

**Incidencia del clima organizacional en el desempeño  
laboral: Cooperativa de Ahorro y Crédito 15 de abril Ltda.**

**Impact of the organizational climate on work performance:  
Cooperativa de Ahorro y Crédito 15 de abril Ltda.**

**María Belén Navarrete-Navarrete<sup>1</sup>**

**Escuela Superior Politécnica Agropecuaria de Manabí “Manuel  
Félix López - Ecuador  
mariabe.navarrete@espam.edu.ec**

**Lisbeth Guadalupe Vera-Muñoz<sup>2</sup>**

**Escuela Superior Politécnica Agropecuaria de Manabí “Manuel  
Félix López - Ecuador  
lisbeth.veramu@espam.edu.ec**

**Gema Pamela Zambrano-Álvarez<sup>3</sup>**

**Escuela Superior Politécnica Agropecuaria de Manabí “Manuel  
Félix López - Ecuador  
gpzambrano@espam.edu.ec**

**[doi.org/10.33386/593dp.2024.2.2337](https://doi.org/10.33386/593dp.2024.2.2337)**

V9-N2 (mar-abr) 2024, pp 511-523 | Recibido: 24 de enero del 2024 - Aceptado: 09 de febrero del 2024 (2 ronda rev.)

---

1 ORCID: <https://orcid.org/0009-0001-7198-3038>

2 ORCID: <https://orcid.org/0009-0006-2071-6382>

3 ORCID: <https://orcid.org/0000-0002-6249-2974>

### Cómo citar este artículo en norma APA:

Navarrete-Navarrete, M., Vera-Muñoz, L., Zambrano-Álvarez, G., (2024). Incidencia del clima organizacional en el desempeño laboral: Cooperativa de Ahorro y Crédito 15 de abril Ltda. 593 Digital Publisher CEIT, 9(2), 511-523, <https://doi.org/10.33386/593dp.2024.2.2337>

Descargar para Mendeley y Zotero

## RESUMEN

Un adecuado entorno laboral permite un óptimo rendimiento y satisfacción de los colaboradores que se refleja en el alcance de los objetivos organizacionales, por lo cual el propósito del estudio consiste en evaluar el clima organizacional y su impacto en el desempeño laboral del personal de la Cooperativa de Ahorro y Crédito 15 de abril Ltda. Este estudio fue de carácter cuantitativo, utilizando métodos como el analítico, descriptivo, deductivo e inductivo. Se emplearon como instrumentos de evaluación el cuestionario de Ortega y la herramienta EVADEST que facilitaron una base sólida de información para el desarrollo de los objetivos planteados. Los resultados obtenidos evidencian una percepción positiva en la estructura, proceso y tecnologías, así como en liderazgo, aunque, se identificaron aspectos a mejorar en las dimensiones de propósito u objetivos, recompensas y relaciones entre los miembros. Asimismo, se evidencia que los trabajadores presentan un desempeño medio en calidad de trabajo, responsabilidad, productividad, habilidad y destreza, puesto que, solo se encargan de cumplir con las actividades asignadas. El índice de influencia por dimensiones de las variables de estudio es significativo, demostrando una correlación positiva considerable. Estos hallazgos señalan la presencia de un vínculo entre el clima organizacional y el desempeño laboral, destacando así la importancia de prestar atención en aquellos factores para mejorar tanto el rendimiento de los empleados como los resultados institucionales.

**Palabras claves:** ambiente laboral, desempeño laboral, productividad, talento humano, correlación

## ABSTRACT

An adequate work environment allows optimal performance and satisfaction of employees, which is reflected in the scope of organizational objectives, which is why the purpose of the study is to evaluate the organizational climate and its impact on the work performance of the staff of the Cooperative of Ahorro y Crédito 15 de Abril Ltda. This study was quantitative in nature, using methods such as analytical, descriptive, deductive and inductive. The Ortega questionnaire and the EVADEST tool were used as evaluation instruments, which provided a solid base of information for the development of the proposed objectives. The results obtained show a positive perception in the structure, process and technologies, as well as in leadership, although aspects to improve were identified in the dimensions of purpose or objectives, rewards and relationships between members. Likewise, it is evident that the workers present an average performance in quality of work, responsibility, productivity, skill and dexterity, since they are only responsible for carrying out the assigned activities. The influence index by dimensions of the study variables is significant, demonstrating a considerable positive correlation. These findings indicate the presence of a link between organizational climate and work performance, thus highlighting the importance of paying attention to those factors to improve both employee performance and institutional results.

**Keywords:** work environment, job performance, productivity, human talent, correlation

## Introducción

Un entorno laboral adecuado está relacionado directamente con el buen desempeño de los colaboradores porque contribuye a la realización de tareas eficientes, lo que promueve el trabajo en equipo involucrando todas las áreas funcionales de la organización. En este sentido, para López y Castiblanco (2021) “un desafío que toda entidad tiene que abordar como organización es brindar un ambiente confortable a los colaboradores”. Por consiguiente, desde el punto de vista de Hernández (2020) un ambiente de trabajo favorable fomenta la productividad porque logra que los empleados se sientan cómodos y satisfechos lo que beneficia el crecimiento de la empresa (p.115).

