



**ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA AGROPECUARIA DE MANABÍ  
MANUEL FÉLIX LÓPEZ**

**CARRERA ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

**TESIS PREVIA LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE INGENIERO  
COMERCIAL CON MENCIÓN ESPECIAL EN ADMINISTRACIÓN  
AGROINDUSTRIAL Y AGROPECUARIA**

**TEMA:**

**EVALUACIÓN DE LA MOTIVACIÓN Y SU CONTRIBUCIÓN A  
LA SATISFACCIÓN LABORAL DEL PERSONAL EN LA  
COOPERATIVA AHORRO-CRÉDITO “LUCHA CAMPESINA”  
CANTÓN CUMANDÁ**

**AUTORA:**

**MARÍA JUDITH CARRANZA ANZULES**

**TUTOR:**

**ING. BENIGNO JAVIER ALCÍVAR MARTÍNEZ, Mg.**

**CALCETA, MAYO 2018**

## **DERECHOS DE AUTORÍA**

María Judith Carranza Anzules, declaro bajo juramento que el trabajo aquí descrito es de mi autoría, que no ha sido previamente presentado para ningún grado o calificación profesional, y que he consultado las referencias bibliográficas que se incluyen en este documento.

A través de la presente declaración cedo los derechos de propiedad intelectual a la Escuela Superior Politécnica Agropecuaria de Manabí Manuel Félix López, según lo establecido por la Ley de Propiedad Intelectual y su reglamento.

.....  
**MARÍA J. CARRANZA ANZULES**

## **CERTIFICACIÓN DEL TUTOR**

**ING BENIGNO JAVIER ALCÍVAR MARTÍNEZ** Mg, certifica haber tutelado la tesis **EVALUACIÓN DE LA MOTIVACIÓN Y SU CONTRIBUCIÓN A LA SATISFACCIÓN LABORAL DEL PERSONAL DE LA COOPERATIVA AHORRO-CRÉDITO “LUCHA CAMPESINA” CANTÓN CUMANDÁ**, que ha sido desarrollada por María Judith Carranza Anzules, previa la obtención del título de Ingeniero Comercial con Mención Especial en Administración Agroindustrial y Agropecuaria, de acuerdo al **REGLAMENTO PARA LA ELABORACIÓN DE TRABAJO DE TITULACION ESPECIAL** de la Escuela Superior Politécnica Agropecuaria de Manabí Manuel Félix López.

.....  
**ING. BENIGNO JAVIER ALCÍVAR MARTÍNEZ** Mg.

## **APROBACIÓN DEL TRIBUNAL**

Los suscritos integrantes del tribunal correspondiente, declaran que han **APROBADO** la tesis **EVALUACIÓN DE LA MOTIVACIÓN Y SU CONTRIBUCIÓN A LA SATISFACCIÓN LABORAL DEL PERSONAL DE LA COOPERATIVA AHORRO-CRÉDITO “LUCHA CAMPESINA” CANTÓN CUMANDÁ**, que ha sido propuesta, desarrollada y sustentada por María Judith Carranza Anzules, previa la obtención del título de Ingeniero Comercial con Mención Especial en Administración Agroindustrial y Agropecuaria, de acuerdo al **REGLAMENTO PARA LA ELABORACIÓN DE TRABAJO DE TITULACION** de la Escuela Superior Politécnica Agropecuaria de Manabí Manuel Félix López.

.....  
MG. JENNY ZAMBRANO DELGADO  
**MIEMBRO**

.....  
MG. CÉSAR ANDRADE MOREIRA  
**MIEMBRO**

.....  
PhD. CECILIA PARRA FERIE  
**PRESIDENTE**

## AGRADECIMIENTO

A la Escuela Superior Politécnica Agropecuaria de Manabí Manuel Félix López que me dio la oportunidad de una educación superior de calidad y en la cual he forjado mis conocimientos profesionales día a día;

A Dios por bendecirme para llegar hasta donde he llegado, porque hiciste realidad este sueño anhelado.

A mi familiar por apoyarme en todo momento y gracias a los consejos constantes y a su apoyo a lo largo de mi vida especialmente cuando sentía que todo se me venía encima. Sé que sin ustedes no hubiera podido lograr muchas cosas y no sería la persona que soy

A los docentes que brindaron sus conocimientos y su apoyo para seguir adelante día a día

A los catedráticos que me impartieron sus conocimientos en toda la trayectoria estudiantil que con su paciencia y dedicación lograron impartir día a día, a mi tutor y Tribunal de tesis

Al Dr. Ernesto Negrín por sus conocimientos orientaciones, paciencia y sus motivaciones han sido fundamentales para mi formación como investigadora, ellos han inculcado en mi un sentido de seriedad, responsabilidad y rigor académico sin los cuales no podría tener una formación completa y

A todos ellos dedico el presente trabajo, porque han fomentado en mí, el deseo de superación y de triunfo en la vida. Lo que ha contribuido a la consecución de este logro.

.....  
**MARÍA J. CARRANZA ANZULES**

## DEDICATORIA

A Dios principalmente por haberme dado la vida y estar conmigo en cada paso que doy y guiarme por un buen camino, por ser mi fortaleza, para seguir adelante y permitirme haber llegado hasta este momento importante de mi formación profesional,

A mi familia quienes por ellos soy lo que soy, porque me han brindado su amor y cariño culcandome principios y valores por su apoyo incondicional y compartir conmigo buenos y malo momento,

A mi hermana de corazón Jeniffer Vida que siempre me daba animos para no rendirme fuiste una de las principales persona involucrada en ayudarme alcanzar que está tesis fuera posible y,

Gracias a todos no tan solo por estar en este momento tan importante en mi vida, sino en todo momento ofreciendome lo mejor y buscando lo mejor para mi persona. Por todo lo que han brindado y por todas sus bendiciones.

.....  
**MARÍA J. CARRANZA ANZULES**

## CONTENIDO GENERAL

CARÁTULA.....	i
DERECHOS DE AUTORÍA.....	ii
CERTIFICACIÓN DEL TUTOR.....	iii
APROBACIÓN DEL TRIBUNAL.....	iv
AGRADECIMIENTO.....	v
DEDICATORIA.....	vi
CONTENIDO GENERAL.....	vii
CONTENIDO DE CUADROS Y FIGURAS.....	x
RESUMEN.....	xi
PALABRAS CLAVE.....	xi
ABSTRACT.....	xii
Key Words.....	xii
CAPÍTULO I. ANTECEDENTES.....	1
1.1 PLANTEAMIENTO Y FORMULACIÓN DEL PROBLEMA.....	1
1.2 JUSTIFICACIÓN.....	2
1.3 OBJETIVOS.....	4
1.3.1 OBJETIVO GENERAL.....	4
1.3.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS.....	4
1.4 IDEA A DEFENDER.....	4
CAPÍTULO II. MARCO TEÓRICO.....	5
2.1 MOTIVACIÓN LABORAL.....	5
2.1.1 INDICADORES QUE MIDEN LA MOTIVACIÓN LABORAL.....	6
2.1.2 IMPORTANCIA DE LA MOTIVACIÓN LABORAL.....	7
2.2 SATISFACCIÓN LABORAL.....	8
2.2.1 INDICADORES QUE MIDEN LA SATISFACCIÓN LABORAL.....	9
2.2.2 IMPORTANCIA DE LA SATISFACCIÓN LABORAL.....	10
2.2.3 CARACTERÍSTICAS DE LA SATISFACCIÓN LABORAL.....	10
2.3 CLIMA ORGANIZACIONAL.....	11
2.3.1 INDICADORES QUE MIDEN EL CLIMA LABORAL.....	11
2.4. EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO.....	13
2.4.1 INDICADORES QUE MIDEN LA EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO.....	14
2.5. SECTOR COOPERATIVO.....	14
2.5.1 COOPERATIVISMO.....	15
2.5.1.1 PRINCIPIOS DEL COOPERATIVISMO.....	15

2.5.2 COOPERATIVA .....	17
2.5.2.1 COOPERATIVAS DE AHORRO Y CRÉDITO .....	17
2.5.3 COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO LUCHA CAMPESINA CANTÓN CUMANDÁ .....	18
2.6 PLAN DE ACCIÓN .....	19
CAPÍTULO III. DESARROLLO METODOLÓGICO .....	21
3.1 UBICACIÓN .....	21
3.2 DURACIÓN .....	21
3.3 VARIABLES EN ESTUDIO .....	21
DEPENDIENTE. ....	21
INDEPENDIENTE.....	21
3.4 DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN .....	21
3.5 MÉTODOS.....	21
3.5.1 MÉTODO INDUCTIVO.....	21
3.5.2 MÉTODO DEDUCTIVO .....	22
3.5.3 MÉTODO DESCRIPTIVO .....	22
3.5.4 MÉTODO BIBLIOGRÁFICO.....	23
3.5.5. MÉTODO CORRELACIONAL .....	23
3.6 TÉCNICAS.....	23
3.6.1 TÉCNICAS DE RECOPIACIÓN DE INFORMACIÓN .....	23
3.6.2 TÉCNICAS GRÁFICAS DE ANÁLISIS DE INFORMACIÓN .....	24
3.7 ESTADÍSTICA.....	24
3.7.1 POBLACIÓN .....	24
3.7.2 SOFTWARE SPSS .....	24
3.8 HERRAMIENTAS.....	24
3.8 PROCEDIMIENTO DE LA INVESTIGACIÓN .....	25
PRIMERA ETAPA: DETERMINACIÓN DEL ESTADO ACTUAL DE LA MOTIVACIÓN Y EL COMPORTAMIENTO CON LA SATISFACCIÓN LABORAL DEL PERSONAL EN LA COOPERATIVA LUCHA CAMPESINA. ....	25
SEGUNDA ETAPA: ESTABLECIMIENTO DE LA CORRELACIÓN EXISTENTE ENTRE MOTIVACIÓN Y SATISFACCIÓN LABORAL EN LA COOPERATIVA LUCHA CAMPESINA.....	26
TERCERA ETAPA: ELABORACIÓN DE UN PLAN DE ACCIONES QUE CONTRIBUYA A LA MEJORA DE LAS INSUFICIENCIAS DETECTADAS EN LA EVALUACIÓN DE LA MOTIVACIÓN Y LA CONTRIBUCIÓN DE LA SATISFACCIÓN DEL PERSONAL DE LA COOPERATIVA LUCHA CAMPESINA.....	26

CAPÍTULO IV. RESULTADO Y DISCUSIÓN .....	27
PRIMERA ETAPA: DETERMINACIÓN DEL ESTADO ACTUAL DE LA MOTIVACIÓN Y EL COMPORTAMIENTO CON LA SATISFACCIÓN LABORAL DEL PERSONAL EN LA COOPERATIVA LUCHA CAMPESINA.....	27
SEGUNDA ETAPA: ESTABLECIMIENTO DE LA CORRELACIÓN EXISTENTE ENTRE MOTIVACIÓN Y SATISFACCIÓN LABORAL EN LA COOPERATIVA LUCHA CAMPESINA.....	31
TERCERA ETAPA: ELABORACIÓN DE UN PLAN DE ACCIONES QUE CONTRIBUYA A LA MEJORA DE LAS INSUFICIENCIAS DETECTADAS EN LA EVALUACIÓN DE LA MOTIVACIÓN Y LA CONTRIBUCIÓN DE LA SATISFACCIÓN DEL PERSONAL DE LA COOPERATIVA LUCHA CAMPESINA.....	54
CAPÍTULO V. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....	60
5.1 CONCLUSIONES .....	60
5.2 RECOMENDACIONES .....	61
BIBLIOGRAFÍA .....	62
ANEXOS.....	67
ANEXO 1 .....	68
ANEXO 2 .....	69
ANEXO 3 .....	71

## CONTENIDO DE CUADROS Y FIGURAS

<b>Foto 3.1</b> Cantón Cumandá.....	21
<b>Figura 2.1</b> Hilo conductor.....	5
<b>Figura 4.2</b> Organigrama de la Cooperativa Lucha Campesina.....	29
<b>Figura 4.2.</b> Diagrama de causa y efecto de los problemas de las cooperativas.....	56
<b>Tabla 2.1</b> Discusión de autores, motivación laboral.....	5
<b>Tabla 2.2</b> Discusión de autores, satisfacción laboral.....	8
<b>Tabla 4.1</b> Matriz de operacionalización de las variables.....	31
<b>Cuadro 4.30</b> Matriz de problemas .....	57
<b>Cuadro 4.31</b> Planificación del impacto de acciones de mejoras.....	59
<b>Gráfico 4.1.</b> Representación gráfica de la pregunta uno aplicada a los trabajadores.....	31
<b>Gráfico 4.2.</b> Representación gráfica de la pregunta dos aplicada a los trabajadores.....	32
<b>Gráfico 4.3.</b> Representación gráfica de la pregunta tres aplicada a los trabajadores.....	33
<b>Gráfico 4.4.</b> Representación gráfica de la pregunta cuatro aplicada a los trabajadores.....	34
<b>Gráfico 4.5.</b> Representación gráfica de la pregunta cinco aplicada a los trabajadores.....	34
<b>Gráfico 4.6.</b> Representación gráfica de la pregunta seis aplicada a los trabajadores.....	35
<b>Gráfico 4.7.</b> Representación gráfica de la pregunta siete aplicada a los trabajadores.....	36
<b>Gráfico 4.8.</b> Representación gráfica de la pregunta ocho aplicada a los trabajadores.....	37
<b>Gráfico 4.9.</b> Representación gráfica de la pregunta nueve aplicada a los trabajadores.....	37
<b>Gráfico 4.10.</b> Representación gráfica de la pregunta diez aplicada a los trabajadores.....	38
<b>Gráfico 4.11.</b> Representación gráfica de la pregunta once aplicada a los trabajadores.....	39
<b>Gráfico 4.12.</b> Representación gráfica de la pregunta doce aplicada a los trabajadores.....	40
<b>Gráfico 4.13.</b> Representación gráfica de la pregunta trece aplicada a los trabajadores.....	40
<b>Gráfico 4.14.</b> Representación gráfica de la pregunta catorce aplicada a los trabajadores .....	41
<b>Gráfico 4.15.</b> Representación gráfica de la pregunta quince aplicada a los trabajadores.....	42
<b>Gráfico 4.16.</b> Representación gráfica de la pregunta dieciséis aplicada a los trabajadores.....	43
<b>Gráfico 4.17.</b> Representación gráfica de la pregunta diecisiete aplicada a los trabajadores.....	43
<b>Gráfico 4.18.</b> Representación gráfica de la pregunta dieciocho aplicada a los trabajadores.....	44
<b>Gráfico 4.19.</b> Representación gráfica de la pregunta diecinueve aplicada a los trabajadores .....	45
<b>Gráfico 4.20.</b> Representación gráfica de la pregunta veinte aplicada a los trabajadores.....	46
<b>Gráfico 4.21.</b> Representación gráfica de la pregunta veintiuno aplicada a los trabajadores.....	46
<b>Gráfico 4.22.</b> Representación gráfica de la pregunta veintiuno aplicada a los trabajadores.....	47
<b>Gráfico 4.23.</b> Representación gráfica de la pregunta veintitrés aplicada a los trabajadores.....	48
<b>Gráfico 4.24.</b> Representación gráfica de la pregunta veinticuatro aplicada a los trabajadores.....	49
<b>Gráfico 4.25.</b> Representación gráfica de la pregunta veintiuno aplicada a los trabajadores.....	49
<b>Gráfico 4.26.</b> Representación gráfica de la pregunta veintiséis aplicada a los trabajadores.....	50
<b>Gráfico 4.27.</b> Representación gráfica de la pregunta veintisiete aplicada a los trabajadores.....	51
<b>Gráfico 4.28.</b> Representación gráfica de la pregunta veintiocho aplicada a los trabajadores.....	52

## RESUMEN

El presente estudio se realizó con el objetivo de evaluar la motivación y su contribución a la satisfacción laboral del personal de la Cooperativa Ahorro-Crédito “Lucha Campesina” en el Cantón Cumandá en la provincia de Chimborazo, siendo necesario identificar las variables existentes en el entorno, conociendo el estado de motivación que se encontraban los empleados en formas más concreta con el fin de conocer su contribución con la satisfacción laboral y la correlación de estas dos variables. Los métodos utilizados fueron inductivo, deductivo, descriptivo, correlacional estos permitiendo recabar toda la información pertinente, necesaria para la ejecución y cumplimiento de los objetivos planteados estos apoyándose en las técnicas de observación, encuestas, entrevistas y observación entre otras. Los resultados permitieron proponer un plan de acción que fortalecerá los indicadores que se encontraron con falencias en las variables de estudio. Teniendo en cuenta que dicha institución tiene una motivación aceptable presentado pequeñas dificultades en cinco indicadores dentro de la variable estudiada que en su corregimiento esto llevaría a la motivación plena y a su vez la satisfacción sería óptima mostrando así la correlación existente entre estas dos variables.

**PALABRAS CLAVE:** Motivación, Satisfacción, Cooperativa, Correlación, Variables.

## ABSTRACT

The present study was carried out with the objective of evaluating the motivation and its contribution to the job satisfaction of the Cooperativa Ahorro-Credito "Lucha Campesina" in Cumandá canton, Chimborazo province, being necessary to identify the existing variables in the environment, knowing the state of motivation that employees were in more concrete ways in order to know their contribution to job satisfaction and the correlation of these two variables. The methods used were inductive, deductive, descriptive, correlational, making it possible to gather all the pertinent information, necessary for the execution and fulfillment of the stated objectives in the support of observation techniques, surveys, interviews, among others. The results allowed us to propose an action plan that will strengthen the indicators that were found to be flawed in the study variables. Taking into account that said institution has an acceptable motivation, presented small difficulties in five indicators within the studied variable that in its adjustment this would lead to full motivation and at the same time the satisfaction would be optimal showing the correlation between these two variables.

**Key Words:** Motivation, Satisfaction, Cooperative, Correlation, Variables

# **CAPÍTULO I. ANTECEDENTES**

## **1.1 PLANTEAMIENTO Y FORMULACIÓN DEL PROBLEMA**

En las organizaciones actualmente es importante la motivación ya que los colaboradores pasan en mayor parte de su tiempo en su lugar de trabajo, lo cual se vuelve tedioso causando que se sienta inconformes o desmotivado al momento de realizar sus respectivas actividades, es por ellos que las empresas de hoy en día están tomando como elemento primordial la motivación para conllevar Aun mejor desempeño laboral y así esto se sientan satisfecho con las actividades que realizan, lo cual es favorable para el logro de los objetivos tanto empresariales, como personales con el fin de mejorar el rendimiento y la productividad.

La motivación en las empresas es necesaria ya que favorece que los empleados generen un mejor clima laboral, pero la realidad es que los colaboradores cuentan con poca motivación en relación con sus actividades por lo que se dificulta y perjudica a todos en conjunto, reflejado en la insatisfacción de los trabajadores. Es por ello, que la motivación es un elemento fundamental hacia la satisfacción laboral esto conlleva a una estabilidad del trabajador para brindar un mejor servicio a sus usuarios y así lograr el éxito empresarial al momento que de esto depende en gran medida la consecución de los objetivos empresariales.

Globalmente existe un gran interés que las organizaciones desarrollen una mejor gestión en el talento humano ya que se puede visualizar que cada día la insatisfacción laboral es causada por la poca motivación que los empleados tienen en su lugar de trabajo. En el sector cooperativo donde el colaborador es sujeto activo en su trabajo tiene mayor convivencia con los socios brindando un servicio personalizado.

En Ecuador las organizaciones también están integrando la motivación como punto relevante ya que se han fijado que un empleado satisfecho brinda

mejores resultados en su lugar de trabajo. En el país el programa que estudia a los trabajadores es el Encuesta Nacional de Empleo, Desempleo y Subempleo ENEMDU (2016), el cual da a conocer los factores asociados a la satisfacción laboral, ya que estima en que magnitudes los factores influyen, es decir característica personales y laborales, influencia en la probabilidad del trabajador de estar satisfecho con su trabajo.

En base a lo estudiado la motivación en el trabajo influye en el incremento de la productividad empresarial ya que los trabajadores se hallan más ligados al lugar donde laboran, se pretende estudiar cómo se encuentra en este aspecto la cooperativa “Lucha Campesina” de cantón Cumandá de la provincia de Chimborazo, ya que en esta no se han realizado estudios previos de la motivación que tienen sus colaboradores, por lo cual no se sabe la contribución que esta causa a la satisfacción laboral es por ello, que se hace sumamente necesario efectuar dicha evaluación.

Con base en los elementos anteriormente expuestos se formula la siguiente pregunta de investigación.

¿De qué manera la evaluación de la motivación contribuirá a mejorar la satisfacción laboral del personal de la cooperativa Lucha Campesina?

## **1.2 JUSTIFICACIÓN**

Esta investigación se justifica en los ámbitos social, económico y legal según se argumenta a continuación.

En el ámbito social será beneficioso para los trabajadores que laboran en ella, por lo que al aplicar la evaluación de la motivación y su contribución en la satisfacción laboral se le brindará a los directivos de la cooperativa Lucha Campesina información oportuna del aspecto que está causando insatisfacción en sus colaboradores aplicando acciones correctivas que contribuyan a mejorar la calidad de esta, permitiéndole tener un personal satisfecho con su lugar de

trabajo realizando sus actividades con mayor eficacia y eficiencia provocando un excelente ambiente de trabajo .

Económicamente favorecerá a la cooperativa ya que generará mayor rentabilidad al momento que los trabajadores brinde un mejor servicio a los socios actuales siendo atendidos con un servicio de calidad y calidez de tal manera que provocará una publicidad directa del servicio que esta brinda y atrayendo nuevos socios; de la misma manera a los empleados por lo que las motivaciones laborales se encontraran con todos los beneficios estipulado por la ley referentes a incentivos, bonos, capacitaciones, que deben tener.

De manera legal según la Constitución de la República del Ecuador (art. 276) establece de manera explícita que el régimen debe basarse en la generación de trabajo digno y estable, el mismo que debe desarrollarse en función del ejercicio de los derechos de los trabajadores. Lo que exige además de impulsar las actividades económicas que generen trabajo, garantice remuneraciones justas, ambientes de trabajos saludables, estabilidad laboral y la total falta de discriminación. En tanto la constitución del Ecuador plantea que se debe dignificar al empleado en su trabajo de una manera justa y equitativa en la toma de sus actividades que realiza.

Mientras que la ley de Economía Popular y Solidaria (EPS, 2013) en su Art.- 34 estipula que las cooperativas, son organizaciones económicas solidarias, constituidas como sociedades de derecho privado, con finalidad social y sin fin de lucro, auto gestionadas democráticamente por sus socios que, unen sus aportaciones económicas, fuerza de trabajo, capacidad productiva y de servicios, para la satisfacción de sus necesidades económicas, sociales y culturales, a través de una empresa administrada en común, que busca el beneficio inmediato de sus integrantes y mediato de la comunidad. Las cooperativas son entidades que deben basarse en el bienestar común tanto de los que laboran en ella como en sus asociados tal como lo dictamina los principios del cooperativismo.

