Análisis e Interpretación: El 29% de encuestados responden que la Cooperativa si realizan reconocimientos a los trabajadores que se destacan mejor en sus funciones mientras que es 71% manifiestan que no se realizan reconocimientos, por lo que se puede determinar de manera general que no existen reconocimientos equitativos en la organización.

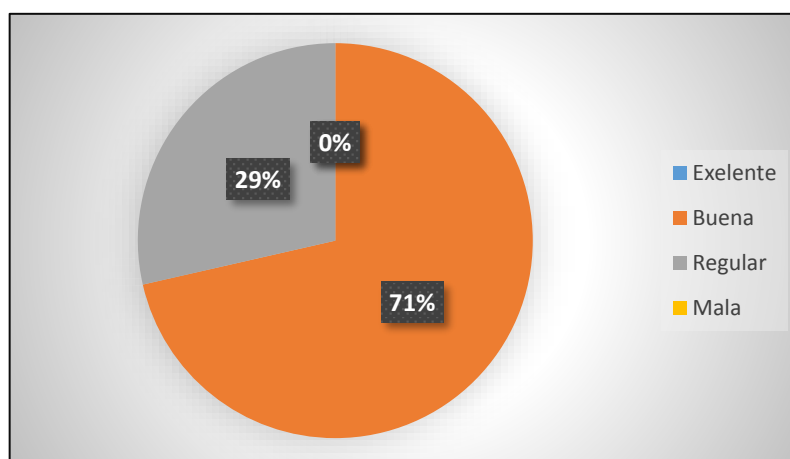
9. ¿Cómo califica la comunicación que existe entre las diferentes áreas de la Cooperativa?

Tabla 10: Comunicación entre las diferentes áreas

Opciones de respuesta	Frecuencia	Porcentaje
Excelente	0	0%
Buena	5	71%
Regular	2	29%
Mala	0	0%
Total	7	100%

FUENTE: Encuesta aplicada a los trabajadores de la COAC Sagrada Familia Ltda.
ELABORADO POR: Marcos Yaguachi

Gráfico 12: Comunicación entre las diferentes áreas



FUENTE: Tabla N° 10
ELABORADO POR: Marcos Yaguachi

Análisis e Interpretación: El 71% de trabajadores califican que la comunicación entre las diferentes áreas de la Cooperativa es buena porque existen los canales adecuados, mientras que el 29% califica que es regular porque no conocen los medios de comunicación que prevalece en la entidad financiera.

10. ¿Cuenta con tecnología adecuada para realizar su trabajo?

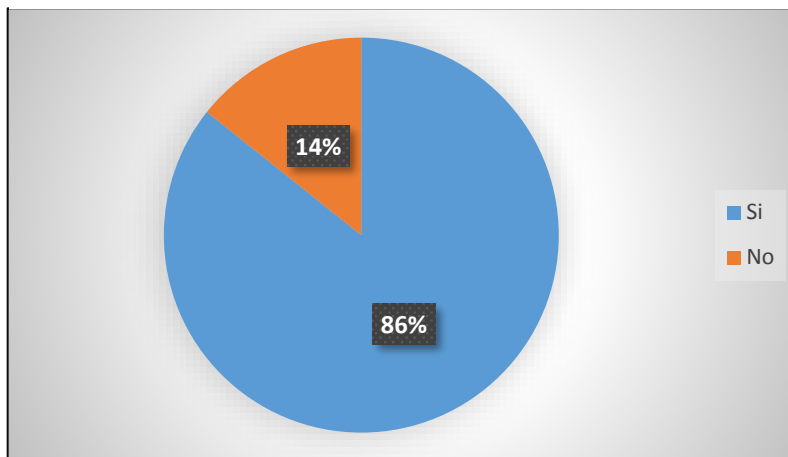
Tabla 11: Tecnología adecuada

Opciones de respuesta	Frecuencia	Porcentaje
Si	6	86%
No	1	14%
Total	7	100%

FUENTE: Encuesta aplicada a los trabajadores de la COAC Sagrada Familia Ltda.

