

DOI: <https://doi.org/10.56124/refcale.v13i2.013>

“El Liderazgo Y Su Impacto En El Rendimiento Organizacional De La Cooperativa De Ahorro Y Crédito Antorcha Ltda De La Ciudad De Esmeraldas Del Cantón Quininde”.

El Liderazgo Y Su Impacto En El Rendimiento Organizacional

autores:

Autor ¹: Cedeño Macias Alexa Maria

Autor ²: Torres Llivipuma Ana Cristina

Autor ³: Quijije Gomez Adriana Dolores

Dirección Para Correspondencia:

Dirección: Manta, Manabí, calle 12 ave15.

Nombres: Alexa María Cedeño Macías

Correo: acedenom23@uteq.edu.ec

Telf.: 0958876216

Fecha de recepción: 27/noviembre/2024

Fecha de aceptación: 29/julio/2025

¹ Economista, Máster Universitario en Economía Agroalimentaria y del Medio Ambiente, Docente, Universidad Técnica Estatal de Quevedo acedenom23@uteq.edu.ec , <https://orcid.org/0000-0003-1771-7983> , Manabí, Ecuador

² Estudiante de la Carrera de Administración de Empresas, Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí e1724857949@live.uleam.edu.ec , código <https://orcid.org/0009-0009-9228-4664> , Manabí, Ecuador.

³ Licenciada en Ciencias de la Educación mención Educación Especial, Máster en Educación Básica, Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí, adry_24_1985@hotmail.com , <https://orcid.org/0009-0005-1884-007X>

Resumen

El objetivo de la investigación es realizar un estudio sobre El liderazgo y su impacto en el rendimiento organizacional de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Antorcha LTDA de la ciudad de Esmeraldas del cantón Quinindé. Contando como objetivo general "Analizar de qué manera el liderazgo afecta en el rendimiento organizacional de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Antorcha LTDA de la ciudad de Esmeraldas del cantón Quinindé. Se empleo un enfoque cuantitativo, como herramienta se utilizó un cuestionario con la escala de Likert el cual está conformado por 18 ítems. Estos cuestionarios fueron hechos a 14 colaboradores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Antorcha LTDA. Los datos obtenidos en los resultados más destacados aplicados a los empleados de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Antorcha LTDA, se revela que más del 50% de los encuestados demuestran que la comunicación gerencial no es transparente mientras que el 14% tenía una opinión. El 57% señala que existe una falta de claridad en el liderazgo mientras que el 35% critica la accesibilidad y la empatía de los líderes, aunque la mitad de los colaboradores afirman estar satisfechos con su trabajo existen deficiencias en el reconocimiento de las necesidades y motivaciones individuales en su trabajo lo que señala áreas claves para así mejorar el rendimiento organizacional y la eficiencia en el liderazgo.

Palabras-Claves/Palavras-Chave: Liderazgo; Rendimiento Organizacional; Comunicación; Motivación laboral

Leadership And 88ts Impact On The Organizational Performance Of The Antorcha Ltda Savings And Credit Cooperative Of The City Of Esmeraldas Of The Cantón Quinindé

Abstract

The objective of the research is to conduct a study on leadership and its impact on the organizational performance of the Antorcha LTDA Savings and Credit Cooperative in the city of Esmeraldas, Quinindé canton. Having as a general objective "Analyze how leadership affects the organizational performance of the Antorcha LTDA Savings and Credit Cooperative of the city of Esmeraldas, Quinindé canton. A quantitative approach was used, as a tool a questionnaire with the Likert scale was used, which is made up of 18 items. These questionnaires were made to 14 employees of the Cooperativa de Ahorro y Crédito Antorcha LTDA. The data obtained in the most notable results applied to the employees of the Cooperativa de Ahorro y Crédito Antorcha LTDA, it is revealed that more than 50% of the respondents demonstrate that

management communication is not transparent while 14% had an opinion. 57% point out that there is a lack of clarity in leadership while 35% criticize the accessibility and empathy of leaders, although half of the collaborators claim to be satisfied with their work, there are deficiencies in the recognition of needs and motivations individuals in their work, which points out key areas to improve organizational performance and leadership efficiency.