Sin duda alguna, el ambiente laboral que perciban los trabajadores determina su progreso profesional, porque al generar un entorno positivo fundamentado en la mejora continua hace más probable que el personal esté motivado para cumplir con sus actividades, por ende, el clima organizacional (CO) que presente cada organización es imprescindible debido a que es el lugar donde se desenvuelven. Desde esta perspectiva autores como Iglesias et al. (2020) expresan que actualmente las empresas muestran mayor interés en el clima organizacional porque les permite ser más competitivas, por lo cual han implementado estrategias en la toma de decisiones para gestionar de manera más efectiva el talento humano.

Es así como las organizaciones independientemente de la actividad que desempeñen se encuentran en la permanente búsqueda de un clima organizacional que brinde condiciones óptimas a sus colaboradores en donde intervienen diferentes factores como la comunicación, liderazgo, colaboración, motivación, entre otros. Por esta razón para Ruiz (2021) es muy esencial que se establezca un clima organizacional favorable que genere mayor confianza, compromiso e influya positivamente en el desempeño de los trabajadores.

En este contexto, para Uribe (2014, como se citó en González y Vilchez, 2021) los factores

del desempeño laboral brindan información acerca de los elementos que lo afectan, proporcionando una perspectiva valiosa sobre el progreso, salud ocupacional y calidad de vida de los empleados dentro de las empresas, por ello, Rodríguez y Ordaz (2021) afirman que realizar evaluaciones del desempeño laboral contribuye a reconocer y a entender el talento que tiene el personal (p. 32). Asimismo, para Guerrero et al. (2019) el clima organizacional forma parte de los aspectos que impacta en las dinámicas de cambio, innovación y procesos organizativos (p. 539). Ambos factores son imprescindibles en las empresas, por lo que es importante que se trabajen de manera continua con el propósito de corregir posibles problemáticas para mantener un ambiente laboral y desempeño óptimo.

De acuerdo con Brunet (2014, citado en Gily y Zamora, 2022) el clima organizacional ayuda al gerente de recursos humanos a comprender la percepción de los colaboradores en relación de si su entorno de trabajo es adecuado o no idóneo; y a determinar los elementos que presentan un notable vínculo con en el desempeño, para así desarrollar tácticas o estrategias orientadas a fortalecer la eficacia de la organización (p. 28). No obstante, el clima organizacional y el desempeño laboral son fundamentales en el entorno empresarial porque direccionan a tomar decisiones informadas, con el fin de establecer medidas proactivas que ayuden a mejorar la productividad de la organización.

Puesto que un adecuado desempeño laboral es el resultado de un clima organizacional apropiado, que se alcanza con un personal alineado con la cultura de la empresa demostrando sus habilidades y disposición para llevar a cabo las actividades asignadas, que se reflejan en el logro de los objetivos (Barboza et al., 2021; Pilligua, 2019; Goicochea, 2018). En este sentido Chagray et al. (2020) argumentan que estas variables se convierten en indicadores que pueden ser considerados para guiar la resolución de conflictos y conseguir el éxito de la organización (p. 22). Bajo este contexto, los directivos deben de realizar estudios que les permitan conocer la situación de su clima

organizacional y el impacto que puede generar en el desempeño de los trabajadores.

Es por ello, que debido al crecimiento significativo y la contribución que ha tenido respecto al sector financiero popular y solidario, las cooperativas de ahorro y crédito necesitan estar fortalecidas a nivel interno, administrativo y sobre todo de su personal, siendo indispensable la creación de un entorno laboral positivo que sea sólido, con estrategias direccionadas al talento humano, convirtiéndose así en la fórmula del éxito para obtener los resultados institucionales deseados (Cardenas y Yupangui, 2021).

En el caso específico de la Cooperativa de Ahorro y Crédito 15 de abril Ltda., la comunicación entre el personal que labora en la matriz principal y las agencias ubicadas en los cantones Manta y Rocafuerte no es del todo efectiva, lo cual repercute directamente con la información que se transmite al usuario interno; y que en muchos de los casos es interpretada a conveniencias de cada una de las partes.

Además, la búsqueda en diferentes fuentes bibliográficas y bases de datos, han permitido establecer que en esta organización que forma parte del sector financiero de la provincia de Manabí, no han realizado estudios orientados a evaluar el clima organizacional y el desempeño laboral. La mayoría de los casos de estudios han sido enfocados a nivel de satisfacción, comportamiento organizacional o calidad del servicio.

Por esta razón, el objetivo general del estudio consiste en evaluar el clima organizacional y su incidencia en el desempeño laboral para el fortalecimiento del talento humano de la Cooperativa de Ahorro y Crédito 15 de abril Ltda., en donde se han establecido objetivos específicos para el desarrollo de la investigación tales como: diagnosticar el clima organizacional y el desempeño laboral para la identificación de la situación actual. Así como, determinar la correlación existente para el establecimiento de la incidencia del clima organizacional frente al desempeño laboral. Para ello, se plantea como hipótesis de investigación

“el clima organizacional incide de forma positiva en el desempeño laboral de la Cooperativa de Ahorro de Crédito 15 de abril Ltda.”.

