



UNIVERSIDAD NACIONAL DE CHIMBORAZO
FACULTAD CIENCIAS POLITICAS Y ADMINISTRATIVAS
CARRERA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

Habilidades blandas y la productividad laboral en la Cooperativa San
Francisco del cantón Pelileo en el periodo 2024

**Trabajo de Titulación para optar al título de Licenciada en
Administración de Empresas**

AUTOR:

Meneses Ruiz, Fernanda Lizbeth

TUTOR:

Ing. René Abdón Basantes Avalos PhD.

Riobamba, Ecuador, 2026

DECLARATORIA DE AUTORÍA

Yo, Fernanda Lizbeth Meneses Ruiz, con cédula de ciudadanía 1805054226, autor (a) (s) del trabajo de investigación titulado: Habilidades blandas y la productividad laboral en la Cooperativa San Francisco del cantón Pelileo en el periodo 2024, certifico que la producción, ideas, opiniones, criterios, contenidos y conclusiones expuestas son de mi exclusiva responsabilidad.

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

En Riobamba, 12 de junio del 2026



Fernanda Lizbeth Meneses Ruiz
C.I: 1805054226

DICTAMEN FAVORABLE DEL PROFESOR TUTOR

Quien suscribe, Ing. René Abdón Basantes Avalos PhD, catedrático adscrito a la Facultad de Ciencias Políticas y Administrativas, por medio del presente documento certifico haber asesorado y revisado el desarrollo del trabajo de investigación Habilidades blandas y la productividad laboral en la Cooperativa San Francisco del cantón Pelileo en el periodo 2024, bajo la autoría de Fernanda Lizbeth Meneses Ruiz; por lo que se autoriza ejecutar los trámites legales para su sustentación.

Es todo cuanto informar en honor a la verdad; en Riobamba, a los 12 días del mes de junio de 2026



Ing. René Abdón Basantes Avalos PhD.
Cl. 0601737679

CERTIFICADO DE LOS MIEMBROS DEL TRIBUNAL

Quienes suscribimos, catedráticos designados Miembros del Tribunal de Grado para la evaluación del trabajo de investigación Habilidades blandas y la productividad laboral en la Cooperativa San Francisco del cantón Pelileo en el periodo 2024, por Fernanda Lizbeth Meneses Ruiz, con cédula de identidad número 1805054226, bajo la tutoría de Ing. René Abdón Basantes Avalos PhD; certificamos que recomendamos la APROBACIÓN de este con fines de titulación. Previamente se ha evaluado el trabajo de investigación y escuchada la sustentación por parte de su autor; no teniendo más nada que observar.

De conformidad a la normativa aplicable firmamos, en Riobamba 12 de junio del 2026

Ing. Francisco Pérez PhD.
PRESIDENTE DEL TRIBUNAL DE GRADO

A handwritten signature in blue ink, appearing to be 'F. Pérez', written over a horizontal line.

Ing. Cecilia Mendoza Mgs.
MIEMBRO DEL TRIBUNAL DE GRADO

A handwritten signature in blue ink, appearing to be 'C. Mendoza', written over a horizontal line.

Ing. Alexander Vinuesa PhD.
MIEMBRO DEL TRIBUNAL DE GRADO

A handwritten signature in blue ink, appearing to be 'A. Vinuesa', written over a horizontal line.



Dirección
Académica
VICERRECTORADO ACADÉMICO



UNACH-RGF-01-04-08.17
VERSIÓN 01: 06-09-2021

CERTIFICACIÓN

Que, **MENESES RUIZ FERNANDA LIZBETH** con CC: **1805054226**, estudiante de la Carrera **ADMINISTRACION DE EMPRESAS**, Facultad de **CIENCIAS POLITICAS Y ADMINISTRATIVAS**; ha trabajado bajo mi tutoría el trabajo de investigación titulado "**HABILIDADES BLANDAS Y LA PRODUCTIVIDAD LABORAL EN LA COOPERATIVA SAN FRANCISCO DEL CANTÓN PELILEO EN EL PERIODO 2024**", cumple con el 6 % de similitud y 0 % de IA , de acuerdo al reporte del sistema Anti plagio **COMPILATION**, porcentaje aceptado de acuerdo a la reglamentación institucional, por consiguiente autorizo continuar con el proceso.

Riobamba, 11 de mayo de 2026



Validar digitalmente en Firmado:
Firmado electrónicamente por:
**RENE ABDON BASANTES
AVALOS**

Ing. René Abdón Basantes Avalos PhD
TUTOR(A)

DEDICATORIA

Con profundo amor y gratitud, dedico este trabajo a Dios, por brindarme la fortaleza, sabiduría y perseverancia necesarias para culminar esta etapa de mi formación académica; a mis padres (Zoila y Manuel), por su amor incondicional, sacrificio constante y por creer siempre en mí, siendo el principal apoyo en cada paso de este camino; a mis hermanos(Stalyn, Dany, Wendy) , por su compañía, aliento y apoyo sincero; a mis amigos(Alison, Andersson y Bryan) , por su comprensión, motivación y por estar presentes en los momentos más exigentes de este proceso; a mi persona especial, por su paciencia, amor y respaldo constante, convirtiéndose en un pilar fundamental durante este logro; y finalmente, a mí misma, por la disciplina, el esfuerzo y la determinación para no rendirme ante las dificultades y demostrar que con constancia y dedicación los objetivos se pueden alcanzar.

AGRADECIMIENTO

Expreso mi sincero agradecimiento todos los profesores que, a lo largo de mi formación académica, compartieron sus conocimientos, orientación y apoyo constante, contribuyendo de manera significativa a mi crecimiento profesional y personal; de manera especial, a mi tutor, por su guía, paciencia y valiosas observaciones durante el desarrollo de esta investigación; y a todas aquellas personas que, con su apoyo incondicional, palabras de aliento y acompañamiento constante, nunca me dejaron sola y fueron un respaldo fundamental para alcanzar este logro académico.

ÍNDICE GENERAL

DECLARATORIA DE AUTORÍA

DICTAMEN FAVORABLE DEL PROFESOR TUTOR

CERTIFICADO DE LOS MIEMBROS DEL TRIBUNAL

CERTIFICADO ANTIPLAGIO

DEDICATORIA

AGRADECIMIENTO

ÍNDICE DE GRÁFICOS

RESUMEN

ABSTRACT

CAPÍTULO I. INTRODUCCIÓN	13
1.2 Planteamiento del Problema	13
1.2 Objetivos	14
1.2.1 General	14
1.2.2 Específicos	14
CAPÍTULO II. MARCO TEÓRICO	16
2.1 Antecedentes	16
2.2 Fundamentación teórica.....	16
2.2.1 Habilidades Blandas	16
2.3.1 Comunicación Organizacional.....	18
2.3.2 Motivación Laboral	19
2.3.4 Inteligencia Emocional	19
2.2.5 N Productividad Laboral.....	20
2.2.6 Trabajo en Equipo.....	21
2.2.7 Liderazgo Transformacional.....	22
2.2.8 Clima Organizacional	22
2.2.9 Competencias Laborales	23
2.2.10 Cooperativa San Francisco	23
CAPÍTULO III. METODOLOGÍA	25
3.1 Tipo de Investigación.....	25
3.1.1 Método descriptivo	25
3.1.2 Investigación de Campo.....	25
3.2 Diseño de la Investigación.....	25
3.2.1 Método hipotético-deductivo	25
3.3 Variables	26
3.3.1 Variable independiente: Habilidades blandas.....	26
3.3.2 Variable dependiente: Productividad laboral.....	26
3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos	27

3.3.1 Técnicas	27
3.3.1.1 Encuesta	27
3.3.2 Técnicas	27
3.3.2.1 Cuestionario	27
3.5 Hipótesis	27
3.6 Población	28
3.7 Muestra	28
3.8 Análisis de Normalidad de Datos	28
3.9 Validación de Encuestas	29
<i>Tabla 3. Decisión estadística con Alfa</i>	30
CAPÍTULO IV. RESULTADOS Y DISCUSIÓN	32
4.1 Resultados de Encuestas	32
3.1 Comprobación de Hipótesis.....	47
CAPÍTULO V. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....	49
5.1CONCLUSIONES	49
5.2RECOMENDACIONES.....	49
CAPÍTULO VI.....	51
6.1 PROPUESTA.....	51
TOTAL GENERAL DEL PROGRAMA DE CAPACITACIÓN	54
BIBLIOGRAFÍA	55
ANEXOS	60

ÍNDICE DE GRÁFICOS

Gráfico 1: Resultados de la pregunta sobre la Comunicación Efectiva en el Entorno Laboral	
Gráfico 2: Resultados de la pregunta sobre el trabajo en equipo.....	
Gráfico 3: Resultados de la pregunta sobre la empatía y la comprensión	35
Gráfico 4: Resultados de la pregunta sobre el tipo de música que los cuidadnos prefieren escuchar.	36
Gráfico 5: Resultados de la pregunta sobre la comunicación interna	37
Gráfico 6: Resultados de la pregunta sobre la actitud proactiva.....	39
Gráfico 7: Resultados de la pregunta sobre los objetivos y metas por área.....	40
Gráfico 8: Resultados de la pregunta sobre la presencia de los solistas en las presentaciones	41
Gráfico 9: Resultados de la pregunta sobre el nivel de satisfacción con el trabajo	42
Gráfico 10: Resultados de la pregunta sobre el compromiso con los valores y metas	44
Gráfico 11: Resultados de la pregunta acerca de las herramientas de gestión de tiempo.....	45
Gráfico 12: Resultados de la pregunta acerca de la carga de trabajo.....	46

RESUMEN

El presente estudio canaliza la relación que existe entre las habilidades blandas y la productividad laboral en la cooperativa San Francisco del cantón Pelileo durante el periodo 2024, considerando el contexto organizacional y las dinámicas internas del trabajo aquí en las habilidades blandas, son entendidas como competencias socio emocionales que incluyen en la comunicación efectiva, el trabajo en equipo, la inteligencia emocional, la apta, habilidad y la resolución de conflictos que son claves en el desempeño laboral y el logro de objetivos institucionales.

De esta manera, la investigación tiene que ver con el reconocimiento de la productividad laboral, que no depende únicamente de conocimientos técnicos, sino más bien también en la capacidad de sus colaboradores para interactuar de manera eficiente, gestionar sus emociones y responder a los cambios del entorno

Gracias a un enfoque analítico se analizó el desarrollo y el fortalecimiento de las habilidades en aspectos, como la eficiencia y los procesos, la toma de decisiones y el compromiso organizacional.

En los resultados evidencian que existen relaciones significativas, entre nivel de habilidades blandas, de los colaboradores y su productividad laboral, lo que resalta la necesidad de implementar programas de capacitación que están orientados al desarrollo del talento humano dentro de la cooperativa.

Palabras claves: productividad laboral, clima organizacional, desempeño laboral, habilidades blandas y cooperativa

Abstract

This study analyzes the relationship between soft skills and labor productivity in the San Francisco cooperative of the Pelileo canton during the period of 2024, considering the organizational context and the internal dynamics of work. Here, soft skills are understood as socio-emotional competencies that include effective communication, teamwork, emotional intelligence, aptitude, ability, and conflict resolution, which are key elements in work performance and the achievement of institutional objectives.

In this way, the research is related to the recognition of work productivity, which does not depend only on technical knowledge, but also on the ability of employees to interact efficiently, manage their emotions, and respond to changes in the environment.

Through an analytical approach, the development and strengthening of skills in aspects such as efficiency in processes, decision-making, and organizational commitment were analyzed.

The results show that there are significant relationships between the level of soft skills of employees and their labor productivity, which highlights the need to implement training programs aimed at the development of human talent within the cooperative.

Keywords: work productivity, organizational climate, work performance, soft skills and cooperative.



Mario Nicolas
Salazar Ramos



Revised by
Mario N. Salazar
0604069781

CAPÍTULO I. INTRODUCCIÓN

En la actualidad las organizaciones no solamente requieren de personal con conocimientos técnicos, sino que los colaboradores tengan habilidades blandas como la comunicación asertiva, el trabajo en equipo, la empatía y la capacidad para poder resolver los conflictos estas competencias son fundamentales para mejorar las organizaciones fortalecer las relaciones interpersonales y aumentar la productividad a nivel laboral.

En la cooperativa de ahorro y crédito San Francisco durante el año 2024 se han identificado ciertos niveles de estancamiento en los indicadores de productividad esto en la agencia ubicada en Pelileo lo cual ha generado preocupación entre los directivos ya que los colaboradores poseen formación técnica adecuada y se han presentado dificultades en aspectos del tiempo y la comunicación interna esta situación ha generado diferentes interrogantes sobre las limitaciones por la falta o el bajo desarrollo de habilidades blandas en el personal.

La presente investigación será relevante a nivel estratégico debido a que cuando existe una deficiencia en las debilidades blandas podrían no solo perpetuar el estancamiento productivo sino deteriorar progresivamente el clima laboral lo que puede afectar a la calidad del servicio al socio.

La capacidad de la cooperativa para innovar o adaptarse a los nuevos desafíos de mercado financiero por esto es crucial asegurar la sostenibilidad y el crecimiento de un modelo de negocio en donde tenga que ver la colaboración efectiva la confianza mutua y también el compromiso del talento humano.

El propósito fundamental de este estudio es realizar un diagnóstico del nivel de desarrollo de las habilidades blandas entre los colaboradores para determinar científicamente si existe relación de la competencia y la productividad laboral.

A través de este análisis se buscará generar una evidencia concreta que permita a la gerencia diseñar o implementar estrategias en la formación y el desarrollo personalizado en donde la orientación y el fortalecimiento del capital humano optimiza los procesos colaborativos y también impulsa el crecimiento sostenido y saludable para la institución financiera.

