



ESCUELA DE PSICOLOGÍA

Tema:

“ESTRATEGIA PARA EL DESARROLLO DE LA CALIDAD DE VIDA LABORAL
Y SU RELACIÓN CON EL DESEMPEÑO LABORAL EN LOS TRABAJADORES
DE UNA EMPRESA DE SERVICIOS FINANCIEROS”

Proyecto de Investigación previo a la obtención del título de Psicóloga

Organizacional

Línea de investigación:

PSICOLOGÍA SOCIAL, CULTURAL Y/O DEL TRABAJO: FUNDAMENTOS Y
APLICACIONES

Autor:

DENNYS YADIRA SINCHIGUANO CALAPAQUI

Directora:

PhD. VARNA HERNÁNDEZ JUNCO

Ambato – Ecuador

Mayo 2019

PONTIFICIA UNIVERSIDAD CATÓLICA DEL ECUADOR SEDE AMBATO

HOJA DE APROBACIÓN

Tema:

“ESTRATEGIA PARA EL DESARROLLO DE LA CALIDAD DE VIDA LABORAL Y SU RELACIÓN CON EL DESEMPEÑO LABORAL EN LOS TRABAJADORES DE UNA EMPRESA DE SERVICIOS FINANCIEROS”

Línea de investigación:

Psicología social, cultural y/o del trabajo: fundamentos y aplicaciones

Autora:

DENNYS YADIRA SINCHIGUANO CALAPAQUI



Hernández Junco Varna, PhD.

f. 

CALIFICADORA

Lima Rojas Dayamy, Mg.

f. 


CALIFICADORA

Larzabal Fernández Aitor, Mg.

f. 

CALIFICADOR

Ramos Noboa María Isabel, Psc, Cl. Ms.

f. 

DIRECTORA DE LA ESCUELA DE PSICOLOGÍA

Altamirano Villarroel Hugo Rogelio, Dr.

f. 

SECRETARIO GENERAL PUCESA


SECRETARIA GENERAL
PROCURADURÍA

Ambato-Ecuador

Mayo 2019

DECLARACIÓN DE AUTENTICIDAD Y RESPONSABILIDAD

Yo: **DENNYS YADIRA SINCHIGUANO CALAPAQUI**, con **CC.050358453-4**, autora del trabajo de graduación intitulado: “**ESTRATEGIA PARA EL DESARROLLO DE LA CALIDAD DE VIDA LABORAL Y SU RELACIÓN CON EL DESEMPEÑO LABORAL EN LOS TRABAJADORES DE UNA EMPRESA DE SERVICIOS FINANCIEROS**”, previa a la obtención del título profesional de **PSICÓLOGA ORGANIZACIONAL**, en la escuela de **PSICOLOGÍA**.

1.- Declaro tener pleno conocimiento de la obligación que tiene la Pontificia Universidad Católica del Ecuador, de conformidad con el artículo 144 de la Ley Orgánica de Educación Superior, de entregar a la SENESCYT en formato digital una copia del referido trabajo de graduación para que sea integrado al Sistema Nacional de Información de la Educación Superior del Ecuador para su difusión pública respetando los derechos de autor.

2.- Autorizo a la Pontificia Universidad Católica del Ecuador a difundir a través de sitio web de la Biblioteca de la PUCE Ambato, el referido trabajo de graduación, respetando las políticas de propiedad intelectual de Universidad.

Ambato, mayo 2019



DENNYS YADIRA SINCHIGUANO CALAPAQUI

CC. 050358453-4



DEDICATORIA

Quiero dedicar este trabajo a dos personas que han iluminado mi vida con su existencia, mi mamá Marina mi Mamiyu quien está desde el comienzo de este camino y espero este hasta el final, por ser incondicional en todos los aspectos y hacer de mí una mujer con valores y principios; a mi hermana Monserrath por llegar como una bendición en el momento indicado, cuando necesitaba un motivo para continuar su existencia me confirmó que se puede dar más. Les amo

AGRADECIMIENTO

Quiero agradecer a Dios porque siempre supo darme amor, fuerza y esperanza en cada prueba que tuve que pasar, a mis padres por ser quienes me alientan cada día a ser mejor, a mis hermanos por ser mis amigos y luz en este proceso, mis abuelitas por comprenderme y amarme sin condición.

RESUMEN

En la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Kullki Wasi” Ltda., se han detectado problemas debido a la inexistencia del proceso de inducción, inobservancia del reglamento interno y falta de socialización del manual de funciones, lo que ocasiona ambigüedad al momento de desempeñarse en el cargo correspondiente y el incumplimiento de metas individuales. Ante esta situación se propone validar una estrategia para el desarrollo de la calidad de vida laboral y su relación con el desempeño en la cooperativa. El enfoque de la investigación es cualitativo y cuantitativo, el alcance es descriptivo y correlacional, de corte transversal. La población que se utiliza son los 50 colaboradores distribuidos en puestos administrativos y operativos. Se constatan deficiencias en la calidad de vida laboral al señalar inconformidades con la compensación interna, carencia de información sobre el proceso de trabajo y su desempeño, conflicto entre las actividades laborales-familiares, escasas posibilidades de desarrollo; en cuanto a desempeño laboral se observa el incumplimiento de disposiciones, normas y procedimientos, deficiente optimización de recursos, además se determina que la relación entre la calidad de vida laboral y el desempeño laboral es baja. Se diseña una estrategia para desarrollar ambas variables en los colaboradores de la cooperativa, la misma que se enfoca a la formación y desarrollo, integración del personal, innovación y organización del trabajo. Se valida por criterio de especialistas, los cuales consideran que es factible, comprensible, suficiente y se ajusta a la realidad de la cooperativa.

Palabras claves: calidad de vida laboral, desempeño, estrategia

ABSTRACT

In the Savings and Credit Cooperative "Kullki Wasi" Ltda., problems have been detected due to the lack of an induction process, non-observance of the internal regulations and lack of awareness of the functions manual, which causes ambiguity when carrying out tasks and failure to meet individual goals. Faced with this situation, it is proposed to validate a strategy for the development of the quality of working life and its relationship with performance in the cooperative. The focus of the research is qualitative and quantitative, the scope is descriptive and correlational and of a cross-sectional type. The population that is used is the 50 collaborators distributed in administrative and operative positions. Deficiencies in the quality of work life are noted by pointing out disagreements with internal compensation, lack of information about the work process and its performance, conflict between work-family activities, scarce possibilities for development; in terms of job performance, there is a lack of compliance with provisions, rules and procedures, deficient optimization of resources, and it is determined that the relationship between quality of work life and work performance is low. A strategy is designed to develop both variables in the collaborators of the cooperative, which focuses on training and development, staff integration, innovation and work organization. It is validated by specialists' criteria, which they consider to be feasible, understandable, sufficient and adjusted to the reality of the cooperative.

Key words: quality of working life, performance, strategy.

ÍNDICE GENERAL

PRELIMINARES	
DECLARACIÓN DE AUTENTICIDAD Y RESPONSABILIDAD	iii
DEDICATORIA	iv
AGRADECIMIENTO.....	v
RESUMEN.....	vi
ABSTRACT	vii
ÍNDICE GENERAL.....	viii
INDICE DE GRÁFICOS	xi
Índice de Tablas	xi
INTRODUCCIÓN	1
CAPÍTULO I.....	3
Planteamiento de la Propuesta de Trabajo	3
1.1.Antecedentes	3
1.2.Problema	6
1.1.1.Descripción del problema	6
1.1.2.Preguntas básicas	6
1.3.Justificación.....	7
1.4.Objetivos	8
1.4.1.Objetivo general.....	8
1.4.2. Objetivos específicos	8
1.5. Pregunta de Estudio, Meta y/o Hipótesis de trabajo	8
1.6.Variables	9

1.7.Delimitación funcional.....	9
CAPITULO II	10
MARCO TEÓRICO.....	10
2.1. Antecedes de la calidad de vida laboral	10
2.2. Conceptualizaciones sobre calidad de vida laboral.....	22
2.3. Calidad de vida laboral y su efecto en las organizaciones	24
2.4. Conceptualizaciones sobre desempeño laboral.....	26
2.5. Evaluación del desempeño laboral.....	27
2.6. Dimensiones del desempeño laboral	29
2.7. Relación entre calidad de vida laboral y desempeño laboral	31
CAPITULO III.....	33
METODOLOGÍA	33
3.1. Modalidad y enfoque de la investigación.....	33
3.2. Métodos aplicados.....	34
3.3. Técnicas e instrumentos de recolección de información.....	34
3.4. Población.....	36
3.5. Procedimiento metodológico	37
3.6. Operacionalización de las variables	39
3.7. Caracterización de la empresa.....	42
CAPITULO IV	44
RESULTADOS.....	44
4.1. Diagnóstico de la calidad de vida laboral	44
4.2. Análisis de la calidad de vida laboral por jerarquías.....	59

4.3. Diagnóstico del desempeño laboral	77
4.4. Análisis del desempeño laboral por jerarquías.....	85
4.5. Análisis de las entrevistas realizadas a los jefes departamentales	98
4.6. Análisis de la correlación entre las variables calidad de vida laboral y desempeño laboral.....	101
4.7. Estrategias para el desarrollo de la calidad de vida laboral y su relación con el desempeño laboral.....	103
4.8. Validación de la propuesta	108
CAPITULO V	113
5.1. Conclusiones	113
5.2. Recomendaciones.....	114
BIBLIOGRAFIA.....	115
ANEXOS.....	121

INDICE DE GRÁFICOS

Tablas

Tabla 2.1 Conceptualizaciones sobre calidad de vida laboral.....	31
Tabla 2.2 Conceptualizaciones sobre desempeño laboral.....	34
Tabla 3.1 Descripción de los trabajadores por edad.....	43
Tabla 3.2 Descripción de los trabajadores por género.....	44
Tabla 3.3 Descripción de los trabajadores por instrucción formal.....	44
Tabla 3.4 Caracterización del procedimiento metodológico.....	45
Tabla 3.5 Operacionalización de la variable calidad de vida laboral.....	47
Tabla 3.6 Operacionalización de la variable desempeño laboral.....	48
Tabla 4.1 Resultados de los indicadores de Compensación económica justa y satisfactoria.....	52
Tabla 4.2 Resultados de los indicadores de Condiciones de seguridad en el trabajo.....	53
Tabla 4.3 Resultados de los indicadores de Oportunidades de desarrollo.....	55
Tabla 4.4 Resultados de los indicadores de Conciliación Trabajo- Hogar.....	57
Tabla 4.5 Resultados de los indicadores de Satisfacción con el Empleo.....	58
Tabla 4.6 Resultados de las subdimensiones de Compensación económica justa y satisfactoria.....	60

Tabla 4.7 Resultados de las subdimensiones de Condiciones de seguridad en el trabajo.....	61
Tabla 4.8 Resultados de las subdimensiones de Oportunidades de desarrollo	63
Tabla 4.9 Resultado las dimensiones de calidad de vida laboral a nivel de la cooperativa	65
Tabla 4.10 Resultados de los indicadores de Compensación económica según la percepción de los jefes.....	66
Tabla 4.11 Resultados de los indicadores de Condiciones de seguridad en el trabajo según la percepción de los jefes.....	68
Tabla 4.12 Resultados de los indicadores de Oportunidades de desarrollo según la percepción de los jefes	70
Tabla 4.13 Resultados de los indicadores de Conciliación trabajo-hogar según la percepción de los jefes.....	71
Tabla 4.14 Resultados de los indicadores de Satisfacción con el empleo según la percepción de los jefes.....	73
Tabla 4.15 Resultado las dimensiones de calidad de vida laboral según la percepción de los jefes.....	74
Tabla 4.16 Resultado los indicadores de Compensación económica según la percepción de los subordinados.....	76
Tabla 4.17 Resultado los indicadores de Condiciones de seguridad en el trabajo según la percepción de los subordinados.....	78

Tabla 4.18 Resultado los indicadores de Oportunidades de desarrollo según la percepción de los subordinados.....	79
Tabla 4.19 Resultado los indicadores de Conciliación trabajo-hogar según la percepción de los subordinados.....	81
Tabla 4.20 Resultado los indicadores de Satisfacción con el empleo según la percepción de los subordinados.....	82
Tabla 4.21 Resultados de los indicadores de Calidad del trabajo a nivel de la cooperativa.....	85
Tabla 4.22 Resultados de los indicadores de Colaboración a nivel de la cooperativa.....	87
Tabla 4.23 Resultados de los indicadores de Cumplimiento de objetivos a nivel de la cooperativa.....	88
Tabla 4.24 Resultados de las dimensiones del Desempeño Laboral.....	89
Tabla 4.25 Resultados de los indicadores de Calidad del trabajo según la percepción de los jefes.....	91
Tabla 4.26 Resultados de los indicadores de Colaboración según la percepción de los jefes.....	92
Tabla 4.27 Resultados de los indicadores de Cumplimiento de objetivos según la percepción de los jefes.....	93
Tabla 4.28 Resultados de las dimensiones del desempeño laboral según la percepción de los jefes.....	95
Tabla 4.29 Resultados de los indicadores de Calidad del trabajo según la percepción de los subordinados.....	96

Tabla 4.30 Resultados de los indicadores de Colaboración según la percepción de los subordinados.....	97
Tabla 4.31 Resultados de los indicadores de Cumplimiento de objetivos según la percepción de los subordinados.....	98
Tabla 4.32 Resultados de las dimensiones del desempeño laboral según la percepción de los subordinados.....	100
Tabla 4.33 Resultados la calidad de vida laboral por dimensiones a nivel de cooperativa, jefes y subordinados.....	101
Tabla 4.34 Resultados del desempeño laboral por dimensiones a nivel de cooperativa, jefes y subordinados.....	103
Tabla 4.35 Análisis entrevistas sobre la variable calidad de vida laboral.....	104
Tabla 4.36 Análisis entrevistas sobre la variable desempeño laboral.....	106
Tabla 4.37 Resultados de la correlación entre los Calidad de Vida Laboral y Desempeño Laboral.....	107
Tabla 4.38 Estrategia para el desarrollo de la calidad de vida laboral y su relación con el desempeño laboral.....	109
Tabla 4.39 Descripción de los especialistas y beneficiarios.....	114
Tabla 4.40 Resultados de la validación de la propuesta.....	114

INTRODUCCIÓN

El presente trabajo de investigación, analiza la relación entre la calidad de vida laboral y el desempeño laboral de los trabajadores de una empresa de servicios financieros. La importancia de investigar la calidad de vida laboral en una organización, yace por el enfoque de cubrir las necesidades laborales de los trabajadores, pues en el trabajo se emplean las habilidades de los individuos y se les ofrece un lugar donde puedan mejorar y desarrollar dichas habilidades; la evaluación del desempeño permite conocer el grado de cumplimiento de los objetivos, y cómo los individuos aplican sus destrezas día a día en la organización.

A criterio de la autora del presente proyecto de investigación, si la organización se preocupa por el desarrollo de la calidad de vida laboral, entonces el trabajador desempeñará sus funciones de forma adecuada, ya que en muchas ocasiones el incumplimiento de los objetivos individuales se debe a la falta de atención a las necesidades de los trabajadores, lo que afecta la consecución de las metas organizacionales; entonces es indispensable brindar soluciones a los problemas que se detectan en los jefes y trabajadores. La disertación se estructura de la siguiente forma:

El capítulo I correspondiente al planteamiento de la propuesta de trabajo, los antecedentes de la investigación, el problema científico, la justificación, los objetivos, las variables y la delimitación funcional.

En el capítulo II correspondiente al marco teórico, se señalan los referentes teóricos y metodológicos, acerca de la calidad de vida laboral y el desempeño laboral, donde se destacan las conceptualizaciones sobre las dos variables, modelos y dimensiones.

En el capítulo III correspondiente a la metodología, se señala el enfoque de la investigación este escualitativo – cuantitativo, tiene un alcance descriptivo, correlacional, de diseño no experimental y de corte transversal, además de poseer rasgos etnográficos.

En el capítulo IV correspondiente al análisis de los resultados, se realiza el diagnóstico de los resultados de la calidad de vida laboral y el desempeño laboral de los trabajadores de la cooperativa y se proponen las estrategias diseñadas para desarrollar la calidad de vida laboral y el desempeño laboral de los trabajadores, así como la validación de la propuesta por especialistas y beneficiarios.

En el capítulo V, se mencionan las conclusiones y recomendaciones procedentes de la investigación.

CAPÍTULO I

Planteamiento de la Propuesta de Trabajo

1.1. Antecedentes

Al indagar sobre las investigaciones realizadas sobre calidad de vida laboral y desempeño laboral, se encuentran varios estudios internacionales, nacionales que sin duda aportan para el sustento de esta investigación, por tal motivo se muestran las distintas investigaciones realizadas.

El concepto de calidad de vida se enfoca en varias aristas del bienestar personal, es multidimensional. La calidad de vida es un fenómeno sociológico y psicológico y además presenta una combinación de factores estadísticos (González, citado en Huertas et al, 2011). Como se ha dicho este concepto engloba aspectos tanto propios del ser humano como su comportamiento, carácter, personalidad hasta llegar a su desempeño, entonces la importancia de tomar en cuenta y de priorizar cada una de las necesidades de los trabajadores es ineludible.

El término calidad de vida tiene su origen en los años 60 y 70 en Estados Unidos, pues se ve la necesidad de romper esquemas en la administración, preocupándose por la humanización del trabajo, es así que se busca:

Optimizar la eficacia y la eficiencia organizacional a partir de la humanización del entorno de trabajo, teniendo como referente el desarrollo del trabajador en todos los aspectos que lo afectan dentro de la organización, el entorno laboral seguro y sano, el crecimiento y desarrollo personales, la satisfacción de las necesidades sociales en el centro trabajo, los derechos personales, la compatibilidad entre las actividades laborales y las no laborales y la influencia social laboral (Gordon, citado en Ramírez et al, 2014, p.75).

Cabe mencionar que la calidad de vida laboral tiene como objetivo primordial:

alcanzar una mayor humanización del trabajo a través del diseño de puestos de trabajo más ergonómicos, unas condiciones de trabajo más seguras y saludables, y unas organizaciones eficaces, más democráticas y participativas capaces de satisfacer las necesidades y oportunidades de desarrollo profesional y personal, aspectos que generan compromiso y satisfacción con el trabajo, con una sensación de propiedad, autocontrol, responsabilidad y dignidad del trabajador, que propicia una mejor condición de vida en general (Segurado y Agulló, citado en Durán, 2010, p.73)

Al mejorar la condición de vida en general del trabajador, se busca generar compromiso y satisfacción con el trabajo pues eso permitirá a su vez enriquecer de características positivas a la empresa:

Segurado y Agulló (2002) tienen una perspectiva diferente en la cual se manejaron para sus respectivas investigaciones, pero ambos tienen la misma consideración acerca del tema calidad de vida laboral, ambos reflexionan en que se debe cuidar del trabajador, de tal manera que eso recaiga en un estado de salud para la empresa, es decir, una vez que se intervengan las necesidades del personal los costos por errores cometidos llegarían a ser menores y ese dinero se podrá invertir en aspectos de potencialización del talento humano, p. 828).

Las necesidades de un trabajador o de un equipo son diferentes, pues de manera individual cumplen con unas funciones y en equipo con otras, es por ello que realizar un estudio de funciones permite conocer las necesidades de formación y desarrollo de la persona en relación con su puesto de trabajo, esto produce en el trabajador una sensación de pertenencia dado que se le da importancia a su presencia en la organización.

Cuando se habla de desempeño se tiende a reconocer que es la forma en la que una persona realiza una tarea o actividad. Este concepto tiene mucho valor en las organizaciones dado que el esfuerzo y la habilidad con la que sus trabajadores se desempeñen afecta de manera directa los resultados organizacionales.

El desempeño se evalúa antes, durante o al final de cualquier proceso o para evaluar la situación de algún departamento e inclusive saber las debilidades del mismo. Así, Robbins (2004) manifiestan que “el desempeño es la capacidad de coordinar y organizar las actividades que al integrarse modelan el comportamiento de las personas involucradas en

el proceso productivo” (citado en Pedraza et al, 2010, p.495). Evaluar el proceso que el trabajador lleva a cabo permite conocer las deficiencias que este presenta y darles una solución para que se lleve a cabo el cumplimiento de objetivos organizacionales e individuales.

La evaluación de desempeño organizacional sirve como base para identificar los fallos en el puesto de trabajo. Robbins y Judge (2009) indican que “el propósito de la evaluación de desempeño es ayudar a la dirección a tomar decisiones importantes tales como ascensos, transferencias y despidos. Las evaluaciones también identifican las necesidades de capacitación y desarrollo” (p.146). Es por ello que las organizaciones deben encargarse de este proceso con antelación, pues es una manera de reconocer también a los talentos potenciales, retenerlos y brindarles capacitación para su desarrollo.

Además, se puede decir que en gran parte el desempeño que presente un trabajador depende de las facilidades, oportunidades e implementos que tenga para desenvolverse. Bittel (2000) plantea que “el desempeño es influenciado en gran parte por las expectativas del empleado sobre el trabajo, sus actitudes hacia los logros; el desempeño se relaciona o vincula con las habilidades que conllevan a consolidar los objetivos de la empresa” (citado en Romero y Urdaneta, 2009). Para concluir se puede decir que todas y cada una de las expectativas de los trabajadores deberían ser satisfechas con la premisa de que servirá como un paso más para alcanzar los objetivos organizacionales.

1.2. Problema

1.1.1. Descripción del problema

La problemática que se ha identificado en la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Kullki Wasi” Ltda., es la constante rotación del personal en el área de captaciones debido a un rendimiento deficiente en su cargo, incumplimiento de metas, inobservancia del reglamento interno, insuficiente experiencia en el cargo requerido, falta de socialización del manual de funciones y deficientes relaciones interpersonales.

Las causas que se determinan son: inexistente programa de inducción al cargo, ausencia de comunicación asertiva, desconocimiento de las funciones principales del cargo lo que implica el deficiente cumplimiento de los objetivos organizacionales; algunos factores de calidad de vida laboral inexistentes como: seguridad e higiene, análisis de puestos, prevención de riesgos laborales y balance entre el trabajo-familia, insatisfacción con la compensación interna, ausencia de planes de carrera, todos estos factores que afectan al desarrollo de la empresa y posteriormente a la calidad de servicio e incluso al posicionamiento de la cooperativa en el segmento 1.

1.1.2. Preguntas básicas

¿Cómo aparece el problema que se pretende solucionar?

El problema que se pretende solucionar aparece con síntomas de deficiente desempeño, incumplimiento de funciones, inadecuada inducción al cargo.

¿Por qué se origina?

Se origina por la constante rotación de personal debido al incumplimiento de funciones, lo que impide la consecución de las metas del cargo y consecutivamente las de la empresa.

¿Dónde se detecta?

En el área de negocios de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Kullki Wasi”

1.3. Justificación

La calidad de vida laboral y el desempeño laboral, son temas importantes que deben ser estudiados, puesto que, conocer acerca de la calidad de vida laboral es indispensable para crear enlaces entre la organización y los recursos humanos, con el fin de alcanzar los objetivos individuales como grupales así lo afirma Mesén (1998) que el propósito de la CVL es “mejorar el rendimiento de los miembros de la organización, por medio de diferentes elementos que hacen que este se motive y crezca su compromiso de cumplir con las metas organizacionales; con esto se ven beneficiadas ambas partes” (p.1149), es necesario estudiar acerca de este tema para conocer las necesidades del personal y brindarles una solución.

La Cooperativa de Ahorro y Crédito “Kullki Wasi” Ltda., presenta problemas en el área de negocios, pues se observa ausentismo e incumplimiento de objetivos por parte de los trabajadores, se considera esto a causa de un carente proceso de inducción previo al cargo, lo que ocasiona confusión en el trabajador.

Es por esta razón, que se ha escogido este tema de investigación, con la finalidad de identificar la relación que tiene la calidad de vida laboral que brinda la organización con

el desempeño laboral de los trabajadores de la COAC “Kullki Wasi” Ltda., además se diseñan estrategias adecuadas para su desarrollo.

1.4. Objetivos

1.4.1. Objetivo general

Validar una estrategia para el desarrollo de la calidad de vida laboral y su relación con el desempeño laboral en los trabajadores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Kullki Wasi”.

1.4.2. Objetivos específicos

- Sistematizar los referentes teóricos y metodológicos sobre la estrategia para el desarrollo de la calidad de vida laboral y su relación con el desempeño laboral.

-Diagnosticar la calidad de vida laboral y el desempeño laboral en los trabajadores en la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Kullki Wasi” Ltda.

-Determinar la relación entre la calidad de vida laboral y desempeño laboral en los trabajadores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Kullki Wasi” Ltda.

-Diseñar una estrategia para el desarrollo de la calidad de vida y su relación con el desempeño laboral en los trabajadores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Kullki Wasi” Ltda.

1.5. Pregunta de Estudio, Meta y/o Hipótesis de trabajo

Hipótesis: El desempeño laboral está relacionado con la calidad de vida laboral.

Pregunta de estudio: ¿De qué manera se relaciona la calidad de vida laboral con el desempeño laboral en una empresa de servicios financieros en la ciudad de Ambato?

1.6. Variables

Variable A: calidad de vida laboral.

Variable B: desempeño laboral.

1.7. Delimitación funcional

Pregunta 1. ¿Qué será capaz de hacer el producto final del proyecto de titulación?

Aportar con una estrategia que permita el desarrollo de la calidad de vida laboral y con ello contribuir a la gestión del talento humano, además permitirá conocer la existencia o inexistencia de relación entre la calidad de vida laboral y el desempeño laboral de los trabajadores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Kullki Wasi” Ltda.

CAPITULO II

MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedes de la calidad de vida laboral

El trabajo es una de las actividades más antiguas que ha realizado el hombre durante su evolución, con el fin de que este cubra sus necesidades, ya sean estas económicas, intelectuales o sociales. En ese tenor, el beneficio que recibía el trabajador era proporcional al esfuerzo que realizaba en sus tareas diarias, pero no se tomaban en cuenta las necesidades de las personas como seres humanos, sino que simplemente se las trataba como a una máquina más de trabajo.

Se puede decir que el significado con el que se asocia a las actividades laborales responde en buena parte a la percepción que se tiene sobre calidad de vida. Alves, Yeda y Giuliani (2013) expresan que “el trabajo no es simplemente un medio para ganarse la vida, sino que es una forma de vivir experiencias y realizar acciones productivas” (p.146). Comúnmente, el trabajo es una actividad ennoblecedora que tiene la capacidad incluso de elevar el *statu quo* del individuo, pues propicia la construcción de una identidad social y le da sentido a la vida en comunidad.

No obstante, no todos los individuos lo perciben de esa manera, pues existen casos en los cuales se percibe al trabajo como algo indeseado, desarticulado y desprovisto de significados e incompatible con la vida social y familiar.

Según la OMS (1996) define calidad de vida como “la manera en que el individuo percibe el lugar que ocupa en el entorno cultural y el sistema de valores, así como en relación con sus objetivos, expectativas, criterios y preocupaciones” (p.386). Se puede asegurar que

todo lo que compone al individuo desde su interior y sus interacciones externas, le ayudan a desarrollar su propio significado de calidad de vida.