## **1.3 OBJETIVOS**

### **1.3.1 OBJETIVO GENERAL**

Evaluar la motivación y su contribución a la satisfacción laboral del personal de la Cooperativa Ahorro-Crédito “Lucha Campesina” en el Cantón Cumandá en la provincia de Chimborazo.

### **1.3.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS**

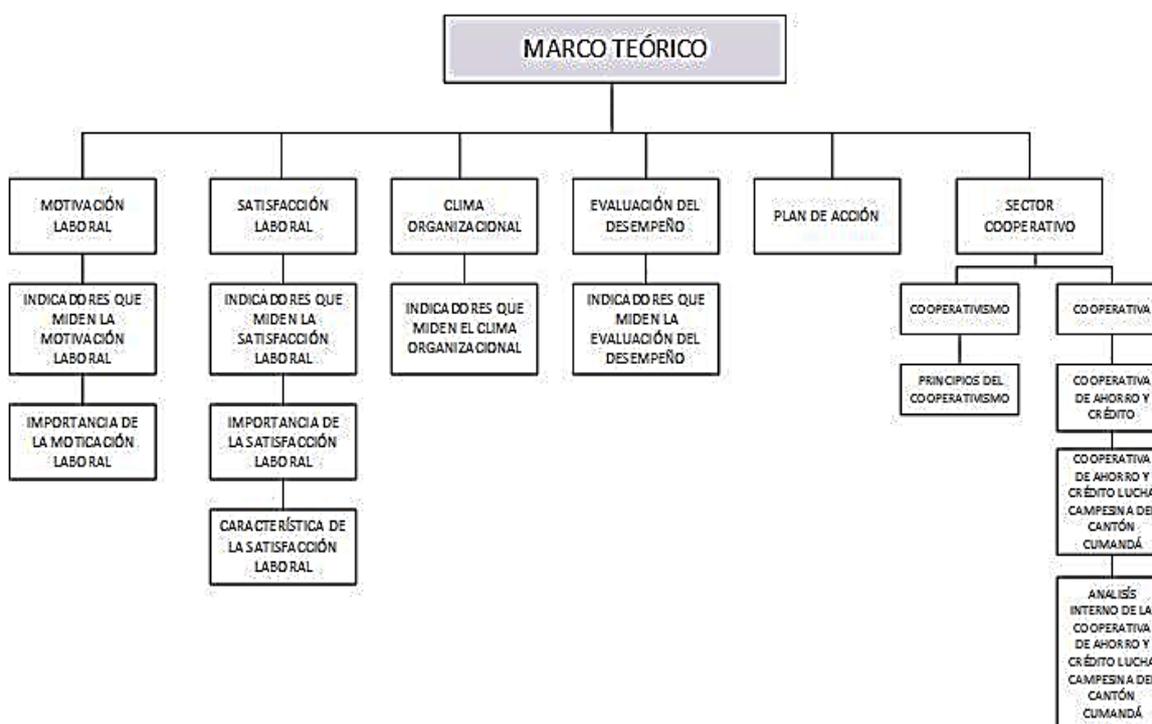
- Determinar el estado actual de la motivación y el comportamiento con la satisfacción laboral del personal en la cooperativa Lucha Campesina.
- Establecer la correlación existente entre motivación y satisfacción laboral en la cooperativa Lucha Campesina.
- Elaborar un plan de acciones que contribuya a la mejora de las insuficiencias detectadas en la evaluación de la motivación y la contribución de la satisfacción del personal de la cooperativa Lucha Campesina.

## **1.4 IDEA A DEFENDER**

La evaluación de la motivación y su contribución a la satisfacción laboral en el personal de la cooperativa Lucha Campesina posibilitara un mejor desempeño empresarial de la organización.

## CAPÍTULO II. MARCO TEÓRICO

En este capítulo se describen los principales aspectos relacionados con el marco teórico referencial de la investigación en relación a los temas de motivación y satisfacción laboral según se muestra el hilo conductor de la figura 2.1.



**Figura 2.3** Hilo conductor  
Fuente: Elaboración propia.

### 2.1 MOTIVACIÓN LABORAL

La motivación laboral es un tema controversial, muchas personas creen que la más importante es la salarial y otras que el trato o los beneficios que una empresa pueda brindar a sus trabajadores. Los conceptos sobre motivación laboral consultado en la bibliografía se muestra en la tabla 2.1.

**Tabla 2.1** Discusión de autores, motivación laboral

Autor	Definición
Azzollini y Pérez (2013)	Expresan que la satisfacción laboral se ha convertido en los últimos años en un concepto popular en distintos campos de investigación. Esto se debe a que la satisfacción laboral está relacionada con un gran número de variables de importancia en la vida de quienes son parte de una organización como: la productividad y el rendimiento, el estrés, el burnout, el ausentismo, la rotación entre otros. Además afirma que “el interés actual por la gestión de la satisfacción laboral está alimentado por dos factores: el deseo de corregir la gestión empresarial del último

	periodo, enfocada unilateralmente a eficacia y flexibilidad, y querer responder a la nueva demanda del mercado laboral.
<b>Montayo (2014)</b>	La satisfacción laboral es un aspecto importante dentro de la organización que influye en el desarrollo productivo de las actividades de los trabajadores, un trabajador satisfecho labora efectivamente debido a su disposición y buena actitud hacia su puesto de trabajo y la organización.
<b>Borgues, Barbosa, y Souza (2015)</b>	La satisfacción en el trabajo consiste en su sentimiento de bienestar resultante de la organización de varios aspectos ocupacionales, pudiendo influenciar la relación del trabajador con la organización, cliente y familia.
<b>Morales, Medina y Fernández (2015)</b>	la satisfacción laboral forma parte relevante de la psicología del trabajador y de las organizaciones, existiendo por parte de estas últimas un gran interés por comprender los fenómenos de la satisfacción o la insatisfacción en el trabajo, ya que se le considera un elemento importante en la productividad de los trabajadores.
<b>Flores, Díaz, Rodríguez y Páramo (2015)</b>	La satisfacción laboral está determinada por variables del trabajo, los principales factores son tener un empleo intelectualmente estimulante, recompensas equitativas, condiciones favorables de trabajo y colegas cooperadores. Los trabajadores prefieren un entorno seguro, cómodo, limpio y con el mínimo de distracciones. Por último, la gente obtiene del trabajo algo más que sólo una retribución tangible, para la mayoría también satisface necesidades de trato personal.

Fuente: Elaboración propia

### 2.1.1 INDICADORES QUE MIDEN LA MOTIVACIÓN LABORAL

Workmeter, (2013) explica que existen muchos tipos de indicadores que intervienen en las relaciones laborales. El satisfacer las necesidades de los trabajadores en estos aspectos será clave para desarrollar una política de motivación adecuada. El salario y los beneficios. Incluye: el salario básico, los incentivos económicos, las vacaciones, etc.

- La seguridad laboral o grado de confianza del trabajador sobre su continuidad en el empleo. Uno de los mayores anhelos de los trabajadores de hoy día es lograr un puesto estable que le proporcione seguridad y una continuidad laboral.
- Las posibilidades de promoción, de cara a conseguir un estatus laboral y social. Conlleva la posibilidad de alcanzar puestos más elevados dentro de la organización. Su existencia proporciona en el trabajador el sentimiento de que forma parte de un sistema en el que el desarrollo profesional y personal es importante, y en el que se reconocen las aptitudes, habilidades y potenciales de las personas.
- Las condiciones de trabajo incluyen el horario laboral, las características del propio lugar de trabajo y sus instalaciones y materiales. Los trabajadores que ocupan puestos con riesgos físicos son los que más

valoran estas condiciones físicas del trabajo. Respecto al horario laboral se suelen preferir horarios compatibles con actividades que faciliten su vida personal (actividades lúdicas, familiares, etc.) y rechazar los turnos rotatorios.

- El estilo de supervisión, o grado y forma de control de la organización sobre el contenido y realización de la tarea que lleva a cabo un trabajador.
- La consecución de logros. Llegar a alcanzar los objetivos de la tarea es un elemento motivador más importante.
- La autonomía e independencia en el trabajo que con lleva la sensación de libertad, la necesidad de tomar decisiones y la responsabilidad respecto a la tarea. Esto suele aumentar la autoestima y autorrealización.
- La implicación de conocimientos y habilidades. En general, resulta motivadora una tarea que para el trabajador supone un reto de una dificultad intermedia.
- Retroalimentación y reconocimiento, definida la primera como el grado en que la actividad laboral requerida por el trabajo proporciona al individuo información clara y directa sobre la eficacia de su ejecución.

### **2.1.2 IMPORTANCIA DE LA MOTIVACIÓN LABORAL**

Albarrán (2017), argumenta que la importancia de la motivación en el trabajo es un hecho que cada día está más presente en las empresas. Uno de los pilares más importantes de una empresa son sus trabajadores. Si los empleados no trabajan bien, es posible que la empresa tampoco, por ello es muy importante la motivación. Es cierto que el ser humano ha llegado donde ha llegado en parte gracias a la capacidad de establecer racionalmente el camino a seguir, pero no somos de piedra, el ser humano es un ser pasional, capaz de dejarse la piel por el camino sólo por llegar donde han llegado sus sueños, para hacerlos realidad.

El éxito o fracaso de una empresa siempre va directamente relacionado con los trabajadores que en ella se encuentran. Muchas son las veces que se ha escuchado eso de, detrás de toda empresa hay personas. Pues eso, sin ellas, nada es posible y su motivación es, sin duda, la clave del éxito. Actualmente son pocas las empresas que aplican la motivación para el bienestar y/o satisfacción laboral de sus trabajadores y el incremento de su productividad, ya que muchas de ellas ven esto como un gasto y no como una inversión para el crecimiento de la misma, es por ellos que muy pocas empresas conservan a su personal por tiempos prolongados, es decir, aquellas que les proporcionan algún tipo de motivador a sus trabajadores se ve reflejado en actitud positiva que éste toma ciertas circunstancias laborales y tienden a prolongar su estancia. Es importante cuidar el ambiente del lugar de trabajo, para que aquellos individuos que generan esa motivación interna puedan contagiársela al resto (Gómez, 2015).

## 2.2 SATISFACCIÓN LABORAL

La satisfacción laboral es un tema muy relevante y existen varios criterios de diferentes autorías es por ello que se procedió hacer la siguiente discusión de autores. Los conceptos sobre satisfacción laboral consultados en la bibliografía se muestra en la tabla 2.2.

**Tabla 2.2** Discusión de autores, satisfacción laboral

Año	Autor	Definición
2013	Azzollini y Pérez	Expresan que la satisfacción laboral se ha convertido en los últimos años en un concepto popular en distintos campos de investigación. Esto se debe a que la satisfacción laboral está relacionada con un gran número de variables de importancia en la vida de quienes son parte de una organización como: la productividad y el rendimiento, el estrés, el burnout, el ausentismo, la rotación entre otros. Además afirma que “el interés actual por la gestión de la satisfacción laboral está alimentado por dos factores: el deseo de corregir la gestión empresarial del último periodo, enfocada unilateralmente a eficacia y flexibilidad, y querer responder a la nueva demanda del mercado laboral.
2014	Montayo	La satisfacción laboral es un aspecto importante dentro de la organización que influye en el desarrollo productivo de las actividades de los trabajadores, un trabajador satisfecho labora efectivamente debido a su disposición y buena actitud hacia su puesto de trabajo y la organización.
2015	Borgues, Barbosa, y Souza,	La satisfacción en el trabajo consiste en su sentimiento de bienestar resultante de la organización de varios aspectos ocupacionales, pudiendo influenciar la relación del trabajador con la organización, cliente y familia.

2015	Morales, Medina y Fernández	la satisfacción laboral forma parte relevante de la psicología del trabajador y de las organizaciones, existiendo por parte de estas últimas un gran interés por comprender los fenómenos de la satisfacción o la insatisfacción en el trabajo, ya que se le considera un elemento importante en la productividad de los trabajadores.
2015	Flores, Díaz, Rodríguez y Páramo.	La satisfacción laboral está determinada por variables del trabajo, los principales factores son tener un empleo intelectualmente estimulante, recompensas equitativas, condiciones favorables de trabajo y colegas cooperadores. Los trabajadores prefieren un entorno seguro, cómodo, limpio y con el mínimo de distracciones. Por último, la gente obtiene del trabajo algo más que sólo una retribución tangible, para la mayoría también satisface necesidades de trato personal.

Fuente: Elaboración Propia

## 2.2.1 INDICADORES QUE MIDEN LA SATISFACCIÓN LABORAL

Para Hernández *et al.*, (2012), todos aquellos indicadores o elementos del ambiente o de la organización del trabajo que tienen el potencial de desencadenar estrés laboral son conocidos como riesgos psicosociales en el trabajo. El Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo en Estados Unidos los define como "aquellas condiciones presentes en una situación laboral directamente relacionadas con la organización del trabajo, el contenido del trabajo y la realización de la tarea, y que se presentan con la capacidad para afectar tanto el desarrollo del trabajo como la salud del trabajador".

Dentro de los indicadores que intervienen en la satisfacción laboral, según Hackman y Oldham, (1975) citado por Salazar, (2014) se encuentran algunos considerados como determinantes entre ellos podemos mencionar:

- **Variedad de habilidades**, que hace referencia al grado en el cual un puesto requiere de una variedad de actividades distintas para desarrollar el trabajo, lo que representa el uso de diferentes habilidades y talentos por parte del trabajador.
- **Identidad de la tarea**, se refiere al grado en el cual el puesto requiere llevar a cabo una tarea o proceso desde el principio hasta el final con un resultado tangible.
- **Significación de la tarea**, el grado en que el puesto tiene un impacto sobre las vidas o el trabajo de otras personas en la organización inmediata o en el ambiente externo.

- **Autonomía**, hace alusión al grado en el cual el puesto proporciona libertad, independencia y discreción esenciales para el empleado en lo relativo a la programación de su trabajo y la utilización de las herramientas requeridas para ello.
- **Retroalimentación del puesto mismo**, se refiere al valor en el cual el desempeño de las actividades de trabajo requeridas por el puesto provoca que el empleado obtenga información clara y directa acerca de la efectividad de su desempeño.

### 2.2.2 IMPORTANCIA DE LA SATISFACCIÓN LABORAL

Los empleados satisfechos con sus trabajos quieren conservar su trabajo lo más posible. Cuando la empresa ofrece capacitación para mejorar el conocimiento de los empleados en relación a sus tareas, los empleados satisfechos lo acogen de buena manera. La capacitación continua ayuda a tener un personal más competitivo dentro de la industria, ya que está actualizado respecto a los nuevos avances en procesos de venta, equipo y cambios. Los empleados satisfechos tienen ganas de aplicar los nuevos conocimientos a su trabajo y ayudar a mejorar las ventajas competitivas de la empresa (Montayo, J. 2014).

### 2.2.3 CARACTERÍSTICAS DE LA SATISFACCIÓN LABORAL

Para Foley. (2006) citado por Arcos (2015), existen diferentes características de la satisfacción laboral que pueden permitir identificarla desde diferentes puntos de vista:

- ✓ **Creencia en la compañía:** Creer en los objetivos de una compañía y compartir sus objetivos empresariales, así como sus valores éticos pueden ayudar a mejorar la satisfacción en el trabajo considerablemente.
- ✓ **Contribución personal:** Creer en los valores de la compañía es el único componente que permitirá mantener satisfecho al personal en su puesto de trabajo además consisten en tareas menores y repetitivas, ya sea archivar documentos, marcar números o precintar sobres.

- ✓ **Colegas:** Amar su trabajo y entender la importancia de su papel puede no ser suficiente si no se mantiene una buena relación con sus pares, la gente puede elegir a sus compañeros en base a las características de la personalidad, pero la mayoría de personal debe tratar con una gran cantidad de gente en el trabajo, de los cuales habrá muchos que no le simpaticen.

## **2.3 CLIMA ORGANIZACIONAL**

Clima Laboral o Clima Organizacional, se refiere de manera específica a las prioridades motivacionales del ambiente organizacional; es decir, a los aspectos de la organización que llevan a la estimulación o provocación de diferentes tipos de reacciones en sus integrantes (Erazo, 2012).

Según Alcover, *et al.*, (2012) el clima organizacional que en ocasiones se denomina clima laboral, al trabajo que los directivos y responsables organizacionales crean el clima en el que los subordinados llevan a cabo sus tareas, el modo en que la hacen, el grado que resulta competente en su ejecución y su capacidad para que las acciones que llevan a cabo ejerzan una influencia positiva y ascendente en el contexto organizacional.

Los estudios de clima organizacional aportan información valiosa para una adecuada gestión del cambio, ya que se orienta al análisis de las personas que componen la organización con enfoque sistémico. El clima organizacional se encarga del comportamiento humano, por ello se convierte en una necesidad estudiarlo, entenderlo y atenderlo para beneficio de los trabajadores y de toda la organización (Segredo, 2013).

### **2.3.1 INDICADORES QUE MIDEN EL CLIMA LABORAL**

Simetrical (2017), delimita nueve métricas esenciales para la generar un clima positivo. A través del análisis de estos factores en una empresa, se puede determinar la eficiencia de su clima laboral y estos sus indicadores:

- Estructura ¿Cómo se divide, agrupa y coordina la organización? ¿Cómo están relacionados los empleados en diferentes niveles jerárquicos? Normas, reglas, políticas y procedimientos en la estructura pueden facilitar o dañar el desempeño de los trabajadores. Una empresa con buen clima tiene una estructura claramente definida, razonada y controlada para propiciar la productividad.
- Responsabilidad ¿Qué tan autónomos son los trabajadores? ¿Cuánta supervisión requieren? En una empresa con clima laboral positivo, los empleados son independientes y responsables de su trabajo, ya que encuentran valor en la organización.
- Recompensa ¿El buen trabajo de los empleados es premiado adecuadamente? ¿Su esfuerzo y resultados son reconocidos? Recompensas claras, desde una aprobación verbal hasta un incentivo monetario, hacen que el trabajador se sienta parte de la empresa y dé lo mejor de sí.
- Desafío ¿Hay nuevos retos en la empresa de forma constante? ¿O se cae fácilmente en la monotonía? ¿El clima laboral es adecuadamente competitivo? Los seres humanos aman superarse y adoran la competencia constructiva. Toma riesgos calculados, propón objetivos; así crearás un sano y competitivo ambiente de trabajo.
- Relaciones ¿Cómo interactúan los individuos en la organización a nivel interpersonal? ¿Se siente el compañerismo? Las malas relaciones entre empleados son una de las maneras más comunes de fracasar. Un clima laboral positivo está impregnado de respeto, cooperación y buen trato.
- Cooperación ¿Existe apoyo oportuno entre empleados? ¿Hay espíritu de equipo en la organización? En una empresa con buen clima laboral, el personal es más que la suma de sus partes. Las organizaciones triunfan a través del esfuerzo mutuo orientado hacia objetivos en común.
- Estándares ¿Existen parámetros adecuados para medir el cumplimiento de una tarea? ¿Son adecuados esos parámetros? Establece estándares

justos y claros. Así proporcionarás a los empleados herramientas para medir sus productividades en la empresa.

- Conflicto ¿Cómo surgen los conflictos? ¿Son tratados adecuadamente? Las relaciones entre los miembros de un grupo deben deteriorarse. Afrontar conflictos de forma madura y proactiva es propio de una empresa con buen clima laboral.
- Identidad ¿Los empleados se sienten parte de la empresa? La importancia del sentido de pertenencia no está en duda: la identificación del trabajador con su organización lo motiva a ser más productivo y eficiente.

## **2.4. EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO**

Es una herramienta de vital importancia para los que gerencia el recurso humano a favor de mejorar el desarrollo progresivo de las habilidades y el grado de motivación de los trabajadores. En ese sentido, la motivación es la fuerza que actúa dentro de un individuo para iniciar y dirigir su comportamiento (Urdaneta, 2013).

Mientras que Harris (1986) citado por Calderón y Sánchez (2014) indican que los procedimientos de evaluación se establecen a partir de los objetivos y metas predeterminadas por la empresa con el objetivo de determinar las contribuciones que se esperan, cada trabajador a nivel individual. Las metas más importantes se convierten en medidas normales de desempeño para el trabajador individual.

Por otra parte, la evaluación del desempeño incluye en sí misma la evaluación de las competencias, de conjunto con las condiciones laborales y personales requeridos para actuación en un determinado puesto de trabajo. Para que un profesional tenga un buen desempeño laboral requiere ser competente; pero el hecho de ser competente, por sí mismo, no garantiza siempre un buen desempeño profesional, ya que va a depender de las restantes condiciones existentes (Díaz y Salas 2015).

### **2.4.1 INDICADORES QUE MIDEN LA EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO**

Para Ramírez (2015) el desempeño es la forma en que lo trabajadores realizan su trabajo. Para evaluarlo se utilizan una serie de indicadores (indicadores de desempeño) que sirven para analizar factores como: rendimiento, productividad, habilidades organizativas, capacidad de liderazgo y de trabajo en equipo, etc. Por lo tanto, un indicador de desempeño es la expresión cuantitativa construida a partir de una serie de variables objetivas y medibles que proporcionan un medio sencillo y fiable para medir logros, reflejar los cambios vinculados con las acciones del programa y monitorear resultados. Los indicadores pueden ser de dos tipos:

#### **INDICADOR ESTRATÉGICO**

- Miden el grado de cumplimiento de los objetivos de las políticas de las empresas.
- Contribuye a corregir o fortalecer las estrategias y la orientación de los recursos.
- Impactan de manera directa en las estrategias y áreas de enfoque de las organizaciones.

#### **INDICADOR DE GESTIÓN**

Se considera que un indicador es de gestión cuando:

- Mide el logro de los procesos y actividades y los avances conseguidos. Incluye datos sobre actividades y componentes.
- Un indicador de desempeño es la expresión cuantitativa construida a partir de variables medibles

### **2.5. SECTOR COOPERATIVO**

Es el conjunto de cooperativas entendidas como sociedades de persona que se han unido en forma voluntaria para satisfacer sus necesidades económicas sociales y culturales en común, mediante una empresa de propiedad conjunta y

de gestión democrática, con personalidad jurídica de derecho privado e interés social (SEPS, 2012).

Sector Cooperativo es el de prestar eficientes servicios a sus asociados y por desarrollo social proporcionar bienestar general a las personas que atienden los asociados, en las condiciones que establezcan los estatutos de cada entidad buscando el apoyo del Estado (SEPS, 2012).

### **2.5.1 COOPERATIVISMO**

Da a conocer Cruz (2012) que el cooperativismo es un sistema económico y social, basado en la libertad, la igualdad, la participación y la solidaridad, el cual la cooperación es un sistema práctico de armonizar los intereses humanos recibiendo ayuda y colaboración de los demás y ofreciéndola en reciprocidad. El cooperativismo es el resultado de un largo proceso histórico en el cual el hombre ha demostrado su espíritu asociativo y solidario, generando diversas formas de organización social y económica que teniendo como base la cooperación, persiguen la realización de la justicia y la igualdad a través de la acción economía y la promoción humana.