1.2 Planteamiento del Problema

En el entorno empresarial, cada vez más dinámica globalizado, las organizaciones se enfrentan desafíos para maximizar la productividad, no sólo a través de la mejora de procesos e incorporación de la tecnología, sino que también tiene que ver el fortalecimiento de las competencias de su capital humano principalmente.

Durante décadas, la atención sea centrado fundamentalmente en el desarrollo de habilidades técnicas que importantes para realizar tareas dentro del rol laboral, específicamente.

En la actualidad se han evidenciado que las habilidades blandas, como la comunicación efectiva, la resolución de conflictos, el liderazgo y el trabajo en equipo son determinantes para alcanzar niveles de productividad, óptimos (Succi, Soft skills to enhance graduate employability: comparing students and employers' perceptions., 2020).

La importancia de las habilidades blandas, radican en la capacidad de facilitar la colaboración y de mantener el clima laboral, en donde se puede incrementar la motivación

de los empleados para fomentar la innovación como menciona (Robles, 2019), las habilidades blandas constituyen "atributos personales, rasgos de personalidad, habilidades de comunicación, habilidades sociales y de gestión emocional que caracterizan las relaciones entre las personas" (p. 457).

Según el autor se analiza que la ausencia o la deficiencia dentro de los equipos de trabajo pueden llegar a generar conflictos interpersonales, así como la disminución de la eficiencia operativa como la baja satisfacción laboral y la caída general de los indicadores de desempeño a nivel organizacional.

En la actualidad a pesar de que existe un conocimiento sobre estas habilidades blandas necesarias para las organizaciones todavía existe una brecha significativa entre la importancia de las habilidades blandas y la implementación real es programas de capacitación y evaluación del desempeño.

Es por esta razón que Succi (2025) afirman que aunque los empleadores valoran las competencias interpersonales existe una falta de estrategia para el desarrollo sistemático dentro de las empresas y así los modelos tradicionales de la gestión del talento humano miden el rendimiento en los resultados cuantitativos pero no se considera de forma adecuada el aporte de las habilidades blandas para tomar en cuenta dichos resultados

Se plantea un problema crucial en las habilidades blandas y la productividad laboral que está viéndose afectada no solo por la falta de conocimientos técnicos sino por la carencia de las habilidades que permitan que exista una adecuada interacción con la coordinación e incluso adaptación entre la coordinación y los miembros del equipo, por otro lado la Organización Internacional del Trabajo López (2023) sostiene que el desarrollo integral de habilidades, incluyendo las blandas, es esencial para la sostenibilidad de las empresas en el siglo XXI.

Ante esta situación surge la necesidad de investigar la relación que existe entre el desarrollo de las habilidades blandas y el nivel de productividad laboral debido a que las empresas u organizaciones enfrentan el riesgo de contar con limitaciones competitivas que afecten el crecimiento y adaptación al mercado que es cada vez más exigente.

Formulación del problema

¿Cómo las habilidades blandas influyen en la productividad laboral en la cooperativa san francisco del cantón Pelileo en el periodo 2024?

1.2 Objetivos

1.2.1 General

Determinar cómo las habilidades blandas influyen en la productividad laboral en la Cooperativa San Francisco del cantón Pelileo durante el periodo 2024.

1.2.2 Específicos

- Diagnosticar la situación actual de las habilidades blandas y la productividad laboral en los colaboradores de la Cooperativa San Francisco.
- Fundamentar teóricamente las habilidades blandas y la productividad laboral de los colaboradores de la Cooperativa San Francisco del cantón Pelileo durante el periodo 2024

- Diseñar un programa de habilidades blandas que optimice la productividad laboral los colaboradores de la Cooperativa San Francisco del cantón Pelileo durante el periodo 2024

CAPÍTULO II. MARCO TEÓRICO

2.1 Antecedentes

Las habilidades blandas y el desempeño laboral según Salazar (2022) de la Pontificia Universidad Católica del Ecuador (PUCE), tuvo como objetivo determinar la influencia de las competencias como la comunicación asertiva, el trabajo en equipo y el liderazgo en el personal de una empresa de servicios en Quito, a través de una metodología cuantitativa con encuestas y análisis correlacional, el estudio concluyó que existe una relación positiva y significativa entre el desarrollo de habilidades blandas y los indicadores de productividad individual.

Específicamente, el trabajo en equipo fue la habilidad con mayor impacto, sugiriendo que las estrategias de integración son cruciales para mejorar el rendimiento general de la organización este estudio establece un precedente a nivel nacional sobre la importancia de medir estas variables en el contexto empresarial ecuatoriano.

Desde una perspectiva teórica Abarca (2021) Journal of Business and Management, en su artículo para la revista Journal of Business and Management, realiza una revisión sistemática sobre las habilidades más demandadas en el siglo XXI.

El autor categoriza las habilidades blandas en cuatro grandes grupos: comunicación, pensamiento crítico, trabajo en equipo y liderazgo personal, el estudio demuestra con evidencia de múltiples industrias que las empresas con personal que posee estas habilidades desarrolladas no solo muestran mayor productividad, sino también una mayor capacidad de adaptación al cambio y de innovación.

A nivel regional Tubon (2023) Universidad Técnica de Ambato (UTA), analizaron los factores que inciden en la productividad laboral del sector cooperativista de la provincia de Tungurahua su estudio, de enfoque mixto, identificó que más allá de los factores técnicos, el clima organizacional y la satisfacción del personal son determinantes clave de la productividad.

Se encontró que las cooperativas que invierten en programas de bienestar y capacitación en áreas no técnicas reportan mejores resultados operativos, la investigación recomienda explícitamente fortalecer las "competencias interpersonales" para optimizar los procesos y el servicio al socio, lo que justifica la pertinencia de analizar específicamente las habilidades blandas en la Cooperativa San Francisco del cantón Pelileo.

2.2 Fundamentación teórica

2.2.1 Habilidades Blandas

Las habilidades blandas son un conjunto de competencias personales sociales y también emocionales que permiten a las personas interactuar de forma eficaz con los demás principalmente para adaptarse a los cambios y desempeñarse con éxito en los entornos laborales que son cada vez más dinámicos.

A diferencia de las habilidades técnicas que se van adquiriendo en la formación académica o el aprendizaje especializado las habilidades blandas se pueden desarrollar a través de la experiencia y la interacción entre los seres humanos (Mendoza y Saltos, 2024)

Para De la Ossa (2022) “Se definía como: habilidades relacionadas con el trabajo, que involucraban acciones que afectaban principalmente a personas y el papel que desempeñaban” (p.5)

En el contexto laboral las habilidades blandas son consideradas como un complemento indispensable de las habilidades técnicas debido a que un trabajador debe poseer los dos conocimientos sobre su área para que se puedan gestionar sus emociones como su desempeño no sea limitado y se puedan comunicar de forma efectiva con los miembros del equipo

Las organizaciones priorizan en la actualidad el desarrollo integral del talento humano en donde se reconoce que el éxito empresarial depende del conocimiento técnico y de las capacidades interpersonales, según Fuentes, Moreno, Rincón y Silva (2021) mencionan que “Son usualmente relacionadas con comportamientos, interacción con los demás y patrones de personalidad; este constructo se refiere a las capacidades aprendidas y utilizables para la adaptabilidad en los diferentes contextos” (p.6)

Varios estudios sostienen que las habilidades blandas son factores que pueden determinar el clima organizacional se pueden reducir los conflictos internos y se puede fortalecer la cultura corporativa es por esto por lo que se puede contribuir al fortalecimiento de la adaptabilidad frente a cambios económicos o incluso de tecnología.

En el ámbito profesional y académico se ha comprobado que las habilidades blandas son aprendidas y también potencializadas a través de la formación con la práctica constante, por esta razón existen diferentes programas de desarrollo humano en donde se puede convertir a las habilidades blandas en un capital intangible que influye en el éxito organizacional (Chávez y Fuentes, 2022).

Es así como no solamente se puede determinar el rendimiento de un individuo, sino que se puede analizar la capacidad de adaptación frente a los cambios del entorno es por esto que el conocimiento técnico y la efectividad personal hacen que las herramientas estratégicas de crecimiento personal y organizacional tengan que ver con las habilidades blandas.

2.2.1.1 Habilidades de comunicación

Se refiere a la capacidad de expresar ideas de manera clara, escucha activa, adaptabilidad del mensaje para adaptar el mensaje al público, negociar y comunicarse de forma verbal y no verbal, son esenciales para el trabajo en equipo, la atención al cliente y la resolución de conflictos.

2.2.1.2 Habilidades Interpersonales

Son las competencias que permiten relacionarse adecuadamente con otras personas. Incluyen la empatía, el trabajo colaborativo, la tolerancia, la adaptabilidad social y la habilidad para construir relaciones positivas en entornos profesionales o comunitarios.

2.2.1.3 Habilidades Interpersonales

Son las competencias que permiten relacionarse adecuadamente con otras personas. Incluyen la empatía, el trabajo colaborativo, la tolerancia, la adaptabilidad social y la habilidad para construir relaciones positivas en entornos profesionales o comunitarios.

2.1.1.1 Habilidades de Liderazgo

Agrupan capacidades como la toma de decisiones, la gestión de equipos, la motivación, la delegación de tareas y la visión estratégica un buen líder combina inteligencia emocional con habilidades para guiar, influir y coordinar a otros.

2.1.1.1 Habilidades de Pensamiento Crítico

Incluyen el análisis, la reflexión, la evaluación de información, la creatividad y la capacidad para encontrar soluciones innovadoras son clave en entornos profesionales que requieren tomar decisiones rápidas y estratégicas.

2.3.1 Comunicación Organizacional

Es un proceso mediante el cual se pueden intercambiar ideas sentimientos o información dentro de la institución con el propósito de lograr coordinación entre las acciones y alcanzar metas comunes ya que no se limita a la simple transmisión de mensajes, sino que abarca algunos mecanismos para mantener la cohesión, la cooperación y el flujo de información entre los diferentes niveles que existen en la organización.

Calero Custodio (2019):

La comunicación organizacional ha sido de mucha ayuda para transmitir la visión empresarial y buscar una expansión, pero está debe estar sustentada a través de un diagnostico interno y externo, con la finalidad de conocernos como estamos y a lo que queremos llegar, así como tener en cuenta, globalización, la calidad y la competitividad (p.12)

La comunicación efectiva es clave para el funcionamiento del entorno laboral en donde los mensajes deben ser claros, oportunos y bidireccionales esto quiere decir que se puede reducir la posibilidad de malentendidos, conflictos o errores porque la comunicación organizacional fortalece la confianza y el sentido de pertenencia que incide directamente en la productividad.

El proceso de la comunicación dentro de una organización involucra tres elementos esenciales, el emisor, el mensaje y el receptor, pero se ve influido por la retroalimentación, el contexto y los canales utilizados ya que las habilidades blandas como la escucha efectiva y la empatía son importantes para que la comunicación sea efectiva y se contribuya al logro de objetivos (Pinto, 2019).

La comunicación organizacional se puede clasificar como vertical, horizontal y transversal esto según la dirección en la que va fluyendo en la información, para empezar la comunicación vertical se da entre los superiores y los trabajadores

La comunicación horizontal se da entre los miembros del mismo nivel jerárquico y la comunicación transversal busca integrar todos los niveles para que exista una gestión que sea participativa y tenga eficiencia en el clima organizacional de la institución.

Para Ticlia (2019) “Comunicar es dar y recibir; para poder hacerlo hay que establecer contacto con nuestros semejantes. La comunicación organizacional no debe limitarse a transmitir con claridad instrucciones, sino que tiene que haber definido, precisamente, misiones y responsabilidades” (p.14)

Se puede decir que la comunicación organizacional es un Pilar fundamental para la cooperación dentro del trabajo y su entendimiento en donde una correcta gestión permite a los trabajadores comprender el papel que tienen dentro del sistema se coordinen esfuerzos y se mantengan alineados con los objetivos institucionales para fortalecer la productividad.

2.3.2 Motivación Laboral

La Motivación laboral es el impulso que existe de manera interna o externa que lleva al trabajador de desempeñarse con entusiasmo, responsabilidad y compromiso en las tareas que se le asignan es por esto que se considera uno de los elementos principales para la productividad ya que no es estática sino es un proceso dinámico en donde los factores personales sociales y organizacionales tienen relación.

Existen factores internos que influyen en la motivación que se basan en los valores las necesidades y la satisfacción personal y los factores externos que influyen en las condiciones laborales el conocimiento e incluso las recompensas económicas.

Existen teorías de motivación laboral como las de maslow o gershberg que coinciden en que el ser humano busca una remuneración porque desea sentirse valorado y tener un propósito significativo en este sentido las habilidades blandas como la comunicación, la empatía y el liderazgo son importantes para mantener motivados a los empleados (Coricaza y Alvarez, 2022).

Una adecuada gestión de la motivación puede incrementar la productividad y reducir los problemas en las organizaciones porque estas deben conocer que la motivación surge a través del respeto la participación y la confianza en donde el liderazgo positivo y la comunicación efectiva son claves para lograrlo.

Según Ruiz (2022) “La motivación posiblemente tenga mucho que ver con la activación del sistema reticular activador ascendente y la corteza cerebral. De igual forma, el propósito y la intención conductual caracterizan y definen ciertos sistemas motivacionales, mientras que no pueden entenderse algunas conductas motivadas” (p.32)

Finalmente, la motivación laboral constituye la energía que promueve a las personas a crecer dentro del ámbito profesional y su fortalecimiento no solo mejora el rendimiento individual sino también la eficiencia global de las organizaciones por esta razón es un pilar fundamental que tiene relación con las habilidades blandas y la productividad.

2.3.4 Inteligencia Emocional

La Inteligencia emocional es la capacidad para reconocer, comprender y gestionar las propias emociones para identificar las emociones de los demás ya que esto se ha convertido en un pilar esencial dentro del desarrollo profesional y humano porque influye directamente con la toma de decisiones, las relaciones interpersonales y el bienestar en el contexto laboral.