A inicios del siglo XVIII, los procesos industriales sufrieron grandes cambios, se habla de que la población mundial crecía de forma rápida, el mercado exigía producción de mayor escala a la acostumbrada, por lo tanto, se necesitaba de mano de obra para abastecer a la población. Lares (1998) manifiesta que “para entonces la calidad de vida en el trabajo no tuvo la debida importancia, pues el patrono solo se preocupaba por los medios de producción y el beneficio económico, y no por el bienestar integral de los trabajadores” (p.26). Por ende, los trabajadores no presentaban reclamos pues eso les quitaba su fuente de ingresos, y ante esta represión se pretende humanizar el proceso de trabajo.

Uno de los pioneros en usar el término humanizar las condiciones de trabajo fue Robert Owen (1810) consideraba que “para mejorar el desempeño y a su vez la productividad, se debía proveer al trabajador de condiciones decentes de trabajo, con salarios adecuados que les permitieran educar a sus hijos y llevar una vida normal” (Citado en Medina y Ávila, 2002, p.264).

Gordon (1993) dice que “las comunidades cooperativas conducirían por sí solas a una sociedad justa, el nuevo orden social se basará en la producción para el uso y no para el beneficio” (p.12). Owen (1810) esperaba que los gobiernos, las grandes fábricas se ocuparan del capital más importante con el que contaban, el capital humano, pero en ese momento preocuparse por las necesidades era un acto dadivoso que restaba ganancia.

Se debe visualizar este concepto también desde la perspectiva institucional, puesto que no solo depende del trabajador. Nadler y Lawler (1983) definen la calidad de vida laboral

como “un proyecto cooperativo entre dirección y trabajadores” (p.16). Es un concepto básico, pues obviamente es un trabajo en conjunto en donde ambas partes muestran sus inconformidades encuentran un punto medio y resuelven el problema, de esa forma cumplen con los objetivos individuales y organizacionales.

Al final de los años 60 y comienzos de los 70 cuando prevalecían las condiciones rutinarias en el lugar de trabajo dadas por un sistema casi mecánico de organización, surge el término Calidad de vida en el Trabajo, Morris y Espinoza (2001) expresan que “va más allá de la pura satisfacción del puesto de trabajo, incluyendo también la necesidad de incrementar la participación de los trabajadores en el proceso de toma de decisiones” (p.53). Así pues, empieza una reestructuración en el proceso de trabajo, donde el individuo tiene la oportunidad de expresarse.

En los años 80 Da Silva (2006) define la calidad de vida laboral “como un todo que comprende cualquier esfuerzo de la organización orientado a la efectividad organizacional” (p.12). La finalidad es el cumplimiento de los objetivos organizacionales, pero no se puede trabajar de manera individual, la organización es un sistema vivo que se compone de partes y cada una de ellas funciona dándole vida y sentido a la organización; es por eso que el concepto es moldeable.

Al ser moldeable se adapta a los aspectos de la vida del ser humano, por eso el concepto de calidad de vida se mejora y se enfoca en la calidad de vida en el trabajo. Esta nueva perspectiva permite evaluar el nivel de bienestar del individuo en su lugar de trabajo. Hackman y Oldham (1975) dicen que “el rediseño y reestructuración del trabajo podría significar una ventaja competitiva en la organización debido a la importancia que se le

presta a las condiciones en las que se desarrolla el individuo” (p.159). Por consiguiente, se considera como un factor de especial cuidado al factor humano, al cual se le debe prestar toda la atención debido a que es el motor de la organización.

Al ser uno de los motores que mueve la organización es importante que se les preste atención a las necesidades no solo ergonómicas y del trabajo, sino también a las necesidades físicas y psicológicas. Puesto que en ocasiones se cree que cumpliendo con los requisitos de un sueldo promedio y un cargo adecuado es suficiente pero no llena las expectativas de todos los trabajadores.

Es imprescindible tomar en cuenta su opinión y hacerlos partícipes en la toma de decisiones, en el cumplimiento de los objetivos organizacionales. Calidad de vida laboral se considera como el “grado en que los miembros de la organización satisfacen necesidades personales importantes a través de sus experiencias en la organización” (Suttle citado en Peiró y Pietro,1996, p.167). Por lo tanto, hacer del trabajo y el cumplimiento de los objetivos de la empresa una experiencia positiva, forjará en los individuos un sentido de pertenencia y compromiso con la organización.

La calidad de vida requiere de un cuidado del bienestar del individuo en relación con su entorno y consigo mismo, y la calidad de vida en el trabajo enfoca su necesidad en el ser humano en relación con todas y cada una de las partes de su entorno en el trabajo, su afiliación y compromiso con la organización, la calidad de relaciones interpersonales, el nivel de satisfacción y muchas otras variables que han surgido a lo largo de esta investigación. Después de revisar los antecedentes teóricos, se procede a revisar estudios

previos sobre calidad de vida laboral. La calidad de vida laboral o calidad de vida en el trabajo se puede abreviar (CVL o CVT).

García (2007) analiza la “Percepción de los trabajadores sobre Calidad de vida en el trabajo en Empresas exitosas según Venezuela Competitiva”, donde el objetivo principal es identificar el nivel de calidad de vida en el trabajo percibido por los empleados, es una investigación no experimental, de corte transversal y descriptivo, trabajó con dos empresas venezolanas, basándose en las dimensiones de Valdez (1989) que consta de siete dimensiones que son: Nivel de remuneración, Condiciones de seguridad y bienestar en el trabajo, Oportunidades inmediatas de utilizar y desarrollar capacidades, Oportunidades de progreso continuo y estabilidad en el empleo, Integración social en el trabajo de la organización, Balance entre trabajo y vida profesional y Significado social de la actividad y la vida laboral del empleado. Las dimensiones mejores percibidas son Bienestar y Seguridad, Integración social, Significado social y Desarrollo de Capacidades Humanas. Los resultados demuestran que los trabajadores de ambas empresas perciben un nivel de medio de calidad de vida en el trabajo el cual, para ser una empresa competitiva, exitosa y líder en el mercado, no es bien percibido por sus trabajadores.

Contreras, Espinosa, Hernández y Acosta (2013) investigan la “Calidad de vida laboral y liderazgo en trabajadores asistenciales y administrativos en un centro oncológico de Bogotá” es un estudio tipo censo, con una muestra de 41 participante, de diseño descriptivo correlacional. Utilizaron el Cuestionario de Calidad de Vida Profesional (CVP-35), consta de 35 ítems y posee tres dimensiones: Apoyo directivo, Demanda de trabajo y Motivación intrínseca. Se obtiene como resultado que la CVL está relacionada a

nivel sociodemográfico con las variables estrato, educación, días de trabajo semanales y área de desempeño, mientras que sexo, número de hijos, edad, antigüedad y estado civil no guardan relación con las dimensiones de calidad de vida percibida.

Vaca (2015) diseña “Plan de acción para el mejoramiento del nivel de Calidad de Vida Laboral (CVL) en los colaboradores de una empresa pública en el segundo período 2014”, es un estudio bibliográfico y de campo, de diseño no experimental, de corte transversal. Se basó en las dimensiones estudiadas por Valdez (1989) que consta de siete dimensiones que son: Nivel de remuneración, Condiciones de seguridad y bienestar en el trabajo, Oportunidades inmediatas de utilizar y desarrollar capacidades, Oportunidades de progreso continuo y estabilidad en el empleo, Integración social en el trabajo de la organización, Balance entre trabajo y vida profesional y Significado social de la actividad y la vida laboral del empleado. Se encontró que los colaboradores a nivel global tienen un nivel medio de CVL, es decir que poseen una percepción neutra de satisfacción frente a las acciones que emprenda la compañía. Se encuentra necesario trabajar en el nivel de remuneración, el balance trabajo y vida privada que como puntaje de dimensión se encuentran en un nivel bajo, además de poner atención en el progreso continuo y estabilidad en el trabajo tanto como en la dimensión de oportunidades para usar y desarrollar capacidades humanas.

Anda (2017) investiga “Calidad de Vida Laboral: el bienestar logrado a través del trabajo y su influencia en la administración del tiempo libre en los colaboradores de Siemens Ecuador en el primer semestre del año 2017”, es un tipo de investigación documental, de campo y correlacional; se aplicó a 61 colaboradores de Siemens Ecuador, a través de la

aplicación del instrumento CVT – GOHISALO, tiene siete dimensiones: Soporte institucional para el trabajo, Seguridad en el trabajo, Integración al puesto de trabajo, Satisfacción por el trabajo, Bienestar logrado a través del trabajo, Desarrollo personal del trabajador y Administración del tiempo libre. Se concluye que la influencia del bienestar logrado a través del trabajo en la administración del tiempo libre de los colaboradores es muy baja y la calidad de vida laboral se encuentra por debajo de la media ideal para considerarse como un impacto significativo y positivo en el ámbito personal, laboral y social.

Al revisar las investigaciones realizadas por autores nacionales y de países cercanos como Colombia y Venezuela quienes consideran a la Calidad de Vida Laboral como un tema importante para las organizaciones y trabajadores, puesto aún ellos desconocen de las características o factores que la componen y cómo influyen en el proceso de trabajo. Según los resultados de estas investigaciones consideran que el nivel de Calidad de Vida Laboral es medio, que hay deficiencias en ciertas dimensiones como oportunidades de desarrollo, balance trabajo-familia y que deben ser atendidas con prontitud por parte de la Gerencia y Jefes de área. A continuación, se presentan los Modelos de Calidad de Vida laboral según varios autores.

Modelos de calidad de vida laboral

La importancia de las necesidades humanas varía de acuerdo con la cultura de cada individuo y de cada organización. Cámara, Guerra y Rodrigues (2010) expresan que “la CVL o CVT no solo se basa en las características individuales o situaciones, sino sobre todo por la actuación sistémica de las características individuales y organizacionales”

(p.324). Ello explica por qué diversos autores presentan modelos de Calidad de Vida Laboral y a continuación, se presentan seis de los modelos más representativos.

Modelo según Hackman y Oldham

Hackman y Oldham (1975) proponen que la calidad de vida laboral se la debe abarcar en función de tres dimensiones “la tarea, los estados psicológicos críticos y los resultados personales y profesionales, a estas las denominaron las dimensiones básicas de la tarea” (p.161). A continuación, se explica el modelo:

La tarea se clasifica en: variedad de habilidades, identidad de la tarea, interrelaciones, autonomía, feedback del propio trabajo y feedback extrínseco. Dentro de los estados psicológicos se encuentran: percepción de la significación del trabajo, percepción de la propia responsabilidad y conocimientos de los resultados reales del trabajo. Por último, los resultados personales profesionales se dividen en: significación general del trabajo, producción de trabajo de alta calidad y absentismo y rotaciones bajas.

Este modelo evalúa aspectos laborales, personales y psicológicos, es sencillo comprensible y aplicable, solo hay que tomar en cuenta si este modelo es factible a la realidad que se desee evaluar.

Modelo según William Westley

Westley (1979) considera que existen “cuatro aspectos que afectan a la calidad de vida laboral; los cuales si no se manejan adecuadamente se convierten en obstáculos para su desarrollo. Los aspectos son: aspecto político (inseguridad), aspecto económico (injusticia), aspecto psicológico (alienación) y aspecto sociológico (anomia)” (p.118).

Para entender este modelo se deben tomar en cuenta las siguientes medidas: el enriquecimiento del trabajo, que deberá ser adoptado a nivel individual y los métodos socio-técnicos para la reestructuración del grupo de trabajo. El enriquecimiento del trabajo comprende las mejoras de la calificación de las tareas, y los métodos socio-técnicos consideran condiciones más humanas en los procesos de trabajo.

Modelo según Werther y Davis

Werther y Davis (1983) consideran que “la calidad de vida laboral se relaciona con la naturaleza del cargo, por eso se convierte en un aspecto más personal debido a que interviene directo en las funciones del colaborador dentro de la organización” (p.64).

El cargo es analizado por los autores en tres niveles: organizacional, ambiental y del comportamiento.

- **Nivel organizacional del cargo:** hace referencia la eficiencia, entendida desde la especialización (flujo de trabajo y prácticas de trabajo).
- **Nivel ambiental:** hace referencia a la capacidad y la disponibilidad de los trabajadores y sus expectativas sociales.
- **Nivel comportamental:** considerado como el factor más determinante, en el cual está la dimensión de autonomía (responsabilidad por el trabajo), variedad (uso de diferentes técnicas y capacidades), de identidad de la tarea (hacer el trabajo como un todo) y el feedback (información sobre el desempeño).

Aunque este autor se basa específicamente en la naturaleza del cargo se derivan tres niveles del cargo y cada uno con sus componentes, el nivel comportamental destaca de los otros, debido a que la manera de actuar determinará si el colaborador es apto para el cargo.

Modelo de Richard Walton

El aporte de Walton (1973) comenta que “la CVT ha sido usada para describir ciertos valores ambientales y humanos, descuidados por las sociedades industriales en favor del avance tecnológico, de la productividad y del crecimiento económico” (p.12).

El autor propone ocho categorías conceptuales para evaluar la Calidad de Vida en el Trabajo. Tales categorías se han popularizado como los ocho indicadores de Walton:

- **Compensación justa y adecuada:** se refiere a la compatibilidad de la ganancia financiera para reconocer lo que es realmente realizado por el trabajador, verifica también si existe equidad interna (dentro de la organización) y externa (fuera de la organización) en relación con esta ganancia.
- **Condiciones de seguridad en el trabajo:** se refiere a los recursos materiales, máquinas y equipos empleados en la ejecución de las tareas, en condiciones ambientales saludables, que faciliten la conservación de la salud.
- **Oportunidades de desarrollo:** implica el aprovechamiento de la creatividad y del capital humano; reconoce la necesidad de conceder autonomía, incentiva la capacidad plena de cada individuo.
- **Oportunidad de crecimiento continuo y seguridad:** está relacionado con las políticas de la empresa en lo que concierne al desarrollo personal, posibilidad de crecimiento en la carrera y seguridad en el empleo.
- **Integración social en la organización:** reconoce la igualdad de oportunidades independientemente de la orientación de género, clase social, edad, religión.

- **Constitucionalismo en la organización del trabajo:** cuida que los derechos de los colaboradores sean respetados, lo que implica el cumplimiento de los derechos laborales, la privacidad personal y la libertad de expresión.
- **Trabajo y espacio total de vida:** se refiere al equilibrio entre la vida personal y el trabajo.
- **Relevancia del trabajo en la vida social:** percepción que el trabajador tiene de su trabajo, del significado e imagen que elabora sobre él, de su visión de la responsabilidad social practicada en la comunidad.

Walton (1973), es uno de los autores renombrados en términos de Calidad de Vida Laboral, sirve de sustento para esta investigación pues los indicadores: Compensación justa y adecuada, Condiciones de seguridad en el trabajo y Oportunidades de desarrollo, se ajustan a la realidad de la población a evaluar, es por eso que son tomados en cuenta para la operacionalización de esta variable.

Modelo de Nadler y Lawler

Nadler y Lawler (1983) consideran la calidad de vida laboral como “la preocupación tanto por el impacto del trabajo sobre las personas como sobre la eficacia organizacional y la idea de la participación de las personas en la resolución de los problemas de la organización” (p.22). Estos autores introducen las consideraciones sobre los Programas de Calidad de Vida en el Trabajo (PCVT) y tienen seis aspectos:

- Percepción de las necesidades.
- El foco del problema identificado en la organización.
- La estructura para identificar y solucionar el problema.

- Los efectos proyectados tanto para los procesos como para los resultados.
- Los sistemas múltiples avanzados.
- El compromiso de la organización.

Nadler y Lawler (1983), plantean Programas de Calidad de Vida en el Trabajo que se enfocan en seis aspectos relevantes desde la perspectiva individual y organizacional, todo con el fin de encontrar y resolver los problemas existentes.

Modelo de Easton y Van Laar

Easton y Van Laar (2012) consideran que “la experiencia del trabajo influye en el individuo, los factores pueden ser las políticas de la organización, la personalidad, los sentimientos de bienestar general de las condiciones del trabajo” (p.1). Son 5 los factores que componen este modelo y son los siguientes:

Factor 1: Conciliación trabajo – hogar (HWI): Es el equilibrio entre el trabajo y la vida en el hogar de los empleados. Es el grado donde el trabajador percibe que tiene una vida cumplida dentro o fuera del trabajo remunerado y es un beneficio mutuo de la persona, negocio y sociedad. Por lo tanto, es recomendable que haya una flexibilidad en ambas partes para cumplir con las expectativas de ambos lados (Easton y Van Laar, 2012).

Factor 2: Bienestar General (GWB): Se incorpora el bienestar psicológico y salud física. El bienestar psicológico puede afectar al individuo, ya que si las personas se sienten bien desempeñaran su cargo de manera efectiva. Así mismo, en cuanto a la salud física, si el trabajador se encuentra mal de salud afecta al rendimiento laboral (Easton y Van Laar, 2012).

Factor 3: Satisfacción con el empleo (JCS): Es el nivel de satisfacción en el trabajo tales como: sentido del logro, autoestima alta y cumplimiento del potencial. Las determinaciones más importantes son los intereses de los empleados con su trabajo, buenas relaciones con colegas, ingresos altos, oportunidad de línea de carrera (Easton y Van Laar, 2012).

Factor 4: Condiciones laborales (WCS): Para que el trabajo sea de manera efectiva, el colaborador debe estar satisfecho con las condiciones en las que trabaja, los recursos fundamentales y seguridad para realizar su trabajo efectivo (Easton y Van Laar, 2012).

Factor 5: Control en el trabajo (CWA): Refleja hasta qué punto un trabajador puede ejercer un nivel apropiado de control dentro de su ambiente de trabajo (Easton y Van Laar, 2012).

Easton y Van Laar (2012) son otros de los autores que se toman en cuenta para esta investigación, puesto que dos factores se acoplan a la realidad de la Cooperativa, los factores son: Conciliación trabajo-hogar y Satisfacción con el empleo, estos son los dos últimos indicadores, que forman parte de la operacionalización de la variable Calidad de Vida Laboral. Seguidamente, se presentan algunas de las conceptualizaciones sobre calidad de vida laboral, estas apoyan a la investigación.

2.2. Conceptualizaciones sobre calidad de vida laboral

Desde que se escuchó por primera vez el término calidad de vida laboral o también denominada calidad de vida en el trabajo, son varias las investigaciones que se han realizado alrededor de esta temática, a continuación, se exponen algunas definiciones, ver Tabla 2.1.

Tabla 2.1
Conceptualizaciones sobre calidad de vida laboral

Autor/ año	Definición
Walton (1973)	“Es un proceso mediante el cual la organización responde a las necesidades de los trabajadores, a través del desarrollo de mecanismo que les permitan participar plenamente en la toma de decisiones que involucra el diseño de una vida laboral”.
Davis (1977)	“la calidad de vida en el trabajo en su ambiente de labor se considera muy importante y adecuada”.
Nadler y Lawler (1983)	“...forma de pensar sobre las personas, el trabajo y las organizaciones. Sus elementos distintivos tienen que ver con (1) el impacto del trabajo sobre las personas y sobre la eficacia organizacional y (2) la participación en la solución de problemas y toma de decisiones organizacional”.
Delamotte y Takezawa (1984)	“conjunto de problemas laborales y sus contramedidas reconocidas como importantes determinantes de la satisfacción del trabajador y la productividad en muchas sociedades durante su periodo de crecimiento económico”.
Katzell, Yankelovich, Fein, Omati y Nash (1986)	“es cuando un trabajador tiene sentimientos positivos hacia su trabajo, está motivado y siente que su vida laboral encaja con su vida privada, de modo que percibe un equilibrio entre los dos”.
Fernández y Giménez (1988)	“el grado en que la actividad laboral que llevan a cabo las personas está organizada objetiva y subjetivamente, tanto en sus aspectos operativos como relacionales, en orden a contribuir a su más completo desarrollo como ser humano”.
Robbins (1989)	“la CVL es el proceso a través del cual una organización responde a las necesidades de sus empleados desarrollando los mecanismos que les permitan participar plenamente en la toma de decisiones de sus vidas laborales”.
Munduate (1993)	“la CVL considerada como meta, implica la mejora de la efectividad organizacional mediante la transformación de todo el proceso de gestión de los recursos humanos. Como proceso, la transición desde un sistema de control a un sistema de participación. Como filosofía, considera las personas como un recurso más que como un costo extensivo del proceso de producción”.
Heskett et al. (1994)	“la calidad del ambiente de trabajo contribuye a la satisfacción de los empleados, lo que también se conoce como CVL”.
De la Poza (1998)	“La CVL haría referencia a un conjunto de estrategias de cambio con objeto de optimizar las organizaciones, los métodos de gerencia y/o los puestos de trabajo, mediante la mejora de las habilidades y aptitudes de los trabajadores, fomentando trabajos más estimulantes y satisfactorios y traspasando poder, responsabilidad y autonomía a los niveles inferiores”.
Fernández Ríos (1999)	“Grado de satisfacción personal y profesional existente en el desempeño del puesto de trabajo y en el ambiente laboral, que viene dado por un determinado tipo de dirección y gestión, condiciones de trabajo, compensaciones, atracción e interés por las actividades realizadas y nivel de logro y autodesarrollo individual y en equipo”.
Lau (2000)	“la CVL se define como las condiciones y ambientes de trabajo favorables que protegen y promueven la satisfacción de los empleados mediante recompensas, seguridad laboral y oportunidades de desarrollo personal”.

Elaborador por: Sinchiguano (2018).

Fuente: Segurado y Agulló (2002).

Una diferencia importante se da entre Walton (1973) y Davis (1977), Walton expresa que calidad de vida es la humanización del lugar de trabajo, eso conlleva varios aspectos a mejorar en el ámbito laboral y no solo el ambiente laboral como menciona Davis.

Al analizar los conceptos de Nadler y Lawler (1983) calidad de vida laboral es la forma de pensar sobre las personas, el trabajo y las organizaciones; por otra, parte Delamotte y Takezawa (1984) manifiestan que es el conjunto de problemas laborales y sus contramedidas importantes, el cambio empieza en la mentalidad del empleado y empleador sobre el trabajo.

Fernández y Giménez (1988) tienen un concepto que abarca dos factores: los objetivos y subjetivos, ellos consideran que las relaciones interpersonales les permiten contribuir al desarrollo personal de los trabajadores. Robbins (1989) tiene una concepción parecida pues manifiesta que se trata de la participación activa de los trabajadores en la organización.

De la Poza (1998) afirma que calidad de vida laboral son un conjunto de estrategias que tienen como objetivo optimizar las organizaciones, en cuanto a dirección, manejo de habilidades, aptitudes y autonomía a los niveles inferiores, mientras que Fernández Ríos (1999) manifiesta que es el grado de satisfacción personal y profesional que demuestra el trabajador desempeñando su cargo; aquí claramente hay una diferencia pues ya no solo se trata de optimizar y beneficiar al trabajador, sino de conocer su desempeño y detectar las debilidades para intervenir en la dirección, gestión, formación o capacitación dependiendo las necesidades del puesto. A continuación, se habla del efecto que tiene la calidad de vida en las organizaciones.

2.3. Calidad de vida laboral y su efecto en las organizaciones

Al momento de ser parte de una organización, son diferentes los aspectos que cobran relevancia en la vida laboral del colaborador. Las condiciones laborales del trabajo, las responsabilidades propias del cargo, las condiciones sociales y psicológicas, todos estos

aspectos son importantes para los colaboradores, todas estas características determinarán la calidad del trabajo y su impacto en la organización.

Sin embargo, la realidad laboral revela diferentes escenarios para cada trabajador. Es por eso que Peiró (1993) señala que “la realidad laboral se halla muy diversificada, mientras que en algunos trabajos existen oportunidades de desarrollo laboral y personal, en otros, las condiciones son tales que no está garantizada la satisfacción de las necesidades de seguridad autoestima o realización” (p.12). La realidad de cada trabajador se irá diversificando, lo que realmente importa es la actitud que el trabajador muestra ante las situaciones que se le presenten y que de cada una de ellas saque provecho.

En la actualidad las organizaciones entregan a los trabajadores sus implementos de trabajo, sean vestimenta, artículos de escritorio, alimentación y transporte, sin embargo, estos no se comprometen con la organización, es por eso que Peiró y Prieto (1996) plantean que “las organizaciones de hoy han comprendido que para atender las necesidades de los clientes y del mercado en general, es necesario primero atender y satisfacer las necesidades del cliente interno” (p.13). Por lo tanto, no es solo la parte material y física la que se debe satisfacer, los seres humanos son seres que necesitan aprender constantemente, las actividades que promuevan su formación, desarrollo e integración en la organización, harán del trabajo una experiencia satisfactoria.

Después de analizar las conceptualizaciones, modelos y dimensiones de la variable calidad de vida laboral, se procede con la variable desempeño laboral.

2.4. Conceptualizaciones sobre desempeño laboral

El desempeño de los empleados es la piedra angular para alcanzar el éxito de la organización, es importante evaluar y conocer las deficiencias, para dar una solución oportuna. En la tabla 2.2., se muestran varios conceptos aportados por diferentes autores.

Tabla 2.2

Conceptualizaciones sobre desempeño laboral

Autor/Año	Definición
Stoner (1994)	“la manera como los miembros de la organización trabajan eficazmente, para alcanzar metas comunes, sujeto a las reglas básicas establecidas con anterioridad”.
Chiavenato (2000)	“acciones o comportamientos observados en los empleados que son relevantes en el logro de los objetivos de la organización”.
Bittel (2000)	“el desempeño es influenciado en gran parte por las expectativas del empleado sobre el trabajo, sus actitudes hacia los logros y su deseo de armonía. Por tanto, el desempeño se relaciona con las habilidades y conocimientos que apoyan las acciones del trabajador”.
Robbins (2004)	“cumplimiento de las responsabilidades que contribuyen a la producción de un bien o servicio; los valores tienen influencia en el ambiente psicológico de la organización, además considera que la falta de productividad tiene relación con las acciones que perjudican a la organización como: el ausentismo injustificado, la comunicación deficiente, el desperdicio de recursos, entre otros”.
Landy y Conte (2005)	“las acciones y conductas que son importantes para las metas de la organización, se miden en términos de rendimiento del trabajador. El desempeño representa una conducta laboral, no es la consecuencia o resultado de la acción, es la acción en sí misma”.
Araujo y Guerra (2007)	“nivel de ejecución alcanzado por el trabajador en el logro de las metas dentro de la organización, en un tiempo determinado”.
Alles (2008)	“es un aspecto íntimamente relacionado con la estrategia general de la empresa, y con las estrategias individuales de los empleados, considera que es una tarea diaria entre directivos y empleados”.
Robbins y Judge (2009)	“el desempeño se encamina a fijar metas individuales que al cumplirse contribuyan al logro de las metas organizacionales”.
Gómez (2009)	“el desempeño laboral identifica conocimientos, habilidades, necesidades, intereses y expectativas laborales”.

Elaborado por: Sinchiguano (2019)

Fuente: Chiavenato (2000)

Al analizar los conceptos de Stoner (1994), Chiavenato (2000), Bittel (2000), Robbins (2004) el desempeño laboral se basa en el cumplimiento de objetivos individuales y organizacionales, en efecto que el trabajador demuestre con su comportamiento, responsabilidad y calidad del trabajo, que su desempeño tiene un valor agregado y distinguido de los demás trabajadores.

El cumplimiento de objetivos planteados en una organización es la consecuencia de varias acciones por parte de los trabajadores, en conjunto con su conducta, responsabilidad personal y organizacional, competencias desarrolladas en relación con el puesto y funciones a desempeñar, se debe evaluar periódicamente para retroalimentar procesos e implementar mejoras.