#### **2.5.1.1 PRINCIPIOS DEL COOPERATIVISMO**

Para Cruz (2012) citado por Zambrano y Vera (2016) Indican que el cooperativismo surgió en Inglaterra, a causa de los trabajadores que se encontraban con necesidades que no se cumplieron debido a la falta de oportunidades de empleo y los altos precios de los productos ofrecidos. Así que se vieron obligados a unirse en grupos y cooperativas de formulario donde podían comprar alimentos en grandes cantidades y a menores costos. Además, no había la posibilidad de ajustar en la educación de los niños en la comunidad y también de los adultos para que estos pudieran tener nociones de cómo administrar una cooperativa, en tanto sus principios fundamentales son:

- **Membrecía abierta y voluntaria:**

Son organizaciones voluntarias abiertas para todas aquellas personas que deseen utilizar sus servicios, deben estar dispuestas a aceptar las responsabilidades que conlleva hacer asociado.

- **Control democrático de los miembros:**

Son organizaciones democráticas, los miembros son los responsables de elegir a los representantes que estarán a cargo de los órganos de dirigencia, estos a su vez tienen poder de decisión y en algunos casos crean políticas internas cuando estas sean necesarias.

- **Participación económica de los miembros:**

Los asociados deben construir de manera equitativa el crecimiento patrimonial de la cooperativa. Un porcentaje del capital es propiedad común de la cooperativa. Es responsabilidad del asociado realizar el aporte mensual a su Capital Social.

- **Autonomía e independencia:**

Son organizaciones privadas de propiedad conjunta. No son entes gubernamentales, ni tampoco ONG que reciben donaciones de otras instancias. El crecimiento de las cooperativas recae exclusivamente en los aportes realizados al Capital Social para cada uno de sus asociados y obviamente, por la gestión de negocio que realice la empresa cooperativa.

- **Educación, formación e información:**

Deben brindar educación y entrenamiento a sus miembros, dirigentes electos, gerentes y empleados, de tal forma que construyan eficazmente el desarrollo de sus cooperativas. La formación de verdaderos cooperativistas será posible gracias a la educación en el tema que se brinde a los asociados y familiares.

- **Cooperación entre cooperativas**

Sirven a sus miembros más eficazmente y fortalecen el movimiento cooperativo cuando trabajan de manera conjunta con otras organizaciones similares. Las cooperativas están llamadas a colaborar entre sí promoviendo los valores de ayuda mutua y trabajo en equipo y solidaridad. En teoría las cooperativas no son vistas como competencia unas de otras, sino como organizaciones similares que trabajan por beneficio de sus asociados.

- **Compromiso con la comunidad**

Trabajan para el desarrollo de su comunidad por medio de políticas aceptadas por sus miembros. A medida que los individuos prosperen y se desarrollen, la comunidad también se beneficia.

## **2.5.2 COOPERATIVA**

Piñero (2014) argumenta que la cooperativa es un grupo o asociación de personas que se han unido voluntariamente para satisfacer sus necesidades y aspiraciones económicas, sociales y culturales comunes por medio de una empresa de propiedad conjunta democráticamente controlada, autónoma y abierta “Entre ellas, las cooperativas de trabajo y las cooperativas sociales son empresas propiedad de los trabajadores y están controladas por ellos. Otro tipo de empresa, como las sociedades laborales.

Por su parte Ruiz y Quesada (2014) argumentan que las cooperativas tienen un amplio margen de mejora, tan importante, o más, que el resto de empresas, pues justo con la conceptualización de intangibilidad están aflorando valores como la confianza, la cercanía, el compromiso y la tradición como señas de identidad y de diferenciación del resto de la competencia.

### **2.5.2.1 COOPERATIVAS DE AHORRO Y CRÉDITO**

Son cooperativas de ahorro y crédito las formadas por personas naturales o jurídicas con el vínculo común determinado en su estatuto, que tienen como objeto la realización de las operaciones financieras, debidamente autorizadas por la Superintendencia, exclusivamente con sus socios (SEPS, 2012)

Son sociedades de derecho privado formado por personas naturales o jurídicas que no persiguen finalidad de lucro, tienen por objetivo planificar y realizar actividades de beneficio social o colectivo, a través de una empresa manejada en común formada por la aportación económica, intelectual y moral de sus miembros (Luzuriaga y Marcatoma, 2016)

Las cooperativas, son organizaciones económicas solidarias, constituidas como sociedades de derecho privado, con finalidad social y sin fin de lucro, auto gestionadas democráticamente por sus socios que, unen sus aportaciones económicas, fuerza de trabajo, capacidad productiva y de servicios, para la satisfacción de sus necesidades económicas, sociales y culturales, a través de una empresa administrada en común, que busca el beneficio inmediato de sus integrantes y mediato de la comunidad (LEPS, 2013).

### **2.5.3 COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO LUCHA CAMPESINA CANTÓN CUMANDÁ**

Según Toapanta (2012) la Cooperativa, nace del proceso organizativo de 26 comunidades rurales del cantón Cumandá (Chimborazo) y Chillanes (Bolívar), agrupando a mujeres campesinas para formar el proyecto de supervivencia infantil, ejecutado por la Iglesia Católica Ortodoxa de Riobamba en el año de 1995 y financiado por el Organismo CRS de Estados Unidos. Una vez concluido el proyecto de supervivencia infantil siguen agrupadas las mujeres campesinas para formar la Pre-Cooperativa “Lucha Campesina” encabezada por la Sra. Piedad Orozco y el Padre Pedro Olivo consiguiendo el día 19 de junio de 1.997 esta consigna.

Consiguen su Personería Jurídica, el día 14 de Mayo de 1998, mediante acuerdo ministerial 00465, luego de muchos esfuerzos y siguiendo las metas trazadas del grupo de mujeres campesinas que vieron sus sueños convertidos en una realidad, que ahora requiere de muchos factores desde instalaciones hasta personal para la atención, sin en ningún momento desmotivarse y apoyadas del Padre Pedro Olivo Gerente desde aquel entonces; quien facilita las Instalaciones en la Parroquia para su funcionamiento hasta Diciembre del año 2000 donde la Cooperativa se traslada a su actual edificio siendo propias las instalaciones (Toapanta, 2012)

Con la visión de extenderse y seguir abarcando el sector en junio del 2003 abren una ventanilla de extensión en el Cantón Gral. Elizalde Bucay en pleno centro del sector, y en agosto del 2004 se traslada esta ventanilla frente al Municipio, diagonal al retén de la Policía para mayor seguridad. Las

transacciones que se realizan son aperturas de cuentas, inversiones a plazo fijo, depósitos, retiros, cobros de crédito, giros del exterior, pago de bono, cobro de planillas de energía eléctrica (Toapanta, 2012).

La Cooperativa, cumple la función de captadora y colocadora de recursos de todos los socios en general, captaciones que nos permiten colocar créditos destinados para vivienda, micro-empresas, agricultura y de consumo. Para poder cumplir con estas actividades, la institución cuenta con recursos humanos, tecnológicos, económicos y financieros, los mismos que necesitan ser bien administrados y controlados mediante políticas y procedimientos que permitan un aprovechamiento eficaz y efectivo (Toapanta, 2012).

## **2.6 PLAN DE ACCIÓN**

Espiñeira *et al.*, (2012) plantean que los planes de acción o mejoras se basan en una nueva filosofía de gestión que destaca el papel de las personas, como eje de las organizaciones, pone el acento en los procesos y en los resultados, revaloriza el gusto por el trabajo bien hecho, asume la ética de la responsabilidad ante los ciudadanos y ante la sociedad y promueve un dinamismo de las organizaciones e instituciones públicas orientando a su mejora continua.

González y León (2014) indican que el Plan de Acción es un instrumento de programación anual de las metas de las organizaciones que permite a cada área de trabajo, orientar su quehacer acorde con los compromisos establecidos y además políticas del sector, el marco estratégico instrumental (misión, visión, objetivos estratégicos) y las funciones de la entidad. En el plan de acción se definen los productos, actividades y metas de gestión que se realizarán en cada vigencia con sus correspondientes indicadores, teniendo en cuenta los recursos disponibles (humanos, financieros, físicos, tecnológicos).

Uribe (2013) define al plan de acción como una herramienta de planificación empleada para la gestión y control de tareas o proyectos. Como tal, funciona como una hoja de ruta que establece la manera en que se organizará, orientará

e implementará el conjunto de tareas necesarias para la consecución de objetivos y metas. Son muy útiles a la hora de coordinar y comprender a un conjunto de personas, organizaciones o incluso, naciones a involucrase y trabajar juntas con la finalidad de conseguir determinadas metas.

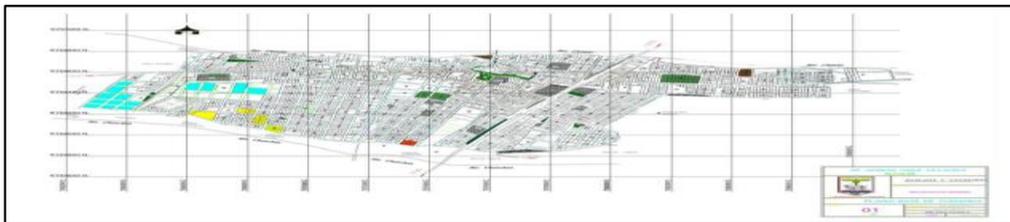
Según el MAP, (2014) Es un conjunto de acciones planeadas, organizadas, integradas y sistematizadas que implementa la organización para producir cambios en los resultados de su gestión, mediante la mejora de sus procedimientos y estándares de servicios. Para garantizar que estas acciones sean efectivas deben tener los siguientes atributos:

- **Consensuadas:** Las acciones a ejecutar deben ser debatidas y consensuadas entre todos los involucrados.
- **Coherentes:** Las acciones a ejecutar deben ser coherentes con las mejoras identificadas en el proceso de evaluación y los objetivos que se pretenden lograr.
- **Realistas:** Las acciones deben ser viables para poder realizarlas.
- **Flexibles:** Las acciones deben ser susceptibles de ser modificadas por imprevistos internos y del entorno, sin que se pierda el objetivo original.

## CAPÍTULO III. DESARROLLO METODOLÓGICO

### 3.1 UBICACIÓN

La presente investigación se realizó en la cooperativa Lucha Campesina en el Cantón Cumandá en la provincia de Chimborazo (Ver foto 3.1).



**Foto 3.1** Cantón Cumandá.  
**Fuente:** Gobierno Cantonal de Cumandá

### 3.2 DURACIÓN

La elaboración de este proyecto tiene una duración de nueve meses desde la aprobación del proyecto.

### 3.3 VARIABLES EN ESTUDIO

**DEPENDIENTE:** Satisfacción laboral

**INDEPENDIENTE:** Evaluación de la motivación

**3.4 DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN:** No experimental

### 3.5 MÉTODOS

#### 3.5.1 MÉTODO INDUCTIVO

Consiste en basarse en anuncios singulares, tales como descripción de los resultados de observaciones o experiencias para plantear enunciados universales, tales como hipótesis o teorías. Este método se realiza como

instrumento de trabajo que permite observar los acontecimientos desde el lugar de los hechos (Cegarra, 2012). Por este método se permitió conocer cuál era la situación actual de la cooperativa objeto de estudio al momento de realizar las observaciones del fenómeno en cuestión que es medir la motivación de sus colaboradores y su incidencia en la satisfacción laboral de ellos, obteniendo información oportuna para la resolución del problema.

### **3.5.2 MÉTODO DEDUCTIVO**

Es el camino lógico para buscar la solución a los problemas que se plantean. Consiste en emitir hipótesis acerca de las posibles soluciones al problema planteado y en comprobar con los datos disponibles si estos están de acuerdo con aquéllas. Con el uso de este método se proporcionan preguntas relevantes y respuestas válidas que surgen en el proceso de investigación, lo que permite deducir las problemáticas en las variables de estudio (Cegarra, 2012). Este método permitió buscar las soluciones lógicas con el uso de preguntas relevantes y respuestas válidas que surgieron en el proceso de evaluación, lo que permitió deducir la problemática del objeto de estudio

### **3.5.3 MÉTODO DESCRIPTIVO**

La investigación descriptiva tiene como objetivo primordial la descripción de la realidad, siendo sus principales métodos de recogida de información la encuesta incluso la observación, este método ayuda a describir cada una de las variables a evaluar y en el diseño de la misma en una forma minuciosa y precisa además se puede particularizar el fenómeno de estudio planteado que permitirá la obtención e interpretar los datos, definir las fases, métodos y técnicas minuciosamente de la problemática existente en la población (Marroquín, 2012). En tanto en la investigación ayudo a describir la realidad, ya que permitió interpretar los datos, de la problemática existente además de definir fases, métodos y técnica a seguir para llegar al consenso de la búsqueda de información oportuna con ayuda de involucrados.

### **3.5.4 MÉTODO BIBLIOGRÁFICO**

El método de investigación bibliográfica es el sistema que se sigue para obtener información contenida en documentos. En sentido más específico, el método de investigación bibliográfica es el conjunto de técnicas y estrategias que se emplean para localizar, identificar y acceder a aquellos documentos que contienen la información pertinente para la investigación (Marroquín, 2012). Por lo tanto, ayudo con la recolección de información que permitió el argumento teórico y el análisis de los elementos conceptuales de las temáticas de la investigación mediante libros, revistas científicas y documentación oficial ayudando hacer la línea base de investigación.

### **3.5.5. MÉTODO CORRELACIONAL**

Tiene como finalidad establecer el grado de relación o asociación no causal existente entre o más variables. Se caracterizan por que primeramente se mide las variables y luego, mediante prueba de hipótesis correlacionales y la aplicación de técnicas estadísticas, se estima la correlación (Marroquín, 2012). En tanto este relaciono el comportamiento de las variables en relación, es decir, la motivación y la contribución que este tenía con la satisfacción laboral en el objeto de estudio.

## **3.6 TÉCNICAS**

### **3.6.1 TÉCNICAS DE RECOPIACIÓN DE INFORMACIÓN**

**OBSERVACIÓN:** Esta ayudó al momento de describir el comportamiento que manifestaron los empleados dentro de la cooperativa, para establecer los factores que fueron evaluados y determinando el grado de motivación de los trabajadores.

**ENTREVISTA:** Se aplicó una entrevista semiestructurada al gerente de la cooperativa para obtener información específica de la motivación que esta brinda a sus empleados.

**ENCUESTA:** Esta técnica se aplicó para la recolección de información directa de los involucrados para saber si existe una percepción de la motivación en ellos y su satisfacción laboral.

### **3.6.2 TÉCNICAS GRÁFICAS DE ANÁLISIS DE INFORMACIÓN**

**DIAGRAMA CIRCULANTE:** Este también conocido como pastel mostró gráficamente los valores representados el cual facilitó la comparación de estos datos para lograr la consolidación de la información y poder analizarla.

**DIAGRAMA CAUSA EFECTO (ISHIKAWA):** Es conocida como espina de pescado Ishikawa por la forma que se van colocando cada una de las causas o razones que originan un problema y en esta investigación se aplicó en la identificación del área de mejora y así lograr establecer el plan de acción.

## **3.7 ESTADÍSTICA**

### **3.7.1 POBLACIÓN**

La población de la investigación son los empleados de la cooperativa Lucha Campesina del Cantón Cumandá, a las cuales se les aplicó una encuesta para conocer el grado de motivación para su incidencia en la satisfacción. Aplicándole el número de 50 colaboradores el cual es el total que laboran en ella.

### **3.7.2 SOFTWARE SPSS**

Statistical Package for the Social Sciences SPSS (Paquete Estadístico para las Ciencias Sociales). Este programa estadístico informático es el que ayudó a la correlación de los resultados obtenidos ya que se basa en sencilla interfaz para el análisis de datos.

## **3.8 HERRAMIENTAS**

**FICHA DE OBSERVACIÓN:** Es un instrumento de la investigación de campo que se usó para registrar datos que aportan otras fuentes como son personas, grupos y lugares donde se presenta la problemática.

**CUESTIONARIO:** Este instrumento que se utilizó para el desarrollo de esta investigación que fue de carácter cualitativo y con metodología Liker en base a escalas para la obtención de las variables.

**ESCALA LIKER:** Esta herramienta fue empleada para realizar la matriz operacional de las variables por medio de escalas en una forma más sistematizada de la misma que facilito la realización del cuestionario bajo esta metodología.

### **3.8 PROCEDIMIENTO DE LA INVESTIGACIÓN**

Para cumplir el objetivo de la investigación esta se estructuro en diferentes etapas detalladas a continuación:

#### **PRIMERA ETAPA: DETERMINACIÓN DEL ESTADO ACTUAL DE LA MOTIVACIÓN Y EL COMPORTAMIENTO CON LA SATISFACCIÓN LABORAL DEL PERSONAL EN LA COOPERATIVA LUCHA CAMPESINA.**

Para la realización de esta etapa se desarrollarán diferentes actividades las mismas que parten desde la elaboración de una matriz operacional para determinar las variables y así encontrar los indicadores que permitan establecer el escenario de la investigación aplicando una entrevista al gerente de la misma manera una encuesta a los colaboradores de la cooperativa para así obtener la información apropiada para determinación de la motivación en la satisfacción laboral.

- ✚ Elaboración de la matriz operacional de la variable.
- ✚ Aplicación de la entrevista al gerente general.
- ✚ Aplicación del cuestionario a los empleados con la metodología de Renis Liker.

## **SEGUNDA ETAPA: ESTABLECIMIENTO DE LA CORRELACIÓN EXISTENTE ENTRE MOTIVACIÓN Y SATISFACCIÓN LABORAL EN LA COOPERATIVA LUCHA CAMPESINA.**

En la presente etapa se aplicó una herramienta de software estadístico para el respectivo análisis de los datos recopilados en la encuesta aplicada sobre la motivación y su incidencia en la satisfacción laboral de los colaboradores de la cooperativa Lucha Campesina, facilitando la realización de los procesos estadísticos y el respectivo análisis de datos de manera fácil pero la vez técnica.

- ✚ Utilización del software SPSS.
- ✚ Análisis de datos.

## **TERCERA ETAPA: ELABORACIÓN DE UN PLAN DE ACCIONES QUE CONTRIBUYA A LA MEJORA DE LAS INSUFICIENCIAS DETECTADAS EN LA EVALUACIÓN DE LA MOTIVACIÓN Y LA CONTRIBUCIÓN DE LA SATISFACCIÓN DEL PERSONAL DE LA COOPERATIVA LUCHA CAMPESINA.**

Para la realización de esta etapa inicialmente se utilizó la técnica de causa y efecto Ishikawa aplicándose en la identificación del área de mejora y así lograr establecer el plan de acción. Luego de ello se propondrá el plan mediante alternativas para alcanzar los estándares necesarios para el cumplimiento de la motivación y su contribución en la satisfacción laboral donde se establecerán los recursos a utilizar, el tiempo necesario para la ejecución y culminación y el responsable de las actividades y se medirá a través de indicadores de eficiencia y eficacia para un correcto control.

- ✚ Se identificó los factores desfavorables y sus causas Ishikawa.
- ✚ Se identificó área de mejoras.
- ✚ Se Estableció el plan de acciones.

## **CAPÍTULO IV. RESULTADO Y DISCUSIÓN**

En este capítulo se presentan los principales resultados en ejecución dentro del tema de estudio, evaluación de la motivación laboral y su contribución con la satisfacción laboral realizado en la cooperativa de ahorro y crédito Lucha Campesina del cantón Cumandá.

### **PRIMERA ETAPA: DETERMINACIÓN DEL ESTADO ACTUAL DE LA MOTIVACIÓN Y EL COMPORTAMIENTO CON LA SATISFACCIÓN LABORAL DEL PERSONAL EN LA COOPERATIVA LUCHA CAMPESINA.**

En primera estancia se estableció un análisis interno de la cooperativa para saber en qué manera los ejecutivos de esta se relacionaban hacia el recurso humano y como esto se desenvuelven el campo de la motivación para que sus colaboradores se sientan satisfechos.

#### **VISIÓN**

La Cooperativa “Lucha Campesina” será una Institución pionera, de alta calidad y productividad gracias a sus principios de solidaridad, igualdad de condiciones, derechos y obligaciones para todos sus socios, por su gestión ética, responsabilidad en el manejo de sus recursos humanos y financieros, eficiencia y calidad de sus productos y servicios, que están al beneficio de la comunidad para tener un crecimiento sostenido con una clara misión social y efectiva.

#### **MISIÓN**

La misión de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Lucha Campesina Ltda.” Es: Ofertar y brindar servicios financieros de calidad para satisfacer las necesidades inmediatas y de largo plazo de nuestros socios, para contribuir el desarrollo socioeconómico de la zona y del Ecuador.

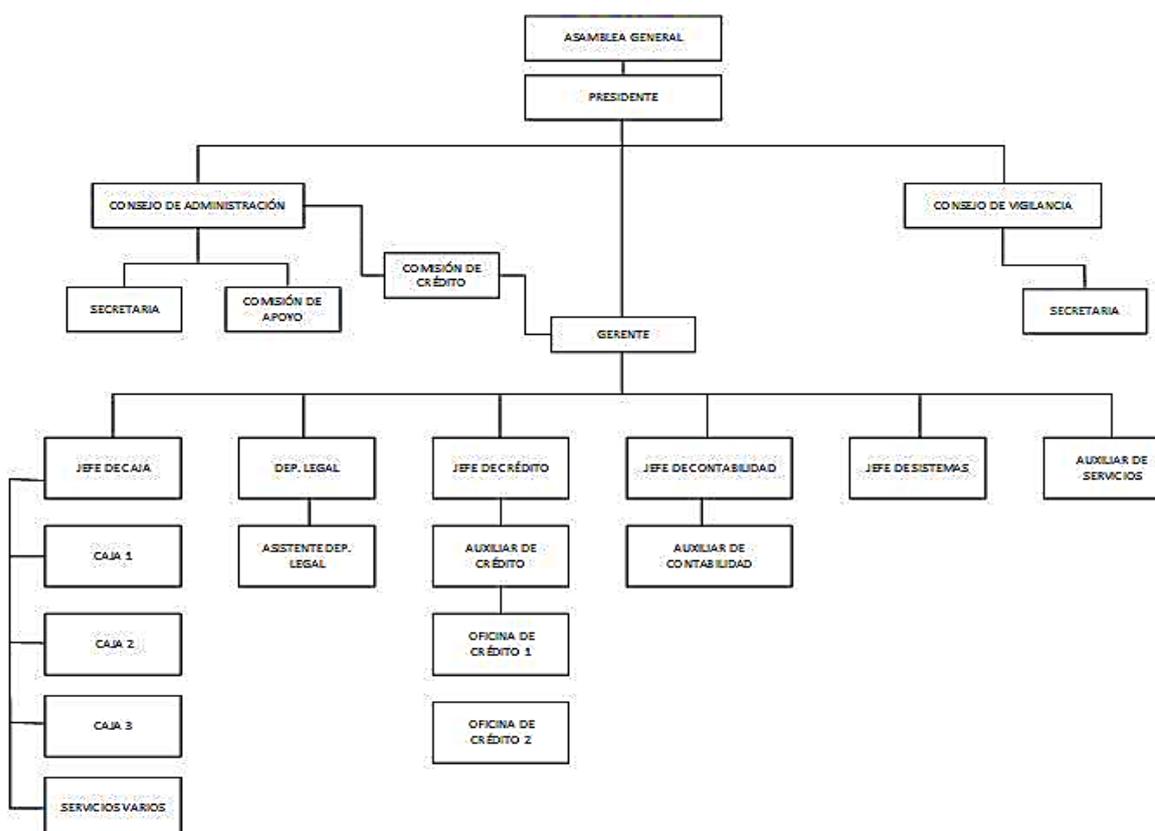
#### **OBJETIVOS DE LA COOPERATIVA**

La Cooperativa de Ahorro y Crédito “Lucha Campesina Ltda.”, desarrolla sus actividades basada en los siguientes objetivos:

- Promover la cooperación económica social entre los habitantes del sector.
- Otorgar créditos a sus asociados de conformidad con el reglamento que para el efecto se establece, procurando que los mismos sean destinados a inversiones productivas y de servicio social.
- Fomentar la solidaridad humana y procurar dignificar el trabajo social que realiza el socio.
- Obtener fuentes de financiamiento interno y externo para el desarrollo de la institución, sin comprometer la autonomía e independencia en lo económico, social y formativo.
- Proporcionar mayor capacitación a sus asociados mediante una adecuada educación cooperativista.