La inteligencia emocional tiene cinco dimensiones fundamentales la autoconciencia, la autorregulación, motivación, empatía y las habilidades sociales que permiten al individuo responder adecuadamente ante las situaciones de presión para resolver conflictos de manera constructiva y mantener una comunicación efectiva (Fernández y Cabello, 2021).

Un trabajador con inteligencia emocional alta puede adaptarse con mayor facilidad a los cambios y manejar el estrés sin afectar a su desempeño es por esto que a nivel organizacional la inteligencia emocional promueve el ambiente de trabajo saludable en donde se predomina la confianza y la colaboración de esta forma tienen capacidad para motivar a sus equipos y reducir los conflictos internos.

de la Cruz Portilla (2020) “Conforme las organizaciones van evolucionando en mercados cada vez más competitivos y proactivos, su entorno se transforma, provocando una atmósfera de inquietud debido a los constantes cambios que se presentan” (p.65)

Estudios han demostrado que la inteligencia emocional tiene relación directa con la satisfacción laboral y también con la eficiencia porque las personas que son emocionalmente inteligentes son mucho más empáticas y capaces de trabajar en equipo esto contribuye a la estabilidad y el éxito de las organizaciones.

La inteligencia emocional es una habilidad que trasciende de lo personal y se proyecta en el ámbito emocional porque es una habilidad determinante para la productividad como la armonía y el liderazgo en las organizaciones.

2.2.5 N Productividad Laboral

La Productividad laboral se define como la relación que existe entre los resultados que se obtienen y los recursos que se emplean para poder alcanzarlos especialmente el tiempo y el esfuerzo de los seres humanos en el ámbito empresarial se puede expresar como la eficiencia con la que los trabajadores realizan sus tareas para generar bienes o servicios de calidad.

Cuando existe una productividad laboral alta los recursos que se utilizan generan beneficios para la organización mejora el desempeño individual y también se utilizan de manera óptima, es importante analizar que éstos no dependen únicamente de los factores técnicos o materiales sino de la motivación, la capacitación, la comunicación y la satisfacción de los empleados (Perdomo, 2023)

La productividad tiene dimensiones psicológicas económicas y sociales que influyen en la productividad en donde las condiciones laborales el clima organizacional el liderazgo y la cultura institucional potencian o limitan el rendimiento de los trabajadores Para Mejía (2022) afirma que:

La evaluación y valoración del desempeño de los trabajadores se ha transformado en una presencia clave y primordial para las empresas en la actualidad, no obstante, si miramos anteriormente, podremos percibir que la empresa ha venido desarrollándose con el suceder del tiempo, observamos cómo los métodos de

evaluación y medición igualmente se ha venido convirtiendo con el transcurso de la historia (p.26)

La gestión adecuada del talento humano permite que exista una transformación de todas las capacidades individuales de los trabajadores para que los resultados colectivos puedan fortalecer la competitividad empresarial que está estrechamente vinculado con la innovación y la mejora continua.

Las organizaciones en la actualidad promueven la actualización constante de los procesos y la capacitación constante del personal para poder optimizar los recursos y la productividad se convierte en un indicador de progreso y también de sostenibilidad a nivel empresarial. (Osores, 2020).

Esto sí que la productividad laboral no se entiende únicamente como una medida cuantitativa sino también cualitativa porque es un reflejo del esfuerzo de los seres humanos y la eficiencia con la que se estacionan las tareas para analizar los factores técnicos, emocionales y organizacionales en el rendimiento de los trabajadores

2.2.6 Trabajo en Equipo

El Trabajo en equipo es una habilidad que consiste en la capacidad de colaborar con las personas para alcanzar metas comunes esto se lo realiza de manera coordinada y también efectiva porque implica compartir responsabilidades, combinar talentos y respetar la diversidad de opiniones que pueden existir en un grupo.

Esta competencia está sustentada en la cooperación, la confianza y la comunicación que son los 3 elementos indispensables para que exista éxito en cualquier organización, el trabajo en equipo fomenta la sinergia que es la idea de que el esfuerzo conjunto produce resultados superiores a los que se podrían lograr trabajando individualmente (Fernández, 2022).

Es por esto que a través del trabajo colaborativo los empleados pueden intercambiar sus conocimientos generar soluciones creativas y apoyar también el desarrollo mutuo porque permite que exista una distribución equilibrada de las tareas logrando así el optimizar el tiempo y los recursos utilizados para lograrlo.

Según Quiroz (2020) “Este proceso es una interacción entre el ser humano y su entorno interpersonal, donde principalmente los agentes sociales (familia, escuela, grupo de amigos, medios de comunicación social y tecnologías de la información y la comunicación)” (p.24)

Para que el trabajo el equipo sea efectivo es importante que exista liderazgo comunicación abierta y también una definición clara sobre los roles porque pueden surgir conflictos y se manejan de manera incorrecta para esto hay que desarrollar la empatía la negociación y fortalecer el aprendizaje colectivo.

El trabajo en equipo contribuye a la cohesión y el compromiso del personal porque aumenta la satisfacción laboral mejora la cohesión y el compromiso del personal y puede de alguna forma lograr procesos más ágiles y equipos más recientes que se

enfrenten a los cambios del entorno no solamente es una habilidad blanda deseable sino es una necesidad en la actualidad para las organizaciones porque representa la integración de diferentes talentos y perspectivas para cumplir una meta (Rojas, 2023).

2.2.7 Liderazgo Transformacional

Es un estilo de liderazgo que busca inspirar y motivar a los colaboradores para que se alcancen niveles superiores de desempeño en donde se estimula el desarrollo personal y profesional porque se basa en la influencia positiva y la visión compartida en donde se pueden generar cambios significativos en la actitud y el compromiso del equipo.

A diferencia del liderazgo autoritario este modelo promueve la participación la innovación y el crecimiento colectivo en donde los líderes transformacionales se caracterizan por ser empáticos y tener una visión estratégica (Robles, 2023).

Este tipo de liderazgo no se centra en las metas organizacionales, sino que se basa también en el bienestar y la satisfacción de los medios miembros del equipo es por esto que una de las principales ventajas es la transformación de la productividad en donde los trabajadores se sienten valorados y esto aumentaría el compromiso y el sentido de pertenencia.

Delgado y Polanco (2024). “El liderazgo transformacional es aquel que motiva a las personas a hacer más de lo que ellas mismas esperan y como consecuencia, se producen cambios en los grupos, las organizaciones y la sociedad” (p.25)

El líder actúa como un agente catalizador el cambio y ayuda a superar obstáculos en donde la transformación se basa en los desafíos y oportunidades de aprendizaje y mejora continua

El liderazgo requiere habilidades blandas desarrolladas por esta razón las competencias del líder fomentan un ambiente de confianza y colaboración entre los miembros del equipo en donde cada miembro se siente motivado a construir y dar su máximo potencial para contribuir con el avance de la organización (Soto, 2019)

2.2.8 Clima Organizacional

El clima organizacional se refiere a la percepción que tienen los empleados sobre el ambiente de trabajo dentro de una institución este concepto abarca varios aspectos como la confianza el liderazgo y la satisfacción laboral en donde un clima organizacional positivo favorece al compromiso y a la productividad mientras que el negativo genera de desmotivación y conflictos internos

El clima organizacional no se crea de manera espontánea, sino que es el resultado de la interacción entre las políticas de la empresa, la actitud de los líderes y la conducta de sus trabajadores en donde se desarrolla la cultura propia que moldea este clima laboral y gestiona de manera emocional la comunicación y la transparencia (Catachura, 2022).

La evaluación del clima organizacional permite que se identifiquen fortalezas y debilidades principalmente en las relaciones laborales en donde se pueden analizar factores de rendimiento y satisfacción para que el clima se laboral se convierta en un indicador clave para la gestión del talento humano.

Se caracteriza por la cooperación la justicia y la posibilidad de crecimiento profesional cuando los empleados se sienten escuchados y valorados el compromiso con los objetivos institucionales se aumenta y la productividad se fortalece.

Es por esta razón que el clima organizacional es un reflejo emocional y social de la institución en donde el fortalecimiento depende directamente del desarrollo de las habilidades blandas del liderazgo empático y de la comunicación que debe ser abierta (Chagua, 2019).

2.2.9 Competencias Laborales

Las competencias laborales se definen como un conjunto de conocimientos habilidades y actitudes que permiten a los empleados desempeñarse eficazmente en una función o una tarea esto dentro del entorno de trabajo en donde existen habilidades técnicas y habilidades blandas o emocionales que se construyen como una visión integral del rendimiento laboral.

El enfoque de estas competencias ha hecho que la transformación en las organizaciones tenga que ver con el desarrollo de su personal en donde la formación académica y la experiencia no basta, sino que se requiere comportamientos favorables que evidencien la capacidad para poder aplicar conocimientos en situaciones reales.

Las competencias se agrupan generalmente en las técnicas y conductuales que están relacionadas con el específico del puesto y las conductas que abarcan las habilidades blandas que contribuyen a tomar decisiones y adaptarse al cambio el equilibrio entre estas competencias determina el nivel de desempeño del trabajador el desarrollo de competencias laborales requiere la capacitación continua.

También de alguna forma el conocimiento para generar innovación y competitividad para lograr mayores niveles de innovación eficiencia y generar un ambiente de equidad y motivación para (Monrroy, 2024).

Las competencias laborales se constituyen como un componente esencial en la productividad organizacional porque integra la dimensión técnica y la humana del trabajo en donde su importancia se basa en el desempeño integral y la construcción de equipos más motivados y comprometidos con lograr los objetivos institucionales.

2.2.10 Cooperativa San Francisco

La cooperativa de ahorro y crédito San Francisco fue construida bajo la figura de persona jurídica de responsabilidad limitada, además de que se ha desarrollado su actividad dentro del sector de la economía popular y solidaria enfocando en una intermediación financiera.

La cooperativa San Francisco se rige por principios cooperativos, que tiene una asamblea de socios, un consejo de administración y las estructuras de auditoría interna y gestión de riesgos.

Su misión principal está enfocada en servir al desarrollo de sus socios de la comunidad, mediante servicios de ahorro y crédito y operaciones financieras con un enfoque social y responsabilidad cooperativa.

La cooperativa San Francisco es un referente del compromiso que asume una identidad financiera solidaria esta responsabilidad se ve reflejada en el apoyo a los emprendedores locales también la educación financiera y la participación en los proyectos de Desarrollo Social, la economía popular y solidaria constituye el marco filosófico y también jurídico en la que se maneja esta cooperativa

Su visión se materializa en la inversión de excedentes en la promoción de la equidad de género y la participación democrática de los socios en donde la confianza es el valor intangible y esencial dentro de esta cooperativa (Freire, 2020).

Entre sus valores institucionales está la cultura financiera basada en la credibilidad la cercanía y también la transparencia lo que fomenta el sentido de pertenencia y las políticas de atención personalizada que consolida una relación de confianza para asegurar la sostenibilidad en la entidad bancaria.

CAPÍTULO III. METODOLOGÍA

3.1 Tipo de Investigación

3.1.1 Método descriptivo

Se recopiló y se analizó la información mediante encuestas y entrevistas que están dirigidos al personal de la cooperativa con la finalidad de poder identificar y describir cuáles son los principios de habilidades de los trabajadores y la relación que tiene con los niveles de productividad en el área laboral no se necesitará la manipulación de variables y esto permitirá obtener una visión mucho más clara y detallada del Estado actual de los factores dentro de una organización, consiste, en caracterizar un fenómeno o situación concreta indicando sus rasgos más peculiares o diferenciadores. (Morales, 2018)

3.1.2 Investigación de Campo

En este tipo de estudio se realizará directamente en el lugar en donde ocurre el fenómeno lo que permite recopilar datos primarios a partir de la observación y también los otros instrumentos aplicados a los actores que están involucrados (Hernández, 2019).

En el caso del presente trabajo titulado “Habilidades Blandas y la Productividad Laboral en la Cooperativa San Francisco del Cantón Pelileo en el Periodo 2024”, se aplicará esta metodología a través de encuestas estructuradas y entrevistas dirigidas al personal de la cooperativa, para conocer de primera mano la presencia y desarrollo de habilidades blandas como la comunicación, el trabajo en equipo y la empatía y su posible relación con el nivel de productividad laboral (Hernández, 2019).

Esta investigación se clasifica como de campo debido a que su enfoque implica el desarrollo y recolección de datos primarios directamente del entorno para medir las variables subjetivas como las habilidades blandas (Hernández, 2019).

A través de las técnicas de la observación directa y el análisis del comportamiento de los empleados se podrá aplicar encuestas directas para analizar el comportamiento de estos y de esta forma analizar los registros de rendimiento internos, se obtendrá información de primera mano que no ha sido previamente.

3.2 Diseño de la Investigación

3.2.1 Método hipotético-deductivo

Este enfoque de investigación científica parte de una hipótesis que son suposiciones fundamentadas y utiliza una deducción lógica para comprobar las mediante la recolección de datos aquí se usa para poder verificar las teorías mediante la evidencia empírica

De acuerdo con Bernal (2018) este método consiste en descomponer cuál es el objetivo de estudio en este caso también analizar por partes separadas el fenómeno estudiado para poder comprender y tener un enfoque holístico de la temática

Observación

Se observó el comportamiento y desempeño del personal que labora en la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Francisco del cantón Pelileo, durante el periodo 2024, con el fin de analizar cómo las habilidades blandas influyen en su productividad laboral.

A través de la observación directa se pudo identificar el nivel de comunicación, trabajo en equipo, liderazgo y resolución de conflictos que manifiestan los colaboradores en su entorno de trabajo, así como las expectativas que mantienen frente a la mejora de su desempeño y la eficiencia institucional.