Keywords: Leadership; Organizational Performance; Communication; Work motivation

Introducción:

El presente trabajo de investigación tiene como objetivo principal analizar el liderazgo y su impacto en el rendimiento organizacional de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Antorcha LTDA. El liderazgo es un componente fundamental en el funcionamiento de cualquier organización, ejerciendo una influencia significativa en el desempeño y la eficacia de sus operaciones. En el contexto de las cooperativas financieras, donde la confianza, la transparencia y la participación son esenciales, el papel del liderazgo adquiere una importancia aún mayor. Diversos autores internacionales, nacionales y locales influyen en la comprensión del liderazgo y su impacto en el rendimiento organizacional de la cooperativa.

A nivel internacional de acuerdo con (Bernal Gonzales, Lucio Gomez, & Pedraza Melo, 2018) , el liderazgo radica en la capacidad que se tiene para encausar la labor de las personas hacia metas efectivas y específicas, otorgando empoderamiento e impulsando el comportamiento proactivo hacia la solución de situaciones complejas, puesto que una característica peculiar del liderazgo está vinculada a la posibilidad de servir y apoyar a otros individuos para impulsar su potencial en procura de su crecimiento personal y laboral.

El liderazgo se relaciona directamente con su rendimiento organizacional. Un liderazgo efectivo, que fomenta el empoderamiento, la proactividad y el desarrollo personal y laboral de los miembros, esto puede convertirse en una mejor atención al cliente, una gestión más eficaz en los recursos y un rendimiento organizacional firme.

En lo nacional manifiesta (Acurio, 2022) , el comportamiento del factor humano y sus relaciones dentro de la organización dependen de gran medida del clima laboral en el que se desempeñan, por lo que, es fundamental que existan relaciones laborales efectivas que se basen en valores éticos y morales para generar beneficios no solo personales sino productivos en beneficio de todos los que conforman la organización.

A nivel local para (Mero, Wilson, & Zambrano, 2022) ,define que las organizaciones no disponen de documentos técnicos que guíen las actividades a desarrollar en cada área de trabajo, como resultado, se ha generado duplicidad de funciones, lo cual se ha visto reflejado de manera negativa en el desempeño laboral de los empleados. Asimismo, la existencia de largas jornadas de trabajo genera malestar en el personal, debido a que no se cumple un horario fijo de labores. Por otro lado, no se realizan programas de capacitación que beneficien en el desempeño individual de sus labores, en consecuencia, afecta al desenvolvimiento eficiente de su personal, ya que cada día sus tareas ejecutadas se vuelven obsoletas.

La investigación surge debido a la limitada cantidad de personas que han explorado como el liderazgo influye en el rendimiento organizacional el cual se planteó como problema general la siguiente interrogante ¿De qué manera el liderazgo afecta su impacto en el rendimiento organizacional de la "Cooperativa de Ahorro y Crédito Antorcha LTDA" de la ciudad de Esmeraldas del Cantón Quinindé? Por tal motivo en la presente investigación se ha establecido el siguiente objetivo general: Analizar de qué manera el liderazgo afecta en el rendimiento organizacional de la "Cooperativa de Ahorro y Crédito Antorcha LTDA" de la ciudad de Esmeraldas del cantón Quinindé. Para alcanzar este propósito se plantearon los siguientes objetivos específicos. En consecuencia, y a partir de la revisión preliminar de la problemática, se ha optado por plantear la siguiente hipótesis general: El liderazgo si afecta negativamente el rendimiento organizacional de la "Cooperativa de Ahorro y Crédito Antorcha LTDA" de la ciudad de Esmeraldas del cantón Quinindé". Esta hipótesis se fundamenta en la observación de que diversas practicas del liderazgo lo cual pueden generar efectos adversos de la eficiencia y la productividad dentro de la organización con un rendimiento esperado.

Liderazgo.

De acuerdo con (Bermeo, 2022), define: "El liderazgo puede describirse como la "capacidad de un individuo de influir en los demás para actuar de cierta manera, apoyado por la orientación, la inspiración para convencer a los seguidores de aceptar los retos y lograr las metas que podrían percibirse como difíciles o inalcanzables". El liderazgo se caracteriza por la capacidad de una

persona para influir en los demás guiándolos a actuar de una manera específica, esta influencia se sostiene mediante la orientación y la inspiración, elementos clave para persuadir a los seguidores a aceptar retos y alcanzar metas que podrían parecer inalcanzables.