ELABORADO POR: Marcos Yaguachi

Gráfico 13: Tecnología adecuada



FUENTE: Tabla N° 11

ELABORADO POR: Marcos Yaguachi

Análisis e Interpretación: Mediante los resultados de la encuesta el 86% de los trabajadores responden que la tecnología para realizar el trabajo si son adecuadas, sin embargo, el 14% responden que no lo son, por lo tanto, es necesario que la cooperativa actualice los equipos tecnológicos para que los trabajadores desempeñen de manera eficiente sus labores.

FICHA DE OBSERVACIÓN APLICADA EN LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO SAGRADA FAMILIA LTDA.

En la presente investigación se consideró necesario aplicar una ficha de observación mediante preguntas relacionados al tema de investigación con la finalidad de conocer aspectos importantes del clima organizacional de la entidad financiera. Los resultados son los siguientes:

Tabla 12: Ficha de observación aplicada a la COAC Sagrada Familia Ltda.

PREGUNTAS	SI	NO	ANÁLISIS
1. ¿Cree usted que en la COAC Sagrada Familia Ltda. existe un buen clima organizacional?		x	El personal de la COAC Sagrada Familia Ltda. consideran que la entidad no cuenta con un buen clima organizacional.
2. ¿En la COAC Sagrada Familia Ltda. se preocupan por evaluar el clima organizacional?		x	Los directivos no se preocupan por evaluar el clima organizacional
3. ¿Se desarrollan programas de capacitación para todo el personal de la cooperativa?		x	Los entrevistados responden que hay ciertos trabajadores que no han recibido capacitación
4. ¿La COAC Sagrada Familia cuenta con un plan de incentivos y asenso?		x	Los trabajadores manifiestan que la entidad no cuenta con un plan de incentivos y asenso
5. ¿En caso de que se presente algún obstáculo, el líder brinda apoyo para superarlo?	x		Los trabajadores responden que al presentarse algún obstáculo el líder les brinda apoyo
6. ¿Los trabajadores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Sagrada Familia Ltda. se encuentran motivados?	x		Los directivos realizan la motivación, pero no existe una motivación equitativa
7. ¿En la Cooperativa se fomenta y desarrolla el trabajo en equipo?		x	Existe un cierto grado de individualismo
8. ¿El espacio físico donde desempeñan las funciones el personal son adecuadas?		x	Los entrevistados responden, que el espacio físico en el que desempeñan sus labores no es adecuado
9. ¿Los trabajadores se encuentran comprometidos con la empresa?		x	Hay trabajadores que solo llegan a cumplir su horario de trabajo
10. ¿Existen comunicación fluida dentro del equipo de trabajo?		x	No existe una comunicación fluida dentro del equipo de trabajo.

FUENTE: Elaboración propia

ANÁLISIS DE LA INFORMACIÓN OBTENIDA EN RELACIÓN CON LA NATURALEZA DE LA HIPÓTESIS

Variable independiente: Clima Organizacional

Dentro de este análisis se presenta los aspectos de mayor importancia identificados en el entorno laboral de la Cooperativa entre los cuales se presenta los siguientes:

- Incomodidad en el área de trabajo para la atención a los clientes,
- Clima organizacional bajo,
- Falta de una buena comunicación en su totalidad entre las diferentes áreas de la entidad ya que la información en ciertos casos no llega de forma correcta hacia quienes reciben el mensaje, y
- Falta de actualización de los equipos tecnológicos para realizar el trabajo.

Variable dependiente: Desempeño laboral

Mediante los datos obtenidos de las encuestas aplicadas a los trabajadores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Sagrada Familia Ltda., se establece que existen factores que influyen en el desempeño laboral como son:

- Inadecuado ambiente de trabajo que ocasiona ineficiencia en las labores desempeñadas por los trabajadores,
- Falta de interés de los directivos en tomar en cuenta las opiniones de los trabajadores,
- Escasa voluntad de trabajar en equipo que provocan conflictos entre los trabajadores,
- Inexistencia de un manual de funciones,
- Escasa motivación a los trabajadores, y
- Falta de reconocimiento a los trabajadores que desempeñan mejor sus labores.