## ORGANIGRAMA DE LA COOPERATIVA

Se presenta el organigrama estructural de la cooperativa Lucha Campesina del cantón Cumandá en la figura 4.1



**Figura 4.1** Organigrama de la Cooperativa Lucha Campesina  
Fuente: Cooperativa Lucha Campesina

Luego se planteó una matriz operacional en base a la información de los factores que influyen en las dos variables en estudio para el logro de los indicadores, en el cual se presentó los diferentes componentes ligados al objeto en estudio con el fin de determinar y correlacionar la motivación y su incidencia en la satisfacción laboral. Como se refleja en la tabla 4.1.

**Tabla 4.1** Matriz de operacionalización de las variables

<b>Variables</b>	<b>Dimensiones</b>	<b>Indicadores</b>
<i>Motivación laboral</i>	Variedades	Tiene la oportunidad de realizar un número diferente de tareas empleando una gran variedad de habilidades. El trabajo es bastante simple y repetitivo. Las demandas de su trabajo son rutinarias y predecibles.
	Identidad con la tarea	Completa una tarea de principio a fin. Los resultados de su esfuerzo son claramente visibles e identificables. El trabajo le da la oportunidad para terminar totalmente cualquier labor que empieza.
	Importancia de la tarea	Lo que realiza afecta el bienestar de sus compañeros de trabajo.
	Autonomía para la realización de la tarea.	Tiene la responsabilidad de decisión de cómo y dónde se debe hacer el trabajo que Ud. realiza. Su trabajo le da la oportunidad de emplear la discreción o participar en la toma de decisiones.
	Retroalimentación sobre su desempeño.	Su superior y compañeros esporádicamente le dan retroalimentación de cuan bien estoy realizando mi trabajo. Su superior les hace saber cuan bien el piensa que está realizando su trabajo
<i>Satisfacción laboral</i>	Condiciones física y/o confort	La distribución física del ambiente de trabajo facilita la realización de sus labores. El ambiente donde trabaja es confortable. (ventilación, iluminación, etc.) Existen las comodidades para un buen desempeño de las labores diarias. (materiales y/o inmuebles).
	Beneficios laborales y/o remunerativo	Su sueldo está acorde a las actividades que realiza. Su trabajo le permite cubrir mis expectativas económicas.
	Políticas administrativas	Siente Ud. que da más de lo que recibe de la institución. Está conforme con el horario de su trabajo. La institución le reconoce la hora extra que Ud. labora.

Relaciones sociales	El ambiente creado por sus compañeros es el ideal para desempeñar sus funciones. Le agrada trabajar con sus compañeros. La solidaridad es una virtud característica en su grupo de trabajo.
Desarrollo personal	Su trabajo me permite desarrollarme personalmente. Su trabajo lo hace sentir realizado profesionalmente.
Desempeño de tareas	La tarea que realiza es tan valiosa como cualquier otro. Se siente complacido(a) con la actividad que realiza. le gusta el trabajo que realiza.
Relación con la autoridad	Su jefe cuando le pide alguna consulta sobre su trabajo cuenta con disposición para atenderlo. Su superior valora los esfuerzos de su trabajo

Fuente: Zabala, 2014

Se procedió a aplicar una entrevista al gerente de dicha cooperativa para conocer su perspectiva sobre la motivación existente y la contribución que esta causa en la satisfacción laboral la cual esta escaneada en el **ANEXO 1**. El presente encuentro con el gerente manifestó que la cooperativa regularmente aplica encuesta de clima laboral, conjuntamente de que realizan evaluación directa a través del feed back, asimismo indico que él siempre está dispuesto a que sus colaboradores presenten sus sugerencias dándoles espacio a que desarrollen sus capacidades profesionales, de la misma expone que los empleados cuentan con lugares adecuados para realizar sus actividades además de fomentar el trabajo en equipo, también explicó que cuando un empleado realiza sus actividades con éxito son bien recompensado, a la vez tiene una remuneración justa según las actividades que realicen basándose en marco de la ley. Con todo ante expuesto se le pregunto en qué nivel consideraba la satisfacción de sus colaboradores, respondiendo que era el óptimo ya que considera que todos sus empleados se sienten satisfecho de laborar en la cooperativa.

Lo ante expuesto es la respuesta del gerente de la cooperativa que se puso en contrapunto con la perspectiva de los colaboradores en base a la encuesta que se le realizó, cuyo modelo se encuentra en el **ANEXO 2**.

La encuesta se realizó en base a los indicadores de la matriz operacional de las variables. aplicándola a población total de la cooperativa siendo de 51 colaboradores con fin de obtener información más verídica contrarrestando con la perspectiva del gerente de la cooperativa Lucha Campesina, a su vez medir el grado de motivación y conocer la incidencia de esta en la satisfacción laboral.

## SEGUNDA ETAPA: ESTABLECIMIENTO DE LA CORRELACIÓN EXISTENTE ENTRE MOTIVACIÓN Y SATISFACCIÓN LABORAL EN LA COOPERATIVA LUCHA CAMPESINA.

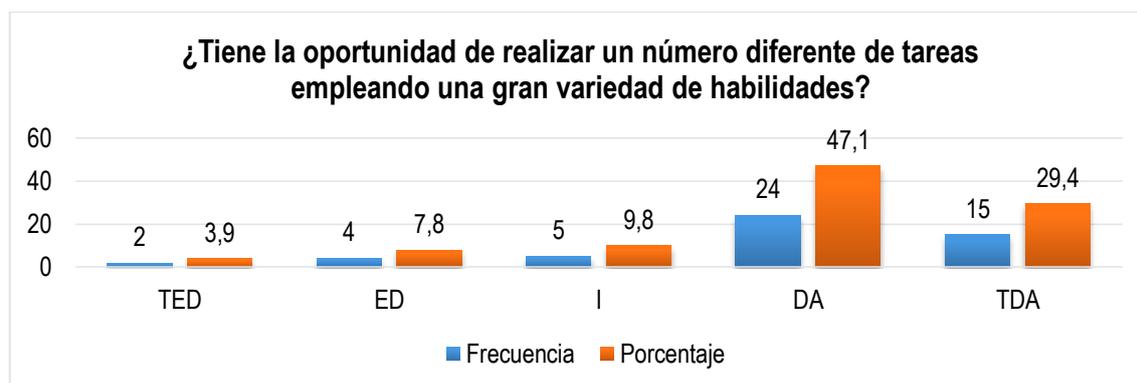
En esta se presenta la información recabada en la encuesta realizada a los empleados de la cooperativa para su posterior análisis. En primera estancia se utilizó el software estadístico IBM SPSS para la correlación de datos.

A continuación, se presentará los cuadros y gráficos representando los resultados obtenidos en la encuesta aplicada a los trabajadores de cooperativa Lucha Campesina del cantón Cumandá

**Cuadro 4.2.** Pregunta número uno de la encuesta aplicada a los trabajadores.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
TED	2	3,9	4,0	4,0
ED	4	7,8	8,0	12,0
I	5	9,8	10,0	22,0
DA	24	47,1	48,0	70,0
TDA	15	29,4	30,0	100,0
Total	50	98,0	100,0	
Perdidos Sistema	1	2,0		
Total	51	100,0		

Fuente: Software SPSS.



**Gráfico 4.1.** Representación gráfica de la pregunta uno aplicada a los trabajadores.

Fuente: Software SPSS.

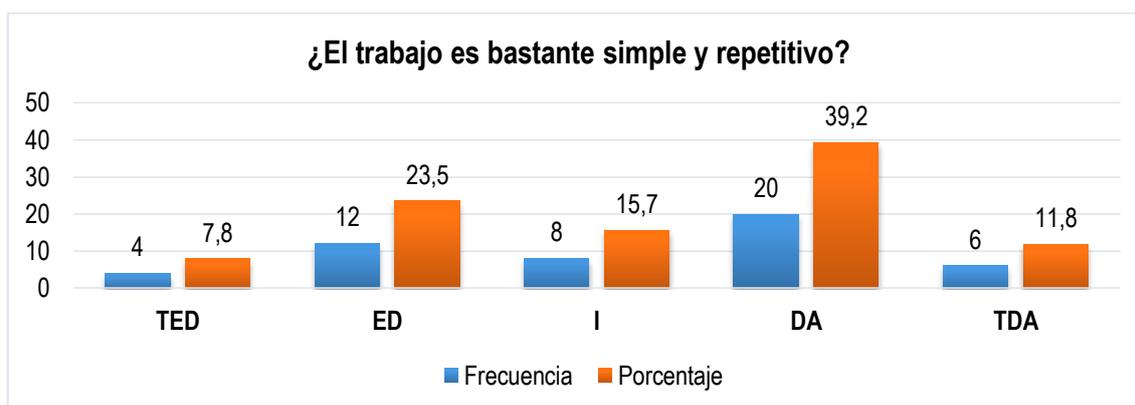
### Análisis e interpretación de resultados.

Como se refleja en el presente gráfico 4.1 de los datos obtenidos de los empleados de la cooperativa lucha campesina indica un 47,1% DA y 29,4% TDA que si emplean sus habilidades para la realización de sus actividades mientras que un 3,9% TED y 7,8 ED no está de acuerdo con lo anterior expuesto por sus compañeros.

**Cuadro 4.3.** Pregunta número dos de la encuesta aplicada a los trabajadores.

¿El trabajo es bastante simple y repetitivo?				
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
TED	4	7,8	8,0	8,0
ED	12	23,5	24,0	32,0
I	8	15,7	16,0	48,0
DA	20	39,2	40,0	88,0
TDA	6	11,8	12,0	100,0
<b>Total</b>	50	98,0	100,0	
<b>Perdidos Sistema</b>	1	2,0		
	51	100,0		

Fuente: Software SPSS.



**Gráfico 4.2.** Representación gráfica de la pregunta dos aplicada a los trabajadores.

Fuente: Software SPSS.

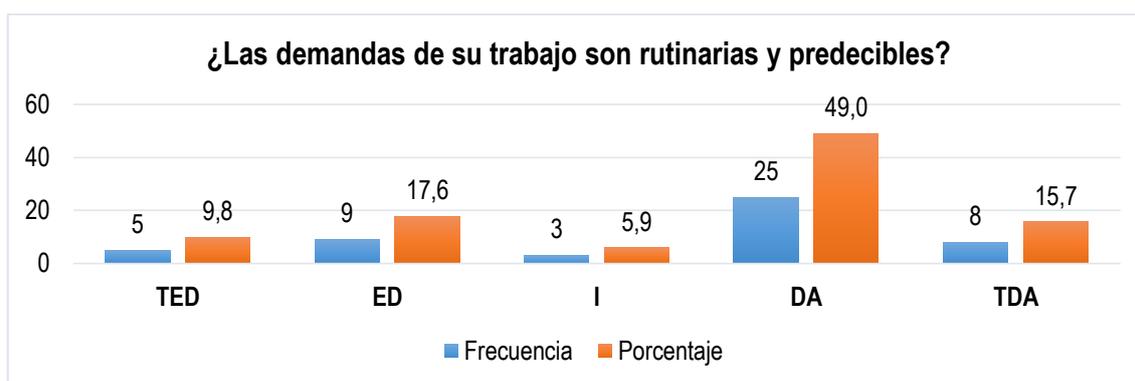
### Análisis e interpretación de resultados.

En el gráfico 4.2 se refleja que hay una variedad de opiniones ya que el 39,2% DA y 11,8% TDA de los empleados expone que el trabajo es simple y repetitivos siendo la mayoría de los colaboradores, también el 23,5% ED y 7,8% TED opina todo lo contrario, siendo la minoría.

**Cuadro 4.4.** Pregunta número tres de la encuesta aplicada a los trabajadores.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
TED	5	9,8	10,0	10,0
ED	9	17,6	18,0	28,0
I	3	5,9	6,0	34,0
DA	25	49,0	50,0	84,0
TDA	8	15,7	16,0	100,0
<b>Total</b>	<b>50</b>	<b>98,0</b>	<b>100,0</b>	
Perdidos Sistema	1	2,0		
<b>Total</b>	<b>51</b>	<b>100,0</b>		

Fuente: Software SPSS.

**Gráfico 4.3.** Representación gráfica de la pregunta tres aplicada a los trabajadores.

Fuente: Software SPSS.

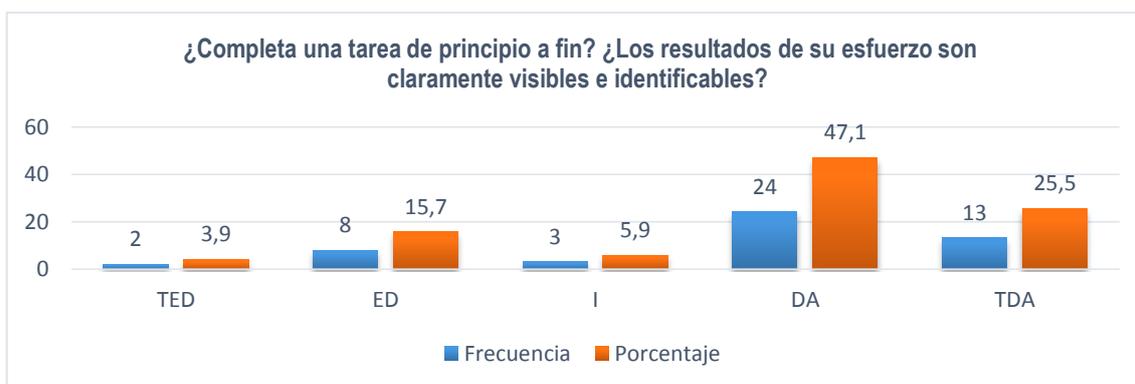
### Análisis e interpretación de resultados.

Este gráfico 4.3 expresa que la gran mayoría de los empleados creen que su trabajo es rutinario y predecible con un 49% DA y 15,7% TDA siendo la mayoría, por otro lado, un 17,6% ED y 9,8% TED opina todo lo contrario que sus compañeros siendo la minoría.

**Cuadro 4.5** Pregunta número cuatro de la encuesta aplicada a los trabajadores.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
TED	2	3,9	4,0	4,0
ED	8	15,7	16,0	20,0
I	3	5,9	6,0	26,0
DA	24	47,1	48,0	74,0
TDA	13	25,5	26,0	100,0
<b>Total</b>	<b>50</b>	<b>98,0</b>	<b>100,0</b>	
Perdidos Sistema	1	2,0		
<b>Total</b>	<b>51</b>	<b>100,0</b>		

Fuente: Software SPSS.



**Gráfico 4.4.** Representación gráfica de la pregunta cuatro aplicada a los trabajadores.  
Fuente: Software SPSS.

### Análisis e interpretación de resultados.

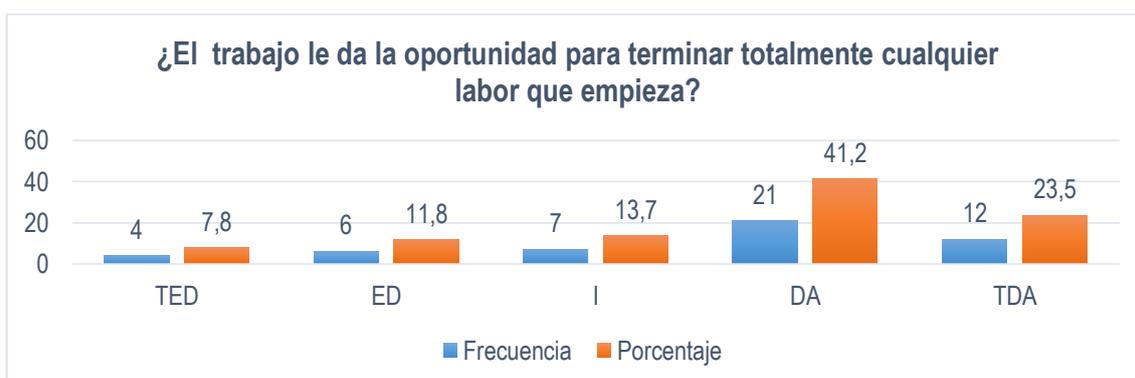
En el presente gráfico 4.4 se observa que los colaboradores de la cooperativa realizan sus tareas completamente y a la vez lo que realizan es claramente visible para los que frecuenta la cooperativa, como contraste de este resultado existe un 15,7% ED y 3,9 TED que están en desacuerdo.

**Cuadro 1.6** Pregunta número cinco de la encuesta aplicada a los trabajadores

¿El trabajo le da la oportunidad para terminar totalmente cualquier labor que empieza?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
TED	4	7,8	8,0	8,0
ED	6	11,8	12,0	20,0
I	7	13,7	14,0	34,0
DA	21	41,2	42,0	76,0
TDA	12	23,5	24,0	100,0
Perdidos Sistema	1	2,0		
<b>Total</b>	<b>51</b>	<b>100,0</b>		

Fuente: Software SPSS.



**Gráfico 4.5.** Representación gráfica de la pregunta cinco aplicada a los trabajadores.  
Fuente: Software SPSS.

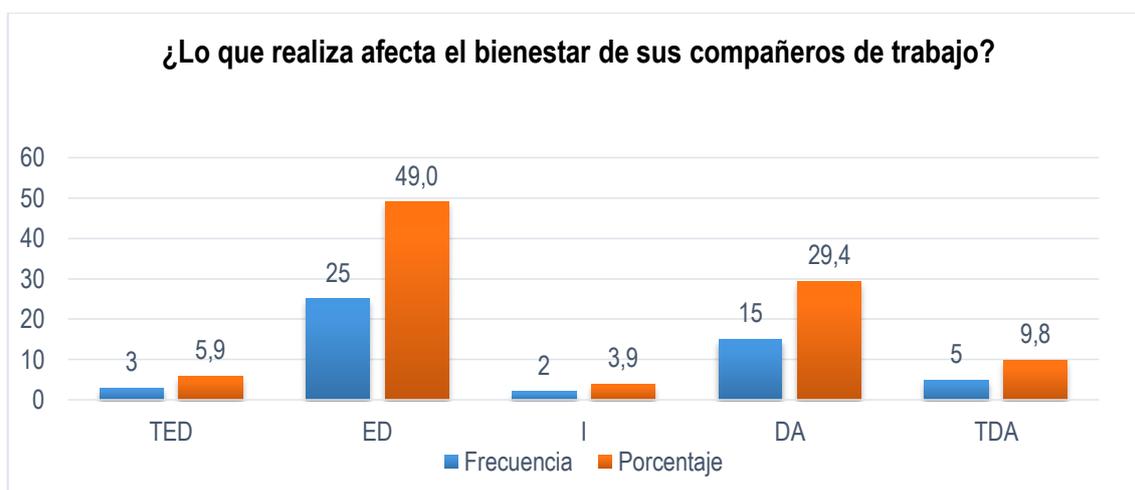
## Análisis e interpretación de resultados.

En el presente gráfico 4.5 se observa que los colaboradores de la cooperativa realizan sus actividades completas relacionados con su trabajo estando representado en un 41,2% DA y un 23,5% TDA contando con la mayoría, mientras que en lo contrario se refleja el 11,8 ED y 7,8 TED siendo la minoría.

**Cuadro 4.7** pregunta número seis de la encuesta aplicada a los empleados

¿Lo que realiza afecta el bienestar de sus compañeros de trabajo?				
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
TED	3	5,9	6,0	6,0
ED	25	49,0	50,0	56,0
I	2	3,9	4,0	60,0
DA	15	29,4	30,0	90,0
TDA	5	9,8	10,0	100,0
<b>Total</b>	<b>50</b>	<b>98,0</b>	<b>100,0</b>	
Perdidos Sistema	1	2,0		
<b>Total</b>	<b>51</b>	<b>100,0</b>		

Fuente: Software SPSS



**Gráfico 4.6.** Representación gráfica de la pregunta seis aplicada a los trabajadores.

Fuente: Software SPSS.

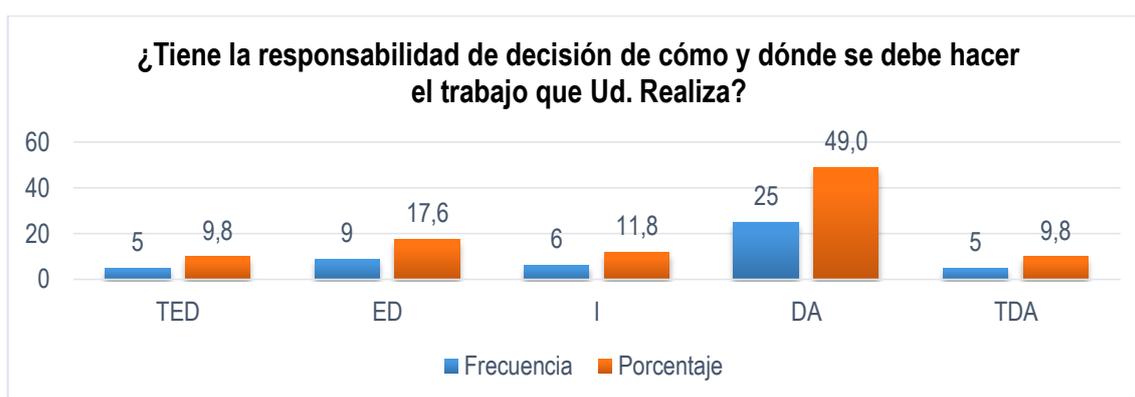
## Análisis e interpretación de resultados.

En el gráfico 4.6 se puede observar que la mayoría de los colaboradores opinan que las actividades realizadas si afecta el bienestar de sus compañeros con el 49% ED y 5,9% TED siendo la mayor parte de los empleados, mientras el 29,4% DA y 9,8% TDA opina todo lo contrario.

**Cuadro 4.8** pregunta número siete de la encuesta aplicada a los empleados

<b>¿Tiene la responsabilidad de decisión de cómo y dónde se debe hacer el trabajo que Ud. Realiza?</b>					
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado	
TED	5	9,8	10,0	10,0	
ED	9	17,6	18,0	28,0	
I	6	11,8	12,0	40,0	
DA	25	49,0	50,0	90,0	
TDA	5	9,8	10,0	100,0	
<b>Total</b>	<b>50</b>	<b>98,0</b>	<b>100,0</b>		
<b>Perdidos Sistema</b>	<b>1</b>	<b>2,0</b>			
<b>Total</b>	<b>51</b>	<b>100,0</b>			

Fuente: Software SPSS

**Gráfico 4.7.** Representación gráfica de la pregunta siete aplicada a los trabajadores.

Fuente: Software SPSS.