Por lo tanto, la finalidad de la investigación contribuirá significativamente a la toma de decisiones respecto al personal, ya que al identificar los factores que influyen en la productividad de sus colaboradores se podrá enfocar en aquellos aspectos que afectan de manera positiva o negativa a la institución, permitiendo así que el departamento de talento humano direcciona mejoras en las áreas que lo requieran, lo que a su vez puede reflejarse en obtener mayores resultados económicos e incrementar el desempeño del personal.

## Método

La investigación tiene un enfoque cuantitativo cuya modalidad es correlacional puesto que, se identifica la relación de las variables de estudio, como indica Arias et al. (2020) su finalidad es evaluar y medir cómo se comporta una variable con la otra. Los métodos que permitieron el desarrollo de la investigación fueron el analítico, descriptivo, deductivo e inductivo que ayudaron a presentar los fundamentos y comprensión de las variables.

Como objeto de estudio de la presente investigación, se consideró la matriz principal de la Cooperativa de Ahorro y Crédito 15 de Abril Ltda., ubicada en la ciudad de Portoviejo, así como la oficina con la que cuentan dentro de la misma ciudad y las agencias de los cantones Manta y Rocafuerte, por ende, el total de la población fue de 134 trabajadores en donde se aplicó el muestreo aleatorio simple obteniendo como resultado 100 colaboradores a encuestar, los cuales participaron de forma voluntaria asegurando la confidencialidad de la información.

Para el diagnóstico del clima organizacional se utilizó el cuestionario propuesto por Ortega (2017); que está conformado por 6 dimensiones de evaluación que son: propósitos u objetivos, relaciones entre miembros, la estructura y mecanismos de soporte de la gestión, mecanismos de apoyo, recompensas y liderazgo;

la encuesta está constituida por 57 ítems y consta de una escala de Likert, siendo 1 totalmente en desacuerdo; 2 en desacuerdo; 3 regular; 4 de acuerdo y 5 totalmente de acuerdo; sin embargo, el instrumento fue adaptado a las características de la institución financiera empleando un total de 22 ítems.

Tal como destaca Guzmán et al. (2021) es un instrumento que tiene como finalidad ajustarse a los diferentes contextos organizacionales o empresariales para una medición e interpretación clara y objetiva. Además, ha sido empleado en otras investigaciones, como en el caso de Zambrano y Zambrano (2022), esto se debe a que la herramienta está conformada por varios ítems que posibilitan una evaluación más detallada del clima organizacional, reflejando así que puede ser aplicada a todo tipo de organización indistintamente de su actividad.

De igual manera, para la evaluación del desempeño laboral se utilizó el instrumento EVADEST, creado 1993 por Hodgetts y Altman, pero validado por Ronquillo et al. (2013), está compuesto por 6 dimensiones, tales como: calidad del trabajo, conocimiento de trabajo, habilidad y destreza, responsabilidad, productividad y actitud hacia la organización; con una escala de puntuación que corresponde a desempeño bajo:  $1 \leq 3$ ; desempeño medio:  $\geq 3 \leq 6$ ; y desempeño alto:  $6 \leq 8$ .

Cabe mencionar, que cada una de las dimensiones del instrumento consta de 3 enunciados elaborados por Milagritos (2022), que permite un análisis más profundo de los indicadores ya que son apropiados al concepto teórico formulado y pertinentes para representar al constructo, siendo utilizado en su investigación para evaluar el desempeño laboral en el sector del cooperativismo. Para Aparicio (2019) “la finalidad de esta herramienta es proporcionar información relevante que permita identificar el rendimiento del trabajo a través de ítems” (p.40).

Para la recolección de información, los instrumentos se elaboraron en un documento estructurado que contenía ambos constructos de evaluación, fueron aplicados a través de

Google forms. Posteriormente, con el propósito de tabular, codificar, validar, analizar, interpretar y correlacionar los datos se empleó el software estadístico SPSS versión 26.

Para establecer la correlación que mejor se adaptara al análisis de los datos obtenidos en esta investigación, se realizó la prueba de normalidad empleando el test de Kolmogórov-Smirnov con corrección de significación de Lilliefors, en palabras de Masias (2021) se utiliza cuando la muestra es mayor a 50. Finalmente, se procedió a realizar la correlación entre el clima organizacional y desempeño laboral para determinar su relación; para lo cual se utilizó el coeficiente de Spearman.

## Resultados

A continuación, se presentan los hallazgos de la investigación

**Tabla 1**

*Estadísticas de fiabilidad clima organizacional*

Alfa de Cronbach	N de elementos
,980	22

**Tabla 2**

*Estadísticas de fiabilidad desempeño laboral*

Alfa de Cronbach	N de elementos
,927	18

Los datos obtenidos de las tablas uno y dos demuestran que el Alfa de Cronbach en ambos casos es un valor bastante alto que indica que los instrumentos son confiables y consistentes para medir el clima organizacional y desempeño laboral. Con base al sustento teórico George y Mallery (2003 citado en Ponce et al., 2021) para certificar que un instrumento es fiable establecen algunos valores, señalando que un  $\alpha \geq .90$  es excelente (p. 2441). De esta manera se evidencia que los resultados se encuentran acordes a lo que se evalúa.