Construcción de la Hipótesis

Se planteó la hipótesis de que existe una relación significativa entre el desarrollo de habilidades blandas y la productividad laboral de los colaboradores en la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Francisco del cantón Pelileo durante el periodo 2024.

Deducción de consecuencias a partir de la hipótesis

Se esperaría que el desarrollo de habilidades blandas como la empatía, la comunicación asertiva y el liderazgo positivo contribuya a incrementar la eficiencia y productividad de la Cooperativa San Francisco.

Contrastación de enunciados

Es importante porque permite obtener conclusiones precisas sobre la aplicación de las habilidades blandas y la efectividad del trabajo que se está realizando para identificar las fortalezas y cuáles son las áreas que se puede mejorar para facilitar el análisis de factores que influyen en los resultados y de esta forma la entrevista y la encuesta se tomará como parte de la investigación para la toma de decisiones

Confirmación o refutación

Se llevaron a cabo en análisis detallado para comprobar la validez de la hipótesis que se está planteando y así los resultados se pueden respaldar la relación entre las variables que se están analizando para evidenciar el impacto y el contexto en el área de la investigación.

3.3 Variables

3.3.1 Variable independiente: Habilidades blandas

3.3.2 Variable dependiente: Productividad laboral

3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos

3.3.1 Técnicas

Las técnicas son procesos sistemáticos en la que se puede analizar un objetivo específico para optimizar los recursos que se están utilizando en el estudio de las habilidades blandas y su influencia en la productividad laboral de la cooperativa San Francisco del cantón Pelileo las técnicas que se aplicarán como métodos prácticos permitirán diagnosticar desarrollar y evaluar las competencias de comunicación liderazgo y trabajo en equipo (Chiavenato, 2020)

Este estudio trasciende los límites departamentales al conectar el comportamiento del capital humano con la consecución de objetivos estratégicos, demostrando que la inversión en habilidades interpersonales es un motor clave para la optimización de procesos, la calidad del servicio al socio y la competitividad general de la cooperativa en su entorno.

3.3.1.1 Encuesta

La encuesta es una técnica de recolección de datos que consiste en aplicar un cuestionario estandarizado a una muestra de personas, con el fin de obtener información sobre opiniones, actitudes, características o comportamientos (Cruz, 2019)

En este caso se utilizarán para analizar la relación que existe entre las habilidades blandas y la relación de la productividad laboral.

3.3.2 Técnicas

3.3.2.1 Cuestionario

Un cuestionario de encuesta es un instrumento estructurado que consiste en una serie de preguntas destinadas a recopilar datos de los participantes sobre hechos, opiniones o comportamientos. Puede aplicarse de forma escrita, digital o verbal y se utiliza principalmente en estudios cuantitativos para estandarizar la recolección de información (Johnson, 2024).

El cuestionario permite obtener respuestas objetivas para poder compararlas entre los diferentes individuos facilitando el análisis estadístico y de alguna forma generalizando los resultados por eso su diseño debe ser preciso para evitar sesgos y garantizar también que existe una validez de los datos que se están recogiendo (Patton, 2018)

3.5 Hipótesis

La hipótesis es de una explicación provisional que está basada en conocimientos previos en donde se señala que la hipótesis es una herramienta indispensable para poder orientar la investigación científica y de esta forma construir diferentes interpretaciones de lo que es la realidad (Corral, 2023)

H₁: Las Habilidades Blandas influyen en la Productividad Laboral en la Cooperativa San Francisco del Cantón Pelileo en el Periodo 2024

H₀: Las Habilidades Blandas no influyen en la Productividad Laboral en la Cooperativa San Francisco del Cantón Pelileo en el Periodo 2024

3.6 Población

La población es el conjunto de todos los casos que concuerdan con determinadas especificaciones y que cumplen con los criterios establecidos para un estudio determinado. (Hernández, 2019).’

Por su parte (Sampieri, 2018) explican que la población es el universo del cual se extrae una muestra para realizar una investigación.

Tabla 2. Personas a Encuestar

Descripción	Número
Total, de colaboradores	22
Directivo Administrativo	1
Total	23

Fuente: Cooperativa de Ahorro y Crédito “San Francisco”

Elaborado por: Fernanda Meneses

3.7 Muestra

La muestra se define como el conjunto de unidades que se seleccionan y se estudian para recopilar datos y analizarlos, con el fin de generalizar resultados a la población total, esto implica que la muestra debe ser lo suficientemente representativa para que los hallazgos del estudio sean aplicables al conjunto más amplio de la población (Creswell, 2012)

Además, como el tamaño de la población es reducida no se procedió al muestreo, por lo que se trabajara en con la totalidad del universo.

3.8 Análisis de Normalidad de Datos

Análisis de Normalidad de Datos, Shapiro-Wilk

Es un método estadístico que permite determinar si un conjunto de datos, si una distribución normal, debido a que ofrece una evaluación precisa de la normalidad, incluso cuando la muestras es muy pequeña, lo que hace que sea una herramienta fundamental en la investigación administrativa y social

El estadístico compara los valores observados con los esperados bajo una distribución normal, eso quiere decir si el valor significa (p) es mayor a 0.05, se aceptan que los datos presentan un comportamiento normal, mientras que los valores menores indican una distribución no normal.

La prueba es más potente y precisa para muestras pequeñas, generalmente entre 3 y 50 casos, por lo que es ideal para estudios como este, donde se encuestaron 23 personas.

Evalúa si los datos provienen de una población con distribución normal mediante el estadístico W.

El valor de p asociado determina si se rechaza o no la hipótesis de normalidad:

- $p > 0,05 \rightarrow$ Los datos sí se ajustan a una distribución normal.
- $p < 0,05 \rightarrow$ Los datos no son normales.

El comportamiento mixto de normalidad en la muestra de 23 encuestados permite seleccionar de manera precisa las técnicas estadísticas posteriores, ajustando el análisis a la naturaleza real de los datos y fortaleciendo la validez de los resultados obtenidos en la investigación.

3.9 Validación de Encuestas

Análisis de fiabilidad

Alfa de Cronbach y Consistencia Interna de los Ítems de un Instrumento de Medida

El análisis de fiabilidad tiene que ver con la medida del coeficiente Alfa Cronbach que permite determinar el grado de consistencia de los ítems que conforman un instrumento de medición, principalmente para asegurarnos que las preguntas, utilizadas sean viables y confiables para medir las variables planteadas en la investigación.

El coeficiente Alfa Cronbach es una medida estadística empleada para evaluar la confiabilidad de un cuestionario que está compuesto por diferentes reactivos que permiten medir un mismo constructor cuanto más cercano se encuentra el valor de alfa a uno mayor será la coherencia interna de los ítems evaluados, lo que indica que el instrumento mide de manera adecuada y estable, lo que se pretende analizar (Oviedo y Campo, 2005).

Es importante mencionar que la fiabilidad se calcula con los datos obtenidos en cada muro en específico y garantizar que el instrumento funcione correctamente dentro del contexto y la población concreta de estudio el coeficiente alfa toma valores entre 0 y 1, su interpretación se realiza de acuerdo con los rasgos establecidos.

El uso de los signos mayor que ($>$) y menor que ($<$) te permite expresar de manera concisa el rango en el que se ubica el valor y su correspondiente nivel de confiabilidad.

Excelente: Si el coeficiente es $\geq 0,90$

Buena: Si el coeficiente es $\geq 0,80$

Aceptable: Si el coeficiente se encuentra entre 0,70 y 0,80 ($0,70 \leq \alpha < 0,80$). El valor de 0,70 es comúnmente aceptado como el mínimo necesario en ciencias sociales.

Cuestionable: Si el coeficiente se encuentra entre 0,60 y 0,70 ($0,60 \leq \alpha < 0,70$).

Pobre: Si el coeficiente se encuentra entre 0,50 y 0,60 ($0,50 \leq \alpha < 0,60$).

Inaceptable: Si el coeficiente es $< 0,50$

Es relevante establecer que son valores aceptables para valores aceptables para pronósticos de investigaciones $\geq 0,70$, en la presente investigación para determinar la fiabilidad del instrumento a aplicar se realizó una prueba con una submuestra 23 colaboradores pertenecientes a la Cooperativa de Ahorro y Crédito “San Francisco”.

Donde:

- k = número de ítems del instrumento
- S_i^2 = varianza de cada ítem
- S_t^2 = varianza total del puntaje del test

$$\alpha = \frac{10}{9} \left(1 - \frac{42,5}{212,5} \right)$$

Primero se calcula la fracción:

$$\frac{42,5}{212,5} = 0,20$$

Luego:

$$1 - 0,20 = 0,80$$

Finalmente:

$$\alpha = \frac{10}{9} \times 0,80 = 0,888 \approx 0,80$$

Como en investigación se aproxima al segundo decimal, el Alfa reportado es 0,80.

Tabla 3. Personas Encuestadas

DESCRIPCIÓN	NÚMERO
Total de colaboradores	22
Directivo administrativo	1
Total	23

Fuente: Cooperativa de Ahorro y Crédito “San Francisco”.

Elaborado por: Fernanda Meneses (2025).

Tabla 3. Decisión estadística con Alfa

Elemento	Descripción
Valor del Alfa de Cronbach (α)	0,80
Nivel de confiabilidad	Bueno
Cumplimiento del criterio de confiabilidad	Sí cumple
Resultado de la prueba de normalidad	$p < 0,05$
Interpretación del valor p	Los datos no presentan distribución normal
Tipo de datos	No paramétricos
Prueba estadística para utilizar	Chi-cuadrado (χ^2)

Justificación	Al ser no paramétricos y al cumplirse la confiabilidad del instrumento ($\alpha = 0,80$), la prueba adecuada para contrastar hipótesis entre variables categóricas es el Chi-cuadrado.
----------------------	--

Fuente: Cooperativa de Ahorro y Crédito “San Francisco”.

Elaborado por: Fernanda Meneses (2025).

CAPÍTULO IV. RESULTADOS Y DISCUSIÓN

4.1 Resultados de Encuestas

Con el fin de realizar una caracterización de la información obtenida a través de la encuesta, se realiza una tabulación, análisis e interpretación de esta.

1) ¿Considera que mantiene una comunicación efectiva con sus compañeros y superiores en el entorno laboral?

Tabla 4 . Comunicación Efectiva

¿Considera que mantiene una comunicación efectiva con sus compañeros y superiores en el entorno laboral?	Respuestas
A) Nunca	0
B) A veces	2
C) Frecuentemente	14
D) Siempre	7
TOTAL	23

Gráfico 1: Resultados de la pregunta sobre la Comunicación Efectiva en el Entorno Laboral



Fuente: Elaboración propia (2025)

Análisis

De la población total 23 encuestados, 14 personas indicaron que mantienen una comunicación efectiva con sus compañeros y superiores en el entorno laboral frecuentemente, 7 personas consideran que siempre como dos personas señalan que a veces y ninguna persona contestó que nunca han mantenido una comunicación efectiva.

Interpretación

Los resultados se evidencian en que existe una percepción del ambiente mayoritariamente positiva en la comunicación interna dentro del espacio temporal es por

esto que el predominio de las repuestas en la categoría frecuente y siempre muestra que los trabajadores consideran que las interacciones con sus compañeros y con los superiores son claras y adecuadas cumplir con sus funciones.

Por esta razón esta tendencia sugiere un entorno en donde la información se transmite de manera precisa lo que puede ayudar a reducir los malentendidos y fortalecer las dinámicas de cooperación la importancia de este resultado radica en que la comunicación es uno de los pilares fundamentales en la coordinación eficiente de actividades así la comunicación fluida contribuye a una cohesión grupal que reduce las tensiones internas y puede mejorar la calidad de las relaciones interpersonales.

Segun Flores y Gonzalez (2020). mencionan que: “Las organizaciones que tienen canales comunicativos que funcionan adecuadamente la productividad se favorece en un clima laboral que es armónico” (p.6)

Asimismo, la ausencia de la respuesta nunca indica que no existen percepciones de faltas graves en este ámbito lo que sugiere que la escucha activa, la retroalimentación y también el diálogo entre los miembros del equipo son elementos importantes que favorecen la convivencia laboral.

En términos socio laborales esta percepción contribuye a que se consolide una identidad organizacional que está basada en el respeto coma la colaboración y la claridad que son importantes para el desarrollo de una cultura del trabajo eficiente y orientada al logro de objetivos comunes.

2) **¿Cree que el trabajo en equipo es una fortaleza dentro de la cooperativa?**

Tabla 5. Trabajo en Equipo

¿Cree que el trabajo en equipo es una fortaleza dentro de la cooperativa?	Respuestas
A) Totalmente en desacuerdo	1
B) En desacuerdo	1
C) De acuerdo	9
D) Totalmente de acuerdo	12
TOTAL	23

Gráfico 2: Resultados de la pregunta sobre el trabajo en equipo



Fuente: Elaboración propia (2025)

Análisis

De los 23 encuestados 12 seleccionaron que están totalmente de acuerdo, 9 de acuerdo, 1 en desacuerdo y 1 totalmente en desacuerdo sobre la tendencia de que el trabajo en equipo es una fortaleza dentro de la cooperativa,

Interpretación

Según los resultados de las personas encuestadas se deduce que hay una percepción predominante de que las prácticas son una fortaleza a nivel institucional y por esta razón predominan las respuestas positivas, por otro lado, las actividades a nivel laboral se desarrollan con esquemas de colaboración en donde los integrantes aportan un logro a un objetivo colectivo que es importante por los entornos organizacionales requieren una coordinación de manera constante.

Los miembros del equipo se apoyan mutuamente y no implican la realización de tareas de forma conjunta, entonces se puede compartir responsabilidades, el reconocimiento de las habilidades que los integrantes son indispensables para el fomento de la participación como un verdadero valor organizacional.