Todos esos aspectos conllevan a que las actividades desempeñadas por los trabajadores no se realicen a cabalidad y con eficiencia. Por lo tanto, se establece que un inadecuado clima organizacional incide de manera negativa en el desempeño laboral de los trabajadores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Sagrada Familia Ltda.

CUADRO DE PORCENTAJE E INTERPRETACIÓN DE LOS RESULTADOS OBTENIDOS

Tabla 13: Porcentaje e interpretación de los resultados obtenidos de la encuesta aplicada a los trabajadores de la COAC Sagrada Familia Ltda.

VARIABLES	PORCENTAJE	INTERPRETACIÓN
<u>Independiente:</u> Clima organizacional	71%	Indicó que existe incomodidad en el área de trabajo para la atención a los clientes.
	29%	Calificaron como bajo el clima organizacional existente en la Cooperativa.
	29%	Respondieron que la comunicación entre las diferentes áreas de la entidad es regular ya que la información en ciertos casos no llega de forma correcta hacia quienes reciben el mensaje, y
	14%	Manifestaron que la tecnología no es adecuada para realizar el trabajo.
<u>Dependiente:</u> Desempeño laboral	43%	Consideraron que el ambiente de trabajo es inadecuado, por lo tanto, ocasiona ineficiencia en las labores desempeñadas por los trabajadores,
	57%	Respondieron que sus opiniones no son tomadas en cuenta por sus superiores,
	57%	Manifestaron que existe poca voluntad para realizar trabajos en equipo porque se presenta poca responsabilidad para trabajar de manera conjunta, por la existencia de posibles rumores, envidia o cierto grado de egoísmo.
	100%	Respondieron que la entidad no cuenta con un manual de funciones,
	29%	consideraron que la motivación no se realiza de manera equitativa, y
	71%	Manifestaron que no se realizan reconocimientos a los trabajadores que mejor se destacan en sus funciones.

FUENTE: Elaboración propia

CONTRASTACIÓN DE LA HIPÓTESIS

El nivel de satisfacción laboral en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Sagrada Familia Ltda. es medio, puesto que mediante los resultados obtenidos de la encuesta se conoce que se necesita tomar muy en cuenta los factores que influyen para que los trabajadores se sientan satisfechos con las labores que desempeñan, ya que existe un porcentaje de trabajadores que dan a conocer que el ambiente de trabajo es inadecuado, a la vez que sus opiniones no son escuchadas por sus superiores, también que existe poca voluntad de trabajar en equipo, de igual forma la entidad no cuenta con un manual de funciones que permita conocer claramente a los trabajadores las funciones a desempeñar en sus puestos de trabajo, en la entidad no se realiza la motivación de manera equitativa, y los directivos de la cooperativa no reconocen el esfuerzo de los trabajadores que mejor se desempeñan en sus puestos de trabajo; son aspectos que ocasionan a que las actividades realizadas por los trabajadores en sus puestos de trabajo no se desarrollen de manera eficiente demostrando un inadecuado clima organizacional en la entidad financiera, por lo tanto se concluye que la hipótesis planteada: “El inadecuado Clima Organizacional incide negativamente en el desempeño laboral de los trabajadores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Sagrada Familia Ltda., de la ciudad de Riobamba provincia de Chimborazo, período 2015-2016, se acepta.

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

CONCLUSIONES

- El clima organizacional existente en la COAC Sagrada Familia Ltda., es aceptable de forma general ya que, mediante los resultados obtenidos de las encuestas en la escala de alto, medio y bajo los trabajadores calificaron que es medio, sin embargo, existen factores que la entidad debe considerar para que este mejore.
- Existe un bajo desempeño laboral por parte de los trabajadores de la COAC Sagrada Familia Ltda. debido a que el ambiente de trabajo en la entidad es inadecuado, también que sus opiniones no son tomadas en cuenta por sus superiores a la vez, la entidad no cuenta con un manual de funciones.
- El nivel de satisfacción laboral en la COAC Sagrada Familia Ltda. es medio, puesto que existe un porcentaje de trabajadores que manifiestan que no se sienten a gusto con el cargo que desempeñan y que en la entidad no se realiza la motivación de manera equitativa, de igual forma no se reconocen el esfuerzo de los trabajadores que mejor se desempeñan en sus puestos de trabajo.