**Tabla 3**  
*Evaluación de la dimensión propósitos u objetivos*

Ítems	Puntuación				
	1	2	3	4	5
Se definen claramente los objetivos y resultados esperados en cada nivel.				4,10	
Se evalúa la dificultad de conseguir los objetivos antes de establecerlos formalmente.			3,86		
La misión de la Cooperativa está siempre presente en el establecimiento de los objetivos.				4,46	
Mi opinión se tiene en cuenta para el establecimiento de objetivos en mi dependencia.			3,67		

El valor de 4,10, reflejado en la tabla 3, permite identificar que los objetivos que se plantean en la cooperativa son asimilados y comprendidos de manera oportuna por el personal, lo cual es un factor fundamental al momento de alcanzar las metas propuestas porque permite identificar que sí se presentan con claridad en cada una de las áreas departamentales. Así mismo, los resultados revelan la coherencia que existe entre los propósitos de la cooperativa y las metas específicas al tener presente la misión en la formulación de los objetivos institucionales. Por tanto, se hace fundamental considerar la opinión de los empleados al momento de establecer las metas y objetivos; puesto que, puede contribuir en el aumento de su compromiso con la organización.

**Tabla 4**  
*Evaluación de la dimensión relaciones entre miembros*

Ítems	Puntuación				
	1	2	3	4	5
La comunicación con el jefe inmediato es fluida, clara y siempre hay retroalimentación.			3,80		
Cuando se da alguna situación que afecta el trabajo se le puede contar al jefe inmediato.			3,93		
Se valora a los trabajadores a pesar de las diferencias en los niveles de cargos.			3,96		
El jefe inmediato maneja los conflictos y se resuelven fácilmente sin ir a las máximas autoridades.			3,93		

Los resultados de la tabla 4 reflejan que respecto a la dimensión “relaciones entre los miembros”; se encuentra en un nivel moderado porque la percepción que tienen los empleados es cercana a cuatro que significa “de acuerdo”. Este resultado indica una puntuación positiva en la valoración de los trabajadores independientemente de su posición. Aunque se observa que la fluidez y calidad de comunicación no es del todo efectiva, repercutiendo negativamente en la retroalimentación entre el jefe inmediato y el empleado, lo que no permite informar de manera oportuna los conflictos afectando los canales de comunicación.

**Tabla 5**  
*Evaluación de la dimensión estructura*

Ítems	Puntuación				
	1	2	3	4	5
Los puestos de trabajo son cómodos y agradables.				4,19	
Se tiene todo lo que se necesita en el lugar de trabajo.				4,05	
Se puede identificar quien es responsable de cada actividad en la institución.			3,94		
Las actividades y responsabilidades (funciones) están claramente diferenciadas entre los funcionarios de mi área o departamento.			3,91		

Con relación a la información presentada en la tabla 5, se evidencia una puntuación de 4,19 y 4,05 referente a los puestos de trabajo y la disponibilidad de los recursos, lo que sugiere que los empleados se encuentran contentos con sus posiciones laborales; demostrando que la cooperativa se preocupa por el bienestar de sus empleados al brindar todas las comodidades y proporcionar adecuadamente lo que se necesita para realizar las tareas laborales. De la misma manera, se evidencian resultados que se encuentran en un nivel bastante moderado en relación a la identificación de responsabilidades y diferenciación de funciones, aun así, deben requerir atención y posibles mejoras para fortalecer con claridad la estructura institucional.

**Tabla 6**  
*Evaluación de la dimensión procesos y tecnología*

Ítems	Puntuación				
	1	2	3	4	5
Capacitan/entrenan al personal para mejorar el desarrollo de las actividades.				4,20	
Las capacitaciones/entrenamientos ayudan efectivamente a hacer mejor el trabajo.				4,16	
La tecnología con que cuento me permite aprovechar mi potencial y hacer mi trabajo bien.				4,16	
Los procedimientos permiten hacer el trabajo, no importa si me cambian de área o división.			3,59		

De acuerdo a los datos obtenidos en la tabla 6, se puede observar una puntuación general mayor a 4, indicando que una considerable cantidad de los empleados encuestados están de acuerdo con que la cooperativa brinda capacitaciones y herramientas tecnológicas para mejorar el desempeño en sus funciones. Por consiguiente, a pesar de que los empleados se sienten satisfechos con los recursos brindados para el desarrollo de sus actividades diarias, se les dificulta el cambio a otra área, por ende, se debe implementar una revisión detallada de los procedimientos para asegurar de que sean más flexibles y adaptados a los cambios de trabajo.

**Tabla 7**  
*Evaluación de la dimensión recompensas*

Ítems	Puntuación				
	1	2	3	4	5
La Cooperativa permite capacitarse para optar a cargos de mayor jerarquía dentro de ella.			3,68		
Cuando se hace un buen trabajo, se recibe el reconocimiento que se debería recibir.			3,93		

Con respecto a la información de la tabla 7, se puede visualizar un valor de 3,68 representando que hay un cierto grado de insatisfacción o falta de claridad por parte de los trabajadores sobre las oportunidades de capacitación para avanzar a cargos superiores, resaltando la necesidad de realizar acciones específicas para mejorar la comunicación y transparencia en cuanto a las opciones de desarrollo profesional dentro de la

cooperativa. A su vez, se obtuvo una calificación de 3,93 señalando que existe una percepción positiva de los encuestados con respecto al reconocimiento por un buen trabajo, si bien los participantes indican que se sienten valorados es importante que se mantenga un espíritu ambicioso y perseverante para alcanzar nuevos desafíos que aporten al crecimiento individual o colectivo.