2.5. Evaluación del desempeño laboral

La evaluación del desempeño es una estrategia para la organización del personal, cuyo fin es detectar problemas en el trabajo y los trabajadores para mejorar la eficiencia en la organización. En ese tenor, Aragón (2004) afirma que “la evaluación del desempeño es una práctica integrada dentro de una filosofía de comunicación entre superior y subordinado, con la que se revisan los aspectos claves del trabajo” (p.135).

Puchol (2005) considera que el desempeño es “un procedimiento continuo de expresión de juicios acerca del personal de una empresa, en relación con su trabajo habitual” (p.122).

Ruiz, Silva y Vanga (2008) expresan que “uno de los objetivos de la evaluación del desempeño es la valoración del empleado en el puesto de trabajo para conocer su actuación y su factible potencial de desarrollo” (p.430).

Dessler y Varela (2011) conceptualizan la evaluación del desempeño como un procedimiento que consta de tres aspectos:

El primero el instaurar estándares laborales en los cuales se guía la organización; el segundo la propia evaluación de los empleados en relación con esos estándares; y el tercero la retroalimentación o la información a los empleados de esta evaluación, con el fin de incentivarlos a superar sus debilidades en su desempeño o para que continúen con su buen nivel (p.228).

Al analizar sobre desempeño Aragón (2004), Puchol (2005), Dessler y Varela (2011) la evaluación de desempeño es un proceso importante en el desarrollo del personal, pues valora al trabajador en el cargo y de esa manera se conoce la calidad de su trabajo, el nivel de cumplimiento de objetivos y la calidad de las relaciones interpersonales. Seguidamente, se exponen algunos de los métodos de evaluación del desempeño.

Métodos de evaluación del desempeño

El objetivo de la evaluación del desempeño es proporcionar una descripción exacta y confiable de la manera en que el empleado lleva a cabo su puesto. Alles (2008) destacan: evaluación del desempeño de 90°, de 180° y de 360°, a continuación, se explican cada uno de ellos.

Evaluación del desempeño (vertical-90°)

Alles (2008) “es una herramienta que se utiliza para analizar a una persona a nivel jerárquico, en otras palabras, la valoración de jefes hacia subalternos, se relaciona con los valores subjetivos y conductuales del trabajador” (p.42). En este tipo de evaluación se combinan objetivos y competencias, es por eso que se evalúa el modo de ejecución del individuo en sus tareas diarias.

Evaluación del desempeño 180°

Alles (2008) se le conoce como “feedback (retroalimentación), es un esquema más sofisticado de los tradicionales y permite que la persona sea evaluada por su entorno: jefes, pares y clientes” (p.43). No todos evalúan a todos, si no que a una persona la evalúan el

jefe, dos o tres pares. Cuantos más evaluadores participen, el sistema adquiere mayor objetividad.

Evaluación del Desempeño 360°

Alles (2008) “este esquema permite que la persona sea evaluada por todo su entorno: jefes, áreas y subordinados, compañeros, clientes” (p.45). La evaluación del desempeño brinda una visión global al trabajador sobre su desempeño, al obtener criterios apreciables desde todos los ángulos que rodea como son: jefes, compañeros, subordinados, clientes internos y externos.

La diferencia que se destaca entre estas evaluaciones de desempeño es que la evaluación de 90° la realiza el jefe inmediato a un subordinado; la evaluación de 180° se caracteriza por la evaluación de su jefe, pares y eventualmente por los clientes a la persona; la evaluación de 360° pretende dar a los empleados una perspectiva de su desempeño, por medio de los supervisores, compañeros, subordinados, clientes internos. Para esta investigación, se utiliza la evaluación de 90° se realiza entre Jefes y Subordinados, puesto que, es la relación directa que permite realizar un buen trabajo o no. A continuación, se presentan las dimensiones que componen a la variable Desempeño Laboral.

2.6. Dimensiones del desempeño laboral

Después de analizar los aportes de Chiavenato (2000), Robbins (2004) y Dessler (2009) y entre otros, se procede al análisis de las dimensiones del desempeño laboral, se toman en cuenta los criterios estos autores pues hacen énfasis en el cumplimiento de los objetivos, basándose en la actitud del trabajador hacia su cargo y la calidad de su trabajo e incluso de sus relaciones interpersonales.

Calidad del trabajo: medir la calidad del trabajo producido depende mucho del puesto de trabajo, así como de las tareas específicas asignadas a cada trabajador.

Colaboración: es el proceso en general donde se ven implicados diversos individuos de forma conjunta ya sea para alcanzar metas complicadas de ejecutar individualmente o para apoyar el alcance de metas organizacionales.

Cumplimiento de objetivos: esta dimensión se basa en las funciones que realiza cada individuo en su puesto de trabajo y cómo cumple con las metas que tiene destinadas, pues el cumplimiento de las mismas afecta al puesto y a la organización.

Adaptabilidad: se refiere a la capacidad del empleado de desempeñarse de manera óptima en los diferentes puestos a los que se asigna, es decir determina la condición en la que se le impone para ejercer sus funciones.

Comunicación: plantea que es la manera en la cual el empleado transmite sus ideas, soluciones, y pensamientos, de forma entendible a los demás miembros del equipo en el ámbito laboral.

Conocimientos: plantea que es la formación académica del empleado y la capacidad del mismo por buscar siempre la generación de nuevos conocimientos, su correcto manejo.

Trabajo en equipo: capacidad que el empleado demuestra al trabajar con sus compañeros, discutiendo, aceptando, generando conceptos y soluciones estratégicas gracias a sus ideas, también se conoce como la capacidad de explotar todas las cualidades de los miembros del equipo en beneficio de la empresa u organización.

Para la evaluación del desempeño se toman en cuenta los criterios de Calidad del trabajo, Colaboración y Cumplimiento de objetivos, los demás se encuentran inmiscuidos como indicadores respectivamente de cada dimensión. Enseguida, se procede a detallar la metodología de la investigación.

2.7. Relación entre calidad de vida laboral y desempeño laboral

El estudio realizado acerca de la calidad de vida laboral y desempeño por los autores: Segurado y Agulló (2002) y Robbins y Judge (2009), determinan que las organizaciones hacen énfasis en la evaluación del desempeño del trabajador, y priorizan la atención a corregir las falencias, sin embargo, no se presta total atención a las necesidades laborales del trabajador en su totalidad.

Robbins (1989) afirma que la calidad de vida laboral es el proceso a través del cual una organización responde a las necesidades de sus empleados desarrollando los mecanismos que les permitan participar plenamente en la toma de decisiones de sus vidas laborales, en este punto la organización es la que debe prestar atención a los requerimientos de sus trabajadores, esto representa un ganar-ganar; el desempeño laboral implica utilizar todas las herramientas físicas y psicológicas que brinda la organización y con las que cuenta el individuo, para enfrentar las diferentes situaciones laborales.

Se puede mencionar que, en base a las investigaciones realizadas anteriormente, la calidad de vida laboral que una organización proporcione a los empleados, les permite desenvolverse con mayor confianza, a su vez genera cambios en el ambiente organizacional e incrementa la productividad.

Desde otro punto de vista Gordon (2014) establece que la calidad de vida laboral tiene como fin “optimizar la organización a partir de la humanización del entorno de trabajo, además del desarrollo del trabajador en todos los aspectos que lo afectan dentro de la organización, la satisfacción de las necesidades en el centro trabajo, los derechos personales” (p.75). En base a esto, se manifiesta que el desempeño laboral no solo depende de satisfacer necesidades básicas del trabajador, sino preocuparse por dar suficiente información sobre el cargo a desempeñar y las respectivas funciones.

CAPITULO III

METODOLOGÍA

En el presente capítulo se abordan: la modalidad, el alcance de la investigación, los métodos, técnicas e instrumentos aplicados, se caracteriza el procedimiento metodológico empleado, la operacionalización de las variables, y una breve descripción de la empresa.

3.1. Modalidad y enfoque de la investigación

La modalidad de la presente investigación es cuantitativa y cualitativa. Cuantitativa ya que según Hernández, Fernández y Baptista (2010) se usa la recolección de datos numéricos a través de los cuestionarios y se analizan por medio de herramientas estadísticas. Cualitativa porque la investigación permite conocer el punto de vista de las personas en cuanto a calidad de vida laboral y desempeño laboral, es decir, observar desde la subjetividad de los individuos. Además, es flexible, naturalista, abierta y posee rasgos etnográficos, porque “se investigan grupos o comunidades que comparten una cultura” (Hernández, Fernández & Baptista, 2010, p. 485) es decir, el investigador selecciona el lugar y los participantes para recolectar y analizar los datos en el contexto cotidiano.

El diseño de la investigación es no experimental porque se observa el fenómeno tal y como se da en su contexto natural, para después analizarlo, de corte transversal porque se realiza en un solo período de tiempo.

El alcance es descriptivo pues se describe las características de ambas variables y los rasgos más importantes. Es correlacional porque tiene como propósito conocer la relación entre calidad de vida laboral y desempeño laboral.

3.2. Métodos aplicados

Los métodos del nivel teórico del conocimiento que se emplean son: análisis-síntesis, inducción-deducción y el enfoque en sistema. En el análisis y la síntesis, se describe la situación de la calidad de vida laboral y el desempeño laboral, se analizan las causas que generan cada una, para poder comprender la situación de mejor manera.

Inductivo, pues se analizan las realidades de los miembros de la institución para poder comprender el fenómeno que se estudia, deductivo, ya que se parte, del conocimiento existente sobre el problema para estudiar las causas que lo desencadenan.

El enfoque en sistema permite analizar todos los elementos relacionados con la calidad de vida laboral y el desempeño laboral.

Los métodos de análisis estadísticos que se emplean son: la mediana, correlación de Spearman y análisis de contenido.

La mediana, para determinar el valor que ocupa el lugar central entre los valores del conjunto de datos.

El análisis de contenido según Belerson (1952), es un método de investigación que pretende ser objetiva, sistemática y cuantitativa en el estudio del contenido. Se utiliza para análisis de las entrevistas realizadas a los trabajadores.

3.3. Técnicas e instrumentos de recolección de información

Las técnicas utilizadas en la presente investigación: son cuestionarios que permitan conocer las realidades de los sujetos, en cuanto a calidad de vida laboral y desempeño laboral. Se aplica la evaluación del desempeño de tipo 90°, la cual va en forma

descendente de jefes a subordinados, en este caso se toma en cuenta al personal operativo y administrativo, a través de preguntas que permitan conocer las opiniones en base a las actividades que propias de su puesto y también sobre aspectos básicos correspondientes a las actividades que realiza la cooperativa.

El cuestionario de Calidad de Vida Laboral se compone de 30 preguntas con escala de likert. El cuestionario de Desempeño Laboral contiene 18 preguntas con escala de likert. Cada uno de estos es elaborado en base a la operacionalización de variables, que se explicará más adelante.

La entrevista se usa para sustentar la investigación, indagando en las dimensiones que presentan más dificultad, se usa el tipo de entrevista libre, pues no existe un tipo de guión, sino que se le da la oportunidad al entrevistado de expresarse sobre la Calidad de Vida Laboral y el Desempeño Laboral; la entrevista se realiza a 9 jefes departamentales con la finalidad de conocer la opinión de cada uno de ellos respecto a estas dos variables. Para analizar los resultados de las entrevistas se usa la codificación aportada por González (2008) quien manifiesta en su estudio sobre la motivación laboral que “mediante un sistema de codificación se puede analizar el contenido de la motivación hacia el trabajo” (p.15). Se toman los principios de la codificación y algunos códigos para interpretar las entrevistas.

En el proceso de validación de los cuestionarios de Calidad de Vida Laboral y Evaluación del Desempeño Laboral, se eliminan seis preguntas de cada cuestionario, pues al momento de verificar la fiabilidad presentaban un valor inferior a 0,400 en la correlación ítems-total.

El cuestionario de Calidad de Vida Laboral tiene una fiabilidad de 0,902 esto se identifica mediante el uso del Alfa de Cronbach, el cuestionario del Desempeño Laboral tiene una fiabilidad de 0,892.

3.4. Población

La población es el total de trabajadores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “KULLKI WASI” Ltda. De la Agencia Matriz. Por lo cual, no se hace ningún tipo de muestreo. Se describe a la población por edad, género e instrucción formal.

En la Tabla 3.1 se clasifica a la población según el modelo motivacional de Huberman (1974) cuyo criterio “responde a las motivaciones, necesidades, intereses respecto a sus elecciones” (p.101).

El rango de edad que destaca es el de 18-30 años con un porcentaje de 48%, le sigue el rango 30-40 años con un porcentaje de 36%, por último, con 16% el rango de 40-50 años.

Tabla 3.1

Descripción de los trabajadores por edad

Rango	Frecuencia	Porcentaje
18-30 años	24	48%
30-40 años	18	36%
40-50 años	8	16%
Total	50	100%

Fuente: Datos recolectados al personal de la COAC “Kullki Wasi” Ltda.

En la Tabla 3.2, se observa que el género que prevalece es el Masculino con un 60% y constan 30 trabajadores, por otra parte, el género Femenino permanece con un 40% y constan 20 trabajadoras formando este grupo.

Tabla 3.2*Descripción de los trabajadores por género*

Género	Frecuencia	Porcentaje
Femenino	20	40%
Masculino	30	60%
Total	50	100%

Fuente: Datos recolectados al personal de la COAC “Kullki Wasi” Ltda.

En la Tabla 3.3, se puede observar que el 4% de los trabajadores tienen instrucción primaria, por otra parte, el 42% de los trabajadores tienen instrucción secundaria, finalmente, el 46% de los trabajadores tienen instrucción universitaria, y el 8% de ellos tienen posgrado.

Tabla 3.3*Descripción de los trabajadores por instrucción formal*

Instrucción	Frecuencia	Porcentaje
Primaria	2	4%
Secundaria	21	42%
Universitaria	23	46%
Posgrado	4	8%
Total	50	100%

Fuente: Datos recolectados al personal de la COAC “Kullki Wasi” Ltda.

3.5. Procedimiento metodológico

Para el desarrollo de la investigación se elabora un procedimiento metodológico, el cual consta de seis pasos: Fundamentación teórica, Operacionalización de las variables, Construcción de instrumentos, Determinación de la relación entre ambas variables, Diseño de la estrategia, Validación de la estrategia, cada uno cuenta con un objetivo, la actividad a realizarse, el método y los participantes, ver tabla 3.4.

Tabla 3.4*Caracterización del procedimiento metodológico*

Pasos	Objetivo	Actividad	Método	Participantes
Fundamentación teórica	Sistematizar los referentes teóricos y metodológicos sobre la estrategia para el desarrollo de la calidad de vida laboral y su relación con el desempeño laboral.	Análisis de las diferentes conceptualizaciones sobre calidad de vida laboral y desempeño laboral.	Análisis Síntesis Inducción Deducción Enfoque sistemas	Investigadora en
Operacionalización de las variables	Definir dimensiones, sub-dimensiones e indicadores a medir en cada una de las variables.	Operacionalización de las variables calidad de vida laboral y desempeño laboral.	Análisis Síntesis Inducción Deducción Enfoque sistemas	Investigadora Tutora en
	Validar la operacionalización de las variables por criterio de especialistas	Elaborar el formato de validación de la operacionalización de las variables.	Análisis Síntesis Enfoque sistemas	Investigadora Tutora en
Construcción de instrumentos y diagnóstico de la calidad de vida laboral y el desempeño laboral en los trabajadores de la COAC "Kullki Wasi" Ltda.	Recolectar datos relevantes a cabo la investigación	Elaboración de los cuestionarios y guía de entrevista.	Análisis Síntesis Inducción Deducción	Docente Investigadora
	Determinar si los instrumentos elaborados poseen la confiabilidad y validez idónea.	Realización de la prueba piloto y análisis de la confiabilidad y validez de los instrumentos creados	Análisis (Alfa de Cronbach, correlación de ítems total)	de de Investigadora
	Modificar los cuestionarios de las variables	Reajuste de los términos a utilizar en cada uno de los cuestionarios	Análisis Síntesis	Investigadora
	Obtener información relevante para llevar a cabo el diagnóstico pertinente de las variables	Aplicación de los cuestionarios y guías de entrevistas	Cuestionarios y guías de entrevistas	y de Investigadora Colaboradores
	Analizar cada variable mediante el uso del estadístico (descriptivo) mediana	Análisis de las variables calidad de vida laboral y desempeño laboral.	Análisis de la mediana	Investigadora

Determinación de la relación entre calidad de vida laboral y desempeño laboral en los trabajadores de la COAC "Kullki Wasi" Ltda.	Determinar si existe relación entre las variables	Determinación de la relación entre calidad de vida laboral y desempeño laboral.	Correlación de Spearman (SPPS V20)	Investigadora
Diseño de la estrategia para el desarrollo de la calidad de vida laboral y el desempeño laboral en los trabajadores de la COAC "Kullki Wasi" Ltda.	Identificar las dimensiones, sub-dimensiones e indicadores con problemas. Establecer las actividades idóneas, objetivos, participantes, tiempo de ejecución, encargados para el diseño de la estrategia.	Identificación de las dimensiones, sub-dimensiones e indicadores con problemas. Diseño y elaboración de la estrategia para el desarrollo de la calidad de vida laboral y el desempeño laboral.	Análisis Síntesis Deducción	Investigadora
Validación de la estrategia	Validar la estrategia para el desarrollo de la calidad de vida laboral y su relación con el desempeño laboral en los trabajadores de la COAC "Kullki Wasi" Ltda.	Elaboración del formato de validación de la estrategia para el desarrollo de la calidad de vida laboral y el desempeño laboral. Validación de la propuesta.	Análisis Síntesis Enfoque de sistemas	Tutora Investigadora de Validadores

Elaborado por: Sinchiguano (2018)

3.6. Operacionalización de las variables

Se definen cinco dimensiones para el estudio de la calidad de vida laboral: Compensación económica justa y satisfactoria que a su vez tiene tres sub-dimensiones: Remuneración, Compensación de acuerdo a la calidad del trabajo; Condiciones de seguridad en el trabajo tiene tres sub-dimensiones las cuales son: Condiciones físicas, Seguridad e higiene y Riesgos Psicosociales; Oportunidades de desarrollo cuenta con tres sub-dimensiones: Información y retroalimentación, Desarrollo en la empresa e Integración social en la

organización; por último, las dimensiones Conciliación trabajo-hogar y Satisfacción con el empleo, además tiene 8, 8, 4, 5 y 6 indicadores respectivamente.

La variable desempeño laboral posee tres dimensiones: Calidad del trabajo, Colaboración y Cumplimiento de objetivos y cada una tiene 9, 3 y 4 indicadores respectivamente, ver tabla 3.5 y 3.6.

Tabla 3.5

Operacionalización de la variable calidad de vida laboral

Variable	Definición conceptual	Dimensiones	Subdimensiones	Indicadores	Métodos
Calidad de vida laboral	Es un proceso mediante el cual la organización responde a las necesidades de los trabajadores, a través del desarrollo de mecanismo que les permitan participar plenamente en la toma de decisiones que involucra el diseño de una vida laboral. Walton (1973)	Compensación económica justa y satisfactoria	Remuneración	Puntualidad de pago Pago de utilidades Percepción de satisfacción con el salario	Cuestionario Entrevista
			Compensación de acuerdo a la calidad del trabajo	Funciones asignadas Cumplimiento eficaz Rendimiento	
			Compensación interna y externa	Proporcionalidad externa de los salarios Proporcionalidad interna de los salarios	
		Condiciones de seguridad en el trabajo	Condiciones físicas	Iluminación Diseño ergonómico Señalización correcta	
			Seguridad e higiene	Accidentes laborales Enfermedades profesionales	
			Riesgos psicosociales	Estrés laboral Bienestar general	

		Cargas en el trabajo
Oportunidades de desarrollo	Información y retroalimentación	Información sobre el proceso de trabajo Retroalimentación sobre su desempeño
	Desarrollo en la empresa	Desarrollo del potencial Oportunidades en la empresa
Conciliación trabajo-hogar	Integración social en la organización	Trabajo en equipo Jornada de trabajo Actividades laborales Uso de tiempo libre Satisfacción con tiempo dedicado al trabajo. Satisfacción con tiempo dedicado al trabajo familia.
Satisfacción con el empleo		Sentido de pertenencia Satisfacción con el trabajo que realiza Relación con compañeros Relación con el jefe Autonomía Oportunidades de progreso

Elaborado por: Sinchiguano (2018)

Fuente: Walton (1973), Van Laar y Easton (2012)

Tabla 3.6*Operacionalización de la variable desempeño laboral*

Variable	Definición conceptual	Dimensiones	Indicadores	Métodos
Desempeño laboral	Es el rendimiento laboral y la actuación que manifiesta el trabajador al efectuar las funciones y tareas principales que exige su cargo en el contexto laboral específico de actuación, lo cual permite demostrar su idoneidad. Chiavenato (2011)	<p>Calidad del trabajo</p> <p>Colaboración</p> <p>Cumplimiento de objetivos</p>	<p>Cumplimiento de disposiciones</p> <p>Manejo de recursos económico</p> <p>Cumplimiento de los procesos</p> <p>Tecnología empleada</p> <p>Servicios ofrecidos</p> <p>Productos ofrecidos</p> <p>Planificación del trabajo</p> <p>Cumplimiento del trabajo en los plazos establecidos</p> <p>Asistencia y puntualidad</p> <p>Ambiente de trabajo armónico</p> <p>Relaciones interpersonales</p> <p>Trabajo en equipo</p> <p>Optimización del tiempo</p> <p>Optimización de los recursos</p> <p>Cumplimiento de normas y procedimientos</p> <p>Desarrollo de competencias</p>	<p>Cuestionario</p> <p>Entrevista</p>

Elaborado por: Sinchiguano (2018)**Fuente:** Chiavenato (2011), Robbins (2004)

3.7. Caracterización de la empresa

La Cooperativa de Ahorro y Crédito “KULLKI WASI” Ltda., se dedica a servir las necesidades financieras de sus socios mediante el ejercicio de actividades financieras propias de esta entidad de crédito. Realiza sus actividades financieras por 15 años

consecutivos. Cuenta con 8 agencias distribuidas en todo el Ecuador, con un total de 131 trabajadores en las áreas administrativas y operativas. Los productos que ofrecen son: Ahorro a la vista, Ahorro a domicilio, Plan ahorro plus y Cuenta la Hormiguita. Sus instalaciones se encuentran ubicadas en la Ciudad de Ambato sobre la Calle Juan Benigno Vela y Martínez Esquina, la empresa tiene definida su misión, visión, valores y el organigrama estructural donde se describen los cargos.

La misión es: “Impulsar el desarrollo socioeconómico de la comunidad, brindando productos financieros eficientes con responsabilidad social y transparencia”.

La visión es: “Ser una cooperativa del segmento uno, rentable, sostenible y con enfoque intercultural, basado en valores calidad y servicio”.

Los valores son: Transparencia, Honestidad, Compromiso, Pasión, Integridad, Justicia, Solidaridad y Excelencia

Organigrama estructural de la cooperativa

La estructura interna de la Cooperativa se maneja de manera vertical, y se forma por niveles, en la parte superior se conforma por el Nivel Directivo, Nivel Ejecutivo, Comités y Nivel de control y supervisión, después se organiza cada cargo de la empresa por departamentos, son 9 departamentos en total.

CAPITULO IV

RESULTADOS

Sistematizados los referentes teóricos y metodológicos sobre calidad de vida laboral y desempeño laboral, se procede a realizar la operacionalización de estas variables, explicado en el capítulo anterior, a partir de este análisis se diseña el cuestionario sobre calidad de vida laboral y el desempeño laboral, los cuales al realizar la prueba piloto se calcula fiabilidad y validez. Una vez aplicados estos instrumentos al personal de la cooperativa, se procede a realizar el análisis de cada variable según sus dimensiones e indicadores, destacando los de mejor y menor percepción; luego se analiza la asociación entre ambas variables a través del paquete estadístico SPSS, con una de las herramientas que posee y que permite realizar la correlación de Spearman.

4.1. Diagnóstico de la calidad de vida laboral

Se analiza la variable calidad de vida laboral en los sujetos encuestados, para ello se utiliza el estadístico (mediana), a partir de la aplicación del cuestionario de 32 preguntas, analizadas en escala de likert (1 Nunca, 2 Rara vez, 3 A menudo, 4 Muy frecuente y 5 Siempre).

El análisis se realiza en tres niveles, en primer lugar, los indicadores mejor y peor percibidos y, en segundo lugar, las sub-dimensiones mejor y peor percibidas, por último, por dimensiones para cada variable. Mejor percibido se considera el porcentaje de sujetos ubicados en la escala (5-4) y menor percibidos los ubicados en la escala (1-2).

Análisis de la calidad de vida laboral por indicadores a nivel de toda la cooperativa

En la dimensión **Compensación económica justa y satisfactoria** se obtienen los siguientes resultados:

En el indicador pago de utilidades, el 80% de los sujetos consideran que siempre y muy frecuentemente (Med 5-4) reciben una parte justa de las ganancias que produce la organización, mientras que el 12% establece que rara vez y nunca (Med 2-1) la reciben, ver tabla 4.1.

En el indicador percepción de satisfacción con el salario, el 86% de los sujetos siempre y muy frecuentemente (Med 5-4) se sienten satisfechos con el salario que perciben, el 6% a menudo (Med 3) se sienten satisfechos con el salario, el 8% se sienten rara vez y nunca (Med 2-1) satisfechos, ver tabla 4.1.

En el indicador funciones asignadas, el 78% de los sujetos consideran que siempre y muy frecuentemente (Med 5-4) las funciones asignadas justifican el sueldo que reciben, mientras que el 16% de los sujetos consideran que algunas veces (Med 3) es así, ver tabla 4.1.

En el indicador rendimiento superior, el 74% de los sujetos opinan que siempre y muy frecuentemente (Med 5-4) los empleados de mayor rendimiento reciben una paga superior, el 16% manifiesta que a menudo (Med 3) sucede dicha situación, el 10% dice que rara vez y nunca (Med 2-1) ocurre esto, ver tabla 4.1.

En el indicador proporcionalidad interna de salarios, el 70% de los sujetos siempre y muy frecuentemente (Med 5-4) se sienten satisfechos con la distribución de sueldos en la

empresa, el 18% de los sujetos a menudo (Med 3) se sienten así, y el 12% rara vez y nunca (Med 2-1) está conforme con dicha distribución, ver tabla 4.1.

Al analizar los indicadores se valora buena percepción de los indicadores de esta dimensión es buena, pues tiene porcentajes entre 70-86%, el 70% de los colaboradores consideran que siempre y muy frecuentemente (med 5-4) están satisfechos con la distribución interna, mientras que un 30% indican que rara vez y nunca (med 2-1) lo están, la Gerencia y Talento Humano deben trabajar en conjunto, se puede revisar el manual de funciones y de acuerdo a eso mejorar la escala salarial interna, por otra parte, el resto de indicadores cuentan con 80% (med 5-4) en pago de utilidades, 88% (med 5-4) satisfacción con el salario, 78% funciones asignadas (med 5-4) y el 74% (med 5-4) en remuneración mayor acorde al rendimiento.