Para Pérez y Rodríguez en el año 2024, menciona que existen dinámicas de colaboración que pueden fortalecer la independencia y también la pertenencia que permite enfrentar los desafíos laborales que manera efectiva, en donde la respuesta negativa denota que existen las experiencias aisladas de desacuerdo, pero no figuran un obstáculo en la percepción global, existen diferencias que son puntuales, pero están en relación con la manera de trabajo o experiencias que sean específicas.

Por otro lado, la cultura organizacional hace que exista una evidencia en la cooperativa que tiene una inclinación hacia el acuerdo y la consolidación de las estructuras de colaboración de la identidad del equipo, puede generar un clima estable a nivel laboral y así lograr metas para la construcción de relaciones interpersonales que son positivas.

3) ¿En qué medida demuestra empatía y comprensión hacia las necesidades de sus compañeros de trabajo?

Tabla 6. Empatía y Comprensión

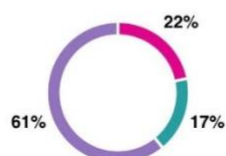
¿En qué medida demuestra empatía y comprensión hacia las necesidades de sus compañeros de trabajo?	Respuestas
A) Nunca	0
B) A veces	5
C) Frecuentemente	4
D) Siempre	14
TOTAL	23

Gráfico 3: Resultados de la pregunta sobre la empatía y la comprensión

3. ¿En qué medida demuestra empatía y comprensión hacia las necesidades de sus...

[Más detalles](#)

● A) Nunca	0
● B) A veces	5
● C) Frecuentemente	4
● D) Siempre	14



Fuente: Elaboración propia (2025)

Análisis

De las 23 personas encuestadas, 14 respondieron que siempre, 4 frecuentemente, 5 veces y 0 nunca en cuanto a los niveles de empatía y comprensión de las necesidades en el entorno laboral.

Interpretación

La empatía es un elemento indispensable en las relaciones laborales de calidad estado están presentes dentro de la cooperativa por esta razón existe una concentración hoja de respuestas en siempre y frecuentemente lo que indica que los trabajadores sienten sensibilidad como apoyo y disposición para comprender sus necesidades

La empatía es importante para el clima laboral a nivel organizacional lo que puede ayudar a reducir las tensiones para mejorar una convivencia y de esta manera fortalecer el bienestar a nivel emocional del equipo (Rivera y Freire, 2025).

Desde este punto de vista la psicología organizacional, la empatía permite que exista una gestión dinámica de un grupo lo que puede facilitar la comunicación asertiva y promover la cooperación para contribuir a la resolución de los problemas y también los conflictos.

Existe un pequeño porcentaje de respuestas en a veces lo que señala que existen contextos específicos en donde se puede fortalecer y reforzar estos valores coma sin embargo esto no afecta la tendencia positiva del conjunto debido a que también existe ausencia en la respuesta nunca lo que se deduce aquel comportamiento no se invalida ni se descarta sino que existe atención en la estabilidad emocional y social lo que puede mejorar y fortalecer las condiciones para un ambiente de trabajo competitivo, sostenible y humano.

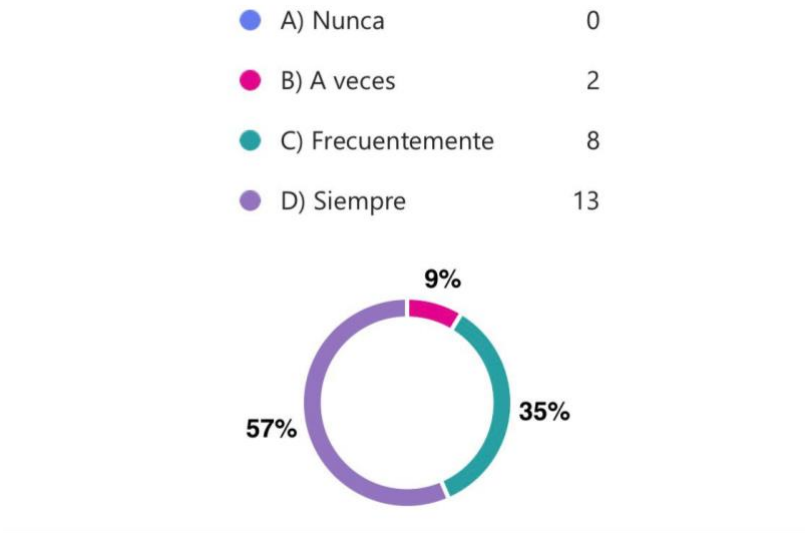
Es así que la empatía puede fortalecer la identidad colectiva porque promueve las prácticas que están basadas en la solidaridad la identidad colectiva y también el respeto mutuo para la organización lo que garantiza un trabajo eficiente y armónico

4) ¿Suele resolver los conflictos laborales de manera pacífica y constructiva?

Tabla 7. Resolución de conflictos

¿Suele resolver los conflictos laborales de manera pacífica y constructiva?	Respuestas
A) Nunca	0
B) A veces	2
C) Frecuentemente	8
D) Siempre	13
TOTAL	23

Gráfico 4: Resultados de la pregunta sobre el tipo de música que los cuidadnos prefieren escuchar.



Fuente: Elaboración propia (2025)

Análisis

En este caso 13 personas respondieron siempre, 8 personas frecuentemente, 2 a veces y 0 nunca, esto quiere decir que la mayoría recurren a métodos prácticos y pacíficos para la resolución de conflictos

Interpretación

Con las respuestas obtenidas en la encuesta se puede evidenciar que la mayor parte de los trabajadores resuelven los conflictos laborales mediante el diálogo y también la búsqueda de soluciones que sean constructivas porque predominan las respuestas positivas que demuestran la cultura organizacional y está orientada a la negociación, la escucha activa y la mediación.

Hoy es así que estos elementos en conjunto son esenciales para mantener relaciones laborales que sean saludables y que se garantice la continuidad operativa de las actividades como la resolución pacífica que evita conflictos y contribuye al fortalecimiento punto de vínculos dentro del equipo para mejorar la calidad del ambiente laboral.

Según Chayka (2024) las organizaciones que gestionen adecuadamente sus conflictos tienden a ser muy productivas y cohesionadas ya que los desacuerdos son oportunidades de aprendizaje y también de mejora.

Existe un reducido número de respuestas en la opción a veces lo que puede indicar que sí existen situaciones en donde la resolución no siempre es óptima pero éstas no afectan de manera directa la percepción general aquí las prácticas de confrontación directa o comportamientos pueden perjudicar el clima laboral interno de la organización.

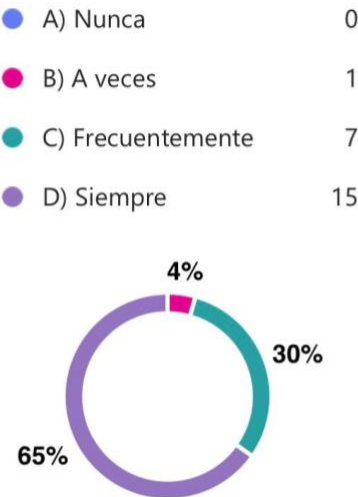
Los resultados reflejan que las instituciones que fortalece en el diálogo como un instrumento para la resolución óptima de conflictos hace que se contribuya al fortalecimiento de la convivencia del entorno laboral.

5) ¿Considera que la comunicación interna dentro de su área de trabajo favorece la cooperación y el entendimiento mutuo?

Tabla 8. Comunicación Interna

¿Considera que la comunicación interna dentro de su área de trabajo favorece la cooperación y el entendimiento mutuo?	Respuestas
A) Nunca	0
B) A veces	1
C) Frecuentemente	7
D) Siempre	15
TOTAL	23

Gráfico 5: Resultados de la pregunta sobre la comunicación interna



Fuente: Elaboración propia (2025)

Análisis

De los 23 encuestados 15 seleccionaron la opción siempre, 7 frecuentemente y solo 1 respondió a veces lo que evidencia una percepción positiva en la comunicación interna que favorece la cooperación y el entendimiento mutuo.

Interpretación

Después de la recolección de las respuestas se puede deducir que la comunicación interna es uno de los aspectos más importantes y valorados dentro del entorno laboral aquí existen respuestas en siempre y frecuentemente lo que indica que los trabajadores perciben que la comunicación entre los compañeros y las áreas de trabajo son claras y están orientadas a la cooperación.

Es importante analizar que este tipo de dinámica comunicacional es fundamental para garantizar la ejecución de tareas de manera coordinada y cohesión en el cumplimiento de objetivos a nivel institucional porque permite que los miembros de una organización comprendan sus roles como sus responsabilidades y el trabajo colectivo.

Según Carrera (2024). los equipos que mantienen canales abiertos de comunicación constante son mucho más productivos y tienen una mayor capacidad de adaptarse a los retos y a los cambios del entorno.

No existen respuestas negativas y esto demuestra que no hay fallas a nivel estructural en la circulación de la información en donde los mecanismos y las estrategias de comunicación funcionan de manera adecuada y además generan un entorno de colaboración e intercambio de ideas.

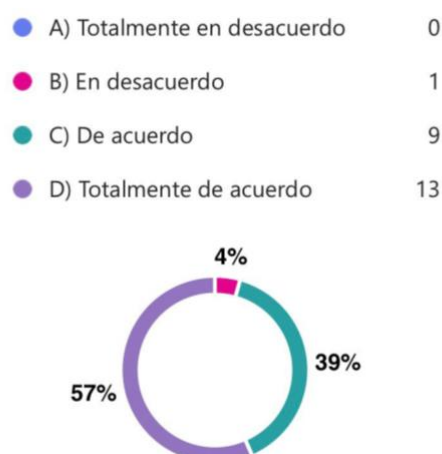
En términos socio laborales la percepción positiva de la identidad del grupo se basa en la contribución de un ambiente laboral armónico en donde los trabajadores sienten que la comunicación interna favorece la cooperación incrementa el sentido de pertenencia la motivación y la participación en las actividades colectivas.

6) ¿Considera que tiene una actitud proactiva frente a los desafíos laborales?

Tabla 9. Actitud Proactiva

¿Considera que tiene una actitud proactiva frente a los desafíos laborales?	Respuestas
A) Totalmente en desacuerdo	0
B) En desacuerdo	1
C) De acuerdo	9
D) Totalmente de acuerdo	13
TOTAL	23

Gráfico 6: Resultados de la pregunta sobre la actitud proactiva



Fuente: Elaboración propia (2025)

Análisis

De la población total de los encuestados 13 marcaron que están totalmente de acuerdo, 9 de acuerdo y solo 1 en res acuerdo sobre la actitud proactiva frente a los desafíos laborales

Interpretación

La mayoría de los trabajadores son personas proactivas cuando se presentan desafíos a nivel laboral, en donde la cultura organizacional valora la iniciativa personal y así la resolución de problemas se asumen como nuevas responsabilidades en donde existen instrucciones directas.

Existen respuestas favorables lo que sugiere que los trabajadores no solucionan sus problemas de manera negativa, si no más bien que se anticipan a plantear posibles soluciones que tienen que ver con la administración y está asociada con la satisfacción laboral y el desempeño en el trabajo (Bonilla Flores, 2024).

El hecho de que solo una persona marque que está en desacuerdo podía sugerir que existen experiencias individuales estilos personales de trabajo o percepciones específicas del puesto que ocupa

La actitud proactiva contribuye directamente al fortalecimiento de la organización porque permite que existan un enfrentamiento a los positivos, hay desafíos con mayor flexibilidad resiliencia y creatividad.

7) ¿Cumple habitualmente con los objetivos y metas establecidos por su área?

Tabla. 10 cumplimiento de Objetivos

¿Cumple habitualmente con los objetivos y metas establecidos por su área?	Respuestas
---	------------

A) Nunca	1
B) A veces	7
C) Frecuentemente	11
D) Siempre	4
TOTAL	23

Gráfico 7: Resultados de la pregunta sobre los objetivos y metas por área



Fuente: Elaboración propia (2025)

Análisis

Las 23 respuestas 11 fueron frecuentemente, 7 a veces coma cuatro siempre y solo una en nunca sobre el cumplimiento de los objetivos y metas establecidos por el área de trabajo

Interpretación

Los resultados muestran que el cumplimiento de los objetivos y las metas son mayoritariamente regulares esto quiere decir que la categoría frecuentemente indica que los trabajadores cumplen con lo requerido en la mayoría de las ocasiones, pero existen márgenes de vía variabilidad.

Existe además una presencia considerable de respuestas en a veces lo que sugiere que hay factores que dificultan el cumplimiento de los objetivos estos pueden ser, carga laboral, gestión del tiempo y las características individuales que demanda cada puesto de trabajo

La ausencia de la respuesta nunca demuestra que la minoría indica que no se logran superar barreras a nivel estructural, es así que existen dificultades específicas en los procesos según Romero (2016) menciona que el cumplimiento de metas no solamente depende del desempeño individual sino también de la claridad de los objetivos la disponibilidad de recursos y la retroalimentación de manera oportuna.

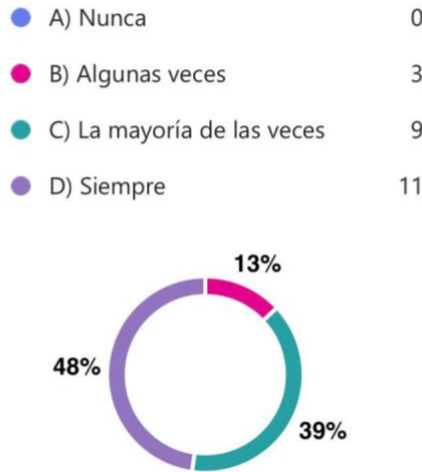
Por esta razón el hecho de que solo cuatro personas indicaron que siempre logran cumplir con sus objetivos evidencia que existe un compromiso generalizado, pero todavía hay espacio para mejorar la consistencia y fortalecimiento de la planificación interna que puede orientar a las organizaciones a revisar su método de trabajo la evaluación del desempeño o la asignación de responsabilidades.