**Tabla 8**  
*Evaluación de la dimensión liderazgo*

Ítems	Puntuación				
	1	2	3	4	5
Las autoridades conocen y monitorean los resultados de las dependencias.				4,10	
Se promueven reuniones entre autoridades y trabajadores para escuchar sus opiniones.			3,55		
El trabajo en equipo es fundamental para lograr los resultados.				4,30	
Las autoridades promueven que los jefes directos tengan las decisiones sobre los trabajadores				4,18	

En la tabla 8, se comprueba que la mayor parte de los encuestados se encuentran en un ambiente laboral colaborativo, igualmente tienen una buena percepción de la gestión y supervisión de las autoridades, reflejando un liderazgo efectivo que contribuye a la motivación del personal y a la alineación con los objetivos estratégicos de la cooperativa. Mientras que, la promoción de reuniones es de 3,55 destacando que existe una oportunidad para optimizar los canales de retroalimentación, con el objetivo de que los empleados se sientan escuchados, lo que no solo puede mejorar la comunicación interna, sino también fortalecer el compromiso y la colaboración dentro del equipo.

**Tabla 9**  
*Evaluación de las dimensiones del desempeño laboral*

Ítems	Puntuación		
	1 ≤ 3	≥3 ≤ 6	6 ≤ 8
Dimensión conocimiento del trabajo			6,61
Dimensión calidad del trabajo		5,09	
Dimensión responsabilidad		5,98	
Dimensión productividad		5,32	
Dimensión habilidad y destreza		5,32	
Dimensión actitud hacia la empresa			6,07

La información presentada en la tabla 9, reflejan que los trabajadores de la cooperativa cuentan un con desempeño medio en las dimensiones de calidad del trabajo, responsabilidad, productividad y habilidad y destreza, dado que, solo cumplen con las funciones que se les asigna, de igual manera, solo en ocasiones cumplen con los estándares establecidos, no tienen el total conocimiento de las herramientas o programas afines con su puesto lo que repercute en la eficacia de su trabajo. A pesar de ello, se destaca que los colaboradores encuestados en las dimensiones conocimiento del trabajo y actitud hacia la empresa cuentan con un desempeño alto porque están al tanto de todas sus actividades relacionadas con su trabajo, demostrando interés en seguir aprendiendo, por tal motivo, poseen un espíritu colaborador en donde resalta el trabajo en equipo.

El análisis de los datos recabados a través del proceso investigativo, permitieron establecer lo siguiente:

**Tabla 10**  
*Pruebas de normalidad*

	Kolmogórov-Smirnov (Corrección de significación de Lilliefors)			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
Clima Organizacional	,194	100	,000	,853	100	,000
Desempeño Laboral	,150	100	,000	,913	100	,000

En la tabla 10 se puede observar que los datos obtenidos muestran un análisis no paramétrico porque el valor obtenido es menor a 0,5 representando una distribución no normal (ver tabla 10). Por esta razón, para comprobar la hipótesis del estudio formulada se utilizó el coeficiente de Spearman, añadiendo que para Sampieri et al. (2014) es una de las pruebas estadísticas no paramétricas más utilizadas para calcular la correlación de las variables de un estudio.

No obstante, se utilizó el criterio de rangos definido por Montes et al. (2021), donde explica que de 0,00 no existe correlación y que a partir de 0,01 hay relación entre las variables. Una vez detallado lo anterior, se presenta el análisis correlacional de las variables de la investigación, tal como se observa en la Tabla 11:

**Tabla 11**  
*Correlación clima organizacional y desempeño laboral*

			Clima Organizacional	Desempeño Laboral
Rho de Spearman	Clima Organizacional	Coefficiente de correlación	1,000	,453**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	100	100
Desempeño Laboral	Desempeño Laboral	Coefficiente de correlación	,453**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	100	100

\*\* La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

De esta manera, se puede observar que el índice de correlación entre las variables clima organizacional y desempeño laboral es de 0,453, lo que significa que ambas variables poseen una correlación positiva media, identificando que la intensidad y dirección de una variable se ve directamente influenciada por la otra. Lo anterior es sustentado por Sagaró y Zamora (2019) quienes explican que dos variables muestran una conexión cuando una categoría o valor causa una modificación.