RECOMENDACIONES

- Es fundamental que en la COAC Sagrada Familia Ltda., exista un buen liderazgo para que los trabajadores se sientan identificados con la entidad, es de suma importancia que se realice la motivación de manera equitativa, a la vez que se mejore la comunicación entre las diferentes áreas de la entidad y de igual manera capacitar a todos los trabajadores en cuanto al trabajo en equipo.
- La entidad debe mejorar el ambiente de trabajo, también tomar en cuenta las opiniones de sus trabajadores ya que ellos perciben de cerca las necesidades de los clientes y poder ofrecer un mejor servicio, también es fundamental que se diseñe un manual de funciones que indique claramente las funciones a desempeñar por cada trabajador.
- La entidad debe establecer medidas de mejora que permitan lograr un nivel de satisfacción alto en todos los trabajadores que forman parte de la organización, ya que los resultados se verán reflejados en la eficiencia al momento de cumplir con las funciones encomendadas.

BIBLIOGRAFÍA

- Bello, A. (2013). Reto de la innovación en la empresa industrial. (Segunda Ed.). Santiago: Ediciones Gránica.
- Berbel, G. (2011). *Manual de Recursos Humanos.* (Primera ed.). Barcelona: UOC.
- Chiavenato, I. (2007). Administración de recursos humanos: el capital humano de las organizaciones. México: McGraw-Hill.
- Chiavenato, I. (2009). Comportamiento Organizacional. La dinámica del éxito en las organizaciones. 2da edición. Bogotá Colombia: Mc Graw Hill.
- Cooperativa de Ahorro y Crédito Sagrada Familia Ltda .
- Gan , F., & Triginé , J. (2013). *Clima Laboral.* (Primera ed.). Madrid: Ediciones Díaz de Santos.
- Hellriegel, Jackson, S., & Slocum, J. (2009). Administración: Un enfoque basado en competencias. (11ª ed.). México: Cengage Learning editores, S.A. .
- Koontz, H., Weihrich, H., & Cannice , M. (2008). Administración: Una perspectiva Global y Empresarial. (13ª ed.). México: McGraw-Hill Interamericana.
- Palaci, F. (2005). Psicología de la organización. Madris España: Pearson Prentice Hall.
- Porret, M. (2010). Gestión de personas. Cuarta Ed. Madrid: ESIC Editorial.
- Robbins, S., Coulter, M., Rodríguez , G., Amaru , A., Varela , R., Jones , G., & Huerta, J. (2009). Administración: Un empresario competitivo. (2da. Ed.). México: Pearson Educación.
- Robin, Stephen, & Coulter. (2013). Administración. Un empresario competitivo. México: Pearson Educacion.
- Tirso, J. (2010). Compendio sobre las interrelaciones entre: tipología humana, liderazgo y cambio social. Primera Ed. Chile.
- Vega, M., Martín, M., & Núñez , A. (2010). Relaciones entre el clima organizacional y la satisfacción laboral. (Primera Ed.). Madrid: Servicios Editoriales S.L.

DATOS OBTENIDOS DEL INTERNET

- García Ramírez, M., & Ibarra Velasquez, L. (2012). Eumed.net. Obtenido de http://www.eumed.net/libros-gratis/2012a/1158/definicion_clima_organizacional.html.

ANEXOS

Anexo 1: Ficha de observación



UNIVERSIDAD NACIONAL DE CHIMBORAZO FACULTAD DE CIENCIAS POLÍTICAS Y ADMINISTRATIVAS CARRERA DE INGENIERÍA COMERCIAL

FICHA DE OBSERVACIÓN

ENTIDAD: Cooperativa de Ahorro y Crédito Sagrada Familia Ltda.