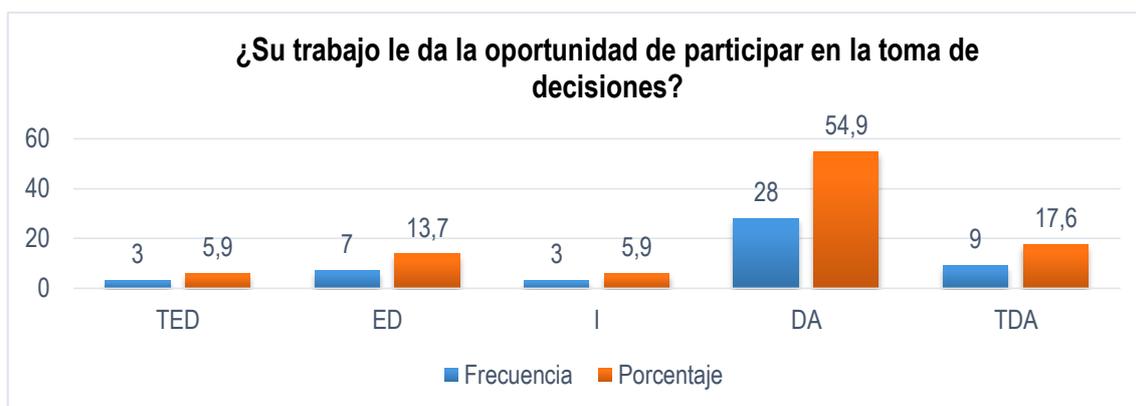
### **Análisis e interpretación de resultados.**

Dentro de este gráfico 4.7 se observa un alto porcentaje representado con un 49% DA indicando el grado de responsabilidad que tienen los colaboradores al momento de decidir a donde y como realizar su trabajo, mientras que 9,8% TED y 17,6 ED opina lo contrario.

**Cuadro 4.9** pregunta número ocho de la encuesta aplicada a los empleados

<b>¿Su trabajo le da la oportunidad de emplear la discreción o participar en la toma de decisiones?</b>					
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado	
TED	3	5,9	6,0	6,0	
ED	7	13,7	14,0	20,0	
I	3	5,9	6,0	26,0	
DA	28	54,9	56,0	82,0	
TDA	9	17,6	18,0	100,0	
<b>Total</b>	<b>50</b>	<b>98,0</b>	<b>100,0</b>		
<b>Perdidos Sistema</b>	<b>1</b>	<b>2,0</b>			
<b>Total</b>	<b>51</b>	<b>100,0</b>			

Fuente: Software SPSS



**Gráfico 4.8.** Representación gráfica de la pregunta ocho aplicada a los trabajadores.  
Fuente: Software SPSS.

### **Análisis e interpretación de resultados.**

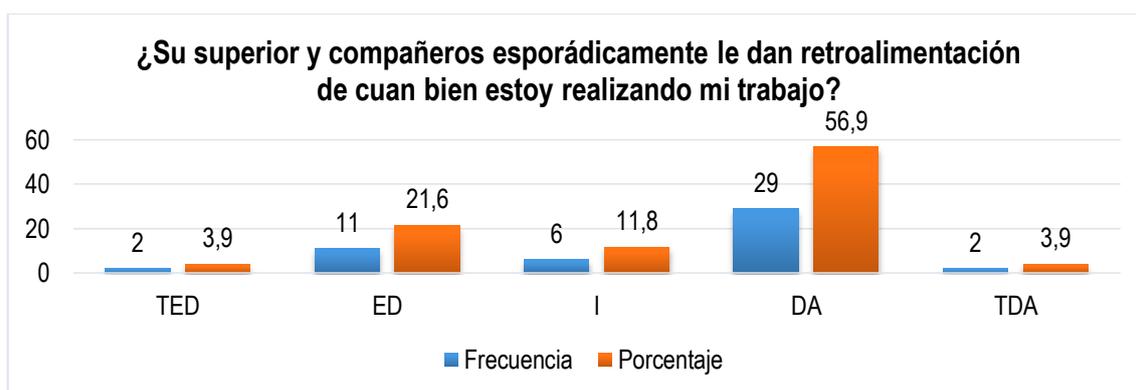
En el presente gráfico 4.8 se observa que los empleados tienen participación dentro de la toma de decisiones en la cooperativa en un porcentaje alto representado en un 54,9%, a su vez la negativa de esta pregunta los porcentajes son relativamente bajos con un 1,7 ED y 5,9 TED.

**Cuadro 4.10** pregunta número nueve de la encuesta aplicada a los empleados

**¿Su superior y compañeros esporádicamente le dan retroalimentación de cuan bien estoy realizando mi trabajo?**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
TED	2	3,9	4,0	4,0
ED	11	21,6	22,0	26,0
I	6	11,8	12,0	38,0
DA	29	56,9	58,0	96,0
TDA	2	3,9	4,0	100,0
<b>Total</b>	50	98,0	100,0	
<b>Perdidos Sistema</b>	1	2,0		
<b>Total</b>	51	100,0		

Fuente: Software SPSS



**Gráfico 4.9.** Representación gráfica de la pregunta nueve aplicada a los trabajadores.  
Fuente: Software SPSS.

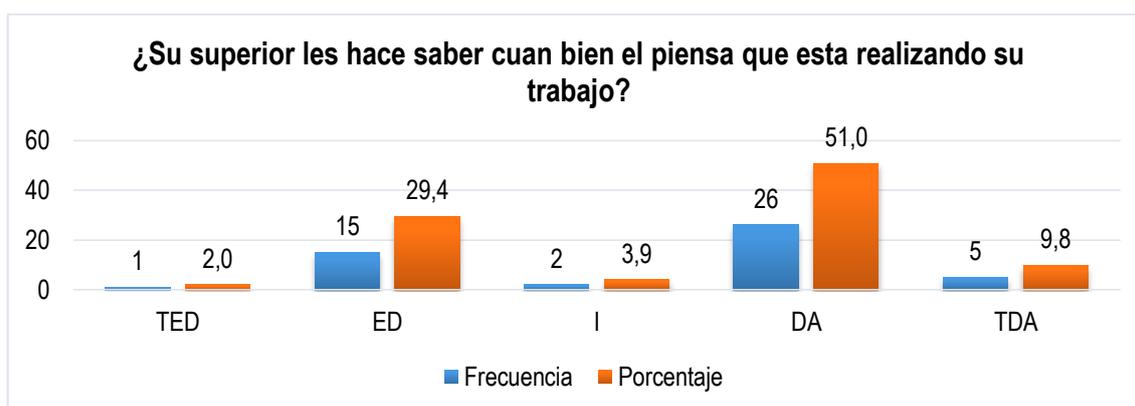
## Análisis e interpretación de resultados.

En este gráfico 4.9 se evidencia un porcentaje alto representado en un 59,9% este valor indica que los colaboradores de la cooperativa tienen retroalimentaciones de las actividades que emplean a diario, en un 21,6% se evidencia que también existen colaboradores que no tiene esta perspectiva siendo los dos porcentajes más representativos.

**Cuadro 4.11** pregunta número diez de la encuesta aplicada a los empleados

¿Su superior les hace saber cuan bien el piensa que está realizando su trabajo?				
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
TED	1	2,0	2,0	2,0
ED	15	29,4	30,6	32,7
I	2	3,9	4,1	36,7
DA	26	51,0	53,1	89,8
TDA	5	9,8	10,2	100,0
<b>Total</b>	<b>49</b>	<b>96,1</b>	<b>100,0</b>	
<b>Perdidos Sistema</b>	<b>2</b>	<b>3,9</b>		
<b>Total</b>	<b>51</b>	<b>100,0</b>		

Fuente: Software SPSS



**Gráfico 4.10.** Representación gráfica de la pregunta diez aplicada a los trabajadores.

Fuente: Software SPSS.

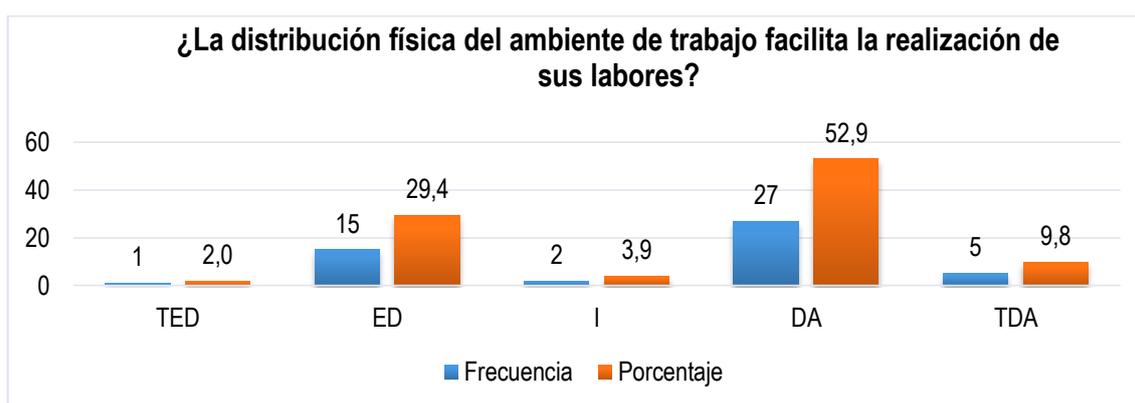
## Análisis e interpretación de resultados.

En este gráfico 4.10 se evidencia opiniones diferenciadas referente a la pregunta planteada el 51% DA indican que su superior le hace saber cómo se desempeña en sus actividades, pero a la vez un 29,4% está en desacuerdo con lo que indican sus compañeros.

**Cuadro 4.12** pregunta número once de la encuesta aplicada a los empleados

¿La distribución física del ambiente de trabajo facilita la realización de sus labores?				
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
TED	1	2,0	2,0	2,0
ED	15	29,4	30,0	32,0
I	2	3,9	4,0	36,0
DA	27	52,9	54,0	90,0
TDA	5	9,8	10,0	100,0
<b>Total</b>	<b>50</b>	<b>98,0</b>	<b>100,0</b>	
<b>Perdidos Sistema</b>	<b>1</b>	<b>2,0</b>		
<b>Total</b>	<b>51</b>	<b>100,0</b>		

Fuente: Software SPSS

**Gráfico 4.11.** Representación gráfica de la pregunta once aplicada a los trabajadores.

Fuente: Software SPSS.

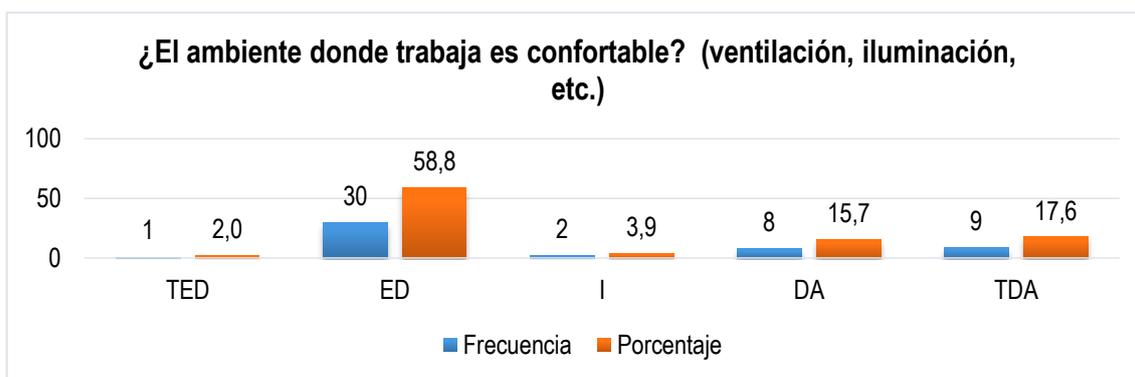
### Análisis e interpretación de resultados.

En este gráfico 4.11 se evidencia percepciones diferentes referentes al ambiente físico para la realización de sus actividades, el 52,9% DA indica que el ambiente es el óptimo, pero el 29,4% indica todo lo contrario a sus compañeros.

**Cuadro 4.13** pregunta número doce de la encuesta aplicada a los empleados

¿El ambiente donde trabaja es confortable? (ventilación, iluminación, etc.)				
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
TED	1	2,0	2,0	2,0
ED	30	58,8	60,0	62,0
I	2	3,9	4,0	66,0
DA	8	15,7	16,0	82,0
TDA	9	17,6	18,0	100,0
<b>Total</b>	<b>50</b>	<b>98,0</b>	<b>100,0</b>	
<b>Perdidos Sistema</b>	<b>1</b>	<b>2,0</b>		
<b>Total</b>	<b>51</b>	<b>100,0</b>		

Fuente: Software SPSS.



**Grafico 4.12** pregunta número doce de la encuesta aplicada a los empleados.  
Fuente: Software SPSS.

### **Análisis e interpretación de resultados.**

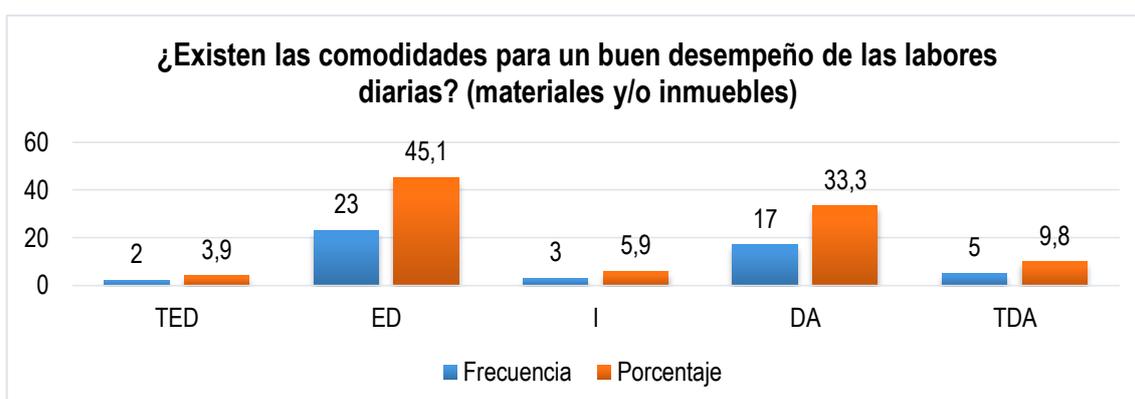
En el presente gráfico 4.12 se evidencia que 58,8% ED está en desacuerdo con la pregunta planteada indicando que el ambiente físico de trabajo no es confortable, a su vez se reflejan porcentajes bajos en la afirmación de la pregunta con un 17,6% TDA.

**Cuadro 4.14** pregunta número trece de la encuesta aplicada a los empleados

**¿Existen las comodidades para un buen desempeño de las labores diarias? (materiales y/o inmuebles)**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
TED	2	3,9	4,0	4,0
ED	23	45,1	46,0	50,0
I	3	5,9	6,0	56,0
DA	17	33,3	34,0	90,0
TDA	5	9,8	10,0	100,0
<b>Total</b>	<b>50</b>	<b>98,0</b>	<b>100,0</b>	
<b>Perdidos Sistema</b>	<b>1</b>	<b>2,0</b>		
<b>Total</b>	<b>51</b>	<b>100,0</b>		

Fuente: Software SPSS.



**Grafico 4.13** pregunta número trece de la encuesta aplicada a los empleados.  
Fuente: Software SPSS.

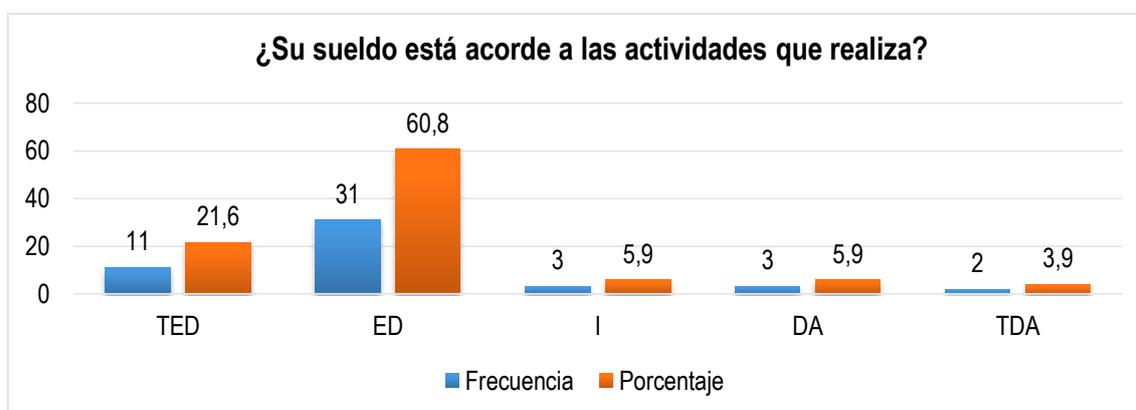
### Análisis e interpretación de resultados.

En el presente gráfico 4.13 se observa que la mayoría de los empleados se encuentran inconforme con las comodidades que la cooperativa presta a ellos con un 45% ED siendo el mayor porcentaje, por otro lado, replicando la contradictoria se encuentra en un 33,3% DA.

**Cuadro 4.15** pregunta número catorce de la encuesta aplicada a los empleados.

¿Su sueldo está acorde a las actividades que realiza?				
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
TED	11	21,6	22,0	22,0
ED	31	60,8	62,0	84,0
I	3	5,9	6,0	90,0
DA	3	5,9	6,0	96,0
TDA	2	3,9	4,0	100,0
<b>Total</b>	50	98,0	100,0	
<b>Perdidos Sistema</b>	1	2,0		
<b>Total</b>	51	100,0		

Fuente: Software SPSS.



**Gráfico 4.14** pregunta número catorce de la encuesta aplicada a los empleados.

Fuente: Software SPSS.

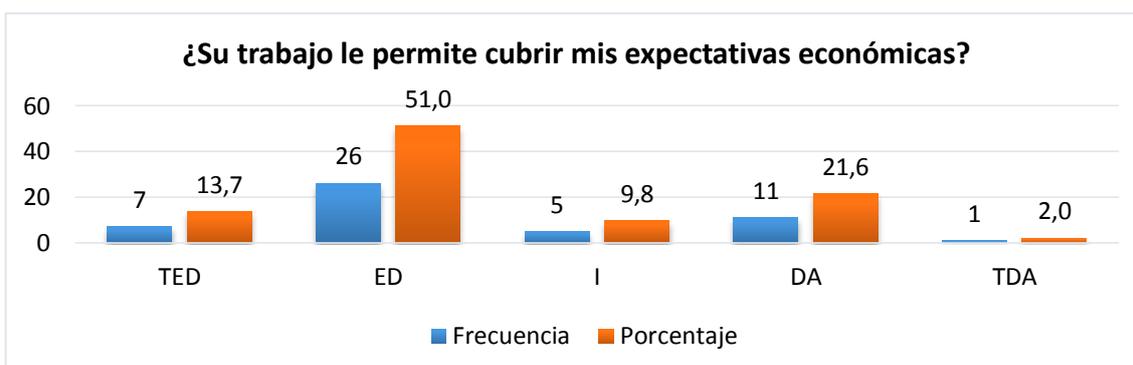
### Análisis e interpretación de resultados.

Este gráfico 4.14 evidencia que el sueldo que ofrece la cooperativa a sus colaboradores no es el indicado o el provisto por ello ya que su mayoría expresada en el 60,8% ED indica el desacuerdo por ellos, y el 21,6 TED está acorde con su sueldo recibido.

**Cuadro 4.16** pregunta número quince de la encuesta aplicada a los empleados.

<b>¿Su trabajo le permite cubrir mis expectativas económicas?</b>				
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
TED	7	13,7	14,0	14,0
ED	26	51,0	52,0	66,0
I	5	9,8	10,0	76,0
DA	11	21,6	22,0	98,0
TDA	1	2,0	2,0	100,0
<b>Total</b>	50	98,0	100,0	
<b>Perdidos Sistema</b>	1	2,0		
<b>Total</b>	51	100,0		

Fuente: Software SPSS.

**Gráfico 4.15** pregunta número quince de la encuesta aplicada a los empleados.

Fuente: Software SPSS.

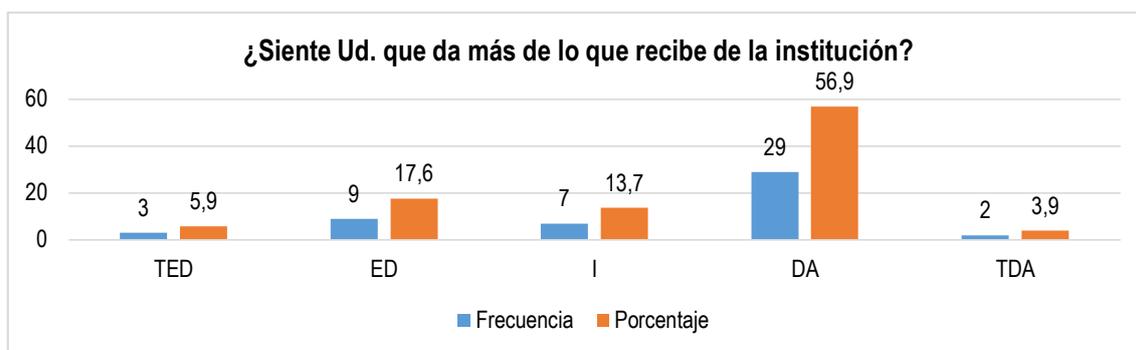
### Análisis e interpretación de resultados.

Este gráfico 4.15 refleja que como en el anterior los empleados no se sienten conformes con el salario que reciben ya que no cubre las perspectivas económicas de parte de ellos teniendo un 51% ED que se toma como mayoría, a la vez un 21,6% DA indica que si cumplen con sus perspectivas económicas.

**Cuadro 4.17** pregunta número dieciséis de la encuesta aplicada a los empleados.

<b>¿Siente Ud. que da más de lo que recibe de la institución?</b>				
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
TED	3	5,9	6,0	6,0
ED	9	17,6	18,0	24,0
I	7	13,7	14,0	38,0
DA	29	56,9	58,0	96,0
TDA	2	3,9	4,0	100,0
<b>Total</b>	50	98,0	100,0	
<b>Perdidos Sistema</b>	1	2,0		
<b>Total</b>	51	100,0		

Fuente: Software SPSS.