Tabla 4.1

Resultados de los indicadores de Compensación económica justa y satisfactoria

Aspectos medidos	Mejor percibido	Menos percibido
Indicadores	Porcentaje/mediana	Porcentaje/mediana
Pago de utilidades	80% med (5-4)	8% med (3) 12% med (2-1)
Percepción de satisfacción con el salario	86% med (5-4)	6% med (3) 8% med (2-1)
Funciones asignadas	78% med (5-4)	16% med (3) 6% med (2-1)
Rendimiento superior	74% med (5-4)	16% med (3) 10% med (2-1)
Proporcionalidad interna de salarios	70% med (5-4)	18% med (3) 12% med (2-1)

Elaborado por: Sinchiguano (2018)

Fuente: SPSS Statistics V20

En la dimensión **Condiciones de seguridad en el trabajo** se obtienen los siguientes resultados:

En el indicador iluminación, el 92% de los sujetos consideran que siempre y muy frecuentemente (Med 5-4) el lugar de trabajo está correctamente iluminado, el de 8% considera que a menudo lo está, ver tabla 4.2.

En el indicador diseño ergonómico, el 86% de los sujetos consideran que siempre y muy frecuentemente (Med 5-4) la infraestructura de la organización es segura, un 12% manifiesta que a menudo (Med 3) lo es, y un 2% expresa que la infraestructura nunca (Med 1) es segura, ver tabla 4.2.

Asimismo, el indicador señalización correcta, el 92% de los sujetos consideran que siempre y muy frecuentemente (Med 5-4) se encargan de este proceso, el 6% considera que a menudo (Med 3) la organización lo hace, y el 2% dice que rara vez (Med 2) la señalización es correcta, ver tabla 4.2.

En el indicador accidentes laborales, el 90% de los sujetos encuestados considera que siempre y muy frecuentemente (Med 5-4) las instalaciones evitan accidentes, el 4% expresa que a menudo (Med 3) las instalaciones cumplen con ese fin, el 6% manifiesta que rara vez y nunca (Med 2-1) pasa esto, ver tabla 4.2.

El indicador bienestar general, el 92% de los sujetos consideran que siempre y muy frecuentemente (Med 5-4) las cosas les funcionan bien, el 6% dice que a menudo (Med 3) es así, y el 2% dice que nunca (Med 1) las cosas funcionan bien, ver tabla 4.2.

Al analizar los cinco indicadores de esta dimensión se observan porcentajes entre 86-92%; los indicadores mejor percibidos con una frecuencia de siempre y muy frecuentemente son: iluminación, señalización correcta y bienestar general con el 92%, diseño ergonómico con el 86% y prevención de accidentes laborales con el 90%. Es importante que Talento Humano analice la situación ergonómica de los puestos de trabajo, todo esto con el fin de

que el trabajador se desempeñe cómodamente en su puesto, para que no acarree posteriormente problemas de salud.

Tabla 4.2

Resultados de los indicadores de Condiciones de seguridad en el trabajo

Aspectos medidos	Mejor percibido	Menos percibido
Indicadores	Porcentaje/mediana	Porcentaje/mediana
Iluminación	92% med (5-4)	8% med (3)
Diseño Ergonómico	86% med (5-4)	12% med (3) 2% med (1)
Señalización correcta	92% med (5-4)	6% med (3) 2% med (2)
Accidentes laborales	90% med (5-4)	4% med (3) 6% med (2-1)
Bienestar general	92% med (5-4)	6% med (3) 2% med (1)

Elaborado por: Sinchiguano (2018)

Fuente: SPSS Statistics V20

En la dimensión **Oportunidades de Desarrollo**, los resultados son los siguientes:

En el indicador información sobre el proceso de trabajo, el 64% de los sujetos manifiestan que siempre y muy frecuentemente (Med 5-4) se les proporciona información sobre su progreso, el 26% consideran que esto sucede a menudo (Med 3), el 10% expresa que rara vez o nunca (2-1) han recibido dicha información, ver tabla 4.3.

En el indicador retroalimentación sobre su desempeño, el 74% de los sujetos expresan que siempre y muy frecuentemente (Med 5-4) les proporcionan información para desempeñar el cargo, el 14% opinan que esto sucede a menudo (Med 3), y el 12% dice que esto pasa rara vez o nunca (Med 2-1), ver tabla 4.3.

En el indicador desarrollo del potencial, el 62% de los sujetos considera que siempre o muy frecuentemente (Med 5-4) sus jefes les proporcionan ayuda para desarrollar su potencial, otro 20% dice que a menudo (Med 3) sus jefes los ayudan, finalmente, un 18% de los sujetos dicen que esto pasa rara vez o nunca (Med 2-1), ver tabla 4.3.

En el indicador oportunidades en la empresa, el 90% de los sujetos consideran que siempre y muy frecuentemente (Med 5-4) tienen oportunidades de desarrollarse profesionalmente dentro de la empresa, el 6% expresan que esto sucede a menudo (Med 3), y el 4% manifiesta que rara vez o nunca (Med 2-1) tienen oportunidad, ver tabla 4.3.

En el indicador trabajo en equipo, el 84% de los sujetos consideran que siempre y muy frecuentemente (Med 5-4) se fomenta el trabajo en equipo, el 12% opinan que la empresa a menudo (Med 3) fomenta el trabajo en equipo, y el 4% dice que esto rara vez (Med 2) sucede, ver tabla 4.3.

Tabla 4.3

Resultados de los indicadores de Oportunidades de desarrollo

Aspectos medidos	Mejor percibido	Menos percibido
Indicadores	Porcentaje/mediana	Porcentaje/mediana
Información sobre el proceso de trabajo	64% med (5-4)	26% med (3) 10% med (2-1)
Retroalimentación sobre su desempeño	74% med (5-4)	14% med (3) 12% med (2-1)
Desarrollo del potencial	62% med (5-4)	20% med (3) 18% med (2-1)
Oportunidades en la empresa	90% med (5-4)	6% med (3) 4% med (2-1)
Trabajo en equipo	84% med (5-4)	12% med (3) 4% med (2)

Elaborado por: Sinchiguano (2018)

Fuente: SPSS Statistics V20

Al analizar los cinco indicadores de esta dimensión se observan porcentajes entre 62-90%, los indicadores mejor percibidos con una frecuencia de siempre y muy frecuentemente (Med 5-4) son: oportunidades en la empresa con el 90%, trabajo en equipo con el 84% y retroalimentación sobre su desempeño con el 74%; existen dos indicadores menos percibidos con una frecuencia de (Med 3) son: información sobre el proceso de trabajo con el 36% y desarrollo del potencial con el 38%. Con estos resultados la Gerencia y

Talento Humano, tienen precedentes para brindar información previa al cargo, evaluar y retroalimentar el desempeño y desarrollar el potencial de los trabajadores.

En la dimensión **Conciliación Trabajo-Hogar** se obtienen los siguientes resultados:

En el indicador jornada de trabajo, el 32% de los sujetos consideran que siempre y muy frecuentemente (Med 5-4) la jornada de trabajo se ajusta a las circunstancias personales, el 32% dice que a menudo (Med 3) la jornada se ajusta, el 16% dice que rara vez y nunca (Med 2-1) la jornada es aceptable, ver tabla 4.4.

En el indicador actividades laborales, el 66% de los sujetos consideran que siempre y muy frecuentemente (Med 5-4) pueden contralar las actividades laborales para que no intervengan en las familiares, el 20% expresa que a menudo (Med 3) logran un control, mientras que un 14% dicen que rara vez y nunca (Med 2-1) hacen esto, ver tabla 4.4.

En el indicador uso del tiempo libre, el 60% manifiestan que siempre y muy frecuentemente (Med 5-4) aprovechan el tiempo realizando actividades recreativas, el 24% a menudo (Med 3) las realiza y el 16% rara vez y nunca (Med 2-1) lo hace, ver tabla 4.4.

En el indicador satisfacción con el tiempo dedicado al trabajo, el 94% de los colaboradores dicen que siempre y muy frecuentemente (Med 5-4) se sienten satisfechos con el tiempo dedicado al trabajo, el 4% a menudo (Med 3) se sienten satisfechos y el 2% que rara vez (Med 2) lo están, ver tabla 4.4.

En el indicador satisfacción con el tiempo dedicado a la familia, el 56% de los sujetos manifiestan que siempre y muy frecuentemente (Med 5-4) se sienten satisfechos con la

cantidad de tiempo que dedican a la familia, el 28% expresa que a menudo (Med 3) se sienten satisfechos, y el 16% dicen que rara vez y nunca (Med 2-1) lo están, ver tabla 4.4.

Tabla 4.4

Resultados de los indicadores de Conciliación Trabajo-Hogar

Aspectos medidos	Mejor percibido	Menos percibido
Indicadores	Porcentaje/mediana	Porcentaje/mediana
Jornada de trabajo	32% med (5-4)	32% med (3) 16% med (2-1)
Actividades laborales	66% med (5-4)	20% med (3) 14% med (2-1)
Uso del tiempo libre	60% med (5-4)	24% med (3) 16% med (2-1)
Satisfacción con el tiempo dedicado al trabajo	94% med (5-4)	4% med (3) 2% med (2)
Satisfacción con el tiempo dedicado a la familia	56% med (5-4)	28% med (3) 16% med (2-1)

Elaborado por: Sinchiguano (2018)

Fuente: SPSS Statistics V20

Al analizar los cinco indicadores de esta dimensión, se pueden observar porcentajes entre 32-94%; los indicadores mejor percibidos con una frecuencia de siempre y muy frecuentemente (Med 5-4) son: satisfacción con el tiempo dedicado al trabajo con un 94% y las actividades laborales que realizan con un 66%, por otra parte, los indicadores menos percibidos con frecuencia a rara vez y nunca (Med 3-2) son: uso de tiempo libre con el 40%, satisfacción con el tiempo dedicado a la familia con el 54% y jornada de trabajo con el 32% de los trabajadores quienes consideran que la jornada no es adecuada, es por eso que, el área de Talento Humano debe encontrar la solución para atenuar estos problemas, pues el desequilibrio trabajo-hogar ocasiona que el trabajador este desconcentrado y no cumpla con éxito su trabajo, lo que afecta al cumplimiento de objetivos de toda la organización.

En la dimensión, **Satisfacción con el Empleo** se obtienen los siguientes resultados:

En el indicador sentido de pertenencia, el 96% de los sujetos sostienen que siempre y muy frecuentemente (Med 5-4) se sienten parte de la organización en la que trabajan, el 4% manifiesta a menudo (Med 3) sentirse así, ver tabla 4.5.

Por otra parte, el indicador satisfacción con el trabajo que realiza, el 90% de los colaboradores se sienten siempre y muy frecuentemente (Med 5-4) satisfechos en su cargo, el 10% a menudo (Med 3) se siente satisfecho, ver tabla 4.5.

Asimismo, en el indicador relación con los compañeros, el 92% de los colaboradores siempre y muy frecuentemente (Med 5-4) manifiestan tener buena relación con sus compañeros, el 6% expresa que la relación con sus compañeros a menudo (Med 3) es buena, el 2% dice que rara vez (Med 2) lo es, ver tabla 4.5.

Además, en el indicador relación con el jefe, el 86% de los colaboradores consideran que siempre y muy frecuentemente (Med 5-4) tienen buena relación con su jefe, el 8% de los colaboradores manifiestan que a menudo (Med 3) es así, el 6% afirma que rara vez (Med 2) tienen buena relación con su jefe, ver tabla 4.5.

En el indicador autonomía, el 88% de los colaboradores opinan que siempre y muy frecuentemente (Med 5-4) les permiten trabajar con autonomía, el 6% expresa que esto sucede a menudo (Med 3), el 6% (Med 2) manifiesta que rara vez esto sucede, ver tabla 4.5.

En el indicador oportunidades de progreso, el 74% de los colaboradores manifiestan que siempre y muy frecuentemente (Med 5-4) tienen oportunidades de progreso en la

organización, el 12% considera que a menudo (Med 3) tienen dichas oportunidades, y el 14% afirma que rara vez y nunca (Med 2-1) tienen oportunidades de progreso, ver tabla 4.5.

Tabla 4.5

Resultados de los indicadores de Satisfacción con el Empleo

Aspectos medidos	Mejor percibido	Menos percibido
Indicadores	Porcentaje/mediana	Porcentaje/mediana
Sentido de pertenencia	96% med (5-4)	4% med (3)
Satisfacción con el trabajo que realiza	90% med (5-4)	10% med (3)
Relación con compañeros	92% med (5-4)	6% med (3) 2% med (2)
Relación con el jefe	86% med (5-4)	8% med (3) 6% med (2)
Autonomía	88% med (5-4)	6% med (3) 6% med (2)
Oportunidades de progreso	74% med (5-4)	12% med (3) 14% med (2-1)

Elaborado por: Sinchiguano (2018)

Fuente: SPSS Statistics V20

Al analizar los cinco indicadores de esta dimensión se observa que tienen porcentajes entre 74-96%; los indicadores mejor percibidos con una frecuencia de siempre y frecuentemente (Med 5 y 4) son: autonomía con un 88% de los trabajadores quienes manifiestan se les permite desenvolverse de forma autónoma, el 86% expresan que tienen buena relación con su jefe, el 90% manifiesta que están satisfechos con el cargo que desempeñan, el 92% dicen que la relación con sus compañeros es buena y el 96% expresan sentirse parte de la organización respectivamente; el indicador oportunidades de desarrollo, cuenta con un porcentaje del 74% de los trabajadores considerando que tienen oportunidades dentro de la empresa, sin embargo, este último indicador representa un problema para la organización, pues el 26% no se siente apoyado y se produce una fuga de talentos, una

solución a esto es crear planes de carrera, planes de capacitación y formación, lo que puede ser motivador para el colaborador y le incita a realizar sus funciones de manera óptima, sintiéndose parte de la institución. A continuación, se procede con el análisis por subdimensiones.

Análisis de la calidad de vida laboral por subdimensiones a nivel de toda la cooperativa

En la dimensión **Compensación económica justa y satisfactoria** hay tres subdimensiones, se obtuvieron los siguientes resultados:

La subdimensión remuneración, el 86% de los colaboradores consideran que siempre y muy frecuentemente (Med 5-4) están satisfechos con el proceso de remuneración, el 8% de los colaboradores opina que a menudo (Med 3) se encuentran satisfechos con dicho proceso, y el 6% de los trabajadores rara vez (Med 2) se sienten satisfechos, ver tabla 4.6.

La subdimensión compensación de acuerdo a la calidad de trabajo, el 84% de los trabajadores consideran que siempre y muy frecuentemente (Med 5-4) la compensación está acorde con las actividades, el 14% de los colaboradores opinan que a menudo (Med 3) la compensación justifica las actividades encargadas, el 2% dice que rara vez (Med 2) es así, ver tabla 4.6.

La subdimensión compensación interna, el 70% de los colaboradores opinan que siempre y muy frecuentemente (Med 5-4) la compensación interna es justa, el 18% de los colaboradores expresa que a menudo (Med 3) la compensación interna es proporcional, el 12% señala que rara vez y nunca (Med 2-1) es así, ver tabla 4.6.

Tabla 4.6*Resultados de las subdimensiones de Compensación económica justa y satisfactoria*

Aspectos medidos	Mejor percibido	Menos percibido
Subdimensiones	Porcentaje/mediana	Porcentaje/mediana
Remuneración	86% mediana (5-4)	8% mediana (3) 6% mediana (2)
Compensación de acuerdo a la calidad del trabajo	84% mediana (5-4)	14% mediana (3) 2% mediana (2)
Compensación interna	70% mediana (5-4)	18% mediana (3) 12% mediana (2-1)

Elaborado por: Sinchiguano (2018)**Fuente:** SPSS Statistics V20

Al efectuar el análisis de las subdimensiones, se destaca que tienen una buena percepción por parte de los colaboradores encuestados con porcentajes entre 70-86%, al considerar que siempre y muy frecuentemente (Med 5-4) están conformes con el proceso de remuneración y las funciones designadas. Sin embargo, un 30% de ellos manifiestan que rara vez y nunca (Med 2-1) están conformes con la compensación interna; Gerencia y Talento Humano deben revisar la escala salarial y de acuerdo a las funciones de cada puesto considerar la remuneración para que sea justa para todos, y no cause incomodidades y malas relaciones interpersonales.

En la dimensión **Condiciones de seguridad y salud en el trabajo** hay tres subdimensiones, se obtuvieron los siguientes resultados:

En la subdimensión condiciones físicas, el 94% de los trabajadores consideran que siempre y muy frecuentemente (Med 5-4) están satisfechos con las condiciones físicas de la cooperativa, y el 6% de los colaboradores expresan que a menudo (Med 3) se sienten conformes, ver tabla 4.7.

En la subdimensión seguridad e higiene, el 90% de los trabajadores se sienten siempre y muy frecuentemente (Med 5-4) conformes respecto a la seguridad e higiene en la

cooperativa, el 4% de los colaboradores discrepa al decir que a menudo (Med 3) se sienten satisfechos, y el 6% de los trabajadores rara vez y nunca (Med 2-1) están conformes, ver tabla 4.7.

En la subdimensión riesgos psicosociales, el 92% de los colaboradores siempre y muy frecuentemente (Med 5-4) están conformes con las condiciones y situaciones en las que realizan su trabajo, el 6% de los trabajadores expresa que a menudo (Med 3) están de acuerdo, y el 2% de los sujetos manifiesta que rara vez (Med 2) lo están, ver tabla 4.7.

Tabla 4.7

Resultados de las subdimensiones de Condiciones de seguridad en el trabajo

Aspectos medidos	Mejor percibido	Menos percibido
Subdimensiones	Porcentaje/mediana	Porcentaje/mediana
Condiciones físicas	94% mediana (5-4)	6% mediana (3)
Seguridad e higiene	90% mediana (5-4)	4% mediana (3) 6% mediana (2-1)
Riesgos psicosociales	92% mediana (5-4)	6% mediana (3) 2% mediana (2)

Elaborado por: Sinchiguano (2018)

Fuente: SPSS Statistics V20

Al efectuar el análisis de las subdimensiones, se destaca que tienen una buena percepción por parte de los colaboradores encuestados con porcentajes entre 90-94%, al considerar que siempre y muy frecuentemente (med 5-4) están conformes con las condiciones de seguridad en el trabajo. Apenas un 10% de los colaboradores consideran que rara vez y nunca (Med 2-1) están conformes con la seguridad e higiene, este es un factor al que se le debe prestar atención, pues al mantener los espacios de trabajo limpios y adecuados para el trabajador, los socios y clientes se brinda buena impresión de la imagen de la institución y para los trabajadores se evita la propagación de enfermedades.

En la dimensión **Oportunidades de desarrollo** hay tres subdimensiones, se obtuvieron los siguientes resultados:

En la subdimensión Información y retroalimentación, el 76% de los sujetos encuestados considera que siempre y muy frecuentemente (Med 5-4) cuentan con una adecuada retroalimentación e información del cargo que ocupan, el 18% de los colaboradores dice que a menudo (Med 3) se les proporciona información y retroalimentación, y el 6% de los trabajadores expresa que rara vez y nunca (Med 2-1) esto ocurre, ver tabla 4.8.

En la subdimensión Desarrollo en la empresa, el 84% de los colaboradores expresa que siempre y muy frecuentemente (Med 5-4) tienen oportunidades de desarrollo en la empresa, un 10% opina que a menudo (Med 3) la empresa les proporciona estas oportunidades, un 4% considera que rara vez (Med 2) ocurre eso, ver tabla 4.8.

En la subdimensión Integración social en la organización, el 84% de los colaboradores manifiestan que siempre y muy frecuentemente (Med 5-4) la empresa fomenta el trabajo en equipo, el 12% expresa que a menudo (Med 3) lo hace, y el 4% opina que rara vez (Med 2) esto sucede, ver tabla 4.8.

Al llevar a cabo el análisis de las subdimensiones, se destaca que tienen una buena percepción por parte de los colaboradores encuestados con porcentajes entre 76-84%, manifiestan que siempre y muy frecuentemente (med 5-4) tiene oportunidades de desarrollo, que se les provee de información y retroalimentación, que les permiten desarrollarse e integrarse en la empresa. Sin embargo, una parte de los colaboradores con porcentajes entre (16-24%) expresan que a menudo y rara vez (med 3-2) tienen oportunidades de desarrollo. Una de las soluciones puede ser la creación de planes de

carrera, encontrar el sucesor idóneo para capacitarlo y formarlo, eso motiva al resto del personal.

Tabla 4.8

Resultados de las subdimensiones de Oportunidades de desarrollo

Aspectos medidos	Mejor percibido	Menos percibido
Subdimensiones	Porcentaje/mediana	Porcentaje/mediana
Información y retroalimentación	76% mediana (5-4)	18% mediana (3) 6% mediana (2-1)
Desarrollo en la empresa	84% mediana (5-4)	10% mediana (3) 6% mediana (2)
Integración social en la organización	84% mediana (5-4)	12% mediana (3) 4 % mediana (2)

Elaborado por: Sinchiguano (2018)

Fuente: SPSS Statistics V20

Análisis de la calidad de vida laboral por dimensión a nivel de toda la cooperativa

En la variable **calidad de vida laboral** existen cinco dimensiones, al efectuar el análisis se obtuvieron los siguientes resultados:

En la dimensión compensación económica justa y satisfactoria, el 82% de los trabajadores consideran que siempre y muy frecuentemente (Med 5-4) están de acuerdo con el proceso de compensación de la cooperativa, el 12% de los colaboradores opinan que a menudo (Med 3) se sienten conformes, y el 6% (Med 2) dice que rara vez están de acuerdo.

En la dimensión condiciones de seguridad en el trabajo, el 94% de los trabajadores se sienten siempre y muy frecuentemente (Med 5-4) seguros y conformes en la institución, el 4% dice que a menudo (Med 3) lo están, y el 2% opina que rara vez (Med 2) se sienten seguros.

En la dimensión oportunidades de desarrollo, el 86% de los colaboradores opinan que siempre y muy frecuentemente (Med 5-4) cuentan con las oportunidades para

desarrollarse en la empresa, un 4% de los trabajadores dice que a menudo (Med 3) cuentan con dichas oportunidades y un 8% opinan que esto sucede rara vez (Med 2).

En la dimensión conciliación trabajo-hogar, el 68% de los colaboradores consideran que siempre y muy frecuentemente logran un equilibrio entre trabajo-familia [el 36% de ellos opinan que es muy frecuentemente (Med 4), unido al 32% que se encuentra en la escala 5], el 20% opina que a menudo (3) lo hacen, y el 12% dice que rara vez y nunca (2-1) pueden hacerlo.

En la dimensión satisfacción con el empleo el 98% de los trabajadores considera que siempre y muy frecuentemente (Med 5-4) están satisfechos con su puesto de trabajo en la institución, un 2% opina que se siente a menudo (Med 3) de esa manera.

Tabla 4.9

Resultado las dimensiones de calidad de vida laboral a nivel de la cooperativa

Aspectos medidos	Mejor percibido	Menos percibido
Dimensiones	Porcentaje/mediana	Porcentaje/mediana
Compensación económica	82% med (5-4)	12% med (3) 6% med (2)
Condiciones de Seguridad	94% med (5-4)	4% med (3) 2% med (2)
Oportunidades de desarrollo	86% med (5-4)	4% med (3) 8% med (2-1)
Conciliación trabajo-hogar	68% med (5-4)	20% med (3) 12% med (2-1)
Satisfacción con el Empleo	98% med (5-4)	2 % med (3)

Elaborado por: Sinchiguano (2018)

Fuente: SPSS Statistics V20

4.2. Análisis de la calidad de vida laboral por jerarquías

Análisis de la calidad de vida laboral por indicadores según la percepción de los jefes

En la dimensión **Compensación económica justa y satisfactoria**, los resultados son los siguientes:

El 80% de los jefes sienten que siempre y muy frecuentemente (Med 5-4) reciben una parte justa de las ganancias que produce la organización, el 13,3% de los jefes consideran que a menudo (Med 3) es así, el 6,7% de los jefes manifiestan que rara vez (Med 2) ocurre esto, ver tabla 4.10.

El 80% de los jefes se sienten siempre y muy frecuentemente (Med 5-4) satisfechos con el sueldo que reciben, y un 20% considera que a menudo (Med 3) se sienten así, ver tabla 4.10.

El 73,3% de los jefes consideran que siempre y muy frecuentemente (Med 5-4) sus responsabilidades y funciones justifican el sueldo que reciben, el 20% de ellos dicen que a menudo (Med 3) es así, y el 6,7% de los jefes opinan que rara vez (Med 2) es así, ver tabla 4.10.

El 53,3% de los jefes consideran que siempre y muy frecuentemente (Med 5-4) los trabajadores de mayor rendimiento reciben una paga superior, el 26,7% de ellos manifiestan que a menudo (Med 3) sucede esto, y el 20% de los jefes expresan que rara vez y nunca (Med 2-1) ocurre esta situación, ver tabla 4.10.

El 66,6% de los jefes se sienten siempre y muy frecuentemente (Med 5-4) satisfechos con la distribución de sueldos en la empresa, el 13,3% de los jefes opinan que a menudo lo están, el 20% de los jefes están conformes rara vez y nunca (Med 2-1), ver tabla 4.10.

Al analizar los indicadores, se obtienen porcentajes entre 53,3-80%, los indicadores mejores percibidos son pago de utilidades y satisfacción con el salario, con el 80% de los jefes quienes consideran que siempre y muy frecuentemente (med 5-4) reciben una parte justa de las utilidades, además de sentirse satisfechos con el salario que perciben,

además 73,3% de los jefes están conformes con las funciones que les son asignadas. El 46,7% y el 33,3% de los jefes consideran que a veces (Med 3) están conformes con la distribución interna de salarios y con el hecho de que a mayor rendimiento mayor remuneración. Se debe trabajar en conjunto con la administración y gerencia para trabajar en las debilidades de los jefes y sus inconformidades, Talento Humano, Gerencia y Jefes departamentales deben revisar el manual de funciones, pues si no hay conformidad y concordancia entre las actividades que realiza y el cargo, se produce ambigüedad lo que ocasiona que no se cumplan con los objetivos de manera individual y grupal.

Tabla 4.10

Resultados de los indicadores de Compensación económica según la percepción de los jefes

Aspectos medidos	Mejor percibido	Menos percibido
Indicadores	Porcentaje/mediana	Porcentaje/mediana
Pago de utilidades	80% med (5-4)	13,3% med (3) 6,7 % med (2)
Percepción de satisfacción con el salario	80% med (5-4)	20% med (3)
Funciones asignadas	73,3% med (5-4)	20% med (3) 6,7% med (2)
Rendimiento superior	53,3% med (5-4)	26,7% med (3) 20% med (2-1)
Proporcionalidad interna de salarios	66,6% med (5-4)	13,3% med (3) 20% med (2-1)

Elaborado por: Sinchiguano (2018)

Fuente: SPSS Statistics V20

En la dimensión **Condiciones de seguridad en el trabajo**, los resultados son los siguientes:

El 93,3% de los jefes consideran que siempre y muy frecuentemente (Med 5-4) el lugar de trabajo está correctamente iluminado, el 6,7% de los jefes considera que a menudo (Med 3) lo está, ver tabla 4.11.

El 80% de los jefes piensan que siempre y muy frecuentemente (Med 5-4) la infraestructura de la organización es segura, y el 20% de ellos considera que a menudo (Med 3) lo es, ver tabla 4.11.

El 95,4% de los jefes manifiesta que siempre y muy frecuentemente (Med 5-4) la organización se ocupa de la señalización en las instalaciones, y el 6,6% de los jefes considera que la organización lo hace a menudo (Med 3), ver tabla 4.11.