8) **¿Realiza sus tareas de manera eficiente y organizada?**

Tabla 11. Tareas Efectivas y Organizadas

¿Realiza sus tareas de manera eficiente y organizada?	Respuestas
A) Nunca	0
B) Algunas Veces	3
C) La mayoría de veces	0
D) Siempre	11
TOTAL	23

Gráfico 8: Resultados de la pregunta sobre la presencia de los solistas en las presentaciones



Fuente: Elaboración propia (2025)

Análisis

De las 23 respuestas 11 fueron siempre, 9 la mayoría de las veces, 3 algunas veces y 0 en nunca la tendencia muestra que existe un desempeño mayoritariamente eficiente en la organización de las tareas.

Interpretación

Los resultados indican que la mayoría de los trabajadores percibe que realiza sus tareas con eficiencia y organización, pero predominan las respuestas de siempre y a veces qué refleja un desempeño muy positivo que está marcado por la responsabilidad y el compromiso de las funciones asignadas.

La eficiencia y la organización son elementos importantes para el funcionamiento de las instituciones principalmente en donde se requiere optimizar tiempos reducir errores

y mejorar la calidad del trabajo, la respuesta es en algunas veces muestran que existe un pequeño grupo de personas que se les dificulta desempeñarse de manera óptima

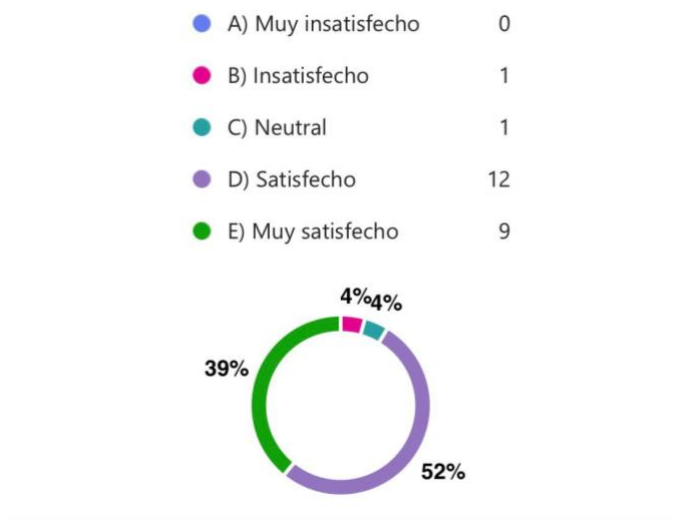
Según Santos y Rodríguez, (2014) menciona que la eficiencia individual depende no solo de la capacidad propia sino más bien de los sistemas y de apoyo que proporciona la organización la ausencia de las respuestas de nunca es un indicador positivo porque sugiere que no existen fallas críticas en la ejecución de las tareas, pero los resultados muestran que existe un buen nivel de desempeño que asumen las responsabilidades de la organización.

9) ¿Considera que la calidad de su trabajo contribuye al buen desempeño general de la cooperativa?

Tabla. 12 Calidad de trabajo y desempeño general

¿Considera que la calidad de su trabajo contribuye al buen desempeño general de la cooperativa?	Respuestas
A) Nunca	1
B) A veces	1
C) Frecuentemente	12
D) Siempre	9
TOTAL	23

Gráfico 9: Resultados de la pregunta sobre el nivel de satisfacción con el trabajo



Fuente: Elaboración propia (2025)

Análisis

Los resultados muestran que de los 23 encuestados, 12 respondieron que frecuentemente, 9 siempre, 1 a veces y 1 nunca en la calidad del trabajo que contribuye al buen desempeño general de en la cooperativa.

Interpretación

La mayoría de encuestados consideran que su trabajo contribuye de manera significativa al desempeño general de la cooperativa las respuestas en siempre y frecuentemente reflejan un sentido de responsabilidad personal y compromiso con la institución que hace que la percepción positiva sea fundamental y la valoración del impacto individual sobre el colectivo influya en la narración la productividad y la claridad del desempeño laboral.

El hecho de que existan respuestas de niveles bajos como a veces y nunca refleja que existen casos en donde los trabajadores no se sienten parte del funcionamiento organizacional lo que necesita una retroalimentación de sus funciones o una desconexión entre las individuales las actividades individuales o los resultados globales

Según Pedraza (2020) reconoce el valor del trabajo que es un factor determinante en la satisfacción laboral en donde la percepción de la contribución individual fortalece la identidad institucional fomenta la responsabilidad compartida y los trabajadores tienen un impacto real sobre el compromiso de los objetivos colectivos y el fortalecimiento de la cohesión organizacional.

10) ¿Se siente comprometido con los valores y metas institucionales de la cooperativa?

Tabla 13. Compromiso

¿Se siente comprometido con los valores y metas institucionales de la cooperativa?	Respuestas
a) Muy relevante	0
b) Relevante	6
c) Poco relevante	4
d) Nada relevante	12
TOTAL	23

Gráfico 10: Resultados de la pregunta sobre el compromiso con los valores y metas

● A) Menos de 2 horas	0
● B) 2-4 horas	6
● C) 4-6 horas	4
● D) Más de 6 horas	13



Fuente: Elaboración propia (2025)

Análisis

De los 23 participantes, 12 personas marcaron que es nada relevante, 6 relevante y poco relevante en donde la mayor parte se concentra en niveles bajos de compromiso

Interpretación

Los resultados muestran que existe un bajo nivel de compromiso percibido con los valores y metas de la institución la concentración significativa en nada relevante y poco relevante sugiere que existe una desconexión entre los trabajadores su misión como su visión y su identidad organizacional lo que puede indicar que existe una falta de claridad en la comunicación de ausencia en aspectos de integración institucional o insuficiente participación en actividades estratégicas.

En el caso de respuestas muy relevantes revelan que pocos son los trabajadores que se sienten plenamente identificados con organización según Baltodano Zúñiga (2024) el compromiso institucional se favorece cuando los trabajadores empiezan a participar de la construcción de los objetivos reciben una retroalimentación constante y también se reconoce su valor dentro de la estructura

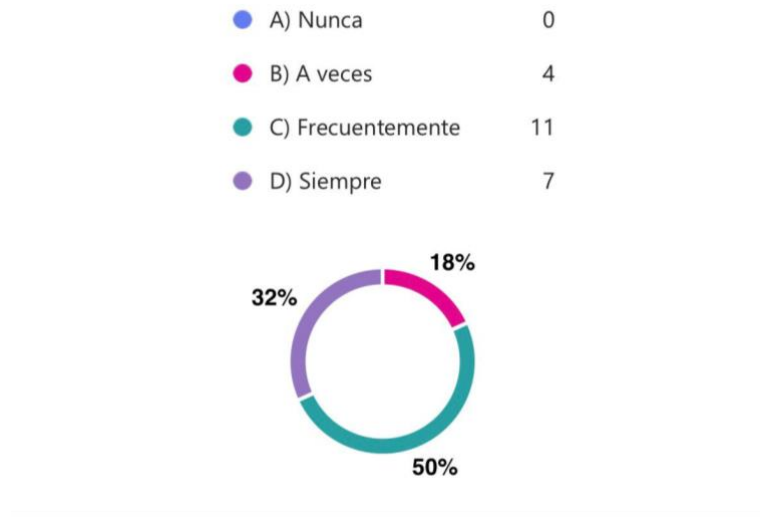
El resultado puede tener repercusiones en la motivación como en la productividad y incluso la cohesión del grupo y ya que la falta de identificación puede generar que exista un mayor o menor involucramiento en proyectos y menor disposición para asumir responsabilidades esto se basan en las estrategias de integración y fortalecimiento del sentido de pertenencia en la socialización interna que puede revertir esta tendencia

11) ¿Prioriza las tareas más importantes para cumplir eficazmente con los plazos establecidos?

Tabla 14. Prioridad de tareas

¿Prioriza las tareas más importantes para cumplir eficazmente con los plazos establecidos?	Respuesta
A) Nunca	0
B) A veces	4
C) Frecuentemente	11
D) Siempre	7
TOTAL	23

Gráfico 11: Resultados de la pregunta acerca de las herramientas de gestión de tiempo



Fuente: Elaboración propia (2025)

Análisis

De los 23 encuestados, 11 respondieron frecuentemente, 7 siempre, 4 a veces y 0 nunca, predominan las respuestas positivas en el cumplimiento de plazos para cumplir las tareas

Interpretación

Los datos muestran que la mayoría de los trabajadores priorizan adecuadamente sus tareas lo que permite cumplir con los plazos establecidos que garanticen la organización del trabajo en las categorías frecuentemente y siempre se refleja que los trabajadores identifican cuáles son las actividades prioritarias y administran su tiempo y recursos de manera eficiente.

La presencia de respuesta en a veces indica que existe un grupo que enfrenta dificultades ocasionales para establecer sus prioridades esto pudo deberse a la sobrecarga laboral la falta de planificación o la debilidad en las herramientas de la gestión del tiempo

Para Rojas Correa, Barrera Jiménez y Camargo (2020) priorizar permite que exista un aumento en la productividad y la reducción de la ansiedad en el ámbito laboral.

El hecho de que existan respuestas en nunca demuestran que no hay percepciones extremas de falta de organización lo que en términos generales se traduce en que los resultados evidencian una gestión adecuada de las tareas, pero sugieren que la institución podría fortalecer las competencias relacionadas a la planificación para mejorar su consistencia.

12) ¿Administra adecuadamente su tiempo para cumplir con las responsabilidades laborales?

Tabla 14. Administración de tiempo

¿Administra adecuadamente su tiempo para cumplir con las responsabilidades laborales?	Respuesta
A) Nunca	3
B) A veces	15
C) Frecuentemente	5
D) Siempre	0
TOTAL	23

Gráfico 12: Resultados de la pregunta acerca de la carga de trabajo



Fuente: Elaboración propia (2025)

Análisis

De los 23 encuestados, 15 respondieron a veces, 5 frecuentemente, 3 nunca y 0 siempre, lo que indica que la mayoría se concentra en un nivel medio de eficiencia temporal.

Interpretación

Los resultados revelan que la administración del tiempo es una de las tareas que tienen mayor dificultad en el entorno laboral por que predomina en la categoría en a veces lo que indica el manejo del tiempo que no es constante ni totalmente efectivo lo que puede

influir en el cumplimiento de las tareas la carga laboral y las respuestas de nunca refuerzan la idea de que existe un grupo que experimenta problemas en este ámbito que está relacionado con la falta de planificación o el exceso de responsabilidades.

La ausencia de respuestas en siempre demuestra que existe una eficiencia temporal que no es una fortaleza dentro del equipo si no es un aspecto que se puede mejorar según Fajardo Ariza (2022). la administración del tiempo es importante para garantizar la productividad y evitar sobrecargas laborales por lo que estos resultados plantean la necesidad de implementar estrategias de organización personal y también grupal.

Es así como en este escenario se puede abordar capacitaciones como herramientas de gestión del tiempo una distribución de tareas mejorada en donde la percepción evidencia que los trabajadores cumplen con sus funciones lo que hace que las dificultades relacionadas con la planificación temporal afecten al rendimiento y a la calidad del ambiente laboral.

3.1 Comprobación de Hipótesis

A partir del análisis de los resultados obtenidos y la discusión en la triangulación de datos se acepta la hipótesis de investigación (Hi) y se rechaza la hipótesis nula (H0) en donde sí es una evidencia de que las habilidades blandas sí influyen en la productividad laboral de los colaboradores de la Cooperativa San Francisco del cantón Pelileo durante el período 2024 en donde los datos muestran que existe una relación que es consistente entre la competencia socioemocional y la comunicación efectiva así también como la empatía y la resolución de los conflictos.

Existen niveles de comunicación interna de cooperación y resolución pacífica de conflictos que están asociados con las percepciones favorables de la calidad del trabajo principalmente en donde existe un desempeño general en que responde a las habilidades blandas como una herramienta facilitadora para el cumplimiento de tareas eficiencia organizativa y convivencia laboral con elementos fundamentales para sostener niveles adecuados de productividad.

3.2 Discusión y Resultados

Es así como el análisis de evidencia que la influencia de las habilidades blandas no es homogéneas sino que tienen diferentes dimensiones por un lado la gestión del tiempo, el cumplimiento sistemático de los objetivos el compromiso de los valores institucionales y las debilidades que inciden negativamente la productividad laboral que refuerzan la idea del desarrollo de las habilidades blandas y su impacto global que se aborda de manera integral y estratégica.

Por otro lado la aceptación de la hipótesis de investigación se sustenta en los resultados empíricos y también en la coherencia teórica entre las habilidades blandas y la productividad laboral lo que puede evidenciar y confirmar el fortalecimiento de las habilidades y construir un factor clave en el desempeño individual del dentro de la Cooperativa San Francisco bloque se puede justificar en la necesidad de implementar programas orientados al desarrollo sistemático durante el periodo estudiado.

Los resultados evidencian en que la comunicación efectiva es percibida como frecuente o constante dentro del entorno laboral, lo que se puede triangular con la percepción perceptiva sobre la comunicación interna y las preguntas 1 y 5, en donde la mayoría de encuestados considera que la comunicación favorece la cooperación y el entendimiento. En donde la existencia de canales formales e informales son funcionales.

Sin embargo, existen espacios de mejora en diferentes situaciones que requieren una coordinación a nivel transversal y una comunicación vertical.