**Tabla 12**  
*Correlación por dimensiones*

			Dimensión conocimiento del trabajo	Dimensión calidad del trabajo	Dimensión responsabilidad	Dimensión productividad	Dimensión habilidad y destreza	Dimensión actitud hacia la empresa
Rho de Spearman	Dimensión propósitos y objetivos	Coefficiente de correlación	,258**	,244*	,327**	,246*	,228*	,492**
		Sig. (bilateral)	,009	,014	,001	,014	,023	,000
		N	100	100	100	100	100	100
	Dimensión relación entre los miembros	Coefficiente de correlación	,295**	,222*	,394**	,315**	,251*	,539**
		Sig. (bilateral)	,003	,026	,000	,001	,012	,000
		N	100	100	100	100	100	100
	Dimensión estructura	Coefficiente de correlación	,261**	,251*	,368**	,231*	,121	,489**
		Sig. (bilateral)	,009	,012	,000	,021	,232	,000
		N	100	100	100	100	100	100
	Dimensión procesos y tecnología	Coefficiente de correlación	,299**	,224*	,394**	,384**	,303**	,512**
		Sig. (bilateral)	,003	,025	,000	,000	,002	,000
		N	100	100	100	100	100	100
	Dimensión recompensas	Coefficiente de correlación	,302**	,270**	,425**	,347**	,234*	,545**
		Sig. (bilateral)	,002	,007	,000	,000	,019	,000
		N	100	100	100	100	100	100
	Dimensión Liderazgo	Coefficiente de correlación	,269**	,277**	,385**	,344**	,318**	,483**
		Sig. (bilateral)	,007	,005	,000	,000	,001	,000
		N	100	100	100	100	100	100

\*\* La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

\* La correlación es significativa en el nivel 0,05 (bilateral).

En la tabla 12, se puede observar la correlación por dimensiones, reflejando que la dimensión de actitud hacia la empresa y dimensión de relación entre los miembros presenta una correlación de 0,539, en este caso, el correcto funcionamiento de las relaciones interpersonales de los empleados, permite que el ambiente de la institución mejore, logrando lazos de trabajo, responsabilidad y respeto fuertemente entrelazados, y a través de ese fortalecimiento de relaciones lograr la predisposición que puedan tener los colaboradores para alcanzar los objetivos de la

entidad. De acuerdo con la tabla 12, otra de las dimensiones que influye considerablemente es actitud hacia la empresa y procesos y tecnologías, puesto que, son parte esencial de una entidad porque a través de ellos se obtiene el producto o servicio final de la institución de forma eficiente. Así, la automatización de actividades agiliza el desarrollo de ciertas operaciones permitiendo al talento humano distribuirse otras tareas y lograr un resultado de calidad.

La actitud hacia la empresa de los trabajadores suele verse afectada por la dimensión de recompensas, porque el comportamiento de los colaboradores es mayormente activo cuando se le genera un tipo de reconocimiento o compensación por su esfuerzo brindado. Por último, de manera general se destaca que la dimensión de actitud hacia la empresa influye directamente y de forma constante en otras dimensiones, llegando a ser un punto importante a considerar para posible toma de decisiones.

## Discusión

El análisis de los resultados en este estudio, han demostrado percepciones positivas en relación a la variable de clima organizacional, en donde se resalta una valoración alta en los puestos de trabajo, capacitaciones, herramientas idóneas, gestión y supervisión de las autoridades, reflejando un entorno laboral adecuado con fortalezas en liderazgo, procesos y tecnología; y estructura. Estos resultados tienen similitud con los de Jiménez (2023), los cuales presentan una aceptación favorable en los mismos factores; sin embargo, en su investigación se aprecia que la dimensión liderazgo es la que mayor peso tiene porque se relaciona con el manejo e influencia de los directivos.

Por otra parte, dentro de los resultados obtenidos en la dimensión de “relaciones entre los miembros”, se identificó que la puntuación más baja es la comunicación, reflejando que es un aspecto a mejorar para crear los lazos de trabajo entre los jefes inmediatos y los trabajadores. Este dato es comparado con los hallazgos de Noboa et al. (2019), porque en la misma dimensión se encontraron valoraciones positivas, aun así, sugieren que a pesar de los buenos resultados existen oportunidades de mejora.

Por lo tanto, se evidencia que es importante tomar en consideración la implementación de planes de acción con el objetivo de fortalecer la comunicación interna. En este sentido, la sincronización del clima organizacional con el desempeño laboral podría beneficiarse de estrategias específicas que aborden las deficiencias identificadas en la comunicación.

De la misma manera, es importante mencionar que Solís (2022), mediante el instrumento de evaluación de desempeño laboral que ha sido usado en esta investigación, identificó que, el 24% de los encuestados percibe el rendimiento laboral como insatisfactorio, mientras que el 48% lo clasifica como regular y el 28% lo considera bueno. Esta percepción se atribuye a la falta de condiciones óptimas para llevar a cabo las tareas específicas, la creciente escasez de recursos y materiales que limita el desempeño del personal.

En contraste con los resultados de la presente investigación, se aprecia que la cooperativa brinda todas los recursos tangibles e intangibles para realización de las actividades laborales, pero según los datos obtenidos, con un puntaje de 5,32 se determina que los empleados no cuentan con las habilidades y destrezas necesarias para darle uso adecuado a los recursos relacionados con su trabajo, esto se debe a la falta de conocimiento y dominio de las herramientas o programas, afectando no solo su desempeño, sino también la calidad de su trabajo.