El 93,3% de los jefes expresa que siempre y muy frecuentemente (Med 5-4) las instalaciones están diseñadas con el fin de evitar accidentes, el 6,7% de los jefes opinan que a menudo (Med 1) es así, ver tabla 4.11.

El 100% de los jefes siente que siempre y muy frecuentemente (Med 5-4) las cosas le funcionan bien, ver tabla 4.11.

Al analizar los indicadores de esta dimensión se observan porcentajes entre 80-100%, el 93,3% de los jefes consideran que siempre y muy frecuentemente (med 5-4) están conformes con la iluminación y con la prevención de accidentes laborales en la cooperativa, el 95,4% y el 100% de los jefes manifiestan que siempre y muy frecuentemente (med 5-4) la organización tiene una adecuada señalización y que se sienten bien respecto a las condiciones de seguridad que ofrece la cooperativa. El indicador menos percibido es Diseño ergonómico, pues el 20% de los jefes consideran que a veces (med 3) su puesto de trabajo es ergonómico y les permite desenvolverse, en este punto Talento Humano debe mejorar las condiciones físicas en cuanto a escritorios, sillas, equipos informáticos e infraestructura, al reconocer esas necesidades se evitan lesiones o enfermedades profesionales.

Tabla 4.11

Resultados de los indicadores de Condiciones de seguridad en el trabajo según la percepción de los jefes

Aspectos medidos	Mejor percibido	Menos percibido
Indicadores	Porcentaje/mediana	Porcentaje/mediana
Iluminación	93,3% med (5-4)	6,7 % med (3)
Diseño ergonómico	80% med (5-4)	20% med (3)
Señalización correcta	95,4% med (5-4)	6,6% med (3)
Accidentes laborales	93,3% med (5-4)	6,7% med (1)
Bienestar general	100% med (5-4)	

Elaborado por: Sinchiguano (2018)

Fuente: SPSS Statistics V20

En la dimensión **Oportunidades de desarrollo**, los resultados son los siguientes:

Para iniciar con estos resultados cabe recalcar que se habla de jefes inmediatos, y el único jefe que los asesora o puede darles indicaciones claves es el Gerente General pues es la autoridad máxima para ellos.

El 60% de los jefes consideran que siempre y muy frecuentemente (Med 5-4) reciben información sobre el cargo que desempeñan, el 20% de ellos opinan que a menudo (Med 3) se les proporciona dicha información, y el 20% de los jefes dicen que esto ocurre rara vez (Med 2), ver tabla 4.12.

El 46,6% de los jefes manifiestan que siempre y muy frecuentemente (Med 5-4) reciben información sobre su progreso, el 46,7% de ellos opinan que a menudo (Med 3) la reciben, y el 6,7% de los jefes consideran que rara vez (Med 2) es así, ver tabla 4.12.

El 66,6% de los jefes expresan que siempre y muy frecuentemente (Med 5-4) reciben ayuda por parte de su jefe superior para desarrollar su potencial, el 13,3% de ellos

consideran que a menudo (Med 3) sucede esto, y el 20% opina que rara vez (Med 2) se da esto, ver tabla 4.12.

El 80% de los jefes consideran que siempre y muy frecuentemente (Med 5-4) tienen la oportunidad de desarrollarse profesionalmente en la cooperativa, el 13,3% de ellos manifiestan que a menudo (Med 3) tienen la oportunidad, y el 6,7% de los jefes expresan que rara vez (Med 2) la tienen, ver tabla 4.12.

El 73,3% de los jefes manifiestan que siempre y muy frecuentemente (Med 5-4) la empresa fomenta el trabajo en equipo, el 20% de ellos consideran que a menudo (Med 3) es así, y un 6,7% de los jefes expresan que rara vez (Med 2) se fomenta el trabajo en equipo, ver tabla 4.12.

Al efectuar el análisis de estos indicadores, se observan porcentajes entre 46,6-80%, los indicadores mejor percibidos son trabajo en equipo y oportunidades en la empresa, con porcentajes de 73,3% y 80% respectivamente, y consideran que siempre y muy frecuentemente (med 5-4) están satisfechos, el 44% de los jefes manifiestan que a veces (med 3) están conformes con el apoyo que reciben por parte de su jefe y con la información que se les brinda para desempeñarse, por último, el 46,7% de los jefes afirma que rara vez (med 3) reciben retroalimentación sobre su desempeño. Es por ello que es importante realizar evaluaciones de desempeño enfocada en el desarrollo de competencias, pues se les motiva a desarrollarlas y se evalúa el proceso, con esto se conoce si el trabajador es idóneo o no para el cargo, lo que favorece al cumplimiento de objetivos.

Tabla 4.12

Resultados de los indicadores de Oportunidades de desarrollo según la percepción de los jefes

Aspectos medidos	Mejor percibido	Menos percibido
Indicadores	Porcentaje/mediana	Porcentaje/mediana
Información sobre el proceso de trabajo	60% med (5-4)	20% med (3) 20% med (2)
Retroalimentación sobre su desempeño	46,6% med (5-4)	46,7% med (3) 6,7% med (2)
Desarrollo del potencial	66,6% med (5-4)	13,3% med (3) 20% med (2)
Oportunidades en la empresa	80% med (5-4)	13,3% med (3) 6,7% med (2)
Trabajo en equipo	73,3% med (5-4)	20% med (3) 6,7% med (2)

Elaborado por: Sinchiguano (2018)

Fuente: SPSS Statistics V20

En la dimensión **Conciliación trabajo-hogar**, los resultados son los siguientes:

El 53,3% de los jefes consideran que siempre y muy frecuentemente (Med 5-4) la jornada de trabajo se ajusta a sus circunstancias personales, el 26,7% de los jefes consideran que a menudo (Med 3) la jornada se ajusta, y el 20% manifiestan que rara vez (Med 2) la jornada les permite realizar actividades de índole personal, ver tabla 4.13.

El 60% de los jefes expresan que siempre y muy frecuentemente (Med 5-4) mantienen control en las actividades trabajo-hogar, el 26,7% de los jefes evaluados dicen que a menudo (Med 3) controlan estas dos esferas, y el 13,3% manifiestan que rara vez (Med 2) pueden hacerlo, ver tabla 4.13.

Un 83,3% de los jefes consideran que siempre y muy frecuentemente (Med 5-4) aprovechan del tiempo libre para efectuar algún tipo de actividad recreativa, el 13,3% de los jefes afirman que a menudo (Med 3) realizan algún tipo de actividad, y el 13,4% de ellos opinan que rara vez o nunca (Med 2-1) ejecuta actividad, ver tabla 4.13.

El 93,3% de los jefes dicen que siempre y muy frecuentemente (Med 5-4) se sienten satisfechos con la cantidad de tiempo que dedican a su trabajo, un 6,7% de ellos afirman que a menudo (Med 3) se siente conforme con lo mencionado anteriormente, ver tabla 4.13.

El 40% de los jefes expresan sentirse siempre y muy frecuentemente (Med 5-4) satisfechos con la cantidad de tiempo que le dedican a su familia, el 46,7% de ellos manifiestan que a menudo (Med 3) se sienten conformes, y el 13,3% dice que rara vez (Med 2) existe dicha satisfacción, ver tabla 4.13.

Tabla 4.13

Resultados de los indicadores de Conciliación trabajo-hogar según la percepción de los jefes

Aspectos medidos	Mejor percibido	Menos percibido
Indicadores	Porcentaje/mediana	Porcentaje/mediana
Jornada de trabajo	53,3% med (5-4)	26,7% med (3) 20% med (2)
Actividades laborales	60% med (5-4)	26,7% med (3) 13,3% med (2)
Uso del tiempo libre	83,3% med (5-4)	13,3% med (3) 13,4% med (2-1)
Satisfacción tiempo dedicado al trabajo	93,3% med (5-4)	6,7% med (3)
Satisfacción tiempo dedicado a la familia	40% med (5-4)	46,7% med (3) 13,3% med (2)

Elaborado por: Sinchiguano (2018)

Fuente: SPSS Statistics V20

Al efectuar el análisis de los indicadores, se obtienen porcentajes entre 40-93,3%, los cuatro indicadores mejor percibidos son dedicación al tiempo libre y satisfacción con el tiempo dedicado al trabajo, con porcentajes de 83,3% y 93,3% que indican que siempre y muy frecuentemente están satisfechos con ello, después el 53,3% y 60% de los jefes expresan que siempre y muy frecuentemente, estos dos aspectos deben ser revisados por

el área de Talento humano para que se maneje un equilibrio y el trabajador pueda realizarse en ambos aspectos.

En la dimensión, **Satisfacción con el Empleo** se obtienen los siguientes resultados:

El 93,3% de los jefes sostienen que siempre y muy frecuentemente (Med 5-4) se sienten parte de la organización, el 6,7% manifiesta que a menudo (Med 3) se siente así, ver tabla 4.14.

El 86,7% de los jefes se sienten siempre y muy frecuentemente (Med 5-4) satisfechos en su cargo, el 13,3% a menudo (Med 3) se sienten satisfechos, ver tabla 4.14.

El 86,7% de los jefes manifiestan que siempre y muy frecuentemente (Med 5-4) tienen buena relación con sus compañeros, el 13,3% expresan que a menudo (Med 3) es buena, ver tabla 4.14.

El 93,4% de los jefes consideran que siempre y muy frecuentemente (Med 5-4) tienen buena relación con la máxima autoridad, el 6,6% de los jefes manifiestan que a menudo (Med 3) es así, ver tabla 4.14.

El 93,3% de los jefes opinan que siempre y muy frecuentemente (Med 5-4) les permiten trabajar con autonomía, el 6,7% expresan que esto sucedo a menudo (Med 3), ver tabla 4.14.

El 80% de los jefes manifiestan que siempre y muy frecuentemente (Med 5-4) tienen oportunidades de progreso en la organización, el 13,7% considera que a menudo (Med 3) tienen dichas oportunidades, y el 6,7% afirma que rara vez (Med 2) tienen oportunidades de progreso, ver tabla 4.14.

Tabla 4.14

Resultados de los indicadores de Satisfacción con el empleo según la percepción de los jefes

Aspectos medidos	Mejor percibido	Menos percibido
Indicadores	Porcentaje/mediana	Porcentaje/mediana
Sentido de pertenencia	93,3% med (5-4)	6,7% med (3)
Satisfacción con el trabajo que realiza	86,7% med (5-4)	13,3% med (3)
Relación con los compañeros	86,7% med (5-4)	13,3% med (3)
Relación con el jefe	93,4% med (5-4)	6,6% med (3)
Autonomía	93,3% med (5-4)	6,7% med (3)
Oportunidades de desarrollo	80% med (5-4)	13,3% med (3)
		6,7% med (2)

Elaborado por: Sinchiguano (2018)

Fuente: SPSS Statistics V20

Al efectuar el análisis de los indicadores, se observa que existe buena percepción por parte de los jefes, pues tienen porcentajes entre (80-93%), los jefes se sienten parte de la organización, están satisfechos con las funciones que realizan, tienen buena relación con sus compañeros, trabajan con autonomía, y tienen oportunidades de desarrollo, esto muestra que los jefes respecto a esta dimensión se sienten conformes y satisfechos.

Análisis de la calidad de vida laboral por dimensiones según la percepción de los jefes

En la variable **calidad de vida laboral**, al efectuar el análisis por dimensiones según la percepción de los jefes, se obtuvieron los siguientes resultados:

En la dimensión compensación económica justa y satisfactoria, el 73,3% de los jefes consideran que siempre y muy frecuentemente (Med 5-4) están de acuerdo con el proceso de compensación de la cooperativa, el 26,7% de los jefes opinan que a menudo (Med 3) se sienten conformes, ver tabla 4.15.

En la dimensión condiciones de seguridad en el trabajo, el 93,3% de los jefes se sienten siempre y muy frecuentemente (Med 5-4) seguros y conformes en la institución, el 6,7% dice que a menudo (Med 3) lo están, ver tabla 4.15.

En la dimensión oportunidades de desarrollo, el 86,7% de los jefes opinan que siempre y muy frecuentemente (Med 5-4) cuentan con las oportunidades para desarrollarse en la empresa, un 6,7% de los jefes dicen que a menudo (Med 3) cuentan con dichas oportunidades y el 6,7% opinan que esto sucede rara vez (Med 2), ver tabla 4.15.

En la dimensión conciliación trabajo-hogar, el 66,7% de los jefes consideran que siempre y muy frecuentemente (Med 5-4) logran un equilibrio entre trabajo-familia, el 26,7% opinan que a menudo (Med 3) lo hacen, y el 6,7% dice que rara vez (Med 2) pueden hacerlo, ver tabla 4.15.

En la dimensión satisfacción con el empleo el 100% de los jefes manifiestan que siempre y muy frecuentemente (Med 5-4) están satisfechos con su puesto de trabajo en la institución, ver tabla 4.15.

Tabla 4.15

Resultado las dimensiones de calidad de vida laboral según la percepción de los jefes

Aspectos medidos	Mejor percibido	Menos percibido
Dimensiones	Porcentaje/mediana	Porcentaje/mediana
Compensación económica	73,3% med (5-4)	26,7% med (3)
Condiciones de Seguridad	93,3% med (5-4)	6,7% med (3)
Oportunidades de desarrollo	86,7% med (5-4)	6,7% med (3) 6,7% med (2)
Conciliación trabajo-hogar	66,7% med (5-4)	26,7% med (3) 6,7% med (2)
Satisfacción con el Empleo	100% med (5-4)	

Elaborado por: Sinchiguano (2018)

Fuente: SPSS Statistics V20

Al efectuar el análisis por dimensiones de la calidad de vida laboral, se destaca que las dimensiones tienen una buena percepción por parte de los colaboradores encuestados con porcentajes entre (66,7-100%), la dimensión que se debe atenuar es Conciliación trabajo-

hogar, pues un 36% a menudo y rara vez (Med 2-3) mantienen un equilibrio entre trabajo-familia. Las otras dimensiones tienen porcentajes de aceptación positivos.

Análisis de calidad de vida laboral por indicadores según la percepción de los subordinados

En la dimensión **Compensación económica justa y satisfactoria** se obtienen los siguientes resultados:

El 77,1% de los subordinados manifiestan que siempre y muy frecuentemente (Med 5-4) reciben una porción justa de las ganancias que produce la cooperativa, el 8,6% de los subordinados expresan que a menudo (Med 3) se sienten satisfechos, el 14,3% expresa que rara vez y nunca (Med 2-1) es así, ver tabla 4.16.

El 85,7% de los subordinados expresan que siempre y muy frecuentemente (Med 5-4) están satisfechos con el sueldo que reciben, el 2,9% consideran que a menudo (Med 3) se sienten conformes, y el 11,4% de los subordinados manifiestan sentirse conformes rara vez o nunca (Med 2-1), ver tabla 4.16.

El 77,2% de los subordinados consideran que siempre y muy frecuentemente (Med 5-4) las responsabilidades y funciones asignadas justifican el sueldo que reciben, el 17,1% expresan que a menudo (Med 3) sucede dicho fenómeno, y el 3,8% de ellos manifiestan estar rara vez y nunca (Med 2-1) de acuerdo con lo mencionado, ver tabla 4.16.

El 80% de los subordinados creen que siempre y muy frecuentemente (Med 5-4) los empleados de mayor rendimiento reciben una paga superior, el 11,4% de los subordinados manifiesta que esto sucede a menudo (Med 3), y el 8,6% expresan que esto sucede rara vez (Med 2), ver tabla 4.16.

El 71,4% de los subordinados se sienten siempre y muy frecuentemente (Med 5-4) satisfechos la distribución de sueldos en la cooperativa, el 17,1% de los subordinados siente a menudo (Med 3) conformidad con la remuneración interna, y el 11,4% expresa sentirse rara vez (Med 2) satisfecho, ver tabla 4.16.

Tabla 4.16

Resultado los indicadores de Compensación económica según la percepción de los subordinados

Aspectos medidos	Mejor percibido	Menos percibido
Indicadores	Porcentaje/mediana	Porcentaje/mediana
Pago de utilidades	77,1% med (5-4)	8,6% med (3) 14,3% med (2-1)
Percepción de satisfacción con el salario	85,7% med (5-4)	2,9% med (3) 11,4% med (2-1)
Funciones asignadas	77,2% med (5-4)	17,1% med (3) 3,8% med (2-1)
Rendimiento superior	80% med (5-4)	11,4% med (3) 8,6% med (2)
Proporcionalidad interna de salarios	71,4% med (5-4)	17,1% med (3) 11,4% med (2)

Elaborado por: Sinchiguano (2018)

Fuente: SPSS Statistics V20

Al efectuar el análisis de los indicadores, se constata que existe un porcentaje significativo de colaboradores que percibieron de mejor manera los indicadores de esta dimensión, un 80% de los subordinados siente que la cooperativa realiza un proceso de compensación económica que es justo y satisfactorio para ellos, y tan solo un 20% expresa no sentirse conformes por lo que este pequeño porcentaje debería ser atendido por parte de Gerencia, Talento Humano y el Departamento Financiero para solucionar sus molestias.

En la dimensión **Condiciones de seguridad en el trabajo** se obtienen los siguientes resultados:

El 91,4% de los subordinados consideran que siempre y muy frecuentemente (Med 5-4) el lugar de trabajo está correctamente iluminado, el 8,6% manifiesta que a menudo (Med 3) lo está, ver tabla 4.17.

El 85,8% de los subordinados expresan que siempre y muy frecuentemente (Med 5-4) la infraestructura de la organización es segura, un 11,4% considera que a menudo (Med 3) lo es, el 2,9% expresa que la organización nunca (Med 1) es segura, ver tabla 4.17.

El 91,4% de los subordinados manifiestan que siempre y muy frecuentemente (Med 5-4) la organización se ocupa de la señalización en las instalaciones, el 5,7% de ellos opinan que a menudo (Med 3) lo hacen, y el 2,9% de los trabajadores expresan que rara vez (Med 2) la cooperativa se encarga de esto, ver tabla 4.17.

El 88,6% de los subordinados consideran que siempre y muy frecuentemente (Med 5-4) las instalaciones están diseñadas con el fin de evitar accidentes, un 5,7% de ellos manifiestan que a menudo (Med 3) es así, y el 5,8% de subordinados considera que rara vez y nunca (Med 2-1) las instalaciones están bien diseñadas, ver tabla 4.17.

El 88,6% de los subordinados concibe que siempre y muy frecuentemente mente (Med 5-4) las cosas le funcionan bien, un 8,6% de ellos manifiestan que a menudo (Med 3) se siente bien, y un 2,9% expresa no sentirse bien nunca (Med 1), ver tabla 4.17.

Al efectuar el análisis de los indicadores, se obtiene que dichos indicadores son bien percibidos por el personal evaluado, existe gran conformidad en cuantos las condiciones del puesto de trabajo, de instalaciones, de seguridad, del bienestar en la institución, sin embargo, existe un 10% que no está conforme y en el cual la administración debería enfocarse y tratar de encontrar el foco del problema y darle una solución.

Tabla 4.17

Resultado los indicadores de Condiciones de seguridad en el trabajo según la percepción de los subordinados

Aspectos medidos	Mejor percibido	Menos percibido
Indicadores	Porcentaje/mediana	Porcentaje/mediana
Iluminación	91,4% med (5-4)	8,6% med (3)
Diseño ergonómico	85,8% med (5-4)	11,4% med (3)
Señalización correcta	91,4% med (5-4)	2,9% med (1)
Accidentes laborales	88,6% med (5-4)	5,7% med (3)
Bienestar general	88,6% med (5-4)	2,9% med (1)

Elaborado por: Sinchiguano (2018)

Fuente: SPSS Statistics V20

En la dimensión **Oportunidades de desarrollo** se obtienen los siguientes resultados:

El 77,2% de los subordinados manifiestan que siempre y muy frecuentemente (Med 5-4) les proporcionan información para el cargo que desempeñan, el 11,4% de ellos opinan que eso ocurre a menudo (Med 3), y el 11,5% manifiesta que esto pasa rara vez o nunca (Med 2-1), ver tabla 4.18.

El 68,6% de los subordinados dicen que siempre y muy frecuentemente (Med 5-4) les proporcionan información sobre su progreso, el 20% de ellos opinan que esto pasa a menudo (Med 3), y el 11,4% considera que esta situación se da rara vez o nunca (Med 2-1), ver tabla 4.18.

El 60% de los subordinados consideran que siempre y muy frecuentemente (Med 5-4) les proporcionan la ayuda necesaria para desarrollar su potencial, el 22,9% de ellos consideran que a menudo (Med 3) hacen eso, y un 17,1% de los colaboradores opina que esto pasa rara vez y nunca (Med 2-1), ver tabla 4.18.

El 94,3% de los subordinados consideran que siempre y muy frecuentemente (Med 5-4) tienen la oportunidad de desarrollarse profesionalmente en la empresa, el 2,9% de ellos considera que esta oportunidad se da a menudo (Med 3), y el 2,9% de los colaboradores expresa que nunca (Med 1) tienen oportunidades de desarrollarse en la cooperativa, ver tabla 4.18.

El 85,7% de los subordinados manifiestan que siempre y muy frecuentemente (Med 5-4) la empresa fomenta el trabajo en equipo, el 11,4% de ellos consideran que esto pasa a menudo (Med 3), y el 2,9% de los subordinados expresa que rara vez (Med 2) fomentan el trabajo en equipo, ver tabla 4.18.

Tabla 4.18

Resultado los indicadores de Oportunidades de desarrollo según la percepción de los subordinados.

Aspectos medidos	Mejor percibido	Menos percibido
Indicadores	Porcentaje/mediana	Porcentaje/mediana
Información sobre el proceso de trabajo	77,2% med (5-4)	11,4% med (3) 11,5% med (2-1)
Retroalimentación sobre su desempeño	68,6% med (5-4)	20% med (3) 11,4% med (2-1)
Desarrollo del potencial	60% med (5-4)	22,9% med (3) 17,1% med (2-1)
Oportunidades en la empresa	94,3% med (5-4)	2,9% med (3) 2,9% med (1)
Integración social en la organización	85,7% med (5-4)	11,4% med (3) 2,9% med (2)

Elaborado por: Sinchiguano (2018)

Fuente: SPSS Statistics V20

Al llevar a cabo el análisis, se obtienen los resultados que el 65% de los subordinados considera que siempre y muy frecuentemente mente esto se da de forma positiva, pero el otro 40% se encuentra en una disputa entre una ocurrencia de a menudo y rara vez o incluso nunca, y esa población que no se siente conforme es con la que se debe trabajar de manera inmediata, pese a eso consideran que tienen oportunidades de desarrollo con

un 94,3% y se siente conforme con el hecho de que la empresa fomente el trabajo en equipo.

En la dimensión **Conciliación trabajo-hogar**, se obtienen los siguientes resultados:

El 51,5% de los subordinados manifiesta que siempre y muy frecuentemente (Med 5-4) la jornada de trabajo se ajusta a sus circunstancias personales, un 34,3% de ellos opina que a menudo (Med 3) la jornada se ajusta, y un 14,3% de los subordinados expresa que esta jornada rara vez y nunca (Med 2-1) acoplar a sus circunstancias, ver tabla 4.19.

El 68,6% de los subordinados expresan que siempre y muy frecuentemente (Med 5-4) controlan que las actividades laborales no intervengan en las actividades familiares, un 17,1% de ellos opina que a menudo pueden controlarlas, y un 14,3% de los subordinados dice que rara vez y nunca (Med 2-1) logran un control de estas dos esferas, ver tabla 4.19.

El 54,3% de los subordinados siempre y muy frecuentemente (Med 5-4) realizan actividades recreativas, el 28,6% de ellos expresa que a menudo las realizan, y un 17,2% de los subordinados rara vez y nunca (Med 2-1) realizan actividades recreativas, ver tabla 4.19.

El 62,9% de los subordinados se sienten siempre y muy frecuentemente (Med 5-4) satisfechos con la cantidad de tiempo que dedica a su trabajo, un 20% de ellos a menudo (Med 3) lo siente así, y el 17,1% de los subordinados manifiesta que se sienten conformes rara vez y nunca (Med 2-1), ver tabla 4.19.

El 94,2% de los subordinados se sienten siempre y muy frecuentemente satisfechos con el tiempo que le dedica a su familia, el 2,9% de ellos a menudo (Med 3) se siente conforme,

y el 2,9% de los subordinados manifiesta que rara vez (Med 2) se siente bien con el tiempo que le dedica a su familia, ver tabla 4.19.

Tabla 4.19

Resultado los indicadores de Conciliación trabajo-hogar según la percepción de los subordinados

Aspectos medidos	Mejor percibido	Menos percibido
Indicadores	Porcentaje/mediana	Porcentaje/mediana
Jornada de trabajo	51,5% med (5-4)	34,3% med (3) 14,3% med (2-1)
Actividades laborales	68,6% med (5-4)	17,1% med (3) 14,3% med (2-1)
Uso del tiempo libre	54,3% med (5-4)	28,6% med (3) 17,2% med (2-1)
Satisfacción con el tiempo dedicado al trabajo	62,9% med (5-4)	20% med (3) 17,1% med (2-1)
Satisfacción con el tiempo dedicado a la familia	94,2% med (5-4)	2,9% med (3) 2,9% med (2)

Elaborado por: Sinchiguano (2018)

Fuente: SPSS Statistics V20

En la dimensión **Satisfacción con el empleo**, se obtienen los siguientes resultados:

El 97,1% de los subordinados expresan sentirse siempre y muy frecuentemente (Med 5-4) parte de la organización, un 2,9% de ellos manifiesta que a menudo (Med 3) se sienten parte, ver tabla 4.20.

El 91,4% de los subordinados se siente siempre y muy frecuentemente (Med 5-4) satisfecho desempeñando su cargo, el 8,6% de ellos dice sentirse así a menudo (Med 3), ver tabla 4.20.

El 94,3% de los subordinados considera tener una relación buena con sus compañeros siempre y muy frecuentemente (Med 5-4), el 2,9% de ellos opina que a menudo (Med 3) la relación es buena, y un 2,9% dice que lo es rara vez (Med 2), ver tabla 4.20.

El 82,9% de los subordinados considera que siempre y muy frecuentemente (Med 5-4) la relación con su jefe inmediato le permite realizar sus funciones, el 11,4% de ellos opina que a menudo (Med 3) es así, y un 5,7% manifiesta que rara vez (Med 2), ver tabla 4.20.

Tabla 4.20

Resultado los indicadores de Satisfacción con el empleo según la percepción de los subordinados

Aspectos medidos	Mejor percibido	Menos percibido
Indicadores	Porcentaje/mediana	Porcentaje/mediana
Sentido de pertenencia	97,1% med (5-4)	2,9% med (3)
Satisfacción con el trabajo que realiza	91,4% med (5-4)	8,6% med (3)
Relación con compañeros	94,3% med (5-4)	2,9% med (3)
		2,9% med (2)
Relación con el jefe	82,9% med (5-4)	11,4% med (3)
		5,7% med (2)
Autonomía	88,9% med (5-4)	8,6% med (3)
		5,7% med (2)
Oportunidades de progreso	71,4% med (5-4)	11,4% med (3)
		17,1% med (2-1)

Elaborado por: Sinchiguano (2018)

Fuente: SPSS Statistics V20

El 88,9% de los subordinados dice que siempre y muy frecuentemente (Med 5-4) en la cooperativa tiene la oportunidad de realizar su trabajo de forma autónoma, el 8,6% de ellos considera que eso pasa a menudo (Med 3), y un 5,7% de los subordinados cree que se da rara vez (Med 2), ver tabla 4.20.