La relación que está con el trabajo el equipo hace que la pregunta 2 y los indicadores como el empatía y la comprensión puedan afirmar que existe una fortaleza a nivel organizacional que puede sustentar las habilidades blandas que están consolidadas en donde la frecuencia de las conductas simpáticas pueden demostrar que las relaciones a nivel interpersonal favorecen el clima laboral a nivel colaborativo, y de esta manera, la presencia de las dinámicas homogéneas que están relacionadas con las cargas laborales y las áreas de trabajo

En cuanto a la resolución pacífica de conflictos, existe un rasgo positivo dentro del entorno laboral, lo que hace que la comunicación efectiva y la empatía resuelvan conflictos de forma constructiva, lo que puede reforzar la idea de cultura organizacional que está orientada al diálogo de esta manera, la comunicación, la empatía y el manejo de los conflictos hace que las habilidades socio emocionales presenten y reflejen las prácticas colectivas que contribuyen en la estabilidad organizacional.

El desempeño laboral hace que la eficiencia en la ejecución de las tareas y la calidad del trabajo revela una percepción positiva en el rendimiento individual, en donde las metas y la calidad de trabajo aporta un desempeño general y significativo en los objetivos que sugieren posibles limitaciones estructurales, como la gestión del tiempo o la priorización de tareas

La gestión del tiempo es una dimensión crítica en donde los colaboradores afirman que se puede priorizar tareas importantes en donde la administración adecuada y la construcción indica que la conciencia sobre la importancia y la planificación tiene diferentes dificultades prácticas, pero se ejecutan de manera constante y están asociadas con la sobrecarga laboral, las interrupciones constantes o la ausencia de herramientas formales de organización

Es así que el compromiso institucional hace que los resultados positivos en la comunicación como el trabajo, el equipo y el desempeño muestren una atención relevante en donde los colaboradores manifiestan actitudes proactivas y buen desempeño operativo, lo que no solamente es un indicio de que existen compromiso con valores y metas institucionales, sino que dependen del clima laboral y la eficiencia individual en los factores simbólicos y estratégicos, en la identificación de la emisión institucional y los mecanismos de reconocimiento

CAPÍTULO V. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1 CONCLUSIONES

- Las habilidades blandas influyen de manera directa y también significativa en la productividad laboral de los colaboradores de la cooperativa San Francisco del cantón Pelileo, principalmente durante el periodo 2024, en donde se evidenciaron competencias como la comunicación efectiva, el trabajo en equipo y la gestión del tiempo que están vinculadas de manera directa con el cumplimiento de las tareas, la calidad del servicio y la reducción de los errores operativos a quien los resultados demuestran que los colaboradores con mayores niveles de habilidades blandas tienen un mejor desempeño laboral, en donde el fortalecimiento de las competencias se constituyen un papel importante para potenciar la productividad institucional y el clima organizacional.
- La investigación permitió evidenciar que las habilidades blandas se influyen de manera significativa en la productividad laboral de los colaboradores de la cooperativa San Francisco del cantón Pelileo lo que debo a la aceptación de la hipótesis de investigación y el rechazo de la hipótesis nula en donde las evidencias empíricas demuestran que las competencias de la comunicación efectiva, el trabajo en equipo, la empatía y la actitud proactiva están presentes de nivel favorable y guardan relación directa con el desempeño laboral, la calidad del trabajo y la contribución al logro de objetivos institucionales.
- La fundamentación teórica permitió confirmar que las habilidades blandas constituyen un factor determinante en la productividad laboral y esas influyen directamente la comunicación organizacional y la relación entre la eficiencia del cumplimiento de tareas y la cooperación en el contexto de la cooperativa San Francisco los aportes teóricos respaldan la relación observada entre el desarrollo de las competencias socioemocionales y el desempeño laboral.
- Es así como las habilidades blandas no se pueden entender como un proceso aislado o espontáneo sino como un componente esencial en la gestión del talento humano en donde la ausencia de los programas formales y continuos están orientados del fortalecimiento y la consolidación de la cultura organizacional orientada a la productividad que es imprescindible para integrar competencias de planificación estratégica en la cooperativa San Francisco.

5.2 RECOMENDACIONES

- Se recomienda que la cooperativa San Francisco implemente un programa de capacitación que está orientado el desarrollo y el fortalecimiento de las habilidades blandas en las áreas de la comunicación, en la inteligencia emocional y el trabajo colaborativo y se sugiere que estos competencias estén en procesos de evaluación del desempeño para identificar brechas, definir planes de manera individual y fomentar

espacios para la participación en donde las actividades tengan que ver con la integración y los mecanismos de retroalimentación continuo. Es por esto que se recomienda la institución, alinearlos el desarrollo de debilidades blandas, con los objetivos estratégicos.

- Se recomienda que la cooperativa San Francisco implementa un sistema permanente y estructurado para el diagnóstico y el seguimiento de las habilidades blandas lo que permitirá evaluar de manera periódica las dimensiones de la comunicación efectiva, el trabajo en equipo y la resolución de conflictos en donde se pueden apoyar de instrumentos estandarizados y confiables para el monitoreo y la retroalimentación de esta manera se pueden identificar tendencias y detectar brechas de mejora oportuna para la toma de decisiones estratégicas

- Se recomienda que la cooperativa San Francisco integre de manera formal fundamentos teóricos sobre las habilidades blandas y también la productividad laboral dentro de sus políticas y lineamientos en la gestión del talento humano en donde existen diferentes enfoques y procesos de capacitación como evaluación y desarrollo personal de esta manera promover espacios de sensibilización y formación dirigidos a directivos y también colaboradores para comprender la importancia estratégica de las habilidades socioemocionales

- Se recomienda diseñar e implementar un programa integral de habilidades blandas que esté alineado con las necesidades detectadas en este diagnóstico y de esta manera incluir los módulos específicos de comunicación efectiva y trabajo en equipo y la resolución de conflictos, el liderazgo colaborativo y el compromiso institucional en donde se desarrolla de manera progresiva la utilización de talleres prácticos y dinámicas participativas para el seguimiento y evaluación para garantizar la sostenibilidad y el impacto real en la mejora de productividad laboral y desempeño organizacional

CAPÍTULO VI

6.1 PROPUESTA

Diseño de un Programa de Habilidades Blandas

Fundamentación de programa

Las cooperativas financieras como la cooperativa San Francisco dependen de la medida del desempeño humano para garantizar la calidad en el servicio, la eficiencia operativa y también la sostenibilidad a nivel institucional en este contexto las debilidades blandas como la comunicación, un liderazgo, la inteligencia emocional y la gestión del tiempo son importantes para identificar cómo influyen y la productividad laboral el clima organizacional y la satisfacción del socio cliente.

El presente programa se sustenta en la necesidad de fortalecer las competencias personales y sociales de los colaboradores para analizar la mejora de los procesos internos como la reducción de conflictos y el incremento del rendimiento individual pero también colectivo.

Objetivos del programa

Objetivo general

Optimizar las habilidades blandas y la productividad laboral de los colaboradores de la cooperativa San Francisco del cartón Pelileo durante el año 2026 mediante el fortalecimiento del desempeño eficiente colaborativo y también ético

Objetivos específicos

- Fortalecer la comunicación efectiva entre los colaboradores y también las áreas de trabajo
- Desarrollar las competencias de trabajo en equipo y la cooperación institucional
- Potenciar las habilidades de liderazgo la toma de decisiones responsables
- Optimizar organización del tiempo y la eficiencia del cumplimiento de tareas

Población objetivo

Colaboradores como administrativos, operativos y atención al cliente de la cooperativa San Francisco del cantón Pelileo independientemente de su nivel jerárquico.

Estructura del programa

Módulo 1: Comunicación efectiva en el entorno laboral

Elemento	Descripción
Objetivo	Mejorar los procesos de comunicación interna y externa.
Contenidos	• Comunicación verbal y no verbal. • Escucha activa. • Comunicación asertiva. • Manejo de conflictos comunicacionales.
Resultados esperados	Reducción de errores, mejora en la atención al socio y fortalecimiento del clima laboral.
Responsables	Jefe de Talento Humano, Responsable de Comunicación Interna, Mandos medios.

Elaboración: Propia

Presupuesto

Rubro	Cantidad	Costo unitario (USD)	Total (USD)
Facilitador interno Apoyo técnico	1 sesión	50,00	50,00
Materiales básicos	23 participantes	1,00	23,00
Refrigerios	23 personas	1,00	23,00
Sala y equipos	Uso interno	0,00	0,00
Total módulo 1			96,00

Elaboración: Propia**Módulo 2: Trabajo en equipo y colaboración**

Elemento	Descripción
Objetivo	Fortalecer la cooperación y el sentido de pertenencia institucional.
Contenidos	• Roles dentro del equipo de trabajo. • Confianza y responsabilidad compartida. • Resolución colaborativa de problemas. • Cultura organizacional cooperativa.
Resultados esperados	Mayor coordinación entre áreas y mejora del rendimiento colectivo.
Responsables	Jefes de área, Coordinadores de equipos, Talento Humano.

Elaboración: Propia**Presupuesto**

Rubro	Cantidad	Costo unitario (USD)	Total (USD)
Facilitador externo	1 sesión	130,00	130,00
Materiales grupales	23 participantes	2,50	57,50
Manual impreso del módulo	23 participantes	2,00	46,00
Refrigerios	23 personas	2,00	46,00
Sala y equipos	1 uso	30,00	30,00
Total módulo 2			309,50

Elaboración: Propia**Módulo 3: Inteligencia emocional y manejo del estrés**

Elemento	Descripción
Objetivo	Desarrollar el autocontrol emocional y la empatía laboral.
Contenidos	• Autoconocimiento emocional. • Autorregulación. • Empatía y relaciones interpersonales. • Estrategias para el manejo del estrés laboral.
Resultados esperados	Disminución de tensiones laborales y mejora del bienestar del colaborador.
Responsables	Departamento de Talento Humano, Psicólogo laboral, Supervisores.

Elaboración: Propia

Presupuesto

Rubro	Cantidad	Costo unitario (USD)	Total (USD)
Psicólogo/coach emocional	1 sesión	150,00	150,00
Material de trabajo emocional	23 participantes	3,00	69,00
Kit anti-estrés (opcional)	23 participantes	4,00	92,00
Refrigerios	23 personas	2,00	46,00
Sala y equipos	1 uso	30,00	30,00
Total módulo 3			387,00

Elaboración: Propia

Módulo 4: Liderazgo y toma de decisiones

Elemento	Descripción
Objetivo	Fortalecer habilidades de liderazgo en mandos medios y colaboradores con proyección.
Contenidos	• Liderazgo colaborativo. • Motivación y gestión de equipos. • Toma de decisiones éticas. • Responsabilidad y compromiso institucional.
Resultados esperados	Mejora en la gestión de equipos y en la resolución de problemas operativos.
Responsables	Gerencia, Mandos medios, Talento Humano, Capacitadores externos.

Elaboración: Propia

Presupuesto

Rubro	Cantidad	Costo unitario (USD)	Total (USD)
Facilitador especializado en liderazgo	1 sesión	180,00	180,00
Material de apoyo (guías, fichas)	23 participantes	3,00	69,00
Manual de liderazgo	23 participantes	2,50	57,50
Refrigerios	23 personas	2,00	46,00
Sala y equipos	1 uso	30,00	30,00
Total módulo 4			382,50

Elaboración: Propia

Módulo 5: Gestión del tiempo y productividad personal

Elemento	Descripción
Objetivo	Optimizar el uso del tiempo y la eficiencia laboral.
Contenidos	• Priorización de tareas. • Planificación y organización del trabajo. • Eliminación de distractores. • Mejora continua del desempeño.
Resultados esperados	Incremento del cumplimiento de metas y reducción de retrabajos.
Responsables	Jefaturas de área, Coordinadores de procesos, Talento Humano.

Elaboración: Propia

Presupuesto

Rubro	Cantidad	Costo unitario (USD)	Total (USD)
Facilitador especializado	1 sesión	140,00	140,00
Material de planificación (agenda/formatos)	23 participantes	4,00	92,00
Impresiones y papel	23 participantes	1,50	34,50
Refrigerios	23 personas	2,00	46,00
Sala y equipos	1 uso	30,00	30,00
Total módulo 5			342,50

Elaboración: Propia

TOTAL GENERAL DEL PROGRAMA DE CAPACITACIÓN

Módulo	Costo total (USD)
Módulo 1	299,50
Módulo 2	309,50
Módulo 3	387,00
Módulo 4	382,50
Módulo 5	342,50
TOTAL GENERAL	1.720,00 USD

Elaboración: Propia

Metodología

El programa se desarrollará un enfoque participativo mediante talleres presenciales o virtuales, dinámicas grupales, estudios de caso adaptados al contexto cooperativo, espacios de reflexión y retroalimentación

Duración del programa

Canción total: 40 horas

Modalidad: semipresencial

Frecuencia: un módulo por semana

Evaluación del programa

Se realizará a través de diferentes niveles la primera la diagnóstica que se basa la identificación de las necesidades, la formativa que sería el seguimiento, durante cada módulo y la final que es la medición del impacto de productividad laboral clima laboral y desempeño individual.

Indicadores clave primero mejorar el cumplimiento de las metas laborales con el incremento de la satisfacción laboral, la reducción de conflictos y mejora la atención

Resultados esperados

- Colaboradores mucho más comprometidos y también motivados
- Incrementar la productividad laboral
- Mejorar el clima organizacional y fortalecer institucionalmente a la cooperativa San Francisco.