**Grafico 4.16** pregunta número dieciséis de la encuesta aplicada a los empleados.  
Fuente: Software SPSS.

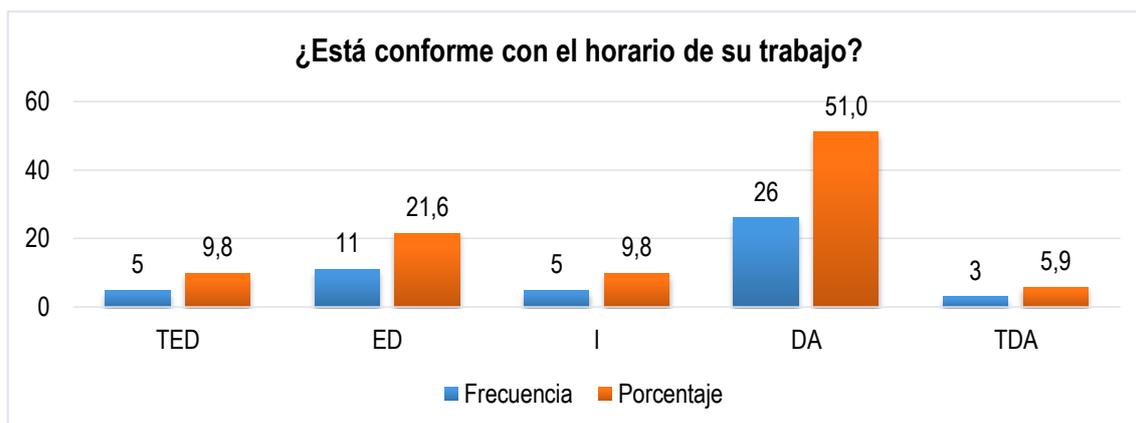
### Análisis e interpretación de resultados.

En el presente gráfico 4.16 se evidencia un alto porcentaje de parte de los empleados de la cooperativa ya que sienten que dan más a la institución de los reciben de ella con un 59,6% DA, mientras que un número menor de ellos opinan que si reciben lo adecuado con 17,6% ED.

**Cuadro 4.18** Pregunta número diecisiete de la encuesta aplicada a los empleados.

<b>¿Está conforme con el horario de su trabajo?</b>				
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
TED	5	9,8	10,0	10,0
ED	11	21,6	22,0	32,0
I	5	9,8	10,0	42,0
DA	26	51,0	52,0	94,0
TDA	3	5,9	6,0	100,0
<b>Total</b>	<b>50</b>	<b>98,0</b>	<b>100,0</b>	
<b>Perdidos Sistema</b>	<b>1</b>	<b>2,0</b>		
<b>Total</b>	<b>51</b>	<b>100,0</b>		

Fuente: Software SPSS.



**Grafico 4.17** Pregunta número diecisiete de la encuesta aplicada a los empleados.  
Fuente: Software SPSS.

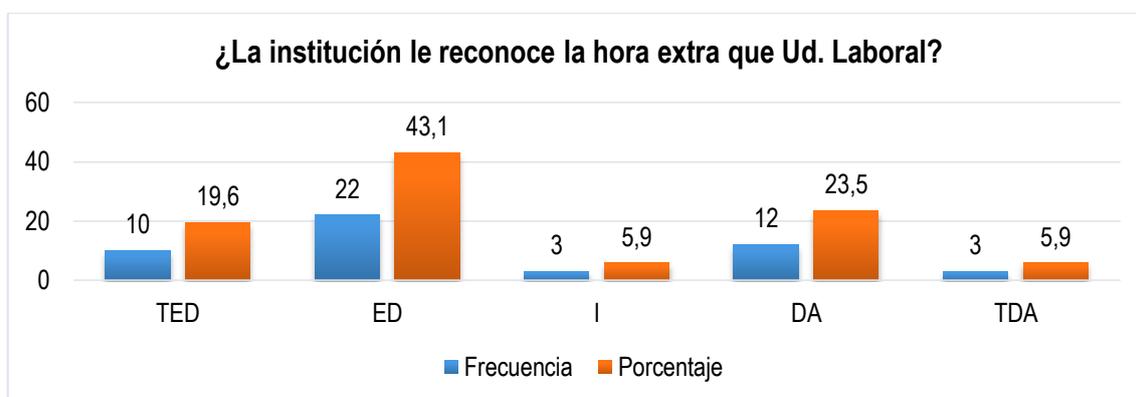
### Análisis e interpretación de resultados.

Se refleja en este grafico 4.17 que los empleados si se sienten conformes con el horario que laboran en su gran mayoría con el 51% DA, por otro lado, el 21,6 ED lo que significa que este porcentaje de empleados se encuentra en desacuerdo con el horario de trabajo.

**Cuadro 4.19** Pregunta número dieciocho de la encuesta aplicada a los empleados.

¿La institución le reconoce la hora extra que Ud. Labora?				
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
TED	10	19,6	20,0	20,0
ED	22	43,1	44,0	64,0
I	3	5,9	6,0	70,0
DA	12	23,5	24,0	94,0
TDA	3	5,9	6,0	100,0
<b>Total</b>	<b>50</b>	<b>98,0</b>	<b>100,0</b>	
Perdidos Sistema	1	2,0		
<b>Total</b>	<b>51</b>	<b>100,0</b>		

Fuente: Software SPSS.



**Grafico 4.18** Pregunta número dieciocho de la encuesta aplicada a los empleados.

Fuente: Software SPSS.

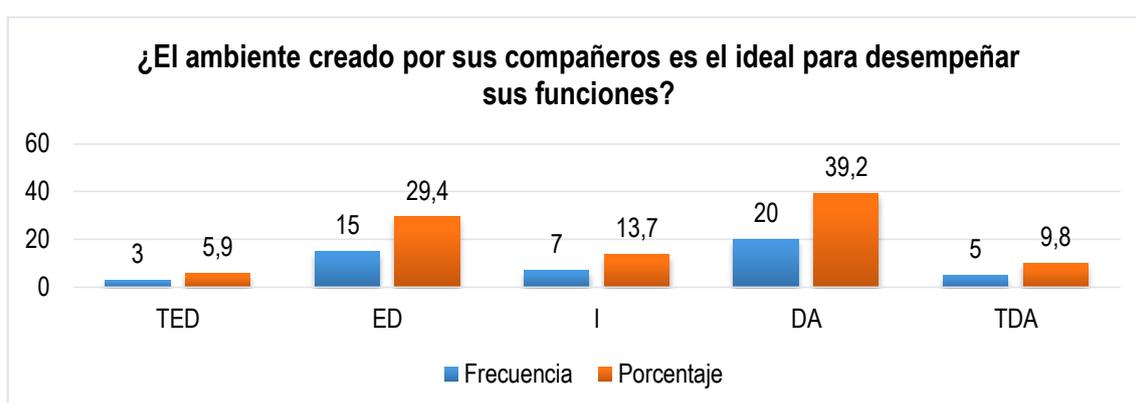
### Análisis e interpretación de resultados.

Se evidencia en este gráfico 4.18 que un gran porcentaje de los colaboradores consideran que la cooperativa Lucha Campesina no reconoce las horas extras que laboran con un 43,1% ED Y 19,6% TED, entonces un porcentaje menor como es el 23,5% DA y 5,9% TDA.

**Cuadro 4.20** Pregunta número diecinueve de la encuesta aplicada a los empleados.

¿El ambiente creado por sus compañeros es el ideal para desempeñar sus funciones?				
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
TED	3	5,9	6,0	6,0
ED	15	29,4	30,0	36,0
I	7	13,7	14,0	50,0
DA	20	39,2	40,0	90,0
TDA	5	9,8	10,0	100,0
<b>Total</b>	<b>50</b>	<b>98,0</b>	<b>100,0</b>	
<b>Perdidos Sistema</b>	<b>1</b>	<b>2,0</b>		
<b>Total</b>	<b>51</b>	<b>100,0</b>		

Fuente: Software SPSS.

**Gráfico 4.19** Pregunta número diecinueve de la encuesta aplicada a los empleados.

Fuente: Software SPSS.

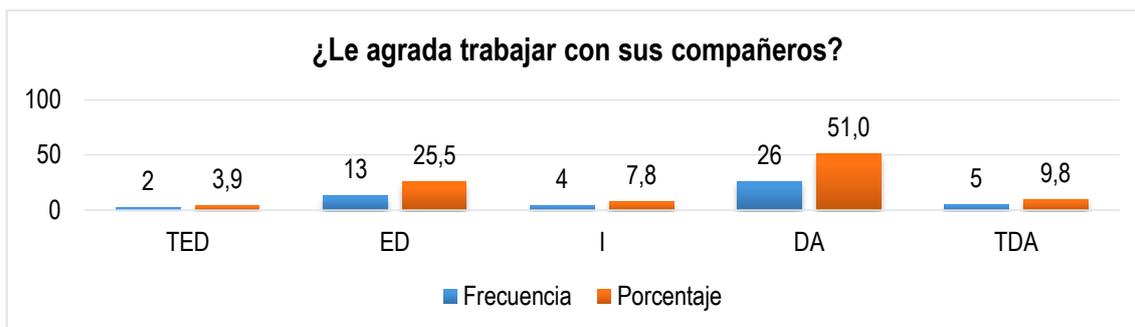
### Análisis e interpretación de resultados.

Este gráfico 4.19 expresa que el 39,2% DA se encuentra de acuerdo con que si hay un buen ambiente de la cooperativa para desempeñar las funciones que realizan, es decir que un porcentaje menor de empleados opina lo contrario con 29,4% ED y 5,9% TED.

**Cuadro 4.21** Pregunta número veintiuno de la encuesta aplicada a los empleados.

¿Le agrada trabajar con sus compañeros?				
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
TED	2	3,9	4,0	4,0
ED	13	25,5	26,0	30,0
I	4	7,8	8,0	38,0
DA	26	51,0	52,0	90,0
TDA	5	9,8	10,0	100,0
<b>Total</b>	<b>50</b>	<b>98,0</b>	<b>100,0</b>	
<b>Perdidos Sistema</b>	<b>1</b>	<b>2,0</b>		
<b>Total</b>	<b>51</b>	<b>100,0</b>		

Fuente: Software SPSS.



**Gráfico 4.20** Pregunta número veinte de la encuesta aplicada a los empleados.

Fuente: Software SPSS.

### **Análisis e interpretación de resultados.**

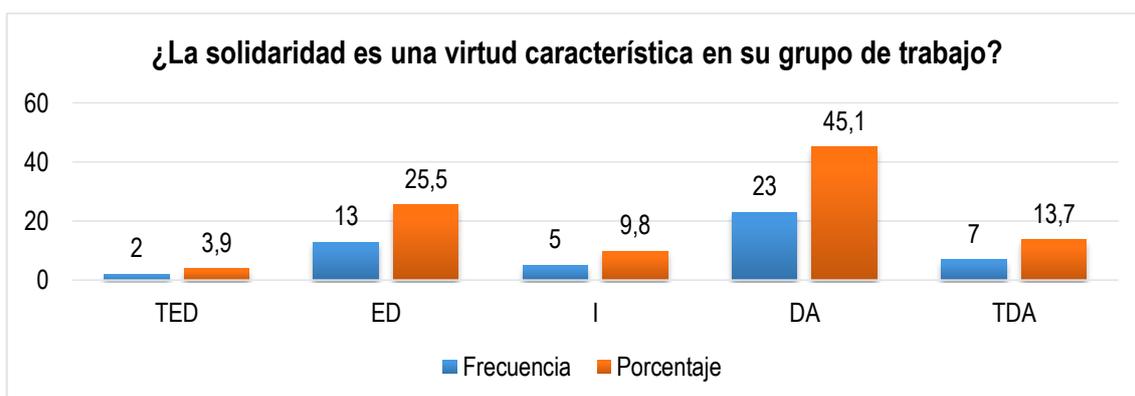
En el presente gráfico 4.20 se evidencia un alto porcentaje de parte de los empleados de la cooperativa ya que les agrada trabajar con sus compañeros el con un 51% DA, mientras que un número menor expresan que no les agrada trabajar con sus compañeros de trabajo 25,5% ED.

**Cuadro 4.22** Pregunta número veintidós de la encuesta aplicada a los empleados.

**¿La solidaridad es una virtud característica en su grupo de trabajo?**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
TED	2	3,9	4,0	4,0
ED	13	25,5	26,0	30,0
I	5	9,8	10,0	40,0
DA	23	45,1	46,0	86,0
TDA	7	13,7	14,0	100,0
<b>Total</b>	<b>50</b>	<b>98,0</b>	<b>100,0</b>	
Perdidos Sistema	1	2,0		
<b>Total</b>	<b>51</b>	<b>100,0</b>		

Fuente: Software SPSS.



**Gráfico 4.21** Pregunta número veintiuno de la encuesta aplicada a los empleados.

Fuente: Software SPSS.

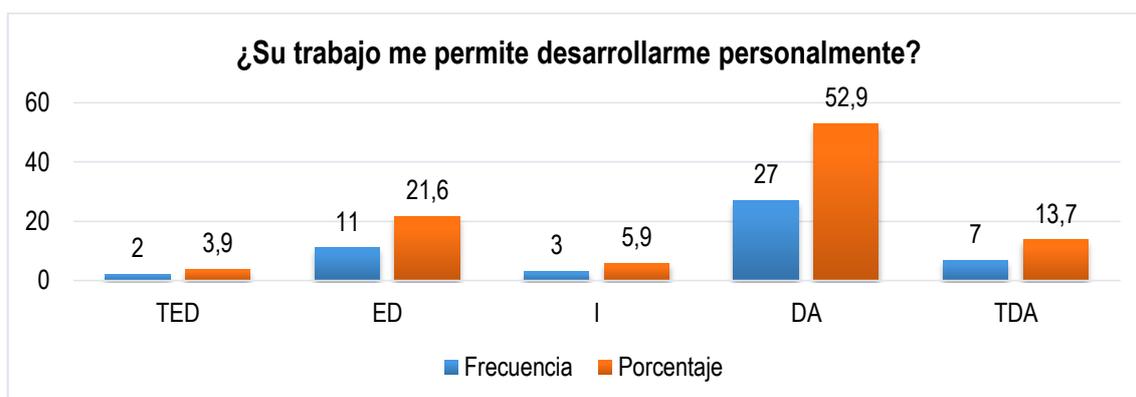
### Análisis e interpretación de resultados.

Este gráfico 4.21 evidencia que el 45,1% DA opinan que en la cooperativa la solidaridad es una virtud en el trabajo de grupo siendo esta la mayor parte de los empleados, mientras que un número menor con el 25,5% ED, existiendo diversidad de opinión.

**Cuadro 4.23** Pregunta número veintitrés de la encuesta aplicada a los empleados.

¿Su trabajo me permite desarrollarme personalmente?				
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
TED	2	3,9	4,0	4,0
ED	11	21,6	22,0	26,0
I	3	5,9	6,0	32,0
DA	27	52,9	54,0	86,0
TDA	7	13,7	14,0	100,0
<b>Total</b>	50	98,0	100,0	
<b>Perdidos Sistema</b>	1	2,0		
<b>Total</b>	51	100,0		

Fuente: Software SPSS.



**Gráfico 4.22** Pregunta número veintidós de la encuesta aplicada a los empleados.

Fuente: Software SPSS.

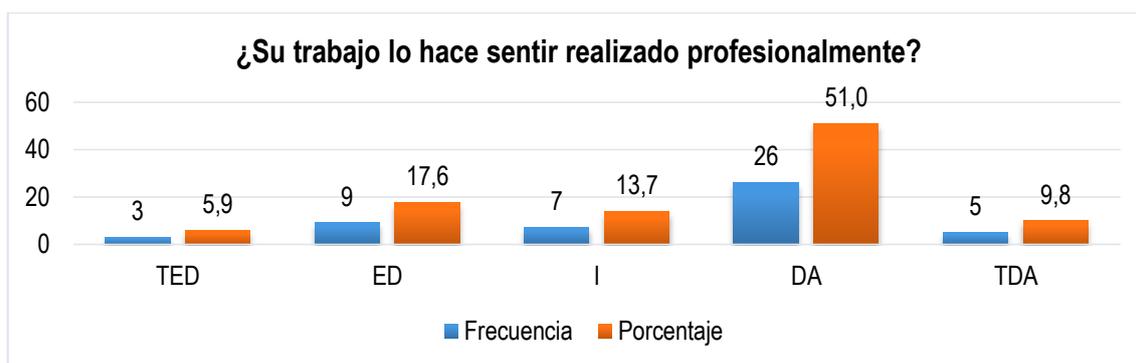
### Análisis e interpretación de resultados.

En el gráfico 4.22 se demuestra que un porcentaje mayor expresa que en la cooperativa le permite desarrollarse personalmente con un 52,9% DA, sin embargo, un número menor con 21,6% ED no está de acuerdo con la opinión de sus compañeros ya que no siente que le permite desarrollar personalmente.

**Cuadro 4.24** Pregunta número veinticuatro de la encuesta aplicada a los empleados.

¿Su trabajo lo hace sentir realizado profesionalmente?				
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
TED	3	5,9	6,0	6,0
ED	9	17,6	18,0	24,0
I	7	13,7	14,0	38,0
DA	26	51,0	52,0	90,0
TDA	5	9,8	10,0	100,0
<b>Total</b>	<b>50</b>	<b>98,0</b>	<b>100,0</b>	
<b>Perdidos Sistema</b>	<b>1</b>	<b>2,0</b>		
<b>Total</b>	<b>51</b>	<b>100,0</b>		

Fuente: Software SPSS.

**Gráfico 4.23** Pregunta número veintitrés de la encuesta aplicada a los empleados.

Fuente: Software SPSS.

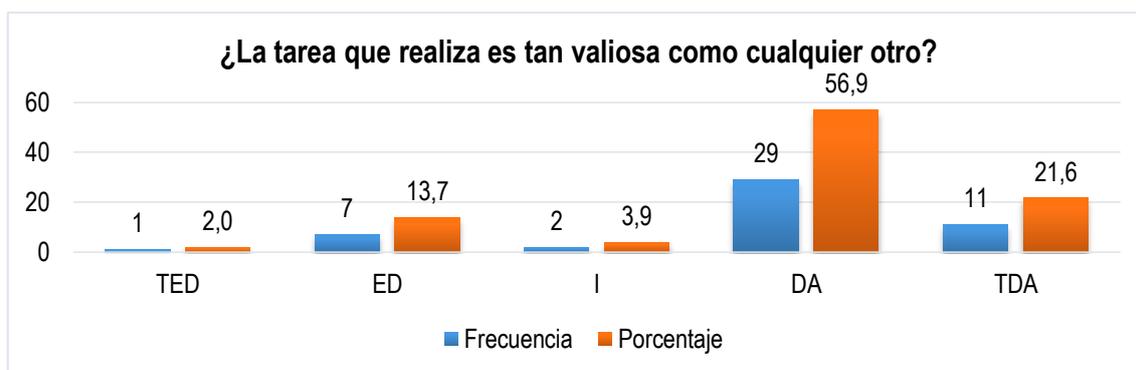
### Análisis e interpretación de resultados.

El gráfico 4.23 demuestra que los empleados de la cooperativa que la mayor parte de ellos se sienten realizados profesionalmente con un 51% DA, contratando con un porcentaje menor del 17,6 ED que se encuentra en desacuerdo con la versión de sus compañeros.

**Cuadro 4.25** Pregunta número veinticinco de la encuesta aplicada a los empleados.

¿La tarea que realiza es tan valiosa como cualquier otro?				
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
TED	1	2,0	2,0	2,0
ED	7	13,7	14,0	16,0
I	2	3,9	4,0	20,0
DA	29	56,9	58,0	78,0
TDA	11	21,6	22,0	100,0
<b>Total</b>	<b>50</b>	<b>98,0</b>	<b>100,0</b>	
<b>Perdidos Sistema</b>	<b>1</b>	<b>2,0</b>		
<b>Total</b>	<b>51</b>	<b>100,0</b>		

Fuente: Software SPSS.



**Gráfico 4.24** Pregunta número veinticuatro de la encuesta aplicada a los empleados.  
Fuente: Software SPSS.

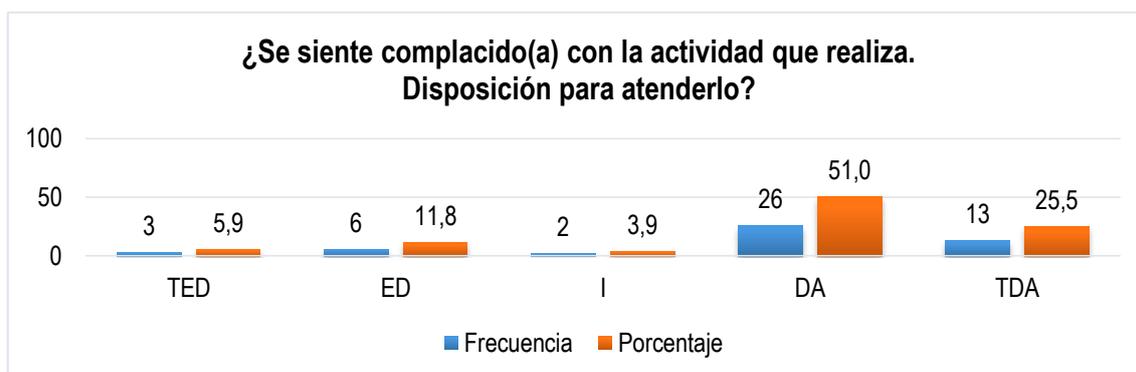
### **Análisis e interpretación de resultados.**

En el gráfico 4.24 se denota que un alto porcentaje de sus empleados expresa que las tareas que realizan en la cooperativa es tan importante como la de cualquier otro de sus compañeros con un 56,9% DA, sin un porcentaje muy pequeño opina la contraria con el 13,7% ED.

**Cuadro 4.26** Pregunta número veintiséis de la encuesta aplicada a los empleados.

<b>¿Se siente complacido(a) con la actividad que realiza? Disposición para atenderlo?</b>				
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
TED	3	5,9	6,0	6,0
ED	6	11,8	12,0	18,0
I	2	3,9	4,0	22,0
DA	26	51,0	52,0	74,0
TDA	13	25,5	26,0	100,0
<b>Total</b>	<b>50</b>	<b>98,0</b>	<b>100,0</b>	
Perdidos Sistema	1	2,0		
<b>Total</b>	<b>51</b>	<b>100,0</b>		

Fuente: Software SPSS.



**Gráfico 4.25** Pregunta número veinticinco de la encuesta aplicada a los empleados.  
Fuente: Software SPSS.

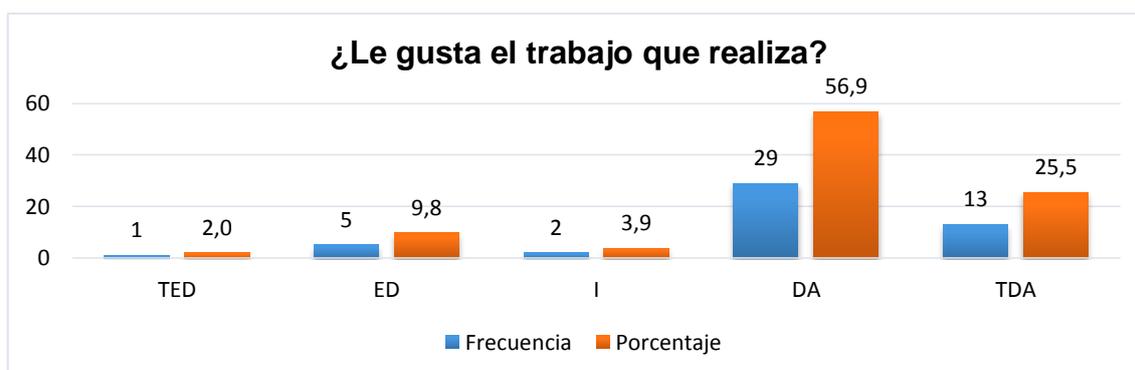
## Análisis e interpretación de resultados.