El 71,4% de los subordinados considera que siempre y muy frecuentemente (Med 5-4) tiene oportunidades de progreso en la organización, el 11,4% opina que a menudo (Med 3) las tiene, y un 17,1% de los subordinados opina que rara vez y nunca (Med 2-1) tienen oportunidades de progreso, ver tabla 4.20.

4.3. Diagnóstico del desempeño laboral

Análisis de los resultados del desempeño laboral por indicadores a nivel de la cooperativa

Se analiza la variable desempeño laboral en los sujetos encuestados, para ello se utiliza el estadístico (mediana), a partir de la aplicación del cuestionario de 18 preguntas, analizadas en escala de Likert (1 Nunca, 2 Rara vez, 3 Algunas veces, 4 Casi siempre y 5 Siempre).

El análisis se realiza en dos niveles, en primer lugar, se analizan los indicadores mejor y peor percibidos y, en segundo lugar, las dimensiones mejor y peor percibidas.

En la dimensión **Calidad del trabajo**, los resultados obtenidos son los siguientes:

En el indicador cumplimiento de disposiciones, el 54% de los trabajadores considera que casi siempre (Med 4) cumplen con las disposiciones para el control de lavado de activos, el 42% manifiesta que algunas veces (Med 3) lo hace y el 4% rara vez (Med 2) cumple dicha disposición, ver tabla 4.21.

El indicador manejo los recursos, los trabajadores consideran que el 46% de los subordinados casi siempre (Med 4) tienen un manejo transparente, el 48% algunas veces (Med 3) lo hace, y el 6% rara vez (Med 2) lo hace, ver tabla 4.21.

Los colaboradores consideran que el 38% tienen casi siempre (Med 4) un manejo oportuno de los recursos, el 48% algunas veces (Med 3) es así, y el 14% que rara vez (Med 2) lo hace, ver tabla 4.21.

Los colaboradores manifiestan que el 38% de los subordinados tienen casi siempre (Med 4) un manejo eficiente de los recursos, el 52% algunas veces (Med 3) lo hace de esa forma, y el 10% rara vez (Med 2) lo hace, ver tabla 4.21.

Los colaboradores consideran que 22% tienen casi siempre (Med 4) un manejo eficiente de los recursos, el 72% que algunas veces (Med 3) lo hace de esa forma, y el 6% rara vez (Med 2) lo hace, ver tabla 4.21.

Los colaboradores consideran que un 52% de las actividades que realizan casi siempre (Med 4) contribuyen al cumplimiento de los objetivos, y el 48% que algunas veces (Med 3) contribuyen, ver tabla 4.21.

Los colaboradores consideran que el 40% casi siempre (Med 4) usan el Sistema Financiamiento de manera adecuada, el 48% algunas veces (Med 3) lo usa de tal manera y el 12% rara vez (Med 2) lo usa así, ver tabla 4.21.

Los colaboradores opinan que el 38% los servicios que ofrece la cooperativa casi siempre (Med 4) tienen en cuenta las necesidades de los clientes, el 56% dice que algunas veces (Med 3) lo hacen, el 6% dice que rara vez (Med 2), ver tabla 4.21.

Los colaboradores manifiestan que el 34% los productos que ofrece la cooperativa casi siempre (Med 4) tienen en cuenta las necesidades de los clientes, un 52% dice que algunas veces (Med 3) las tienen en cuenta, y el 14% dice que rara vez (Med 2) es así, ver tabla 4.21.

Los colaboradores opinan que el 34% casi siempre (Med 4) cuenta con un cronograma de trabajo, el 52% algunas veces (Med 3) cuenta con eso, y el 14% rara vez (Med 2) lo hace, ver tabla 4.21.

En el indicador cumplimiento en los plazos establecidos, los colaboradores manifiestan que el 46% casi siempre (Med 4) cumplen con los objetivos en los plazos establecidos, el

50% algunas veces (Med 3) cumple en el tiempo, y el 4% rara vez (Med 2) lo hace, ver tabla 4.21.

Tabla 4.21

Resultados de los indicadores de Calidad del trabajo a nivel de la cooperativa

Aspectos medidos	Mejor percibido	Menos percibido
Indicadores	Porcentaje/mediana	Porcentaje/mediana
Cumplimiento de disposiciones	54% med (4)	42% med (3) 4% med (2)
	46% med (4)	48% med (3) 6% med (2)
Manejo de los recursos	38% med (4)	48% med (3) 14% med (2)
	38% med (4)	52% med (3) 10% med (2)
	22% med (4)	72% med (3) 6% med (2)
Cumplimiento de procesos	52% med (4)	48% med (3)
Tecnología empleada	40% med (4)	48% med (3) 12% med (2)
Servicios	38% med (4)	56% med (3) 6% med (2)
Productos	34% med (4)	52% med (3) 14% med (2)
Planificación del trabajo	42% med (4)	46% med (3) 12% med (2)
Cumplimiento en los plazos establecidos	46% med (4)	50% med (3) 4% med (2)
Asistencia y puntualidad	28% med (4)	56% med (3) 16% med (2)

Elaborado por: Sinchiguano (2018)

Fuente: SPSS Statistics V20

En el indicador asistencia y puntualidad, los colaboradores expresan que el 28% casi siempre (Med 4) asiste con puntualidad a la institución, el 56% que algunas veces (Med 3) asisten puntuales, y el 16% que rara vez (Med 2) lo hace, ver tabla 4.21.

Al efectuar el análisis de los indicadores, se obtiene que la percepción por parte de los trabajadores es baja pues tiene porcentajes entre (22-54%), respecto al cumplimiento de

disposiciones el 42% de los subordinados algunas veces (Med 3) lo hace, esto representa un perjuicio pues es importante el control de lavado de activos en actividades financieras, el 72% de los subordinados algunas veces (Med 3) manejan de forma eficiente los recursos, el 56% de la población considera algunas veces (Med 3) los servicios y productos tienen en cuenta las necesidades de los clientes, el 28% de los subordinados asisten casi siempre (Med 4) puntuales al trabajo, todas estas deficiencias deben tratarse con Gerencia, Talento Humano y los trabajadores se les debe inducir al cargo de esa manera explicar las funciones del cargo, controlar el ausentismo con sanciones para concientizar sobre la puntualidad, en cuanto a manejo de recursos instruir en optimización puesto que representa una pérdida para la institución.

En la dimensión **Colaboración**, los resultados obtenidos son los siguientes:

En el indicador ambiente de trabajo, los colaboradores consideran que el 60% casi siempre (Med 4) su entorno les permite desenvolverse, el 40% considera que algunas veces (Med 3) es así, ver tabla 4.22.

En el indicador relaciones interpersonales, los colaboradores manifiestan que el 32% de los casi siempre (Med 4) tienen una buena relación con sus compañeros, el 58% dice que algunas veces (Med 3) existe buena relación y el 10% dice que rara vez (Med 2) tienen buena relación, ver tabla 4.22.

En el indicador trabajo en equipo, los colaboradores consideran que el 46% casi siempre (Med 4) realizan trabajos en equipo de forma óptima, el 44% algunas veces (Med 3) lo hace así, y el 10% rara vez (Med 2) lo hace, ver tabla 4.22.

Tabla 4.22*Resultados de los indicadores de Colaboración a nivel de la cooperativa*

Aspectos medidos	Mejor percibido	Menos percibido
Indicador	Porcentaje/mediana	Porcentaje/mediana
Ambiente de trabajo armónico	60% med (4)	40% med (3)
Relaciones interpersonales	32% med (4)	58% med (3) 10% med (2)
Trabajo en equipo	46% med (4)	44% med (3) 10% med (2)

Elaborado por: Sinchiguano (2018)**Fuente:** SPSS Statistics V20

Al llevar a cabo el análisis, se observa que la percepción de los trabajadores es media, pues tienen porcentajes entre (32-60%). El 58% de los subordinados algunas veces (Med 3) tienen buena relación con sus compañeros, es por ese motivo que el trabajar en equipo puede resultar complicado, por ende, el ambiente de trabajo será poco armónico. Talento Humano debe encargarse de realizar actividades de integración entre todas las áreas, donde se promulgue el trabajo en conjunto para la consecución de metas organizacionales.

En la dimensión **Cumplimiento de Objetivos**, se obtienen los siguientes resultados:

En el indicador optimización del tiempo, los colaboradores opinan que el 56% casi siempre (Med 4) cumplen con los objetivos antes de lo planificado, el 32% expresa que algunas veces (Med 3) cumplen antes de tiempo, y el 12% manifiesta que rara vez (Med 2) lo hacen, ver tabla 4.23.

En el indicador optimización de recursos, los colaboradores opinan que el 36% casi siempre (Med 4) optimizan los recursos que la organización les brinda, el 56% manifiesta que algunas veces (Med 3) optimizan y el 8% expresa que rara vez (Med 2) lo hacen, ver tabla 4.23.

En el indicador cumplimiento de normas, los colaboradores opinan que el 12% casi siempre (Med 4) cumplen con las normas internas de la organización, el 56% opina que algunas veces (Med 3) cumplen con dichas normas, y el 32% expresa que rara vez (Med 2) lo hacen, ver tabla 4.23.

En el indicador desarrollo de competencias, los colaboradores opinan que el 32% casi siempre (Med 4) desarrollan competencias que fortalecen su formación, el 52% manifiesta que algunas veces (Med 3) han desarrollado competencias, y el 16% manifiesta que rara vez (Med 2) lo hacen, ver tabla 4.23.

Al llevar a cabo el análisis de los indicadores, se observa que la percepción de los individuos es media, pues los porcentajes se encuentran entre (12-46%). Con 12% en (Med 4) el cumplimiento de normas y procedimientos es el indicador peor percibido, el reglamento interno debe ponerse en práctica y de no ser así proponer alguna sanción, esto ocasiona que el cumplimiento de objetivos se lleve a cabo en mayor tiempo. El desarrollo de competencias 52% (Med 3) algunas veces se da, cuando el jefe debe preocuparse por desarrollar las habilidades de su subordinado para mostrar su verdadero potencial.

Tabla 4.23

Resultados de los indicadores de Cumplimiento de objetivos a nivel de la cooperativa

Aspectos medidos	Mejor percibido	Menos percibido
Indicador	Porcentaje/mediana	Porcentaje/mediana
Optimización del tiempo	56% med (4)	32% med (3) 12% med (2)
Optimización de los recursos	36% med (4)	56% med (3) 8% med (2)
Cumplimiento normas y procedimientos	12% med (4)	56% med (3) 32% med (2)
Desarrollo de competencias	32% med (4)	52% med (3) 16% med (2)

Elaborado por: Sinchiguano (2018)

Fuente: SPSS Statistics V20

Análisis de resultados del desempeño laboral por dimensiones a nivel de la cooperativa

En la dimensión Calidad del trabajo, el 42% de los trabajadores consideran que casi siempre (Med 4) mantienen calidad en su trabajo, el 56% manifiesta que algunas veces (Med 3) es así, y el 2% opina que rara vez (Med 2) lo hace. ver tabla 4.24.

En la dimensión Colaboración, el 44% de los trabajadores manifiestan que casi siempre (Med 4) trabajan en conjunto con su entorno, el 52% de los colaboradores opinan que algunas veces (Med 3) pueden colaborar con su entorno, y el 4% manifiesta que rara vez (Med 2) es así, ver tabla 4.24.

En la dimensión Cumplimiento de objetivos, el 42% de los trabajadores consideran que casi siempre (Med 4) cumplen con los objetivos en los plazos establecidos, el 56% de los trabajadores opinan que algunas veces (Med 3) es así, y el 2% que rara vez (Med 2) los cumplen ver tabla 4.24.

Tabla 4.24

Resultados de las dimensiones del Desempeño Laboral

Aspectos a medir	Mejor percibido	Menos percibido
Dimensiones	Porcentaje/mediana	Porcentaje/mediana
Calidad del trabajo	42%med (4)	56% med (3) 2%med (2)
Colaboración	44%med (4)	52% med (3) 4%med (2)
Cumplimiento de objetivos	42%med (4)	56% med (3) 2%med (2)

Elaborado por: Sinchiguano (2018)

Fuente: SPSS Statistics V20

Al efectuar el análisis, se observa que las dimensiones son menor percibidas por parte de los colaboradores, pues tienen porcentajes entre (56-42%) que son medios bajos, de estas tres dimensiones Colaboración cuenta con el 44% de percepción, Cumplimiento de

objetivos y Calidad del trabajo cuentan con el 42%, se puede revisar un análisis más preciso en los indicadores de cada una de las dimensiones para poder atenuar las dificultades.

4.4. Análisis del desempeño laboral por jerarquías

Se realiza el análisis del desempeño laboral por jerarquías para encontrar las diferencias entre jefes y subordinados. Los resultados son los siguientes:

Análisis del desempeño laboral por indicadores según la percepción de los jefes

A continuación, se muestran los resultados de la evaluación del desempeño laboral de los jefes y se hace en el primer nivel de indicadores, para terminar con el análisis del desempeño laboral de los jefes por dimensiones.

Los resultados encontrados en los indicadores de la dimensión **calidad de trabajo** son los siguientes:

En el indicador cumplimiento de disposiciones, el 53,3% los jefes consideran casi siempre (Med 4) cumplir con las disposiciones para el control de lavado de activos, mientras que un 46,7% algunas veces (Med 3) lo hace, ver tabla 4.25.

Respecto al manejo los recursos el 33,3% de los jefes consideran tener casi siempre (Med 4) un manejo adecuado de los recursos, y un 66,7% de los jefes dicen que algunas veces (Med 3) es así, ver tabla 4.25.

En cuanto al cumplimiento de procesos, los jefes consideran que un 46,7% de las actividades que realizan casi siempre (Med 4) contribuyen al cumplimiento de los objetivos, y un 53,3% que algunas veces (Med 3) contribuyen, ver tabla 4.25.

Con respecto a la tecnología utilizada en la cooperativa, el 13,3% los jefes consideran que casi siempre (Med 4) al usar el sistema Financiamiento ofrecen un servicio adecuado a los clientes, un 86,7% cree que algunas veces (Med 3) el sistema es útil, ver tabla 4.25.

Al hablar de los servicios y productos que ofrece la cooperativa, el 40% de los jefes opinan que los servicios que ofrece la cooperativa casi siempre (Med 4) tienen en cuenta las necesidades de los clientes, un 60% de los jefes dicen que algunas veces (Med 3) esto es así, ver tabla 4.25.

Respecto a la planificación del trabajo, un 40% de los jefes consideran que casi siempre (Med 4) cuenta con un cronograma de trabajo, el otro 46,7% algunas veces (Med 3) cuenta con dicha planificación, y un 13,3% rara vez (Med 2) realizan esto, ver tabla 4.25.

En cuanto al cumplimiento en los plazos establecidos, el 40% de los jefes dicen que casi siempre (Med 4) cumple con los objetivos en los plazos establecidos, un 60% de ellos algunas veces (Med 3) lo hacen así, ver tabla 4.25.

En el indicador asistencia y puntualidad, el 20% de los jefes opinan que casi siempre (Med 4) asisten con puntualidad a la institución, un 73,3% de ellos dicen que algunas veces (Med 3) asisten puntual, y un 6,7% que rara vez (Med 2) lo hacen, ver tabla 4.25.

Al efectuar el análisis de los indicadores, se obtiene que son percibidos en un porcentaje de 13-53%, por lo que se deben tomar medidas en cuanto a la tecnología empleada, pues todos los colaboradores deben manejar el sistema vigente para ofrecer un servicio óptimo a los clientes, además se debe concientizar con charlas, talleres el manejo de los recursos que posee la institución, por último, controlar los ausentismos con sanciones para empezar, después pueden ser llamados de atención verbales.

Tabla 4.25

Resultados de los indicadores de Calidad del trabajo según la percepción de los jefes

Aspectos medidos	Mejor percibido	Menos percibido
Indicador	Porcentaje/mediana	Porcentaje/mediana
Cumplimiento de disposiciones	53,3% med (4)	46,7% med (3)
Manejo de los recursos económicos	33,3% med (4)	66,7% med (3)
Cumplimiento de procesos	46,7% med (4)	53,3% med (3)
Tecnología empleada	13,3% med (4)	86,7% med (3)
Servicios y productos	40% med (4)	60% med (3)
Planificación del trabajo	40% med (4)	46,7% med (3) 113,3% med (2)
Cumplimiento en los plazos establecidos	40% med (4)	60% med (3)
Asistencia y puntualidad	20% med (4)	73,3% med (3) 6,7% med (2)

Elaborado por: Sinchiguano (2018)

Fuente: SPSS Statistics V20

En la **dimensión colaboración**, se obtienen los siguientes resultados:

En el indicador ambiente de trabajo: el 66,7% de los jefes consideran que casi siempre (Med 4) el ambiente les permite desarrollarse, y el 33,3% de ellos consideran que algunas veces (Med 3) el ambiente es óptimo para desarrollarse, ver tabla 4.26.

En el indicador relaciones interpersonales, el 26,7% de los jefes consideran que casi siempre (Med 4) tienen una buena relación con sus compañeros, el 66,7% dicen que algunas veces (Med 3) existe buena relación, y el 6,7% dicen que rara vez (Med 2) tienen una buena relación, ver tabla 4.26.

En el indicador trabajo en equipo, el 40% de los jefes consideran que casi siempre (Med 4) realizan trabajos en equipo de forma óptima, el 60% de los jefes opinan que algunas veces (Med 3) lo hace, ver tabla 4.26.

El análisis por indicador, demuestra que un 26,7% casi siempre (Med 4) tienen buenas relaciones interpersonales, y el 40% casi siempre (Med 4) trabaja en equipo de manera óptima, aquí claramente se observa como una tiene relación con otro, es por eso que

integrando a los jefes y subordinados se puede conseguir que se compartan experiencias laborales y personales, que fomenten la unión.

Tabla 4.26

Resultados de los indicadores de Colaboración según la percepción de los jefes

Aspectos medidos	Mejor percibido	Menos percibido
Indicador	Porcentaje/mediana	Porcentaje/mediana
Ambiente de trabajo armónico	66,7% med (4)	33,3% med (3)
Relaciones interpersonales	26,7% med (4)	66,7% med (3)
		6,7% med (2)
Trabajo en equipo	40% med (4)	60% med (3)

Elaborado por: Sinchiguano (2018)

Fuente: SPSS Statistics V20

En la dimensión **Cumplimiento de objetivos**, se obtienen los siguientes resultados:

En el indicador Optimización del tiempo, el 53,3% de los jefes consideran que casi siempre (Med 4) cumplen con los objetivos antes de lo planificado, un 46,7% de los jefes opinan que algunas veces (Med 3) lo hacen antes de tiempo, ver tabla 4.27.

Con respecto a la optimización de recursos, el 33,3% los jefes opinan que casi siempre (Med 4) optimizan los recursos que la organización les brinda, un 66,7% que algunas veces (Med 3) optimizan, ver tabla 4.27.

Tabla 4.27

Resultados de los indicadores de Cumplimiento de objetivos según la percepción de los jefes

Aspectos medidos	Mejor percibido	Menos percibido
Indicador	Porcentaje/mediana	Porcentaje/mediana
Optimización del tiempo	53,3% med (4)	46,7% med (3)
Optimización de los recursos	33,3% med (4)	66,7% med (3)
Cumplimiento normas y procedimientos	13,3% med (4)	60% med (3)
		26,7% med (2)
Desarrollo de competencias	40% med (4)	53,3% med (3)
		6,7% med (2)

Elaborado por: Sinchiguano (2018)

Fuente: SPSS Statistics V20

Con relación al cumplimiento de normas, un 13,3% de los jefes casi siempre (Med 4) cumplen con las normas internas de la organización, un 60% de ellos opinan que algunas veces (Med 3) cumple con dichas normas, y un 26,7% manifiestan que rara vez (Med 2) lo hace, ver tabla 4.27.

Referente al desarrollo de competencias, un 40% de los jefes opinan que casi siempre (Med 4) han desarrollado competencias que fortalezcan su formación, por otra parte, un 53,3% manifiestan que algunas veces (Med 3) han logrado esto, y un 6,7% de ellos dicen que rara vez (Med 2) lo han hecho, ver tabla 4.27.

Al efectuar el análisis de indicadores de esta dimensión, se observa que el 13,3% de los jefes casi siempre (Med 4) cumplen con las normas y procedimientos, lo cual es preocupante pues desencadena acciones de irresponsabilidad con sus subordinados, de incumplimiento, la optimización de recursos con un 33,3% los jefes manifiestan que casi siempre (Med 4) lo hacen, se debe poner énfasis al cumplimiento de los objetivos, un trabajo en conjunto con todas las áreas permite conocer las deficiencias y actuar sobre ellas.

Análisis del desempeño laboral por dimensiones según la percepción de los jefes

En la dimensión Calidad del trabajo, el 40% de los jefes consideran que casi siempre (Med 4) tienen un rendimiento óptimo en la empresa, un 60% de ellos consideran que algunas veces (Med 3) se desempeñan de forma adecuada, ver tabla 4.28.

En la dimensión Colaboración el 40% consideran que casi siempre (Med 4) trabajan en forma conjunta sin complicaciones, mientras que un 60% de los jefes opinan que algunas veces (Med 3) pueden colaborar con su entorno, ver tabla 4.28.

En la dimensión Cumplimiento de objetivos el 53,3% de los jefes consideran que casi siempre (Med 4) cumplen con los objetivos en los plazos establecidos, y un 46,7% de los jefes opinan que algunas veces (Med 3) cumplen los objetivos, ver tabla 4.28.

Tabla 4.28

Resultados de las dimensiones del Desempeño Laboral según la percepción de los jefes

Aspectos medidos	Mejor percibido	Menos percibido
Dimensiones	Porcentaje/mediana	Porcentaje/mediana
Calidad del trabajo	40% med (4)	60% med (3)
Colaboración	40% med (4)	60% med (3)
Cumplimiento de objetivos	53,3% med (5-4)	46,7% med (3)

Elaborado por: Sinchiguano (2018)

Fuente: SPSS Statistics V20

Análisis del desempeño laboral por indicadores según la percepción de los subordinados

Los resultados encontrados en los indicadores de la dimensión **Calidad de trabajo** son los siguientes:

En el indicador cumplimiento de disposiciones, el 54,3% de los subordinados consideran casi siempre (Med 4) cumplen con las disposiciones para el control de lavado de activos, mientras que un 46,7% algunas veces (Med 3) lo hace, ver tabla 4.29.

Respecto al manejo los recursos el 40% de los subordinados consideran tener casi siempre (Med 4) un manejo adecuado de los recursos, y un 51,7% de los subordinados dicen que algunas veces (Med 3) es así, y el 2,9% de los subordinados consideran que rara vez el manejo es adecuado, ver tabla 4.29.

En cuanto al cumplimiento de procesos, el 54,3% de las actividades que realizan casi siempre (Med 4) contribuyen al cumplimiento de los objetivos, y el 45,7% manifiesta que algunas veces (Med 3) contribuyen, ver tabla 4.29.

Con respecto a la tecnología, el 51,4% los subordinados consideran que casi siempre (Med 4) al usar el sistema Financiamiento ofrecen un servicio adecuado a los clientes, el 31,4% cree que algunas veces (Med 3) el sistema es útil, y el 17,1% manifiesta que rara vez (Med 2) lo es, ver tabla 4.29.

Al hablar de los servicios y productos que ofrece la cooperativa, el 51,4% de los subordinados opinan que los servicios que ofrece la cooperativa casi siempre (Med 4) tienen en cuenta las necesidades de los clientes, el 48,6% de los subordinados dicen que algunas veces (Med 3) esto es así, ver tabla 4.29.

Tabla 4.29

Resultados de los indicadores de Calidad del trabajo según la percepción de los subordinados

Aspectos medidos	Mejor percibido	Menos percibido
Indicador	Porcentaje/mediana	Porcentaje/mediana
Cumplimiento de disposiciones	54,3% med (4)	40% med (3)
Manejo de los recursos económicos	40% med (4)	5,7% med (2)
Cumplimiento de procesos	54,3% med (4)	57,1% med (3)
Tecnología empleada	51,4% med (4)	2,9% med (2)
Servicios y productos	51,4% med (4)	45,7% med (3)
Planificación del trabajo	42,9% med (4)	31,4% med (3)
Cumplimiento en los plazos establecidos	48,6% med (4)	17,1% med (2)
Asistencia y puntualidad	48,6% med (3)	45,7% med (3)
		5,7% med(2)
	31,4% med (4)	48,6% med (3)
		20% med (2)

Elaborado por: Sinchiguano (2018)

Fuente: SPSS Statistics V20

Respecto a la planificación del trabajo, un 42,9% de los subordinados consideran que casi siempre (Med 4) cuenta con un cronograma de trabajo, el 45,7% consideran que algunas veces (Med 3) cuenta con dicha planificación, y el 11,4% opina que rara vez (Med 2) realiza esto, ver tabla 4.29.

En cuanto al cumplimiento en los plazos establecidos, el 48,6% de los subordinados dicen que casi siempre (Med 4) cumplen con los objetivos en los plazos establecidos, el 45,7% de ellos algunas veces (Med 3) lo hacen, y el 5,7% opinan que rara vez (Med 2) cumplen a tiempo, ver tabla 4.29.

En el indicador asistencia y puntualidad, el 31,4% de los subordinados opinan que casi siempre (Med 4) asisten con puntualidad a la institución, el 48,6% de ellos dicen que algunas veces (Med 3) asisten puntual, y el 20% que rara vez (Med 2) lo hace, ver tabla 4.29.

En la dimensión **Colaboración**, se obtienen los siguientes resultados:

En el indicador ambiente de trabajo: un 57,1 % de los subordinados consideran que casi siempre (Med 4) el ambiente les permite desarrollarse, y el 33,3% consideran que algunas veces (Med 3) el ambiente es óptimo para desarrollarse, ver tabla 4.30.

Tabla 4.30

Resultados de los indicadores de Colaboración según la percepción de los subordinados

Aspectos medidos	Mejor percibido	Menos percibido
Indicador	Porcentaje/mediana	Porcentaje/mediana
Ambiente de trabajo armónico	51,7% med (4)	42,9% med (3)
Relaciones interpersonales	34,3% med (4)	54,3% med (3)
Trabajo en equipo	48,6% med (4)	11,4% med (2)
		37,1% med (3)
		14,3% med (2)

Elaborado por: Sinchiguano (2018)

Fuente: SPSS Statistics V20

Respecto a las relaciones interpersonales, un 34,3% de los subordinados consideran que casi siempre (Med 4) tienen una buena relación con sus compañeros, un 54,3,7% dicen que algunas veces (Med 3) es así y el 11,4% dicen que rara vez (Med 2) tienen una buena relación, ver tabla 4.30.

Del mismo modo con respecto al trabajo en equipo, el 48,6% de los subordinados consideran que casi siempre (Med 4) realizan trabajos en equipo de forma óptima, el 37,1% de los subordinados opinan que algunas veces (Med 3) lo hacen, y el 14,3% manifiesta que rara vez (Med 2) lo hacen, ver tabla 4.30.