BIBLIOGRAFÍA

- Abarca, N. &. (2021). Soft skills for human centered management and global sustainability. M. T. Lepeley, & N. J. London, UK: Routledge.
- Barrero-Benavides, L., López-Paredes , H., & Cabrera-Maya, L. (2020). Análisis del impacto del crédito para iniciativas productivas entregados a los beneficiarios del bono de desarrollo humano. Estudio de caso. Revista Economía y Política, 1-17(31). doi:<https://doi.org/10.25097/rep.n31.2020.01>
- Bernal , C. (2010). Metodología de la investigación. Colombia: Tercera edición PEARSON EDUCACIÓN. doi:978-958-699-128-5
- Bernal, C. A. (2018). Metodologia de la investigacion. Tercera edicion PEARSON EDUCACION.
- Bonilla-Jurado, D., Tutín-Navas, C., & Lopez-Nuñez, H. (2019). El destino del Bono de Desarrollo Humano y el efecto en la calidad de vida de los grupos vulnerables de la Provincia de Cotopaxi. Revista Científica Ciencia Y Tecnología, 19(24). doi: <https://doi.org/10.47189/rcct.v19i24>

- Bustamante, C. F., & Montesdeoca, C. M. (2012). Evolución del programa Bono de Desarrollo Humano a partir de los indicadores de educación. Repositorio de la Universidad Católica de Santiago de Guayaquil, 1-85.
- Calero Custodio, T. L. (2019). La comunicación organizacional y la eficiencia de los colaboradores en la municipalidad provincial de Leoncio Prado.
- Catachura Chino, N. (2022). Clima organizacional y su efecto en el desempeño laboral de los servidores de la Municipalidad Distrital de Pilcuyo periodo 2021.
- Chagua Rodenas, F. A. (2019). El clima organizacional y su influencia en el desempeño laboral de los trabajadores de SERPAR-servicio de parques de Lima.
- Chávez, M. A. R., & Fuentes, N. N. M. (2022). Habilidades blandas y habilidades duras, clave para la formación profesional integral. *Revista de Ciencias Sociales y Económicas*, 6(2), 27-37.
- Chiavenato, I. (2009). Gestión del talento humano. Mc graw hill.
- Chiavenato, I. (2020). Teoría general de la administración. McGraw-Hill Interamericana. Obtenido de MCGRAW-HILL INTERAMERICANA-MUA.
- Coricaza Salazar, K. C., & Alvarez Barriga, C. M. (2022). La motivación laboral y su relación con el desempeño de la gestión logística en una empresa de servicios en la provincia de Arequipa.
- Corral, V. M. (2023). Las hipótesis en la investigación científica. Obtenido de SIBIUAS Revista de la Dirección General de Bibliotecas,: <https://orcid.org/0000-0002-3155-1310>
- Creswell, J. W. (2012). Research design: Qualitative, quantitative, and mixed methods approaches.
- Cruz Páez, F. O. (2019). Evaluación de estrategias de emprendimiento sostenible e innovación implementadas en las unidades productivas del SENA Centro Industrial y Desarrollo Empresarial de Soacha-Cundinamarca-Colombia. Obtenido de Tendencias,: <https://doi.org/10.22267/rtend.192001.113>
- Dávila, M. (2014). Evaluación De Impacto Del Bono De Desarrollo Humano(BDH) En el Mayor Acceso A La Canasta Familiar Vital [Tesis de maestría. Facultad Latinoamericana de Ciencias Sociales Sede Ecuador]. Flacso Ecuador. doi:<http://hdl.handle.net/10469/7472>
- de la Cruz Portilla, A. C. (2020). Influencia de la inteligencia emocional sobre la satisfacción laboral: Revisión de Estudios. *Revista Unimar*, 38(2), 63-94.
- De la Ossa, J. (2022). Habilidades blandas y ciencia. *Revista colombiana de ciencia animal recia*, 14(1).
- Delgado Olano, K. D., & Polanco Campos, D. E. (2024). Liderazgo transformacional y cultura organizacional IE Emblemática Ricardo Bentín sector educación Rímac 2023.
- Dobronsky, J. M., & Moncayo, J. A. (2007). Impacto del Bono de Desarrollo Humano en el Trabajo Infantil. Secretaría Técnica del Ministerio de Coordinación de Desarrollo Social del Ecuador.
- Fernández Balmón, M. (2022). *Comunicación efectiva y trabajo en equipo*. Ediciones Paraninfo, SA.
- Fernández Berrocal, P., & Cabello, R. (2021). La inteligencia emocional como fundamento de la educación emocional.
- Freire Vaca, E. A. (2020). La contribución tributaria del sector cooperativo segmentos 1 y 2 de la provincia de Tungurahua durante los últimos cinco años. Un análisis prospectivo.
- Fuentes, G. Y., Moreno-Murcia, L. M., Rincón-Tellez, D. C., & Silva-Garcia, M. B. (2021). Evaluación de las habilidades blandas en la educación superior. *Formación universitaria*, 14(4), 49-60.
- Guamán, J., Lara, E., & Alvarado, R. (2019). Efecto del bono de desarrollo humano en el gasto en salud y educación en Ecuador utilizando Propensity Score Matching. *Revista Economía Y Política*, 24-39(20). doi:<https://doi.org/10.25097/rep.n30.2019.02>
- Guevara, G., Verdesoto, A., & Castro, N. (2020). Metodologías de investigación educativa (descriptivas, experimentales, participativas, y de investigación-acción). *Revista Científica*

- Mundo de la investigación y el Conocimiento. Revista Científica Mundo de Investigación y el Conocimiento, 4(3), 163-173.
- Harris, D. (1990). La justificación del estado de bienestar. Madrid: Instituto de Estudios Fiscales.
- Hernández, R. e. (2019). Metodología de la investigación (Vol. 6, pp. 102-256). México.: méxico: mcGraw-Hill.
- Hernández, R. F. (2018). Metodología de la investigación. México.: méxico: mcGraw-Hill.
- Hernández, R. F. (2019). Metodología de la investigación. Mexico: méxico: mcGraw-Hill.
- Hernández-Sampieri , R., & Mendoza, C. (2018). Metodología de la investigación. Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta. Ciudad de México, México: Editorial Mc Graw Hill Education. doi:<https://doi.org/10.22201/fesc.20072236e.2019.10.18.6>
- Jiménez Masaquiza, J. N. (2021). Repositorio Digital Uniandes. Obtenido de Modelo de gestión de talento humano para mejorar el clima laboral en la cooperativa de ahorro y crédito “Rhumy Wara” del cantón de Pelileo provincia Tungurahua: <https://dspace.uniandes.edu.ec/handle/123456789/13190>
- Johnson, R. B. (2024). ducational research: Quantitative, qualitative, and mixed approaches.
- Leal Filho, W. D. (2024). Obtenido de Skills for a Sustainable Future: Curricula and Competences in Higher Education. Springer.
- López, B. P. (2023). Educación y Formación Permanente: Nuevas habilidades y competencias para una empleabilidad sostenible en el contexto socioeconómico y laboral actual. Alternancia-Revista de Educación e Investigación, .
- MACÍAS, L. B. F. A. (2024). GESTIÓN POR COMPETENCIAS Y SU INCIDENCIA EN LA PRODUCTIVIDAD LABORAL DE LAS EMPRESAS INDUSTRIALES EN EL CANTÓN QUEVEDO, 2023.
- Malegarie , J., & Fernández, P. (2016). El rode la hipótesis en la investigación: entretelones en la experiencia de enseñanza-aprendizaje. Argentina: V Encuentro Latinoamericano de Metodología de las Ciencias Sociales, Mendoza.
- Medina, M., Rojas, R., Loiza , R., Martel, C., & Castillo , R. (2023). Metodología de la investigación: Técnicas e instrumentos de investigación. Perú: : Instituto Universitario de Innovación Ciencia y Tecnología Inudi Perú S.A.C. doi:DOI: <https://doi.org/10.35622/inudi.b.080>
- Mejía Macedo, C. M. (2022). Motivación laboral y productividad laboral del personal administrativo del Hospital Regional de Huacho, 2021.
- Mendoza Conforme, L. D., & Saltos Ruperty, L. S. (07 de 2024). Repositorio Dspace. Obtenido de Las habilidades blandas y su influencia en el desempeño laboral del personal del Centro de Salud tipo C del cantón Tosagua: <http://repositorio.espm.edu.ec/handle/42000/2515>
- MIES. (2022). Bono de Desarrollo Humano. Ministerio de Inclusión Económica.
- Ministerio de Inclusión Económica y Social. (2013). Bono de Desarrollo Humano.
- Ministerio de Inclusión Económica y Social. (2016). Bono de Desarrollo Humano. Quito, Ecuador. Obtenido de <http://www.inclusion.gob.ec/bono-de-desarrollo-humano1/>
- Monrroy Incio, J. E. (2024). Capacitación y competencias en el rendimiento laboral de las empresas de servicios de Chorrillos, año 2023.
- Morales, F. (3 de noviembre de 2018). Conozca 3 tipos de investigación: Descriptiva, Exploratoria y Explicativa.
- Osores Barja, G. P. (2020). Liderazgo organizacional y productividad laboral en los trabajadores de CMAC Huancayo SA del distrito de Huancayo-2019.
- Patton, M. Q. (2018). Qualitative research and evaluation methods.
- Perdomo Ramos, E. A. (2023). Una mirada actual para Colombia. Obtenido de Habilidades blandas y su influencia en el clima laboral de las organizaciones: : <https://repository.unad.edu.co/handle/10596/57864>
- Pinto Jordan, A. C. (2019). Géneros de comunicación organizacional.

- Ponce, J., & Bedi, A. (2010). The impact of a cash transfer program on cognitive achievement: The Bono de Desarrollo Humano of Ecuador. *Economics of Education Review*, Elsevier, 29(1), 116-125.
- Quiroz Cruzado, L. (2020). El trabajo en equipo, como estrategia para mejorar las habilidades sociales en los estudiantes del primer grado de secundaria, en ciencia, tecnología y ambiente, de la IE N° 10836 "Aplicación" del distrito de José Leonardo Ortiz año 2018.
- Ramon , C., & Marcelle, Y. (2019). El Bono de Desarrollo Humano y su impacto en la calidad de vida de la población beneficiaria de la Parroquia Malacatos, Cantón Loja, con enfoque en las dimensiones del bienestar material y desarrollo personal, periodo 2018. [Tesis de grado. UNI]. Loja-Ecuador.
- Robles Navarro, C. S. (2023). Motivación laboral y liderazgo transformacional en el área de comercio exterior de una empresa del sector industrial, 2021.
- Robles, M. M. (2012). Executive perceptions of the top 10 soft skills needed in today's workplace. *Business communication quarterly*.
- Rojas Crotte, I. R. (2011). ELEMENTOS PARA EL DISEÑO DE TÉCNICAS DE INVESTIGACIÓN: UNA PROPUESTA DE. *Tiempo de Educar*, 12(24), 277-297.
- Rojas Gonzales, G. (2023). Modelo de coaching empresarial para mejorar el compromiso organizacional y el trabajo en equipo en las empresas asociadas a la Cámara de Comercio, Producción y Turismo de San Martín, Perú.
- Romero, L., Roldán, L., & Benítez, J. (2015). Nivel de corresponsabilidad de los beneficios del Bono de Desarrollo Humano del cantón El Triunfo. *Ciencia Unemi*, 8(13), 29-37.
- Rubio, D., Rivera , L., Borges, L., & Gonzáles, F. (2015). "Calidad de vida en el adulto mayor". *Varona*, 90(61), 1-7.
- Ruiz Peralta, G. R. (2022). Perfil de la motivación laboral en trabajadores de una empresa del rubro de en data center de la región de Moquegua 2019.
- Salazar, P. (2022). Repositorio Digital PUCE. Obtenido de La influencia de las habilidades blandas en el desempeño laboral del personal administrativo de la empresa Serviprotex Cía. Ltda. : <https://doi.org/10.56124/scicam.v8i018.018>
- Sampieri, R. H. (2018). Metodología de la investigación: las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta.
- Sánchez, F. (2019). Fundamentos Epistémicos de la Investigación Cualitativa y Cuantitativa: Consensos y Disensos. *REVISTA DIGITAL DE INVESTIGACIÓN EN DOCENCIA UNIVERSITARIA*, 13(1), 102-122. doi:<https://doi.org/10.19083/ridu.2019.644>
- Sánchez, M. (2015). El Bono de Desarrollo humano y su influencia actual en la economía familiar de la población de la parroquia Santa Rosa [Tesis previa a la obtención del Título de Economista. Universidad Técnica de Ambato]. Universidad Técnica de Ambato. doi:<https://repositorio.uta.edu.ec/jspui/handle/123456789/16230>
- Soto Juárez, S. C. (2019). Uso de Tic y El Liderazgo Transformacional Docente en la Institución Educativa Rafael Díaz del Distrito Moquegua.
- Succi, C. &. (2020). Soft skills to enhance graduate employability: comparing students and employers' perceptions. *Studies in higher education*.
- Tapia, L. M. (2024). Tapia, L. M. M., Brito, G. F. E., Gavilanes, J. C. A., & Caiza, C. M. . Obtenido de Prácticas de desempeño laboral cooperativista: un análisis de triple hélice según la teoría AMO.: <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=9412080>
- Ticlia Solano, L. J. (2019). Propuesta de estrategia de comunicación organizacional para contribuir al incremento de los niveles de exportación de la Cooperativa Agraria Cafetalera Santa Rosa LTDA., en la provincia de Jaén, para el año 2018.
- Tubon Cuyago, E. A. (2023). Obtenido de Coaching empresarial y desempeño laboral en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Interandina de la ciudad de Ambato.: <https://repositorio.uta.edu.ec/handle/123456789/39589>

- Veenhoven, R. (2000). The Four Qualities of Life. *Journal Of Happiness Studies*, 1(1), 1-39.
doi:10.1023/A:1010072010360
- Veenhoven, R. (2001). CALIDAD DE VIDA Y FELICIDAD: NO ES EXACTAMENTE LO MISMO. Torino: pensamiento científico. Obtenido de <https://personal.eur.nl/veenhoven/Pub2000s/2001e-fulls.pdf>
- Westreiche, G. (2020). Economipedia. Obtenido de Calidad de vida: <https://economipedia.com/definiciones/calidad-de-vida.html>

ANEXOS