OBJETIVO: Conocer el clima organizacional existente en la entidad financiera.

N°	ASPECTOS GENERALES	SI	NO	OBSERVACIONES
1	¿Cree usted que en la COAC Sagrada Familia Ltda. existe un buen clima organizacional?		x	
2	¿En la COAC Sagrada Familia Ltda. se preocupan por evaluar el clima organizacional?		x	
3	¿Se desarrollan programas de capacitación para todo el personal de la cooperativa?		x	Hay ciertos trabajadores que no han recibido capacitación
4	¿La COAC Sagrada Familia cuenta con un plan de incentivos y asenso?		x	
5	¿En caso de que se presente algún obstáculo, el líder brinda apoyo para superarlo?	x		
6	¿Los trabajadores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Sagrada Familia Ltda. se encuentran motivados?	x		Pero no existe una motivación equitativa
7	¿En la Cooperativa se fomenta y desarrolla el trabajo en equipo?		x	Existe un cierto grado de individualismo
8	¿El espacio físico donde desempeñan las funciones el personal son adecuadas?		x	
9	¿Los trabajadores se encuentran comprometidos con la empresa?		x	Hay trabajadores que solo llegan a cumplir su horario de trabajo
10	¿Existen comunicación fluida dentro del equipo de trabajo?		x	

Anexo 2: Encuesta a los trabajadores



**UNIVERSIDAD NACIONAL DE CHIMBORAZO
FACULTAD DE CIENCIAS POLÍTICAS Y ADMINISTRATIVAS
CARRERA DE INGENIERÍA COMERCIAL**

**ENCUESTA DIRIGIDA A LOS TRABAJADORES DE LA
COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO SAGRADA FAMILIA LTDA.**

OBJETIVO: Conocer el Clima Organizacional existente en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Sagrada Familia Ltda.

Sus respuestas serán confidenciales por lo que es necesario que responda con toda sinceridad todas las preguntas.

Seleccionar una de las alternativas de cada pregunta, marcar con una X la respuesta.

CUESTIONARIO:

1. ¿Se siente parte de la cooperativa?

- Si
 No

2. ¿Se siente a gusto con las labores que desempeña?

- Si
 No

3. ¿Considera usted que en la Cooperativa existe un buen ambiente de trabajo?

- Si
 No

¿Por qué?

4. ¿Su área de trabajo es suficientemente cómodo?

- Si
 No

5. **¿Considera usted que sus opiniones son escuchadas por sus superiores?**
- Si
- No
6. **¿Cómo califica usted el clima organizacional de la Cooperativa?**
- Alto
- Medio
- Bajo
7. **¿Existe el trabajo en equipo con sus compañeros?**
- Si
- No
8. **¿La Cooperativa cuenta con un manual de funciones?**
- Si
- No
9. **¿Existe una motivación a los trabajadores en la Cooperativa?**
- Si
- No
10. **¿De que forma se les motiva a los trabajadores?**
- Seminarios sobre trabajo en equipo
- Mediante incentivos salariales
- Actividades deportivas
- Celebración de ocasiones especiales
- Otras formas: _____
11. **¿En la Cooperativa se realizan reconocimientos a los trabajadores que se destacan mejor en sus funciones?**
- Si De qué forma: _____
- No Por qué: _____
12. **¿Qué medios utiliza la Cooperativa para comunicarse con los trabajadores?**
- Verbal
- Escrito
- Ambos

13. ¿Cómo califica la comunicación que existe entre las diferentes áreas de la Cooperativa?

- Excelente
- Buena
- Regular
- Mala

14. ¿Cómo califica las instalaciones físicas de la Cooperativa?

- Excelente
- Buena
- Regular
- Mala

15. ¿Cuenta con tecnología adecuada para realizar su trabajo?

- Si
- No

GRACIAS POR SU COLABORACIÓN