En la dimensión **Cumplimiento de Objetivos**, se obtienen los siguientes resultados:

respondiendo al indicador optimización del tiempo, el 57,1% de los subordinados consideran que casi siempre (Med 4) cumplen con los objetivos antes de lo planificado, un 25,7% de los subordinados opinan que algunas veces (Med 3) lo hacen antes de tiempo, y el 17,1% de ellos consideran que rara vez (Med 2) lo hacen, ver tabla 4.31.

Con respecto a la optimización de recursos, el 37,1% los subordinados manifiestan que casi siempre (Med 4) optimizan los recursos que la organización les brinda, el 51,4% consideran que algunas veces (Med 3) optimizan, y el 11,4% que rara vez (Med 2) optimizan, ver tabla 4.31.

Tabla 4.31

Resultados de los indicadores de Cumplimiento de objetivos según la percepción de los subordinados

Aspectos medidos	Mejor percibido	Menos percibido
Indicador	Porcentaje/mediana	Porcentaje/mediana
Optimización del tiempo	57,1% med (4)	25,7% med (3) 17,1% med (2)
Optimización de los recursos	37,1% med (4)	51,4% med (3) 11,4% med (2)
Cumplimiento normas y procedimientos	11,4% med (4)	54,3% med (3) 34,3% med (2)
Desarrollo de competencias	28,6% med (4)	51,4% med (3) 20% med (2)

Elaborado por: Sinchiguano (2018)

Fuente: SPSS Statistics V20

Con relación al cumplimiento de normas, un 11,4% de los subordinados casi siempre (Med 4) cumplen con las normas internas de la organización, un 54,3% de ellos opinan que algunas veces (Med 3) cumple con dichas normas, y un 34,3% manifiestan que rara vez (Med 2) lo hace, ver tabla 4.32.

Referente al desarrollo de competencias, un 28,6% de los subordinados opinan que casi siempre (Med 4) han desarrollado competencias que fortalezcan su formación, el 51,4% manifiestan que algunas veces (Med 3) han logrado esto, y el 20% de ellos dicen que rara vez (Med 2) lo han hecho, ver tabla 4.32.

Análisis del desempeño laboral por dimensiones según la percepción de los subordinados

En la dimensión **Calidad del trabajo**, el 42,9% de los subordinados consideran que casi siempre (Med 4) tienen un rendimiento óptimo en la empresa, el 54,3% de ellos opinan que algunas veces (Med 3) se desempeñan de forma adecuada, y el 2,9% de ellos manifiestan que rara vez (Med 2) lo hacen, ver tabla 4.32.

En la dimensión **Colaboración** el 45,7% de los subordinados consideran que casi siempre (Med 4) trabajan en forma conjunta sin complicaciones, el 48,6% opinan que algunas veces (Med 3) pueden colaborar con su entorno, y el 5,7% de ellos manifiestan que rara vez (Med 2) lo hacen, ver tabla 4.32.

En la dimensión **Cumplimiento de objetivos** el 37,1% de los subordinados consideran que casi siempre (Med 4) cumplen con los objetivos en los plazos establecidos, y el 60% opinan que algunas veces (Med 3) cumplen los objetivos, y un 2,9% expresan que rara vez (Med 2) lo hacen, ver tabla 4.32.

Tabla 4.32

Resultados de las dimensiones del desempeño laboral según la percepción de los subordinados

Aspectos medidos	Mejor percibido	Menos percibido
Dimensiones	Porcentaje/mediana	Porcentaje/mediana
Calidad del trabajo	42,9% med (4)	54,3% med (3) 2,9% med (2)
Colaboración	45,7% med (4)	48,6 med (3) 5,7 med (2)
Cumplimiento de objetivos	37,1% med (4)	60% med (3) 2,9 med (2)

Elaborado por: Sinchiguano (2018)

Fuente: SPSS Statistics V20

Análisis de la calidad de vida laboral por dimensiones a nivel de cooperativa, jefes y subordinados

Después de realizar el análisis a nivel de la cooperativa y por jerarquías, se realiza un análisis en conjunto para conocer las dimensiones mejor y peor percibidas, por parte de jefes, subordinados y toda la cooperativa, ver tabla 4.33.

Al efectuar análisis de las dimensiones mejor y peor percibidas por parte de jefes, subordinados y toda la cooperativa, con una frecuencia de siempre y muy frecuentemente (Med 5-4) son: condiciones de seguridad con el 93,3%, el 86,7% de los jefes sienten que tiene oportunidades de desarrollo, el 73,3% se sienten satisfechos con la compensación que ofrece la cooperativa, el 66,7% de los jefes mantienen equilibrio el trabajo y la familia, y el 100% de los jefes están satisfechos con el empleo.

Aquí hay dos dimensiones claves a trabajar, la compensación y conciliación trabajo hogar, gerencia y talento humano deben trabajar en conjunto para atenuar esta problemática, realizando actividades que incluyan a la familia, y reconociendo el trabajo del colaborador y dar incentivos a los mejores empleados.

Por otra parte, el que los jefes se sientan satisfechos desempeñando su cargo es un plus para la cooperativa, pues son las cabezas de cada área, y el centro no funciona de manera adecuada, las pequeñas partes tampoco lo harán. Así que se debe mantener a los jefes capacitados y formados en su campo para que, de esa manera puedan guiar y desarrollar a sus subordinados.

Tabla 4.33

Resultados la calidad de vida laboral por dimensiones a nivel de cooperativa, jefes y subordinados

Población	Aspectos medidos	Mejor percibido	Menos percibido
	Dimensiones	Porcentaje/mediana	Porcentaje/mediana
Jefes	Compensación económica justa y satisfactoria	73,3% med (5-4)	26,7% med (3)
	Condiciones de seguridad en el trabajo	93,3% med (5-4)	6,7 % med (3)
	Oportunidades de desarrollo	86,7% med (5-4)	6,7% med (3) 6,7% med (2)
	Conciliación trabajo-hogar	66,7% med (5-4)	26,7% med (3) 6,7 % med (2)
	Satisfacción con el empleo	100% med (5-4)	
	Subordinados	Compensación económica justa y satisfactoria	85,8% med (5-4)
Condiciones de seguridad en el trabajo		94,3% med (5-4)	2,9% med (3) 2,9% med (2)
Oportunidades de desarrollo		88,5% med (5-4)	2,9% med (3) 8,6% med (2-1)
Conciliación trabajo-hogar		68,5% med (5-4)	17,1% med (3) 14,3% med (2-1)
Satisfacción con el empleo		97,1% med (5-4)	2,9% med (3)
Cooperativa		Compensación económica justa y satisfactoria	82% med (5-4)
	Condiciones de seguridad en el trabajo	94% med (5-4)	4% med (3) 2% med (2)
	Oportunidades de desarrollo	86% med (5-4)	4% med (3) 8% med (2-1)
	Conciliación trabajo-hogar	68% med (5-4)	20% med (3) 12% med (2-1)
	Satisfacción con el empleo	98% med (5-4)	2 % med (3)

Elaborado por: Sinchiguano (2018)

En cuanto a la percepción de los subordinados, las dimensiones mejor percibidas con una frecuencia de siempre y muy frecuentemente (Med 5-4) son: Compensación económica justa y satisfactoria con el 85,8%, Condiciones de seguridad en el trabajo con el 94,3%, Oportunidades de desarrollo con el 88,5% y Satisfacción con el empleo 97,1%, solo una dimensión tiene percepción baja y es Conciliación trabajo-hogar con el 68,5%. En esa dimensión es en la que la Cooperativa debe apoyar a los subordinados, pues en muchos de los casos tienen que trabajar algunas horas extras, lo que ocasiona problemas en el área familiar, lograr la integración de la familia sería una buena opción, con eventos donde trabajo y familia participen.

Análisis del desempeño laboral por dimensiones a nivel de cooperativa, jefes y subordinados

El análisis del desempeño se hace por jefes, subordinados y toda la cooperativa, con este análisis se quiere conocer las dimensiones mejores y peores percibidas, ver tabla 4.34.

Al efectuar el análisis del Desempeño Laboral en los tres niveles se obtienen los siguientes resultados: Jefes y Subordinados se mantienen en una frecuencia de a veces (Med 3) en las dimensiones de: Calidad de trabajo y Colaboración con el 60%, la diferencia se encuentra en la dimensión Cumplimiento de objetivos con el 53,3% en mediana (Med 5-4) lo cual es positivo para los jefes, puesto que ellos son la cabeza y en sus manos se encuentra la guía para el cumplimiento de los objetivos de sus subordinados.

Los subordinados tienen mejor percepción con una frecuencia de siempre y muy frecuentemente (Med 5-4) en las siguientes dimensiones: Calidad del trabajo con el 42,9% y 45,7% en Colaboración, la dimensión Cumplimiento de objetivos con el 37,1%, aquí se presenta una problemática, pues los jefes aseguran que el cumplimiento de objetivos es

positivo, mientras los subordinados no lo captan de esa manera, por lo que se debe buscar técnicas para lograr una comunicación asertiva en ambas partes.

En cuanto a nivel de la cooperativa, se observa que los resultados son favorables pues cuentan con porcentajes de 98% en las tres dimensiones, se considera que el trabajo en equipo a nivel de toda la organización funciona, pero se debe trabajar en los estratos y atenuar las falencias que se presenten.

Tabla 4.34

Resultados del desempeño laboral por dimensiones a nivel de cooperativa, jefes y subordinados

	Aspectos medidos	Mejor percibido	Peor percibido
Población	Dimensiones	Porcentaje/mediana	Porcentaje/mediana
Jefes	Calidad del trabajo	40% med (4)	60% med (3)
	Colaboración	40% med (4)	60% med (3)
	Cumplimiento de objetivos	53,3% med (5-4)	46,7% med (3)
Subordinados	Calidad del trabajo	42,9% med (4)	54,3% med (3) 2,9% med (2)
	Colaboración	45,7% med (4)	48,6% med (3) 5,7% med (2)
	Cumplimiento de objetivos	37,1% med (4)	60% med (3) 2,9% med (2)
Cooperativa	Calidad del trabajo	42% (med 4)	56% med (3) 2% med (2)
	Colaboración	44% (med 4)	52% med (3) 4% med (2)
	Cumplimiento de objetivos	42% (med 4)	56% med (3) 2% med (2)

Elaborado por: Sinchiguano (2019)

Fuente: SPSS Statistics V20

4.5. Análisis de las entrevistas realizadas a los jefes departamentales

Se procede a realizar el análisis del contenido de las entrevistas que se realizó a los jefes departamentales, con el fin de profundizar en las debilidades y conocer otro aspecto de la situación, en cuanto a las dos variables calidad de vida laboral y desempeño laboral, son un total de nueve jefes departamentales de las Áreas Financiera, Operaciones, Negocios,

Tecnología, Talento Humano, Marketing, Unidad de Riesgos, Unidad de Cumplimiento,

Auditoría Interna, ver tabla 4.35.

Tabla 4.35

Análisis entrevistas sobre la variable calidad de vida laboral

No.	Categorías	Cantidad de sujetos	% de sujetos
1.	AB(Ambiente laboral)	8	88,89%
2.	CM(compañeros)	6	66,67%
3.	COM(comodidad)	4	44,44%
4.	RMJ(remuneración justa)	9	100%
5.	ESN(Estrés negativo)	5	55,56%
6.	FCO(falta de comunicación)	5	55,56%
7.	TC(trabajo de calidad)	9	100%
8.	FTE(falta trabajo en equipo)	4	44,44%
9.	SN(supervisión necesaria)	7	77,78%
10.	CM(cumplimiento de metas)	6	66,67%
11.	CTH(control trabajo-hogar)	8	88,89%
12.	NTD(no hay apoyo de los jefes)	4	44,44%
13.	SC(satisfacción con el cargo)	9	100%
14.	AHT(actitud hacia el trabajo)	5	55,56%
15.	PA+R(preparación académica y rendimiento)	5	55,56%

Elaboración: Sinchiguano (2019)

El 100% de los jefes consideran que la calidad de vida laboral depende de una remuneración justa, de realizar un trabajo de calidad y de desempeñar con satisfacción el cargo. El 77,78% manifiestan que la supervisión es necesaria. El 88,89% de los jefes consideran que calidad debida depende del ambiente laboral, de la capacidad de interaccionar con los compañeros, la calidad de relaciones interpersonales, además opinas que influye la comodidad que ofrece la cooperativa para desempeñarse. El 66,67% consideran que la relación con los compañeros les permite desenvolverse de mejor manera, además de que promueve el cumplimiento de metas. El 55,56% consideran que la falta de comunicación impide el cumplimiento de las funciones, además consideran que el estrés es negativo, y no los motiva a la consecución de metas. Por último, con un 44,44% consideran importante brindarles comodidad en su lugar de trabajo, es decir, que cuenten con todos los implementos para trabajar, les falta trabajar en equipo y recibir apoyo de los

jefes, entonces se puede decir que, al no recibir apoyo de su jefe no puede realizar con éxito sus funciones y tampoco tiene un feedback para su correcto desempeño.

Al hablar de la remuneración ellos consideran que es una remuneración justa, que en muchas ocasiones para el cumplimiento de las metas llegan a sentir estrés, pero es un estrés negativo, que les provoca dolores de cabeza, dolores estomacales, pues en ocasiones tienen que realizar horas extras. El 55,56% de los jefes consideran que los problemas que se general son debidos a la falta de comunicación, es por ese motivo que no se llega del todo a un trabajo de calidad, en las áreas el trabajo en equipo debe desarrollarse para generar unión e integración, manifiestan que no es necesaria la supervisión excesiva, el 22,22% consideran que se debe trabajar en la retroalimentación sobre el proceso de trabajo, las oportunidades de desarrollo faltan en la cooperativa pues no existen planes de carrera, el 88,89% de los jefes consideran tener control respecto al trabajo-hogar, el 66,67% de los jefes expresan que el cumplimiento de metas, se lleva a cabo pero que se puede mejorar, mencionan que todo depende de la actitud que el trabajador tenga hacia su trabajo pues por más que la cooperativa brinde todas las facilidades sino hay compromiso, pues no se logra nada.

En cuanto al desempeño laboral los jefes consideran que, es importante cumplir con las normas y funciones, además de evaluar el desempeño de los subordinados para identificar las deficiencias esto con un 100%, el 88,89% considera que el rendimiento laboral promueve el crecimiento de la cooperativa, el 66,67% expresa que la actitud del trabajador es importante al momento de desempeñarse y cumplir las metas. Además, el 55,56% consideran que el uso de conocimientos y habilidades les permite realizar su trabajo, pues

también depende de ellos los resultados del trabajo, esto se debe hacer con responsabilidad y compromiso.

Al revisar las entrevistas de jefes en cuanto a las dos variables: calidad de vida laboral y desempeño laboral se puede decir que: es importante preocuparse por el ambiente en donde los trabajadores se desenvuelven, de evaluarlos periódicamente, de retroalimentar en sus falencias y corregir de manera oportuna, con esto se pueden conseguir los resultados esperados, para así cumplir las metas organizacionales, esto es un trabajo en conjunto, el trabajador con su actitud frente a las circunstancias y los jefes al brindar la mayor información al momento de ocupar un cargo, pues de esa manera se evitan las ambigüedades y se mejora la comunicación.

Tabla 4.36

Análisis entrevistas sobre la variable desempeño laboral

No.	Categorías	Cantidad de sujetos	% de sujetos
1.	RL(rendimiento laboral)	8	88,89%
2.	AT(actitud del trabajador)	6	66,67%
3.	CNF(cumplir normas y funciones)	9	100%
4.	UCH(usa conocimientos y habilidades)	5	55,56%
5.	RC(responsabilidad y compromiso)	5	55,56%
6.	ED(evaluar desempeño)	9	100%
7.	ID(identificar deficiencias)	4	44,44%
8.	RC(retroalimentar y capacitar)	3	33,33%
9.	RE(resultados esperados)	3	33,33%
10.	CM(cumplir de metas)	6	66,67%
11.	CE(comunicación eficaz)	2	22,22%
12.	TC(trabajo en conjunto)	2	22,22%
13.	CC(crecimiento cooperativa)	8	88,89%

Elaboración: Sinchiguano (2019)

Fuente: Datos recolectados de las entrevistas a los jefes departamentales

4.6. Análisis de la correlación entre las variables calidad de vida laboral y desempeño laboral

El presente estudio de la relación entre los calidad de vida laboral y desempeño laboral en la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Kullki Wasi” Ltda., para el análisis se utiliza el

estadígrafo de correlación de Spearman (Rho), se obtiene una correlación significativa, entre ambas variables, ya que se encuentra entre el rango (0,00) y (0,22), sin embargo, el coeficiente de correlación es de moderado a bajo, rho oscila entre 0,381** / 0,324*, lo que significa que existe cierta relación entre la calidad de vida laboral y el desempeño laboral de los trabajadores. Esto quiere decir que cada variable depende de otros factores para su desarrollo, ver tabla 4.37

Tabla 4.37

Resultados de la correlación entre los Calidad de Vida Laboral y Desempeño Laboral

Variables	Preguntas por variable	Coefficiente de correlación	Sig. (bilateral)
Calidad de vida laboral/Desempeño Laboral	La empresa fomenta el trabajo en equipo/Asiste con puntualidad a la institución en los horarios establecidos.	,324*	,022
Calidad de vida laboral/Desempeño Laboral	Considera que la relación con su jefe inmediato le permite realizar sus funciones/ Al momento de cumplir con los objetivos, lo hace antes de lo planificado	,325*	,021
Calidad de vida laboral/Desempeño Laboral	La empresa fomenta el trabajo en equipo/El manejo que tiene de los recursos que le brinda la cooperativa es: Transparente.	,381**	,006
Calidad de vida laboral/Desempeño Laboral	Piensa ud que los empleados de mayor rendimiento reciben una paga superior/El sistema informático (Financiamiento) le permite ofrecer un adecuado servicio.	,335*	,017

Elaborado por: Sinchiguano (2018)

Fuente: SPSS Statistics V20

De acuerdo a los resultados, se observa que los indicadores de ambas variables tienen relación, la más significativa es de ,381** respecto a fomentar el trabajo en equipo y el manejo que se tiene de los recursos económicos, se puede ver que ciertos aspectos de calidad de vida laboral se relacionan con otros aspectos de desempeño laboral.

4.7. Estrategias para el desarrollo de la calidad de vida laboral y su relación con el desempeño laboral.

Las principales dificultades detectadas en la variable calidad de vida laboral, luego del análisis realizado son: insatisfacción con la compensación interna, inexistente proceso de información para desempeñar el cargo, escaso desarrollo en la empresa, inexistente proceso de retroalimentación sobre el desempeño del trabajador, ineficiente planificación de las actividades laborales, deficiente uso del tiempo libre, carente control de las actividades laborales y familiares y escasas oportunidades de progreso.

En la variable desempeño laboral se encontraron las siguientes falencias: el incumplimiento de disposiciones-plazo establecidos, ineficiente optimización de recursos, ineficientes productos ofrecidos y deficientes servicios ofrecidos, inexistente planificación por parte de los colaboradores, deficiente control de asistencia y puntualidad, carente trabajo en equipo, escasas relaciones interpersonales, deficiente cumplimiento de normas y procedimientos, y escaso desarrollo de competencias.

Se elabora la estrategia para contribuir a la solución o atenuación de las deficiencias encontradas, para ello se formula una estrategia que abarca actividades relacionadas con las falencias mencionadas anteriormente, ver tabla 4.38.

Todas estas estrategias contienen la dimensiones e indicadores en los cuales se presentaron las debilidades o problemas, se observan las actividades a realizar, el objetivo al cual cada una de ellas llegará, los participantes, el responsable, la frecuencia de ejecución y los recursos a utilizarse. Están agrupadas en: innovación de servicios y productos, organización del tiempo de trabajo y optimización de recursos, bienestar humano, formación y capacitación, comunicación interna y compensación salarial.

Tabla 4.38*Estrategia para el desarrollo de la calidad de vida laboral y su relación con el desempeño laboral***COMPENSACIÓN Y COMUNICACIÓN INTERNA**

<i>Calidad de vida laboral</i>	Indicador	Actividad	Objetivos	Participante	Responsable	Frecuencia de ejecución	Recursos
Compensación económica justa y satisfactoria	Compensación interna	Análisis y control de los salarios internos de todos los trabajadores en base de las funciones del puesto de trabajo.	Mejorar la escala salarial interna, de acuerdo a las funciones de cada puesto.	Jefatura de Talento Humano	Gerente	Anual	Humanos Material de oficina.
Oportunidades de desarrollo	Información para desempeñar el cargo	Reajuste y socialización del Manual de Funciones de la cooperativa.	Rediseñar el manual de funciones.	Jefe de Talento Humano y Jefes Departamentales	Jefe de Talento Humano	Anual	Humanos, Manuales de funciones anteriores.

FORMACIÓN Y CAPACITACIÓN

<i>Calidad de vida laboral</i>	Indicador	Actividad	Objetivos	Participante	Responsable	Frecuencia de ejecución	Recursos
Oportunidades de desarrollo	Desarrollo en la empresa	Identificación del potencial a desarrollar y las necesidades de formación de los trabajadores.	Identificar a los talentos potenciales de acuerdo a sus expectativas y aptitudes en el puesto de trabajo.	Jefe y Asistente de Talento Humano. Todo el personal	Jefe de Talento Humano	Anual	Humanos Material de oficina
	Retroalimentación sobre su desempeño	Diseño de una evaluación de desempeño basado en competencias.	Diseñar una evaluación de desempeño basado en competencias.	Jefe, Asistente de Talento Humano y Jefes departamentales	Jefe de Talento Humano	Semestral	Humanos Material de oficina Manual de funciones.
Satisfacción con el empleo	Oportunidades de progreso	Elaboración de planes de carrera del personal.	Desarrollar los planes de carrera del personal.	Departamento de Talento Humano Todo el personal	Talento Humano Gerente	Anual	Humanos Material de oficina

ORGANIZACIÓN DEL TIEMPO DE TRABAJO Y OPTIMIZACIÓN DE RECURSOS

<i>Calidad de vida laboral</i>	Indicador	Actividad	Objetivos	Participante	Responsable	Frecuencia de ejecución	Recursos
--------------------------------	------------------	------------------	------------------	---------------------	--------------------	--------------------------------	-----------------

Conciliación trabajo-hogar	Actividades laborales	Realización de seminarios de planificación y organización del tiempo de trabajo.	de de organización del tiempo de trabajo personal.	Mejorar la organización del tiempo de trabajo del personal.	Todo el personal	Jefe de Talento Humano	Semestral	Financieros, humanos, espacio físico, material de apoyo.
<i>Desempeño laboral</i>	Indicador	Actividad	Objetivos	Participante	Responsable	Frecuencia de ejecución	Recursos	
Calidad del trabajo	Cumplimiento de disposiciones-plazos establecidos	Diseño de un formato de cumplimiento de actividades semanales.	Organizar las actividades en función del tiempo del cumplimiento.	Jefaturas Todo el personal	Talento Humano Gerente	Anual	Humanos Material impreso.	
		Realización del estudio de tiempo por puestos de trabajo.	Determinar los tiempos para la realización de las actividades de cada puesto de trabajo.	Jefaturas Todo el personal Jefe de Talento Humano	Talento Humano	Anual	Humanos	
	Optimización de recursos	Determinación de los Talento Humano, materiales, financieros y tecnológicos para el desempeño óptimo de la cooperativa.	Establecer los Talento Humano, materiales, financieros y tecnológicos necesarios para el desempeño óptimo de la cooperativa.	Jefaturas	Gerente	Anual	Humanos Tecnológicos	
		Taller sobre el uso eficiente de recursos.	Capacitar al personal sobre el uso eficiente de los recursos.	Todo el personal	Gerente Talento Humano	Semestral	Humanos Financieros Tecnológicos	
	Planificación	Taller sobre priorización de actividades.	Concientizar al personal sobre la priorización de actividades dentro de la planificación en	Todo el personal	Gerente Talento Humano	Semestral	Humanos Financieros Tecnológicos Físicos	

			su área de trabajo.				
	Asistencia y puntualidad	Control sistemático de la asistencia y puntualidad del personal.	Monitorear y disminuir el absentismo de los trabajadores.	Talento Humano	Talento Humano	Permanente	Humanos Financieros Tecnológicos Físicos
			Tomar medidas disciplinarias con el personal reincidente.	Jefe de Talento Humano Gerente	Jefe de Talento Humano Gerente	Permanente	Humanos Financieros Tecnológicos Físicos
Cumplimiento de objetivos	Cumplimiento de normas y procedimientos	Control sistemático del cumplimiento del reglamento interno.	Controlar el cumplimiento del reglamento interno.	Jefes departamentales	Jefes departamentales	Permanente	Humanos Reglamento interno.
BIENESTAR HUMANO							
<i>Calidad de vida laboral</i>	Indicador	Actividad	Objetivos	Participante	Responsable	Frecuencia de ejecución	Recursos
Conciliación trabajo-hogar	Uso de tiempo libre	Creación de programa de pausas activas para los trabajadores de la cooperativa.	Motivar la realización de ejercicios para el bienestar físico y mental del trabajador.	Todo el personal	Jefe de Talento Humano	Permanente	Humanos.
	Satisfacción con tiempo dedicado al trabajo-familia	Realización de actividades recreativas con la participación de los familiares del personal.	Fomentar la unión entre el ámbito familiar y laboral del trabajador.	Todo el personal	Gerente Talento Humano	Semestral	Financieros Humanos Logísticos
Colaboración	Trabajo en equipo	Desarrollo de actividades que requieran el trabajo en equipo.	Realizar trabajo en equipo para el cumplimiento de las actividades en todas las áreas.	Todo el personal Jefes departamentales	Gerente Jefes Departamentales	Permanente	Humanos Físicos
			Realizar actividades recreativas,	Todo el personal	Gerente Jefe de Talento Humano	Mensual	Financiero Humanos Logísticos

				deportivas para la integración de los trabajadores				
	Relaciones interpersonales	Entrenamiento psicológico sobre relaciones humanas y habilidades sociales.		Desarrollar actitudes básicas para la mejora de las relaciones interpersonales.	Todo el personal	Gerente Talento Humano	Semestral	Humanos Físicos Financieros Bibliográficos
Cumplimiento de objetivos	Desarrollo de competencias	Entrenamiento psicológico para el desarrollo de diferentes competencias del personal.	socio- para el de las del	Desarrollar las competencias del personal.	Todo el personal	Talento Humano Jefaturas	Semestral	Humanos Físicos Bibliográficos Financieros
INNOVACIÓN EN SERVICIOS Y PRODUCTOS								
<i>Desempeño laboral</i>	Indicador	Actividad		Objetivos	Participante	Responsable	Frecuencia de ejecución	Recursos
Calidad del trabajo	del Servicios y productos	Realización un estudio de mercado.		Determinar las necesidades e insatisfacciones del cliente.	Departamento de Marketing	Gerente Jefe Marketing	Anual	Humanos Financieros Tecnológicos
				Innovar y competir con el mercado en cuanto a servicios y productos.	Jefes departamentales	Gerente	Anual	Humanos Financieros Tecnológicos

Elaborado por: Sinchiguano (2019)

Una vez elaborada la estrategia para el desarrollo de la calidad de vida laboral y el desempeño laboral, es necesario que la misma sea validada por criterio de especialistas y beneficiarios.

4.8. Validación de la propuesta

Para la validación de la efectividad de la estrategia diseñada se procede a la elaboración de un cuestionario, en el cual tres especialistas y dos beneficiarios deben opinar sobre cinco criterios: factibilidad, suficiencia, comprensibilidad, acoplamiento y contribución; medidos en una escala con valores del 1 al 5, considerando 5 (excelente) 4 (muy bueno) 3 (bueno) 2 (regular) y 1 (deficiente).