El gráfico 4.25 demuestra que el mayor porcentaje de los empleados se inclina a que se siente complacido con las actividades que realizan en la cooperativa y que tienen disposición para atenderlo con un 51% DA sin embargo un porcentaje menor del 11,8% ED opina lo contrario.

**Cuadro 4.27** Pregunta número veintisiete de la encuesta aplicada a los empleados.

¿Le gusta el trabajo que realiza?				
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
TED	1	2,0	2,0	2,0
ED	5	9,8	10,0	12,0
I	2	3,9	4,0	16,0
DA	29	56,9	58,0	74,0
TDA	13	25,5	26,0	100,0
<b>Total</b>	50	98,0	100,0	
<b>Perdidos Sistema</b>	1	2,0		
<b>Total</b>	51	100,0		

Fuente: Software SPSS.



**Gráfico 4.26** Pregunta número veintiséis de la encuesta aplicada a los empleados.

Fuente: Software SPSS.

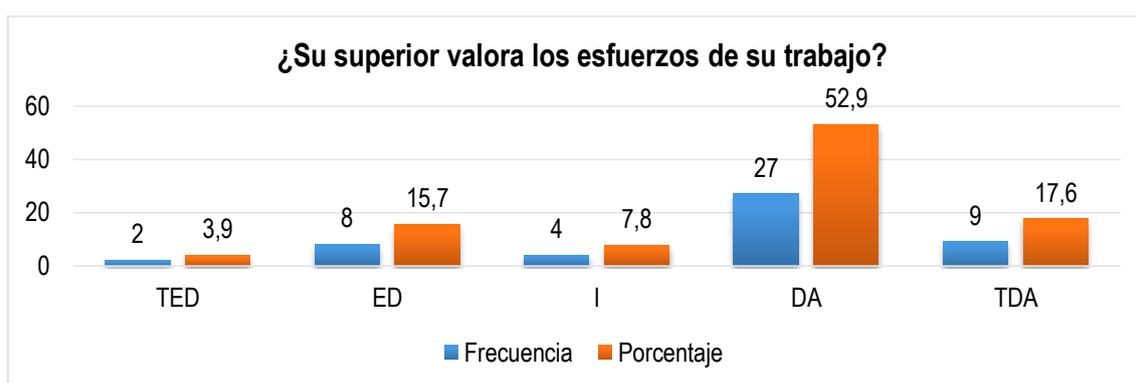
## Análisis e interpretación de resultados.

En el presente gráfico 4.26 se denota en como a los trabajadores de la cooperativa les gusta el trabajo que realizan reflejado en un 56,9% DA y 25,5 TDA, a su vez la negativa a la pregunta es mínima con un 9,8% ED.

**Cuadro 4.28** Pregunta número veintiocho de la encuesta aplicada a los empleados.

¿Su superior valora los esfuerzos de su trabajo?				
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
TED	2	3,9	4,0	4,0
ED	8	15,7	16,0	20,0
I	4	7,8	8,0	28,0
DA	27	52,9	54,0	82,0
TDA	9	17,6	18,0	100,0
<b>Total</b>	<b>50</b>	<b>98,0</b>	<b>100,0</b>	
<b>Perdidos Sistema</b>	<b>1</b>	<b>2,0</b>		
<b>Total</b>	<b>51</b>	<b>100,0</b>		

Fuente: Software SPSS.

**Gráfico 4.27** Pregunta número veintisiete de la encuesta aplicada a los empleados.

Fuente: Software SPSS.

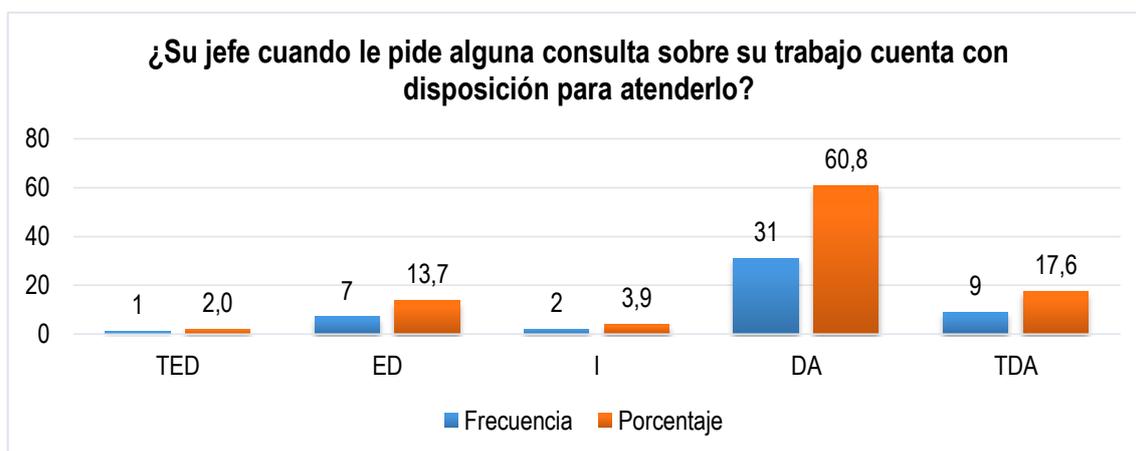
### Análisis e interpretación de resultados.

En el presente gráfico 4.27 se evidencia el porcentaje más alto 52,9% DA indicando que la directiva de la cooperativa si valora el esfuerzo de trabajo de sus empleados, en contraposición existe un mínimo porcentaje 15,7 ED que no está de acuerdo con la opinión de sus compañeros.

**Cuadro 4.29** Pregunta número veintinueve de la encuesta aplicada a los empleados.

¿Su jefe cuando le pide alguna consulta sobre su trabajo cuenta con disposición para atenderlo?				
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
TED	1	2,0	2,0	2,0
ED	7	13,7	14,0	16,0
I	2	3,9	4,0	20,0
DA	31	60,8	62,0	82,0
TDA	9	17,6	18,0	100,0
<b>Total</b>	<b>50</b>	<b>98,0</b>	<b>100,0</b>	
<b>Perdidos Sistema</b>	<b>1</b>	<b>2,0</b>		
<b>Total</b>	<b>51</b>	<b>100,0</b>		

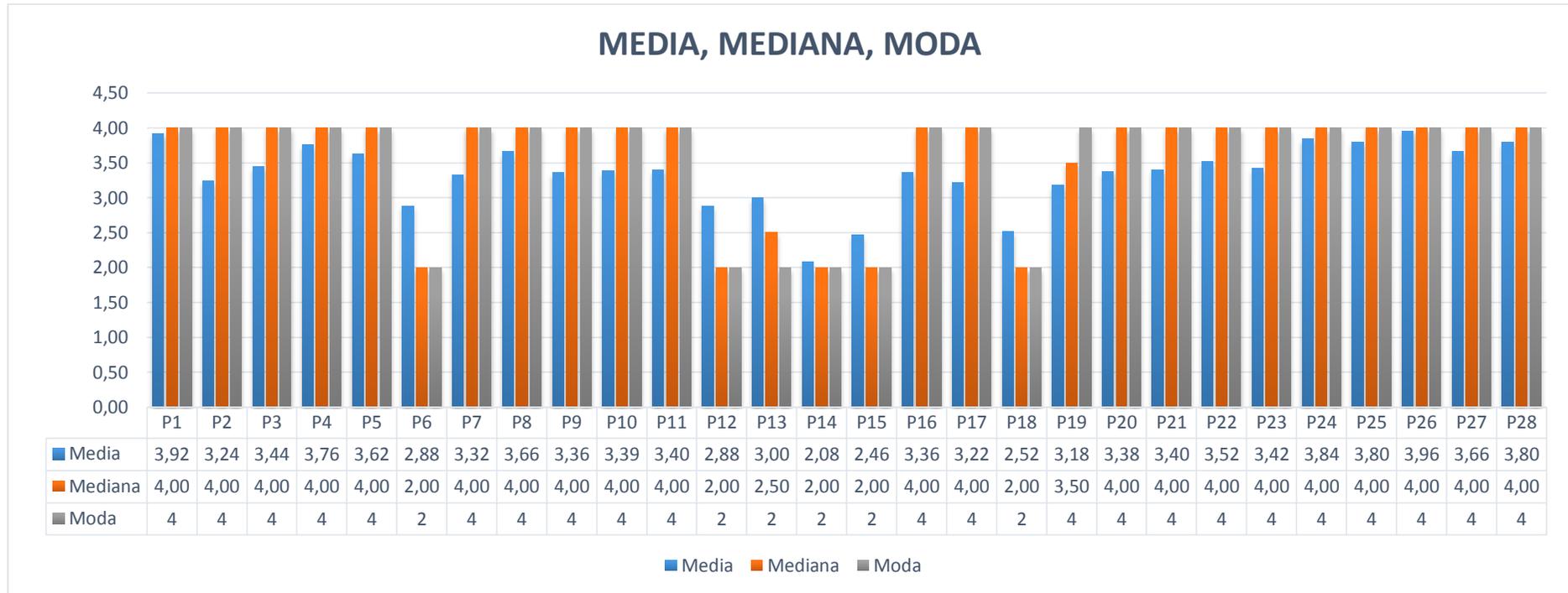
Fuente: Software SPSS.



**Grafico 4.28** Pregunta número veintiocho de la encuesta aplicada a los empleados.  
Fuente: Software SPSS.

### **Análisis e interpretación de resultados.**

En el presente gráfico 4.28 se evidencia un 60,8% DA indicando que la directiva si es atenta a atender lo que sus colaboradores le soliciten, por lo contrario, un porcentaje mínimo de 13,7% ED estaría en desacuerdo con lo que indican sus compañeros.



**Grafico 4.30** moda media mediana de la encuesta aplicada a los empleados.

Fuente: Software SPSS.

### **Análisis e interpretación de resultados.**

En la gráfica 4.30 se puede observar que la tendencia se mantiene estable en lo que se refiere a la media indicando a que la cooperativa se encuentra dentro de los niveles deseados, pero a su vez estos deben mejorar para llegar a la óptima motivación laboral de la misma manera la mediana y la moda mantienen sus valores constantes.

En la implementación de la encuesta se pudo constatar que varias de las dimensiones tienen falencias en ciertos sectores de la cooperativa Lucha Campesina efectuándose así un clima laboral inestable lo cual podría llevar a tener empleados desmotivados y su vez insatisfechos con las actividades que realizan a diario dentro de la institución, entonces podemos ver cuán importante y la correlación que existe entre estas dos variables.

Ya que pudo identificar que existe una gran relación entre las variables de motivación y satisfacción laboral, Es por ello que la motivación laboral consiste fundamentalmente en mantener culturas y valores corporativos que conduzcan a un alto desempeño, por esto es necesario pensar en qué puede hacer por estimular a los individuos y a los grupos a dar lo mejor de ellos mismos, en tal forma que favorezca tanto los intereses de la organización como los suyos propios así indicándolo Álava (2012), teniendo en cuenta este contexto podemos indicar que la satisfacción laboral está relacionada y ligada con un gran número de indicadores de importancia en la vida y a su vez con la motivación que tengan dentro del área de trabajo, es así que Azzollini y Pérez (2013) afirman que el interés actual por la gestión de la satisfacción laboral está alimentado por dos factores: el deseo de corregir la gestión empresarial, enfocada unilateralmente a la motivación, eficacia y flexibilidad, y querer responder a la nueva demanda del mercado laboral.

### **TERCERA ETAPA: ELABORACIÓN DE UN PLAN DE ACCIONES QUE CONTRIBUYA A LA MEJORA DE LAS INSUFICIENCIAS DETECTADAS EN LA EVALUACIÓN DE LA MOTIVACIÓN Y LA CONTRIBUCIÓN DE LA SATISFACCIÓN DEL PERSONAL DE LA COOPERATIVA LUCHA CAMPESINA.**

En esta fase se presentó un plan de acciones de mejoras para la cooperativa Lucha Campesina del Cantón Cumandá, el cual tiene los principales problemas que se encontraron mediante el proceso de investigación tales como la entrevista y la encuesta que se le realizó a los involucrados principales entre otros factores que esta hay presentado.

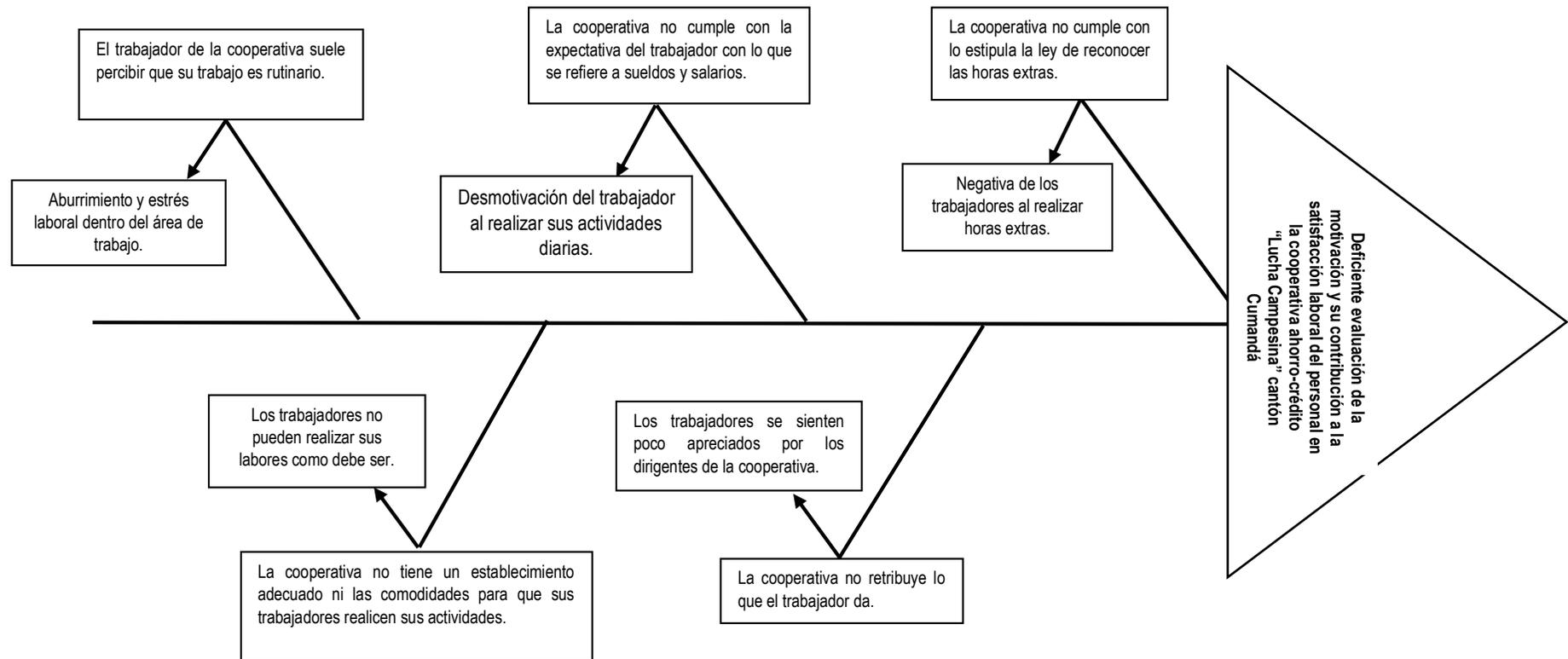
## **PLAN DE ACCIÓN**

### **IDENTIFICACIÓN DE LAS ACCIONES CORRECTIVAS**

El sistema propuesto sigue la secuencia del ciclo de la mejora continua que inicia con el diagnóstico a través de un análisis de las preguntas que se efectuaron a los empleados para identificar las principales causas del problema, el cual comprende un acercamiento hacia la situación actual de las Cooperativa Lucha Campesina del Cantón Cumandá. La fase de la entrada es la planificación de las actividades que han de realizarse para lograr los objetivos propuestos. El proceso del plan de acciones continua con la fase de ejecución, en donde se lleva a efecto la preparación del personal, las acciones tendientes a la superación de los problemas para el cumplimiento de sus principios y a la declaración y explicación de las diferentes normas que regulan su funcionamiento bajo las premisas con que fueron creadas como son la ayuda, responsabilidad y cooperación todo esto con el único fin de buscar el bienestar colectivo al mostrar la calidad y efectividad de la cooperativa. La fase de control y evaluación como acción tendiente a comparar de manera continua el cumplimiento de los objetivos propuestos y para finalizar el ciclo se observan los resultados esperados en la salida.

## IDENTIFICAR LAS PRINCIPALES CAUSAS DEL PROBLEMA

El presente diagrama de causas y efectos figura 4.2 se implementó a partir de las deficiencias encontradas en la investigación acerca de la motivación laboral y su incidencia en la satisfacción laboral la cual se realizó en cooperativa lucha campesina del cantón Cumandá.



**Figura 4.2.** Diagrama de causa y efecto de los problemas de las cooperativas

**Fuente:** Elaboración propia.

## ACCIONES DE MEJORAS

La implementación de un sistema de acciones en la cooperativa permitirá alistar a todos los miembros en estrategias destinadas a mejorar de manera sistemática los niveles de calidad y productividad, mejorar la satisfacción de los empleados a la vez de mejorar el rendimiento de ellos.

**Cuadro 4.30** Matriz de problemas.

<b>ÁREA DE ACCIÓN #1</b>		<b>Cooperativa de Ahorro y Crédito Lucha Campesina Ltda.</b>
<b>DESCRIPCIÓN DEL PROBLEMA</b>	La cooperativa no cumple con lo estipula la ley de reconocer las horas extras.	
<b>CAUSAS QUE PROVOCAN EL PROBLEMA</b>	No reconocimiento de las horas extras.	
<b>OBJETIVO A CONSEGUIR</b>	Hacer conocer las políticas de reconocimiento de horas extras estipulados en la ley orgánica de trabajo.	
<b>ACCIONES DE MEJORA</b>	Reconocer las horas extras que laboran los empleados.	
<b>BENEFICIOS ESPERADOS</b>	Incremento del nivel de representatividad del sistema político aplicado en las cooperativas con el fin de asegurar una mejor participación de todos los miembros.	
<b>LUGAR DE DESARROLLO</b>	Cooperativa de Ahorro y Crédito Lucha Campesina Ltda.	
<b>AUTORES</b>	Directivos y empleados.	
<b>ÁREA DE ACCIÓN #2</b>		<b>Cooperativa de Ahorro y Crédito Lucha Campesina Ltda.</b>
<b>DESCRIPCIÓN DEL PROBLEMA</b>	La cooperativa no cumple con la expectativa del trabajador con lo que se refiere a sueldos y salarios.	
<b>CAUSAS QUE PROVOCAN EL PROBLEMA</b>	Desmotivación del trabajador al realizar sus actividades diarias.	
<b>OBJETIVO A CONSEGUIR</b>	Motivar al trabajador cumpliendo sus expectativas económicas.	
<b>ACCIONES DE MEJORA</b>	Incentivar al empleado con pagos justos y acorde a sus actividades.	
<b>BENEFICIOS ESPERADOS</b>	Trabajadores incentivados que retribuyen en el buen desempeño de sus actividades.	
<b>LUGAR DE DESARROLLO</b>	Cooperativa de Ahorro y Crédito Lucha Campesina Ltda.	
<b>AUTORES</b>	Directivos y empleados.	
<b>ÁREA DE ACCIÓN #3</b>		<b>Cooperativa de Ahorro y Crédito Lucha Campesina Ltda.</b>
<b>DESCRIPCIÓN DEL PROBLEMA</b>	La cooperativa no retribuye lo que el trabajador da.	

<b>CAUSAS QUE PROVOCAN EL PROBLEMA</b>	Los trabajadores no se sienten apreciados por los directivos de la cooperativa.
<b>OBJETIVO A CONSEGUIR</b>	Tener Empleados productivos y motivados para sus actividades.
<b>ACCIONES DE MEJORA</b>	Directiva involucrada con sus empleados en sus actividades.
<b>BENEFICIOS ESPERADOS</b>	Mayor productividad de parte de los empleados.
<b>LUGAR DE DESARROLLO</b>	Cooperativa de Ahorro y Crédito Lucha Campesina Ltda.
<b>AUTORES</b>	Directivos y empleados.
<b>ÁREA DE ACCIÓN #4</b>	Cooperativa de Ahorro y Crédito Lucha Campesina Ltda.
<b>DESCRIPCIÓN DEL PROBLEMA</b>	La cooperativa no tiene un establecimiento adecuado ni las comodidades para que sus trabajadores realicen sus actividades.
<b>CAUSAS QUE PROVOCAN EL PROBLEMA</b>	Incomodidad y falta de materiales para la realización de sus tareas diarias.
<b>OBJETIVO A CONSEGUIR</b>	Brindar a los empleados mejores áreas de trabajos.
<b>ACCIONES DE MEJORA</b>	Conseguir adecuar las áreas de trabajo según las actividades que cada uno realice.
<b>BENEFICIOS ESPERADOS</b>	Conformidad para realizar las tareas designadas.
<b>LUGAR DE DESARROLLO</b>	Cooperativa de Ahorro y Crédito Lucha Campesina Ltda.
<b>AUTORES</b>	Directivos y empleados.
<b>ÁREA DE ACCIÓN #5</b>	Cooperativa de Ahorro y Crédito Lucha Campesina Ltda.
<b>DESCRIPCIÓN DEL PROBLEMA</b>	El trabajador de la cooperativa suele percibir que su trabajo es rutinario.
<b>CAUSAS QUE PROVOCAN EL PROBLEMA</b>	Trabajo monótono y predecible.
<b>OBJETIVO A CONSEGUIR</b>	Variar las tareas asignadas a los empleados.
<b>ACCIONES DE MEJORA</b>	Implementar espacios de recreatividad y distracción..
<b>BENEFICIOS ESPERADOS</b>	Empleados satisfechos productivos y sin estrés laboral.
<b>LUGAR DE DESARROLLO</b>	Cooperativa de Ahorro y Crédito Lucha Campesina Ltda.
<b>AUTORES</b>	Directivos y empleados

## **DESARROLLO:**

La importancia de realizar este plan de acciones es integrar al personal de la cooperativa para que participen de forma activa en cada una de las actividades

empleadas, contribuyendo a la mejora del clima laboral haciéndolo ameno y participativo con lo cual se beneficiará la Cooperativa de Ahorro y Crédito Lucha Campesina con una mayor productividad de parte de sus empleados.

En esta parte del plan se proponen acciones encaminadas a conseguir que los directivos se involucren y sientan las necesidades de los empleados, que los mantengan motivados y a su vez esto incida en la satisfacción laboral de ellos.