Si bien es cierto, un clima organizacional propicio se da por muchos factores, no obstante, este debe ser analizado para que aspectos como el desempeño laboral no se vean afectados. Tal como se demuestra en las investigaciones de Rodríguez (2021), Guamangate y Pastuña (2022), Jiménez y Mesa (2023), las cuales se encuentran orientadas al mismo sector del cooperativismo, evidencian que las variables de estudio tienen relación positiva, indicando que un mayor desarrollo de clima organizacional se refleja en cómo el personal realiza sus actividades.

Finalmente, con base a los datos de este estudio se ha reconocido la conexión fundamental con el desempeño laboral, reflejando que ejerce un impacto significativo en la productividad, en consecuencia, la manera en que los empleados perciben su ambiente de trabajo puede desempeñar un papel crucial en el éxito y la eficacia general de la organización. Como expresa Palomino (2018) la tarea del ambiente laboral es actuar como un puente entre los propósitos institucionales y el comportamiento

de los empleados, en donde las evaluaciones constantes son esenciales porque permiten conocer los niveles de clima organizacional y, basados en estos resultados, implementar intervenciones de manera eficaz para aumentar el rendimiento de los trabajadores (p.87).

## Referencias bibliográficas

- Aparicio, G. (2019). *La influencia de las Prácticas de Recursos Humanos en el desempeño del personal* [Proyecto de investigación aplicada, Universidad Siglo 21]. Repositorio Institucional UESIGLO21. <https://repositorio.21.edu.ar/handle/ues21/17746>
- Arias, J., Covinos, M., y Cáceres, M. (2020). Formulación de los objetivos específicos desde el alcance correlacional en trabajos de investigación. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 4(2), 237-247. [https://doi.org/https://doi.org/10.37811/cl\\_rcm.v4i2.73](https://doi.org/https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v4i2.73)
- Barboza, S., Rivera, R., y Peralta, Y. (2021). Clima organizacional y desempeño laboral en el hotel Las Vegas de la ciudad de Jaén. *Revista Científica Pakamuros*, 9(1), 92-101. <https://doi.org/https://doi.org/10.37787/pakamuros-unj.v9i1.166>
- Cardenas, J., y Yupangui, J. (2021). *Clima organizacional y su incidencia en la atención de los socios de las Cooperativas de Ahorro y Crédito del cantón La Maná, provincia de Cotopaxi, periodo 2020* [Tesis de pregrado, Universidad Técnica de Cotopaxi]. Repositorio Institucional UTC. <http://repositorio.utc.edu.ec/handle/27000/7902>
- Chagray, N., Ramos, S., Neri, A., Maguiña, R., y Hidalgo, Y. (2020). Clima organizacional y desempeño laboral, caso: empresa lechera peruana. *Revista Nacional De Administración*, 11(2), 21-29. <https://doi.org/https://doi.org/10.22458/rna.v11i2.3297>
- Gil, N., y Zamora, J. (2022). *El clima organizacional en una entidad Financiera Caja Municipal de Ahorro y crédito (CMAC) en Lima, periodo 2019* [Tesis de pregrado, Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle]. Repositorio Institucional UNE. <https://repositorio.une.edu.pe/handle/20.500.14039/6648>
- González, W., y Vilchez, R. (2021). Factores del desempeño laboral del personal administrativo en universidades nacionales experimentales. *Pensamiento y Gestión*(51), 54-74. <https://rcientificas.uninorte.edu.co/index.php/pensamiento/article/view/13048>
- Guamangate, G., y Pastuña, G. (2022). *Clima organizacional y su impacto en el desempeño laboral de los colaboradores de las Cooperativas de Ahorro y Crédito en el Cantón La Maná, año 2020* [Tesis de grado, Universidad Técnica de Cotopaxi]. Repositorio Institucional UTC. <https://repositorio.utc.edu.ec/handle/27000/8662>
- Guerrero, F., Neira, L., Vásconez, H., y Vásconez, V. (2019). Clima organizacional en el desempeño laboral de las instituciones públicas gubernamentales. *CienciaMatria*, 5(9), 536-549. <https://doi.org/https://doi.org/10.35381/cm.v5i9.214>
- Guzmán, M., Ancín, I., y Prieto, S. (2021). Diagnóstico del clima organizacional en una institución educativa privada de la ciudad de Guayaquil. *Revista Científica ECOCIENCIA*, 8(2), 22-44. <https://doi.org/10.21855/ecociencia.82.474>
- Hernández, N. (2020). Ambiente laboral: Implicaciones para la salud mental. *Revista Salud y Conducta Humana*, 7(1), 114-119. <https://www.researchgate.net/publication/351194779>
- Iglesias, A., Torres, J., y Mora, Y. (2020). Estudios de clima organizacional: revisión integrativa. *MediSur*, 18(6). <https://medisur.sld.cu/index.php/medisur/article/view/4567>
- Jiménez, D., y Mesa, K. (2023). *Clima organizacional en la cooperativa de ahorro y crédito Occidental periodo 2022 – 2023* [Tesis de