Son cinco los criterios en los cuales se basa la validación: factibilidad, suficiencia, comprensión, acoplamiento y contribución.

Los especialistas son tres docentes de la PUCESA con experiencia y conocimientos relacionados con la estrategia propuesta ellos son: el Máster en Psicología Industrial y Docente Universitario Gonzalo Pazmay con diez años de experiencia en la especialidad; la Psicóloga Industrial e Ingeniera en Mercadotecnia Eleonor Pardo, quien además cuenta con cuatro años de experiencia como Docente Universitario; el Magister Aitor Larzabal quien cuenta con cuatro años de experiencia como Profesor Investigador; el Psicólogo Industrial Franklin Cañizares que tiene 11 años de experiencia y es el Jefe de Talento Humano de la COAC “Kullki Wasi”, por último, el beneficiario principal el Lic. Juan Manual Andagana quien es Gerente General de la COAC “Kullki Wasi” y tiene 16 años como administrador, ver tabla 4.39

Tabla 4.39*Descripción de los especialistas y beneficiarios*

Nombre	Nivel de instrucción	Años de experiencia	de Centro de trabajo	de Profesión	Cargo
Gonzalo Pazmay	Cuarto Nivel	10 años	PUCESA	Docente Universitario	Docente
Eleonor Pardo	Cuarto Nivel	4 años	PUCESA	Psicóloga Industrial- Ingeniero en Mercadotecnia	Docente
Aitor Larzabal	Tercer Nivel	4 años	PUCESA	Docente	Docente Investigador
Franklin Cañizares	Tercer Nivel	11 años	COAC "Kullki Wasi"	Psicólogo Industrial	Jefe de Talento Humano
Juan Andagana	Cuarto Nivel	16 años	COAC "Kullki Wasi"	Administrador	Gerente General

Elaborado por: Sinchiguano (2019)

Fuente: Datos proporcionados de los especialistas

Luego de realizar la valoración de la estrategia se obtiene que los cinco criterios son puntuados entre las escalas considerando 5 (excelente) 4 (muy bueno) 3 (bueno) 2 (regular) y 1 (deficiente), lo que indica que la propuesta es válida, ver tabla. 4.40

Tabla 4.40*Resultados de la validación de la propuesta*

Criterios	1	2	3	4	5		
	Malo	Regular	Bueno	Muy bueno	Excelente		
				Fr	%	Fr	%
Factibilidad	0	0	0	2	40%	3	60%
Suficiencia	0	0	0	1	20%	4	80%
Comprensión	0	0	0	0	0%	5	100%
Acoplamiento	0	0	0	2	40%	3	60%
Contribución	0	0	0	1	20%	4	80%

Fuente: Elaboración Propia

El 60% entre beneficiarios y especialista consideran que la estrategia es factible, el 80% e ellos manifiestan que es suficiente que cuenta con un número adecuado de actividades, objetivo; el 100% de ellos consideran que es comprensible lo que implica que se utilizan términos claros, el 60% de ellos consideran que es acoplable a la realidad de los sujetos.

CAPITULO V

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1. Conclusiones

- Las conceptualizaciones y dimensiones que sustentan esta investigación pertenecen a Walton (1973) en cuanto a calidad de vida laboral, Chiavenato (2011) en cuanto al desempeño laboral.
- En el análisis de la calidad de vida laboral se constata insatisfacción en cuanto información sobre el proceso de trabajo y el desarrollo del potencial, además de inconformidad con el cumplimiento de la jornada de trabajo y el tiempo dedicado a la familia, por último, cuentan con mínimas oportunidades de progreso. En cuanto a jefes y subordinados manifiestan inconformidad con la distribución interna de salarios, además se sienten insatisfechos con la escasa retroalimentación sobre el desempeño y con el insuficiente desarrollo del potencial, además de la insatisfacción con el tiempo dedicado a la familia.
- En cuanto al desempeño laboral se observa el deficiente cumplimiento de disposiciones y procesos, además de un inadecuado manejo de recursos, ineficiente planificación del trabajo, inadecuada asistencia, deficientes servicios y productos, por otra parte, escasas relaciones interpersonales y deficiente trabajo en equipo, por último, se observa el incumplimiento de normas y procedimientos y deficiente desarrollo de competencias.
- Se analiza la relación entre la calidad de vida laboral y el desempeño laboral, se constata que existe una relación baja entre ambas variables, pues el coeficiente de

- relación (Rho) se encuentra moderado y bajo (0,440** / 0,311), aunque es significativa (0,00). Lo que implica que el desempeño laboral de los trabajadores no se relaciona únicamente con la calidad de vida laboral que brinda la organización.
- La estrategia diseñada es validada por especialistas y beneficiarios, y es considerada: factible, suficiente, comprensible, contribuyente a la mejora de la Calidad de vida laboral y el Desempeño laboral, se pone a consideración de la Gerencia y el Departamento de talento humano la implementación de las estrategias con el fin de atenuar y solucionar las deficiencias encontradas.
- La estrategia está compuesta por actividades a realizar, el objetivo que persigue cada una de ellas, los participantes, el responsable, la frecuencia de ejecución y los recursos a utilizarse; las estrategias se agrupan en: innovación de servicios y productos, organización del tiempo de trabajo y optimización de recursos, bienestar humano, formación y capacitación, comunicación interna y compensación salarial.

5.2. Recomendaciones

- Ampliar el estudio por parte del departamento de talento humano, incluyendo a las ocho agencias que conforman a la cooperativa.
- Realizar las evaluaciones de desempeño laboral de forma semestral, pues con esto se pueden identificar y corregir de manera oportuna las falencias de cada departamento.
- Es substancial la aplicación de la estrategia con el fin de atenuar las deficiencias encontradas en la calidad de vida laboral y el desempeño laboral.

BIBLIOGRAFIA

- Álvarez, J., Chaparro, E., Ruiz, J., Martínez, M., Hernández, M., y Estrada, C. (2014). Temas selectos de competitividad organizacional, desde el desarrollo de la red de investigación latinoamericana en competitividad organizacional (rilco). Recuperado de <http://www.rilco.org.mx/wp-content/uploads/2015/01/Libro-RILCO.pdf>
- Alves, D., Yeda, O., & Giuliani, A. (2013). Vida con calidad y calidad en el trabajo. *Invenio: Revista de investigación académica*, s/d (30), 145-163. Recuperado de <https://bit.ly/2DJNAHF>
- Anda, M. (2017). *Calidad de Vida Laboral: el bienestar logrado a través del trabajo y su influencia en la administración del tiempo libre en los colaboradores de Siemens Ecuador en el primer semestre del año 2017*. (Tesis Pregrado). Pontificia Universidad Católica del Ecuador, Quito, Ecuador.
- Belerson, B. (1967). Análisis de contenido: Manual de la Psicología Social. New York: Lindzey.
- Bittel, L. (2000). Administración de Personal. Traducción José Real Gutiérrez.
- Cámara, P., Guerra, P., Rodrigues, J. (2010). Humanator Recursos Humanos e Sucesso Empresarial. Sao Paulo, Brasil: Dom Quixote
- Casas, J., Repullo, J., Lorenzo, S. y Cañas, J. (julio-septiembre,2002). Dimensiones y medición de la calidad de vida laboral en los profesionales sanitarios. *Revista de Administración Sanitaria*, VI (23), pp.528-544. Recuperado de <https://goo.gl/pV6fTg>
- Chiavenato, I. (2009). Gestión del talento Humano. México, Mc Graw Hill.

- Chiavenato, I. (2011). *Administración de recursos humanos*. Quinta Edición Santa Fe de Bogotá: Editorial McGraw-Hill
- Contreras, F., Espinosa, J., Hernández, F., & Acosta, N. (septiembre-diciembre,2013). Calidad de vida laboral y liderazgo en trabajadores asistenciales y administrativos en un centro oncológico de Bogotá (Colombia). *Psicología desde el Caribe*, 30(3), pp. 569-590.
Recuperado de <https://bit.ly/2wqjm8T>
- Da Silva, Marinalva (2006). *Nuevas perspectivas de la calidad de vida laboral y sus relaciones con la eficacia organizacional*. (Tesis doctoral). Universidad de Barcelona, España.
Recuperado de: <https://es.scribd.com/doc/241835121/MDS-TESIS-pdf>.
- Dessler, G., Varela, R. (2011). *Administración de Recursos Humanos: Enfoque Latinoamericano*. Naucalpan de Juárez, México D.F: Pearson Education, Inc.
- Durán, M. (2010). Bienestar psicológico: el estrés y la calidad de vida en el contexto laboral. *Revista Nacional de Administración*, 1(1), págs. 71-84. Recuperado de goo.gl/EeY1ur
- Easton, S. y Van Laar, D. (2012). User Manual for the Work-Related Quality of life (WRQoL) Scale. A Measure of Quality of Working Life. Recuperado de <https://bit.ly/2HHVA01>
- Gamarra, M., & Ros Mar, R. (2010). De la calidad de vida laboral a los riesgos Psicosociales: Evaluación de la calidad de vida laboral. *Acciones e investigaciones sociales*, 5-55.
Recuperado de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=3610086>
- García, A. (2007). *Percepción de los trabajadores sobre Calidad de Vida en el Trabajo en Empresas exitosas según Venezuela Competitiva*. (Tesis de Grado). Universidad Católica Andrés Bello, Caracas, Venezuela.

- Gómez-Vela, M., Sabeh, E. (2018). Instituto universitario de Integración en la Comunidad, Universidad de Salamanca. Salamanca, España.: *INICO*. Recuperado de <https://goo.gl/aynSuj>
- González, D. (2008). *Psicología de la motivación*. Ciudad de la Habana, Cuba: Editorial Ciencias Médicas.
- González, P., Peiró, J. M., & Bravo, M. J. (1996). Calidad de vida laboral. *Tratado de psicología del trabajo*, 2, 161-186.
- González, R., Hidalgo, G., Salazar, J., y Preciado, M. (27 de enero, 2010). Elaboración y Validación del Instrumento para Medir Calidad de Vida en el Trabajo “CVT-GOHISALO”. *Ciencia y trabajo*, s.d. (36), 332-340. Recuperado de <http://www.fisoweb.org/imagenes/publicaciones/archivos/3089.pdf>
- Gordon, P. (1993). Robert Owen. *Perspectivas: revista trimestral de educación comparada*, 24(1-2), 1-15. Recuperado de <https://goo.gl/vDNbEc>
- Granados, I. (2011). Calidad de vida laboral: historia, dimensiones y beneficios. *Revista IIPSI*, 14(2), 271-276.
- Guízar, R. (2013). *Desarrollo Organizacional, principios y aplicaciones*. México, México, D.F: McGraw Hill.
- Hackman, J. R. y Oldham, G.R. (1975). Development of the Job Diagnostic Survey. *Journal of Applied Psychology*, 60 (2), pp.159–170
- Hernández Sampieri, R., Fernández Collado, C., & Baptista Lucio, M. d. (2010). *Metodología de la Investigación*. México D, F.: The McGraw-Hill Companies, Inc.

- Huertas, P., Pedraja, L., Contreras, E., y Almodóvar, P. (2011). Calidad de vida laboral y su influencia sobre los resultados empresariales. *Revistas de Ciencias Sociales (RCS)*, XVII (4), pp. 658-676. Recuperado de goo.gl/kZWez9
- Lares, A. (1998). *Calidad de vida en el Trabajo un Modelo Integral*. Caracas: Servicio Editorial Consultores Asociados BL.
- Martínez, M., Ros, R. (2010). De la calidad de vida laboral a los riesgos Psicosociales: Evaluación de la calidad de vida laboral. *Acciones e investigaciones sociales*, (28), pp.5-55. Recuperado de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=3610086>
- Medina, A., Ávila, A. (2002). Evolución de la teoría administrativa. Una visión desde la psicología organizacional. *Revista cubana de Psicología*. 9(3), pp.262-272. Recuperado de <https://bit.ly/2Ezo7zH>
- Morris, P., Espinoza, M. (Eds), (2001). Calidad de vida en el trabajo: Percepción de los trabajadores. *Cuadernos de Investigación, s/d* (16), pp.1-138. Recuperado de <https://bit.ly/2FYaMUP>
- Nadler, D., Lawler, E. (1983). "Quality of Work Life: Perspectives and directions". *Organization Dynamics*, 11, pp. 20-30. Recuperado de <https://bit.ly/2Ux4COW>
- OMS. (1996). ¿Qué calidad de vida?
- Pedraza, E., Amaya, G., y Conde, M. (2010). Desempeño laboral y estabilidad del personal administrativo contratado de la Facultad de Medicina de la Universidad del Zulia. *Revista de Ciencias Sociales (VE)*. XVI (3), pp.493-505. Recuperado de <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=28016320010>

Peiró, J., (1993). *Desencadenantes del estrés laboral*. Madrid: Editorial Eudema.

Peiró, J.M.& Prieto, F. (eds.). (1996). *Tratado de Psicología del Trabajo*. (2 vols.). Madrid: Síntesis.

Quezada, F., Sanhueza, A., y Cabezas, F. (2010). Diagnóstico de la calidad de vida laboral percibida por los trabajadores de cuatro servicios clínicos del complejo asistencial “Dr. Víctor Ríos Ruiz” de los Ángeles (CAVRR). *Horizontes Empresariales*. 9(1), pp.55-68.
Recuperado de <https://bit.ly/2FZm6Am>

Ramírez, M., Murillo, M., Maldonado, S., y García, B. (2014). *Estudio de la calidad de vida laboral docente en una institución pública a nivel superior*. México, México D.F: Bonobos Editores.

Rivas, L. (julio-diciembre, 2009). Evolución de la teoría de la organización. *Universidad & Empresa*, 11(17), 11-32. Recuperado de <https://goo.gl/o3s9fZ>

Robbins, S. (2004). *Comportamiento organizacional*. Mx: México, D.F., México: Pearson Educación

Robbins, S., y Judge, T. (2009). *Comportamiento organizacional*. Naucalpan de Juárez, México: Pearson

Romero, F., y Urdaneta, E. (2009). Desempeño laboral y calidad de servicio del personal administrativo en las universidades privadas. *REDHECS*, *s/d*, pp. 1-6. Recuperado de goo.gl/UzHzvJ

Royer, C. (2011). *El mejoramiento de la calidad de vida laboral como estrategia para vigorizar la capacidad de la gestión municipal* (Tesis de Grado). Universidad Nacional del Litoral, Santa Fe, Argentina.

- Ruiz, C., Silva, V., Vanga., M. (2008). Ética empresarial y el desempeño laboral en Organizaciones de Alta Tecnología (OAT). *Revista Venezolana de Gerencia*, 13(43), pp. 417-441. Recuperado de <https://bit.ly/2SkXAPP>
- Sánchez, D. (2013). *Influencia de la Calidad de Vida Laboral en los Individuos y las Organizaciones* (Tesis de Grado) Universidad de la Sabana, Chía, Colombia.
- Segurado, A., Agulló, E. (2002). Calidad de vida laboral: hacia un enfoque integrador desde la Psicología Social. *Psicothema*, 14(4), 828-836. Recuperado de <https://bit.ly/2sRxgyt>
- SENPLADES. (2017). Plan Nacional de Desarrollo 2017-2021-Toda una Vida. Web oficial de la Secretaría Nacional de Planificación y Desarrollo. Aprobado en sesión del 22 de septiembre de 2017, mediante Resolución N.º CNP-003-2017. Recuperado de goo.gl/BzNmm9
- Vaca, M. (2015). *Diseño de un plan de acción para el mejoramiento del nivel de calidad de vida laboral (CVL) en los colaboradores de una empresa pública en el segundo período 2014*. (Tesis de Pregrado). Pontificia Universidad Católica del Ecuador, Quito, Pichincha.
- Valdez, E. (1989). Calidad de vida en el trabajo, *Revista sobre Relaciones Industriales y Laborales*, s/d (24-25), pp. 103-113. Recuperado de <https://bit.ly/2TnxgBE>
- Walton, R. (1973) "Quality of working life: what is it?", *Sloan Management Review*, 15(1), pp.11-21.
- Werther J.R., Davis, K. (1983). *Administração de pessoal e recursos humanos*. Tradução de Auripebo Berrance Simões. São Paulo, Brasil: McGraw-Hill.
- Westley, W. A. (1979). Problems and Solutions in the Quality of Working Life en Human Relations, 32(2), pp. 113-123.

Zelada, J. (2017). *Gestión del talento humano y calidad de vida laboral en la UGEL 02 San Martín de Porres, 2017*. (Tesis de Posgrado). Universidad César Vallejo, San Martín de Porres, Perú.

ANEXOS

1. Nivel de fiabilidad del cuestionario de Calidad de Vida Laboral

Resumen del procesamiento de los casos

Resumen de procesamiento de casos
--

		N	%	Estadísticos de fiabilidad		
Casos	Válido	50	100,0	Alfa de Cronbach	Alfa de Cronbach basada en elementos estandarizados	N de elementos
	Excluido ^a	0	,0			
	Total	50	100,0			
				,902	,905	26

Nivel de fiabilidad y valides del cuestionario de Calidad de Vida Laboral

	Correlación elemento-total Alfa de Cronbach
Siente ud que recibe una porción justa de las ganancias que produce la organización	,901
Se siente satisfecho con el sueldo que recibe	,902
Considera ud que las responsabilidades y funciones que tiene asignadas justifican el sueldo que recibe	,903
Piensa ud que los empleados de mayor rendimiento reciben una paga superior	,900
Se siente satisfecho con la distribución de sueldos en la empresa	,900
Considera ud que el lugar donde labora está correctamente iluminado	,899
Piensa ud que la infraestructura de la organización es segura	,898
La organización se ocupa de la señalización en las instalaciones	,899
Las instalaciones están diseñadas con el fin de evitar accidentes	,899
Siente ud que las cosas le funcionan bien	,898
Su jefe inmediato le proporciona información para el cargo que desempeña	,893
Su jefe inmediato le proporciona información sobre su progreso	,898
Su jefe inmediato le proporciona la ayuda necesaria para que desarrolle su potencial	,899
Considera ud que tiene la oportunidad de desarrollarse profesionalmente en la empresa	,896
La empresa fomenta el trabajo en equipo	,896
La jornada de trabajo se ajusta a sus circunstancias personales	,895
Ud controla que las actividades laborales no intervengan en las actividades familiares	,902
Aprovecha el tiempo para realizar actividades recreativas	,901
Se siente satisfecho con la cantidad de tiempo que dedica a su trabajo	,890
Se siente satisfecho con la cantidad de tiempo que dedica a su familia	,901
Se siente parte de la organización en la que trabaja	,901

Ud se siente satisfecho desempeñando su cargo	,899
Considera que la relación con sus compañeros es buena	,902
Considera que la relación con su jefe inmediato le permite realizar sus funciones	,899
La empresa le permite realizar su trabajo de una forma autónoma	,894
Considero ud que en la organización tiene oportunidades de progreso	,898

2. Nivel de fiabilidad del cuestionario de Desempeño Laboral

Resumen de procesamiento de casos			
		N	%
Casos	Válido	50	100,0
	Excluido ^a	0	,0
	Total	50	100,0

Estadísticas de fiabilidad		
Alfa de Cronbach	Alfa de Cronbach basada en elementos estandarizados	N de elementos
,892	,895	19

3. Nivel de validez del cuestionario de Desempeño Laboral

	Correlación elemento-total Alfa de Cronbach
Cumple con las disposiciones establecidas para el control de lavado de activos	,886
El manejo que tiene de los recursos que le brinda la cooperativa es: Transparente	,889
El manejo que tiene de los recursos que le brinda la cooperativa es: Oportuno	,888
El manejo que tiene de los recursos que le brinda la cooperativa es: Eficiente	,886
El manejo que tiene de los recursos que le brinda la cooperativa es: Eficaz	,885
Las actividades que realiza de acuerdo a su puesto, contribuyen al cumplimiento de los objetivos	,885
El sistema informático (FINANCIAL) le permite ofrecer un adecuado servicio	,887
Los servicios que ofrece la cooperativa tienen en cuenta las necesidades de los usuarios	,884
Los productos que ofrece la cooperativa tienen en cuenta las necesidades de los usuarios	,886
Cuenta con un cronograma de trabajo	,881
Cumple con los objetivos en los plazos establecidos	,885
Asiste con puntualidad a la institución en los horarios establecidos	,889
El entorno laboral en el que se desenvuelve le permite realizar su trabajo	,891

Considera que tiene buena relación con sus compañeros de trabajo	,882
Realiza trabajos en equipo de forma óptima	,890
Al momento de cumplir con los objetivos, lo hace antes de lo planificado	,893
Optimiza los recursos que le brinda la organización	,884
Cumple con las normas internas de la organización	,890
Ha desarrollado competencias que fortalezcan su formación	,886

4. Guía de entrevistas de Calidad de Vida Laboral

- Conoce acerca del termino Calidad de Vida Laboral
- Considera que la empresa es puntual con el pago de las remuneraciones
- Considera que, para recibir un aumento de sueldo debe realizar su trabajo de manera óptima.
- Conoce sobre la remuneración que recibe su cargo en otras empresas.
- Ha presenciado alguna molestia a causa de la realización de su trabajo.
- Siente presión por parte de sus superiores para mantener calidad en su trabajo.

5. Guía de entrevistas de Desempeño Laboral

- Qué opina sobre el desempeño laboral en la cooperativa.
- Qué factores influyen en el desempeño.
- Por qué es importante evaluar el desempeño laboral.
- Considera que el personal cumple con las disposiciones establecidas por la institución.

CUESTIONARIO DE CALIDAD DE VIDA LABORAL

Instrucciones:

- Lea detenidamente cada uno de los ítems a continuación.
- Responda con sinceridad cada uno de ellos
- La información proporcionada será de absoluta confidencialidad
- Marque con una (X) lo más acorde a la realidad en cuanto a su puesto de trabajo.

Objetivo: Determinar la calidad de vida laboral presente en la organización.

DATOS SOCIO-DEMOGRÁFICOS

Por favor, completar los siguientes datos:

Edad: _____

Cargo que ocupa:

	ESCALA DE CALIFICACIÓN				
PREGUNTAS					

1. Siente ud que recibe una porción justa de las ganancias que produce la organización.					
2. Se siente satisfecho con el sueldo que recibe.					
3. Considera ud que las responsabilidades y funciones que tiene asignadas justifican el sueldo que recibe.					
4. Piensa ud que los empleados de mayor rendimiento reciben una paga superior.					
5. Se siente satisfecho con la distribución de sueldos en la empresa.					
6. Considera ud que el lugar donde labora está correctamente iluminado.					
7. Piensa ud que la infraestructura de la organización es segura.					
8. La organización se ocupa de la señalización en las instalaciones.					
9. Las instalaciones están diseñadas con el fin de evitar accidentes.					
10. Siente ud que las cosas le funcionan bien.					
11. Su jefe inmediato le proporciona información para el cargo que desempeña.					
12. Su jefe inmediato le proporciona información sobre su progreso.					
13. Su jefe inmediato le proporciona la ayuda necesaria para que desarrolle su potencial.					
14. Considera ud que tiene la oportunidad de desarrollarse profesionalmente en la empresa.					
15. La empresa fomenta el trabajo en equipo.					
16. La jornada de trabajo se ajusta a sus circunstancias personales.					
17. Ud controla que las actividades laborales no intervengan en las actividades familiares.					
18. Aprovecha el tiempo para realizar actividades recreativas.					
19. Se siente satisfecho con la cantidad de tiempo que dedica a su trabajo					
20. Se siente satisfecho con la cantidad de tiempo que dedica a su familia					
21. Se siente parte de la organización en la que trabaja.					
22. Ud se siente satisfecho desempeñando su cargo.					
23. Considera que la relación con sus compañeros es buena.					
24. Considera que la relación con su jefe inmediato le permite realizar sus funciones.					
25. La empresa le permite realizar su trabajo de una forma autónoma.					
26. Considero ud que en la organización tiene oportunidades de progreso					
27. Considera que la calidad de vida laboral es buena					

EVALUACIÓN DE DESEMPEÑO

El motivo de la presente evaluación de desempeño es para medir el rendimiento del trabajador en su puesto de trabajo y de forma general en la organización. Toda la información que se obtenga será utilizada con fines académicos.

1. Información del trabajador

Nombre evaluado:

Jefe inmediato:

Departamento:

Cargo

Edad:

2. Cuestionario

Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Rara vez	Nunca
5	4	3	2	1

Califique cada pregunta utilizando la escala numérica. Posteriormente, se sacará el promedio sumando y dividiendo por la cantidad total de preguntas. El promedio dará como resultado una puntuación general de desempeño.

PREGUNTAS	Calificación
28. Cumple con las disposiciones establecidas para el control de actividades ilícitas.	
29. El manejo que tiene de los recursos económicos de la cooperativa es: -Transparente	
-Oportuno	
-Eficiente	
-Eficaz	
30. Las actividades que realiza su subordinado, contribuyen al cumplimiento de los objetivos de la cooperativa.	
31. Considera que los sistemas informáticos (FINANCIAL) que emplea su subordinado le permiten ofrecer un adecuado servicio.	
32. Los productos que ofrece la cooperativa tienen en cuenta las necesidades de los usuarios.	
33. Los servicios que ofrece la cooperativa tienen en cuenta las necesidades de los usuarios.	
34. Cuenta su subordinado con un cronograma de trabajo.	
35. Cumple con los objetivos en los plazos que están establecidos.	
36. Asiste al lugar de trabajo en los horarios establecidos.	
37. El entorno laboral en el que se desenvuelve le permite realizar su trabajo.	
38. Considera que tiene buena relación con sus compañeros de trabajo.	
39. Realiza trabajos en equipo de forma óptima.	
40. Al momento de cumplir con los objetivos, lo hace antes de lo planificado.	

41. Optimiza los recursos que le brinda la organización para realizar su trabajo.	
42. Cumple con las normas internas de la organización.	
43. En el puesto de trabajo, ha desarrollado competencias que fortalezcan su formación en la organización.	
44. Considera que el desempeño laboral de su subordinado en la organización es bueno	

FICHA DE VALIDACIÓN DE LA ESTRATEGIA POR CRITERIO DE ESPECIALISTAS Y BENEFICIARIOS

La siguiente ficha pretende conocer si la estrategia diseñada para desarrollar la calidad de vida laboral y el desempeño laboral es válida, según los siguientes criterios:

Factibilidad. - Si es asequible a la realización.

Suficiencia. - Contiene los aspectos para la solución o atenuación del problema.

Comprensión. - Es fácil de entendimiento.

Acoplamiento. - Se ajusta a la realidad de la institución.

Contribución. - Contribuye a la solución o atenuación del problema.

Por favor marque con una X según crea conveniente, siendo 5 en gran medida y 1 en ninguna medida.

	5	4	3	2	1
La estrategia es factible aplicar.					
La estrategia enfoca todos los aspectos relacionados a solucionar las deficiencias detectadas en el estudio.					
La estrategia es de fácil entendimiento para quien la lee.					
La estrategia se ajusta a la realidad de la cooperativa					
La estrategia contribuye al desarrollo de la calidad de vida laboral y el desempeño laboral de los trabajadores de la cooperativa.					

Datos de identificación:

Nombre:

.....

Profesión:

.....

Cargo que ocupa:

Tiempo de experiencia en la actividad:

Firma y sello del experto