**Cuadro 4.31** Planificación del impacto de acciones de mejoras

<b>ACCIONES DE</b>					
<b>Nº</b>	<b>MEJORA A LLEVAR A CAVO</b>	<b>TAREAS</b>	<b>TIEMPO</b>	<b>IMPACTO</b>	<b>PRIORIZACIÓN</b>
<b>1</b>	Reconocer las horas extras que laboran los empleados.	Conocer las políticas de reconocimiento de horas extras a los empleados	De forma periódica.	social y económico.	Alta
<b>2</b>	Incentivar al empleado con pagos justos y acorde a sus actividades.	Reconocer los pagos acorde a las actividades empleadas.	De forma periódica.	social y económico.	Alta
<b>3</b>	Directiva involucrada con sus empleados en sus actividades.	Relacionarse y escuchar los requerimientos y de los empleados	De forma periódica.	Social.	Alta
<b>4</b>	Conseguir adecuar las áreas de trabajo según las actividades que cada uno realice.	Adecuar los lugares de trabajo para la comodidad de los empleados.	De forma periódica.	Cooperativo y social	Alta
<b>5</b>	Implementar espacios de re creatividad y distracción.	Emplear tiempos para el desestres laboral	De forma periódica	social	Alta

# CAPÍTULO V. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

## 5.1 CONCLUSIONES

- Se realizó una entrevista al director de la cooperativa Lucha Campesina y a su vez una encuesta a sus empleados para obtener información sobre la motivación laboral y su incidencia en la satisfacción laboral de sus empleados, en el estudio de sus dos variables “Motivación y Satisfacción” se encontraron dimensiones con indicadores en su mayoría positivos y varios negativos, esto reveló una buena motivación laboral, debiéndose a que periódicamente se está aplicando encuesta de clima laboral permitiéndole al directivo conocer y a la vez corregir puntos de desmotivación que incidan en la satisfacción laboral de los empleados.
- Se identificaron dos variables para el objeto de estudio, “Motivación y Satisfacción” laboral las cuales se analizaron a través de los factores que influyen en estas variables desplegados en dimensiones e indicadores a través de la matriz de operacionalización de las variables, para determinar y correlacionar la motivación y satisfacción laboral, en el análisis de datos de la encuesta aplicada y también tomando en cuenta la perspectiva del gerente en la entrevista. Se evidencia que la motivación laboral es fundamental para llegar a la satisfacción laboral, por ello la cooperativa se enfoca en mantener a sus trabajadores motivados como vía que contribuye a la mejora de la productividad.
- En el análisis de los datos recopilados, se identificaron cinco indicadores con resultados mayores que van desde el 45% al 59% con aspectos negativos, estos tanto en la variable de motivación como la de satisfacción, entre esto están, la cooperativa no cumple con la remuneración de hora extra, los trabajadores se sienten pocos apreciados por los dirigentes, no cumple la expectativa de los empleados en lo que se refiere a sueldo y salarios, los empleados consideran que su trabajo es rutinario y no tienen las comodidades para

realizar sus actividades lo cual afecta al clima laboral dentro de la cooperativa Lucha Campesina provocando una baja motivación y a su vez insatisfacción laboral, conllevando a realizar un plan de acción estableciendo estrategias para la oportuna corrección de los problemas encontrados.

## **5.2 RECOMENDACIONES**

- Aplicar las acciones correctivas establecidas en el plan de acción por partes de los directivos, para el mejoramiento de los aspectos negativos esto siendo directamente asociados con la motivación de los colaboradores y su desempeño dentro de la cooperativa Lucha Campesina.
- Fortalecer los indicadores con aspectos positivos y a su vez mejorar los aspectos negativos encontrados en el estudio del problema en estudio dentro de la cooperativa, así mismo seguir ejecutando las evaluaciones de clima laboral y comportamiento interno para optimizar el estado actual para el mejoramiento de la motivación laboral de los empleados que en esta laboran y así estos se sientan plenamente satisfecho de pertenecer a esta organización.
- Mantener a los colaboradores de cooperativa Lucha Campesina con un nivel óptimo de motivación en todo aspecto laboral para tener empleados satisfechos, obteniendo productividad y eficiencia por parte de ellos y beneficiándose la organización, de mismo modo mejorar los aspectos o inconsistencia, fortalecer la comunicación interna de la institución para mejorar las debilidades encontradas que se encuentran detallada en plan de acción.

## BIBLIOGRAFÍA

- Álava, D. 2012. La Motivación Laboral. (En Línea). Consultado, 17 de nov. 2017. Formato HTML. Disponible en: <https://www.emprendices.co/motivacion-laboral/>
- Albarrán, E. 2017 Importancia de la Motivación. (En Línea). Consultado, 20 de nov. 2017. Formato HTML. Disponible en: <https://alfatecsistemas.es/la-importancia-de-la-motivacion-en-el-trabajo/>
- Alcover, C; Moriano, J; Osca, A; Topa, G. 2012. Psicología del Trabajador. (En Línea). Consultado, el 16 de Feb. 2017. Formato PDF. Disponible en: [https://books.google.com.ec/books?id=IIQdG1UMLdwC&pg=PT118&dq=clima+organizacional&hl=es&sa=X&redir\\_esc=y#v=onepage&q=clima%20organizacional&f=false](https://books.google.com.ec/books?id=IIQdG1UMLdwC&pg=PT118&dq=clima+organizacional&hl=es&sa=X&redir_esc=y#v=onepage&q=clima%20organizacional&f=false)
- Arcos, F. 2015. La satisfacción laboral y su relación con el desempeño de los trabajadores en una empresa financiera. Tesis. Ing. Psicóloga Organizacional. PUCESA. p 14 y21
- Azzollini, S; Pérez, P. 2013. Liderazgo, equipo y grupos de trabajo. Su relación con la satisfacción laboral. Revista Scielo. (En línea). Consultado, 10 de jul. 2017. Disponible en [http://www.scielo.org.pe/scielo.php?pid=S0254-92472013000200002&script=sci\\_arttext](http://www.scielo.org.pe/scielo.php?pid=S0254-92472013000200002&script=sci_arttext)
- Barberan, M 2017. Motivación Laboral en las Organizaciones. (En Línea). Consultado, 25 de nov. 2017. Formato HTML. Disponible en: <https://www.caracteristicas.co/motivacion-laboral/#ixzz4zn32YSWd>
- Borgues, M; Barbosa, M; Souza, P. 2015. Satisfacción en el trabajo del equipo de enfermería: revisión integradora. Revista Scielo. (En línea). Consultado, 10 de ago. 2017. Disponible en [http://www.scielo.br/pdf/rlae/v19n4/es\\_26.pdf](http://www.scielo.br/pdf/rlae/v19n4/es_26.pdf)
- Calderón, V; Sánchez, J. 2014. Diseño del proceso de evaluación del desempeño del personal y las principales tendencias que afectan auditoría. Revista Científica Pensamiento y Gestión. (En línea). Consultado, 10 de jul. 2017. Disponible en <http://rcientificas.uninorte.edu.co/index.php/pensamiento/article/view/1701/3866>
- Cegarra, J. 2012. LOS MÉTODOS DE INVESTIGACIÓN. Ediciones Díaz de Santos. (En Línea). Madrid, ES. Consultado, 13 de jul. 2017. Formato HTML. Disponible en: [https://books.google.com.ec/books?id=YROO\\_q6-wzgC&printsec=frontcover&dq=metodo+inductivo+y+deductivo&hl=es-419&sa=X&redir\\_esc=y#v=onepage&q&f=false](https://books.google.com.ec/books?id=YROO_q6-wzgC&printsec=frontcover&dq=metodo+inductivo+y+deductivo&hl=es-419&sa=X&redir_esc=y#v=onepage&q&f=false)

- Cruz, N. 2012. La Economía Social y Solidaria/El Cooperativismo. (En Línea). Consultado, 7 de nov del 2015. Formato PDF. Disponible en: [http://www.economiasolidaria.org/files/La\\_ESS\\_como\\_respuesta\\_a\\_la\\_Crisis1.pdf](http://www.economiasolidaria.org/files/La_ESS_como_respuesta_a_la_Crisis1.pdf)
- Delgado, J. 2014. Motivación Organizacional y Bienestar Laboral. (En Línea). Consultado, 15 de oct. 2017. Formato PDF. Disponible en: <http://repository.unimilitar.edu.co/bitstream/10654/12781/1/ENSAYO%20FINAL%20JENNY%20DELGADO%20PARDO.pdf>
- Díaz, L; Salas, R. 2015. Las competencias y el desempeño laboral en el Sistema Nacional de Salud. Revista Scielo. (En línea). Consultado, 10 de jul. 2017. Formato HTML. Disponible en [http://scielo.sld.cu/scielo.php?pid=s086421412012000400013&script=sci\\_arttext](http://scielo.sld.cu/scielo.php?pid=s086421412012000400013&script=sci_arttext)
- Erazo, R. 2012. La influencia del clima laboral (estrés) en el desempeño de los trabajadores del área de Talento Humano del Ministerio de Desarrollo Urbano y Vivienda (MIDUVI). (En línea). EC. Consultado, 25 de oct. 2016. Formato PDF. Disponible en: <http://www.dspace.uce.edu.ec/bitstream/25000/2549/1/T-UCE-0007-68.pdf>
- Espiñeira, E; Muñoz, J; y Ziemer, M. 2012. La autoevaluación y el diseño de planes de mejora en centros educativos como proceso de investigación e innovación en educación infantil primaria. Zaragoza. (En línea). Revista Electrónica Interuniversitaria de Formación del Profesorado. Vol. 15. p 149-151. ES. Consultado, 6 de nov. 2017. Formato PDF. Disponible en <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=217024398012>
- Flores C; Díaz L; Luz V; Rodríguez P; Páramo D. 2015. Evaluación cuantitativa de la satisfacción laboral en personal directivo y operativo de empresas de calzado y cuero usuarios del IMSS, como modelo de atención (En línea). Vol. 17 no.54. p 202-204. Santiago, CHL. Consultado, 06 de dic. 2016. Formato PDF. Disponible en <http://dx.doi.org/10.4067/S0718-24492015000300008>
- Gherman, T, Iturbe, J, Osorio, D. 2011. La teoría motivacional de los dos factores. (En Línea). Consultado, 17 de nov. 2017. Formato PDF. Disponible en: [http://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/bitstream/handle/123456789/4555/IONA\\_ITURBE\\_OSORIO\\_TEORIA\\_MOTIVACIONAL.pdf?sequence=3](http://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/bitstream/handle/123456789/4555/IONA_ITURBE_OSORIO_TEORIA_MOTIVACIONAL.pdf?sequence=3)
- Gómez, R. 2015. *Importancia de la Motivación en la Satisfacción Laboral*. (En Línea). Consultado, 20 de nov. 2017. Formato HTML. Disponible en: <https://www.gestiopolis.com/importancia-de-la-motivacion-en-la-satisfaccion-laboral/>

- González, I; León, C. 2014. Diseño de un plan de acción tutorial universitaria para estudiantes de títulos a extinguir: el caso de psicopedagogía. USA. Revista Española de Orientación y Psicopedagogía, vol. 25, núm. 1. (En línea). Consultado, 5 de jul. 2017. Formato PDF. Disponible en <http://www.redalyc.org/pdf/33822/338232571007.pdf>
- Hernández, M; Hernández, A; Nava, G; Pérez, M; Hernández, M; Matus, R; Balseiro, C. 2012. Enfermería universitaria, Satisfacción laboral del profesional de enfermería en cuatro instituciones de salud, Revista Científica. vol.9 no.1 Méx. (En línea). Consultado, 1 de ago. 2017. Formato PDF. Disponible en: [http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1665-70632012000100002](http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1665-70632012000100002)
- LEPS (Ley de Economía Popular Solidaria). 2013. Ley Orgánica de economía popular solidaria y su reglamento. Ecuador, EC. Consultado, 10 de abr. 2017. Formato PDF. Disponible en [http://www.oas.org/juridico/PDFs/mesicic4\\_ecu\\_regla2.pdf](http://www.oas.org/juridico/PDFs/mesicic4_ecu_regla2.pdf) p 24.
- Luzuriaga, M; Marcatoma, J. 2016. Diagnóstico del desempeño de la cooperativa de ahorro y crédito "Señor de Giron". Tesis. Ing. Comercial. UPS. Cuenca-EC. (En línea). Consultado, 21 de jul. 2017. Formato PDF. Disponible en <http://dspace.ups.edu.ec/bitstream/123456789/89/15/UPS-CT001664.pdf>
- MAP, 2014. Guía para la elaboración e implementación del plan de mejora institucional. Santo Domingo, Rep. Dominicana. (En línea). 1ed. Formato en PDF. Disponible en: <http://map.gob.do/wp-content/uploads/2012/04/GUIA-para-la-Elaboracion-e-Implementacion-del-Plan-de-Mejora-Institucional.pdf>
- Marroquin, R. 2012. Metodología de la investigación. (En línea). Consultado, 1 de dic. 2017. Formato PDF. Disponible en [http://www.une.edu.pe/seccion04-metodologia\\_de\\_la\\_investigacion.pdf](http://www.une.edu.pe/seccion04-metodologia_de_la_investigacion.pdf)
- Martínez, G. 2013. Correlación. (En línea). Consultado, 1 de dic. 2017. Formato HTML. Disponible en: <Http://conceptodefinicion.de/correlacion/>
- Montayo, J. 2014. Evaluación de la satisfacción laboral y valor percibido por el empleado en la cámara de comercio de Santa Rosa de Cabal. Tesis. Ing. Industrial. UTPFII. p 18 -19.
- Morales, N; Medina, D; Fernández, C. 2015. Satisfacción Laboral En Profesores Investigadores Universitarios, Revista Científica. Vol. 8. p 13. (En Línea). Consultado, 15 de Ene. 2017. Formato PDF. Disponible en: <http://www.theibfr.com/ARCHIVE/RIAF-V8N6-2015.pdf#page=13>
- Piñeiro, C. 2014. Cooperativas y Socialismo. Una Mirada desde Cuba. La Habana. CU. (En línea). p 31-37. Consultado, 15 de ago. 2017. Formato

PDF. Disponible en <https://www.google.com.ec/webhpsourceid=c+hromeinstant&ion=1&espv=2&ie=UTF8#q=LIBRO+EL+NUEVO+COOPERATIVISMO+PDF&toJSON=undefine.pdf>

Ramírez, A. 2015. Una herramienta metodológica para evaluar el desempeño. (En línea). Consultado, 1 de dic. 2017. Formato HTML. Disponible en: <https://www.isotools.org/2015/09/14/principales-indicadores-de-evaluacion-del-desempeno/>

Ruiz, I y Quesada, J. 2014. Los principios cooperativos como capital intangible ante los desafíos del cooperativismo. Barcelona ES. Revista Intangible Capital. Vol. 10. (En línea). p 897-921. Consultado, 20 de jun. 2017. Formato PDF. Disponible en <http://www.redalyc.org/pdf/549/54932957003.pdf>

Salazar, B. 2014. Estilo de supervisión y satisfacción laboral de un grupo de promotores de tarjetas de créditos de una institución bancaria de la ciudad de Guatemala. (En línea). Consultado, 1 de ago. 2017. Formato PDF. Disponible en <http://biblio3.url.edu.gt/Tesario/2014/05/43/Salazar-Brenda.pdf>

Segredo, A. 2013. Clima organizacional en la gestión del cambio para el desarrollo de la organización. La Habana, CU. Revista Cubana de Salud Pública. Vol. 39. (En línea) EC. Consultado, 04 de sept. 2016. Formato HTML. Disponible en [http://scielo.sld.cu/scielo.php?pid=S0864-34662013000200017&script=sci\\_arttext](http://scielo.sld.cu/scielo.php?pid=S0864-34662013000200017&script=sci_arttext)

Semetrial. 2017. Indicadores del clima laboral. (En línea). Consultado, 1 de dic. 2017. Formato HTML. Disponible en: <http://info.simetrical.com/blog/indicad>

SEPS (Superintendencia de Economía Popular y Solidaria). 2012. El sector Popular y Solidario en Ecuador. Boletín de Coyuntura Nº 1. (En línea). p 4-15. Consultado, 10 de abr. 2017. Formato PDF. Disponible en [http://www.seps.gob.ec/c/document\\_library/get\\_file?uuid=22db6c32-7709-4c72-b12e-0de1b168cb5b](http://www.seps.gob.ec/c/document_library/get_file?uuid=22db6c32-7709-4c72-b12e-0de1b168cb5b)

Suarez, H. 2015. Que es una Correlación. (En línea). Consultado, 1 de dic. 2017. Formato HTML. Disponible en: <Https://www.certs.es/blog/correlacion-herramientas-analisis-datos>

Toapanta, G. 2012. Elaboración de un plan de marketing para la Cooperativa de Ahorro y Crédito "Lucha Campesina". Tesis. Ing. Marketing. ESPOCH. p 9 - 20.

Urdaneta, O. 2013. Evaluación del desempeño y motivación del personal en los Institutos de Investigaciones de Salud. Revista de Ciencias Sociales. VE. Vol. XIX. p 2 - 3. Consultado el 28 de jul. 2017. Formato PDF. Disponible en <http://www.redalyc.org/pdf/280/28029474006.pdf>

- Uribe, F. 2013. Argumentación y construcción de validez en la Planificación Estratégica-Situacional de Matus. RJ. Cad. Saúde Pública, vol. 27, núm. 9. (En línea). Consultado, 5 de jul. 2017. Formato PDF. Disponible en <http://www.scielo.br/pdf/csp/v27n9/18.pdf>
- WorkMeter. 2013. Teorías y Técnicas de Motivación Laboral. (En Línea). Consultado, 21 de nov. 2017. Formato HTML. Disponible en: <https://es.workmeter.com/blog/bid/295136/2-Teor-as-y-t-cnicas-de-motivaci-n-laboral>
- Zabala, O. 2014 Motivación y Satisfacción Labora. (En Línea). Consultado, 17 de nov. 2017. Formato PDF. Disponible en: <http://148.204.210.201/tesis/1392852540281TesisMAOmarA.pdf>
- Zambrano, G y Vera, J. 2016. Evaluación de las variables de desempeño cooperativo con enfoque en el buen vivir en la provincia de bolívar. Tesis. Ing. Comercial. ESPAM MFL. p 8 -10.

# **ANEXOS**

## ANEXO 1

### FORMATO DE LA ENTREVISTA APLICADA A LOS GERENTES DE LA COOPERATIVA



**OBJETIVO:** La presente entrevista tiene como fin de Evaluar de la motivación y su contribución a la satisfacción laboral del personal en la Cooperativa Ahorro-Crédito "Lucha Campesina" en el Cantón Cumandá en la provincia de Chimborazo.

De antemano se le agradece su colaboración con el tema de estudio.

1. ¿De qué manera evalúa la cooperativa, la motivación de sus empleados? En caso que exista un proceso interno, trate de describirlo en detalle.

---



---

2. ¿Sus trabajadores cuentan con la oportunidad de aplicar todas sus habilidades en la cooperativa?

---



---

3. Los empleados en la cooperativa, ¿priorizan más el óptimo desempeño individual o la mejora en el desempeño de equipo?

---



---

4. ¿Ud. felicita o reconoce cuando unos de sus trabajadores realizan bien sus tareas asignada y como se lo hace saber?

---



---

5. ¿Los trabajadores son renumerados de acuerdo a la actividad que realizan y cuentan con los beneficios que la ley dictamina?

---



---

6. ¿La cooperativa permite que sus trabajadores desarrollen sus capacidades profesionales y personales?

---



---

7. ¿Ud está siempre dispuesto a escuchar a sus colaboradores al momento de que este lo solicite?

---



---

8. ¿El área en la que laboran sus colaboradores son las adecuada dependiendo de cada actividad que ellos realizan?

---



---

9. ¿De qué manera evalúan en la cooperativa, el grado de compromiso que tienen sus trabajadores? Se administran encuestas de clima o se trabaja sobre el grado de motivación de los empleados, por favor mencione y describa esas prácticas.

---



---

10. ¿En qué nivel de satisfacción laboral Ud. considera que sus trabajadores se encuentran?

---



---

## ANEXO 2

### FORMATO DEL CUESTENARIO DIRIGIDO AL PERSONAL DE LA COOPERATIVA

	<p><b>OBJETIVO:</b> La presente encuesta tiene como fin de Evaluar de la motivación y su contribución a la satisfacción laboral del personal en la Cooperativa Ahorro-Crédito "Lucha Campesina" en el Cantón Cumandá en la provincia de Chimborazo.</p> <p>De antemano se le agradece su colaboración con el tema de estudio.</p>				
<b>CUESTIONARIO</b>					
<p><b>TDA = TOTALMENTE DE ACUERDO</b> <span style="float: right;"><b>DA = DE ACUERDO</b></span></p> <p><b>I = INDECISO</b></p> <p><b>ED = EN DESACUERDO</b> <span style="float: right;"><b>TED = TOTALMENTE EN DESACUERDO</b></span></p>					
ENUNCIADO	TDA	DA	I	ED	TED
¿Tiene la oportunidad de realizar un número diferente de tareas empleando una gran variedad de habilidades?					
¿El trabajo es bastante simple y repetitivo?					
¿Las demandas de su trabajo son rutinarias y predecibles.?					
¿Completa una tarea de principio a fin? ¿Los resultados de su esfuerzo son claramente visibles e identificables?					
¿El trabajo le da la oportunidad para terminar totalmente cualquier labor que empieza?					
¿El trabajo le da la oportunidad para terminar totalmente cualquier labor que empieza?					
¿Lo que realiza afecta el bienestar de sus compañeros de trabajo?					
¿Tiene la responsabilidad de decisión de cómo y dónde se debe hacer el trabajo que Ud. Realiza?					
¿Su trabajo le da la oportunidad de emplear la discreción o participar en la toma de decisiones?					
¿Su superior y compañeros esporádicamente le dan retroalimentación de cuan bien estoy realizando mi trabajo?					
¿Su superior les hace saber cuan bien el piensa que está realizando su trabajo?					
¿La distribución física del ambiente de trabajo facilita la realización de sus labores?					
¿El ambiente donde trabaja es confortable? (ventilación, iluminación, etc.)					
¿Existen las comodidades para un buen desempeño de las labores diarias? (materiales y/o inmuebles)					
¿Su sueldo está acorde a las actividades que realiza?					
¿Su trabajo le permite cubrir mis expectativas económicas?					
¿Siente Ud. que da más de lo que recibe de la institución?					
¿Está conforme con el horario de su trabajo?					
¿La institución le reconoce la hora extra que Ud. Labora?					
¿El ambiente creado por sus compañeros es el ideal para desempeñar sus funciones?					
¿Le agrada trabajar con sus compañeros?					
¿La solidaridad es una virtud característica en su grupo de trabajo?					

¿Su trabajo me permite desarrollarme personalmente?					
¿Su trabajo lo hace sentir realizado profesionalmente?					
¿La tarea que realiza es tan valiosa como cualquier otro?					
¿se siente complacido(a) con la actividad que realiza. disposición para atenderlo?					
¿le gusta el trabajo que realiza?					
¿Su superior valora los esfuerzos de su trabajo?					
¿Su jefe cuando le pide alguna consulta sobre su trabajo cuenta con disposición para atenderlo?					

## ANEXO 3

### FOTOS DE LA EVALUACIONES HECHAS



**Foto 1** Encuesta a los empleados de cooperativa de ahorro y crédito



**Foto 3** Encuentra en la área de contabilidad



**Foto 2** Contestando las preguntas de la encuesta