- grado, Universidad Técnica de Cotopaxi]. Repositorio Institucional UTC. <https://repositorio.utc.edu.ec/handle/27000/10078>
- Jiménez, S. (2023). Factores de clima organizacional que influyen en la toma de decisiones empresarial. *Desafío Organizacional*, 1(1), 26-34. [http://190.15.136.171/index.php/desafio\\_organizacional/article/view/390](http://190.15.136.171/index.php/desafio_organizacional/article/view/390)
- López, N., y Castiblanco, K. (2021). Clima laboral como factor influyente en el nivel de productividad: caso Unión Soluciones S.A.S. *Revista Chilena de Economía y Sociedad*, 15(1), 79-91. <https://rches.utem.cl/?p=1686>
- Masias, J. (2021). *Un estudio de la relación entre la calidad del servicio y la satisfacción del cliente de ANDESGEAR Cusco - 2020* [Tesis de grado, Universidad Continental]. Repositorio Institucional UC. <https://repositorio.continental.edu.pe/handle/20.500.12394/9036>
- Milagritos, J. (2022). *Comunicación interna y su relación con el desempeño laboral de colaboradores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Nuestra Señora del Rosario – Cajabamba 2021* [Tesis de maestría, Universidad César Vallejo]. Repositorio Institucional UCV. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/83805>
- Montes, A., Ochoa, C., Juárez, B., Vazquez, M., y Díaz, C. (2021). *Aplicación del coeficiente de correlación de Spearman en un estudio de fisioterapia*. Cuerpo Académico de Probabilidad y Estadística BUAP: <https://www.fcfm.buap.mx/SIEP/2021/Extensos%20Carteles/Extenso%20Juliana.pdf>
- Noboa, J., Barrera, G., y Rojas, D. (2019). Relación del clima organizacional con la satisfacción laboral en una empresa del sector de la construcción. *Revista Científica ECOCIENCIA*, 6(1), 1-24. <https://revistas.ecotec.edu.ec/index.php/ecociencia/article/view/184>
- Ortega, J. (2017). *Incidencia del clima organizacional y de la justicia organizacional en la satisfacción laboral de los empleados: Análisis para dos instituciones de educación superior [IES] en Ecuador* [Tesis doctoral, Universidad del Rosario]. Repositorio institucional URosario. [https://doi.org/10.48713/10336\\_18533](https://doi.org/10.48713/10336_18533)
- Palomino, C. (2018). *Relación entre el clima organizacional y desempeño laboral de los colaboradores de la cooperativa de ahorro y crédito Credicoop* [Tesis de grado, Universidad Peruana Unión]. Repositorio Institucional UPEU. <https://repositorio.upeu.edu.pe/handle/20.500.12840/1583>
- Ponce, H., Cervantes, D., y Robles, A. (2021). ¿Qué tan apropiadamente reportaron los autores el Coeficiente del Alfa de Cronbach? *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 5(3), 2438-2462. [https://doi.org/10.37811/cl\\_rcm.v5i3.463](https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v5i3.463)
- Rodríguez, L., y Ordaz, A. (2021). La evaluación del desempeño, una nueva herramienta de la cultura de la transparencia aplicada al sector público en México. *Trascender, Contabilidad y Gestión*, 6(18), 28-40. <https://doi.org/10.36791/tcg.v0i18.126>
- Rodriguez, M. (2022). *Clima laboral y desempeño de los colaboradores de una cooperativa de ahorro y crédito, distrito de Lima, 2021* [Tesis de grado, Universidad César Vallejo]. Repositorio Institucional UCV. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/81774>
- Ronquillo, L., Aranda, C., y Pando, M. (2013). Validación de un instrumento de evaluación del desempeño en el trabajo. *Revista Iberoamericana de psicología: Ciencia y Tecnología*, 6(1), 25-32. <https://reviberopsicologia.iberu.edu.co/article/view/rip.6103>
- Ruiz, D. (2021). Clima laboral en empresas públicas y privadas de Asunción. *Revista Internacional de Investigación en Ciencias Sociales*, 17(2), 245-256.

<http://revistacientifica.uaa.edu.py/index.php/riics/article/view/1079/pdf>

Sagaró, N., y Zamora, L. (2019). Técnicas estadísticas para identificar posibles relaciones bivariadas. *Revista Cubana de Anestesiología y Reanimación*, 19(2).  
<https://revanestesia.sld.cu/index.php/anestRean/article/view/603/909>

Sampieri, R., Fernández, C., y Baptista, P. (2014). *Metodología de la Investigación (6ta ed.)*. McGRAW-HILL. [https://apiperiodico.jalisco.gob.mx/api/sites/periodicooficial.jalisco.gob.mx/files/metodologia\\_de\\_la\\_investigacion\\_-\\_roberto\\_hernandez\\_sampieri.pdf](https://apiperiodico.jalisco.gob.mx/api/sites/periodicooficial.jalisco.gob.mx/files/metodologia_de_la_investigacion_-_roberto_hernandez_sampieri.pdf)

Solis, G. (2022). *Clima organizacional y desempeño laboral en el personal de enfermería del servicio de neonatología del Hospital Regional del Cusco, 2021* [Tesis de grado, Universidad César Vallejo]. Repositorio Institucional UCV. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/79688>

Zambrano, G., y Zambrano, L. (2022). Satisfacción laboral y su relación con el clima organizacional del personal docente. *PODIUM*(42), 151–168.  
<https://revistas.uees.edu.ec/index.php/Podium/article/view/949>