Según autores (Ortega, Tigasi, & Sisa, 2024) definen: "El liderazgo es "la habilidad de inspirar un comportamiento excepcional en individuos comunes, permitiendo al líder atraer colaboradores que optan por seguirlo y compartir su visión. En este contexto, cuando una persona experimenta el impulso del liderazgo, se convierte en un componente fundamental para cualquier organización".

Comunicación.

Según autores (Marin&Gómez, 2021) ,definen: "La comunicación es una herramienta estratégica para el desarrollo de cualquier tipo de organización, convirtiéndose en uno de los pilares fundamentales para las mismas y constituyéndose en una realidad consustancial al hacer corporativo". La comunicación es fundamental para el desarrollo de cualquier organización ya que esta promueve la coordinación y alineación entre los objetivos y en el entorno interno y externo que existe para así fortalecer la cultura corporativa, mejorando las tomas de decisiones y fortalecer la imagen de la institución la comunicación.

Empatía.

Según autores (Martinez , Alzate, & Rodriguez, 2019), definen: "La empatía se refiere a la habilidad para ver el mundo, incluyendo el comportamiento y la actitud propia, desde el punto de vista de otros individuos". La empatía es la capacidad de comprender el mundo y nuestras acciones desde la perspectiva de otras personas esto nos permite conectar emocionalmente y comprender sus sentimientos y reflexionar sobre cómo afecta nuestra actitud, fomentando relaciones respetuosas ya que esto nos ayuda a crecer aprendiendo desde diferentes perspectivas.

Toma de decisiones.

Autores mencionan (Riquelme Castañeda, Pedraja Rejas, & Vega Massó, 2020):El comportamiento del equipo directivo, durante el proceso de toma de decisiones, es más determinante en la calidad de las decisiones cuando la

situación es compleja y de gran incertidumbre. Los decisores no pueden alcanzar un dominio cognitivo y técnico óptimo para lograr una decisión correcta, ya que la comprensión de la situación que se alcanza acostumbra a ser incompleta, filtrada y altamente estilizada. En situaciones complejas, los equipos de gestión son importantes porque la incertidumbre los limita el acceso a la información completa y experiencia con capacidad de adaptación determina la calidad de las decisiones.

Rendimiento Organizacional.

De acuerdo con (Porrás Guarochico & Marca Ramírez , 2023), Ha sido un tema de gran interés tanto en el ámbito académico como en el empresarial, ya que se ha observado que un entorno de trabajo puede tener un impacto significativo en la productividad, la satisfacción laboral y la retención de talento. Sin embargo, aún existen preguntas y desafíos que requieren una mayor comprensión. Un ambiente laboral adecuado potencia la productividad y la satisfacción de los trabajadores, sin embargo, numerosas compañías todavía se encuentran con desafíos para balancear estas necesidades, lo que resalta la relevancia de continuar mejorando en este ámbito.

Satisfacción al cliente.

El servicio al cliente es la realización íntegra de medios factibles viables para satisfacer a la clientela por algún servicio ofrecido; el factor clave en este punto es la actitud de los participantes, es ineludible ofrecer una apropiada atención al cliente-socio, para que este proceso pueda desarrollarse se demanda lo siguiente; motivar, capacitar al colaborar para brindar un resultado eficiente al momento de que este logre comunicarse de manera eficaz y desplegar habilidades blandas (Chumpitaz, 2020).

Rentabilidad financiera.

(Soliz , 2022), define "La rentabilidad financiera es los resultados que la empresa proporciona a sus accionistas desde una perspectiva de gestión empresarial lo que no necesariamente tiene que verse reflejado en el precio de mercado de las acciones". Esta representa las ganancias que las empresas aporta a sus accionistas mediante una administración eficaz, sin embargo, esto no siempre se refleja en un incremento del valor de mercado de las acciones, dado que elementos externos también afectan su valor.

Motivación laboral.

(Chuquiana, 2023). definen "La motivación laboral como el grado de compromiso del personal o colaborador a lo largo de su jornada laboral". Es fundamental para la dedicación del personal, ya que motiva a los trabajadores a desempeñar sus labores con entusiasmo y compromiso, lo que se refleja en un incremento en la productividad y la satisfacción.

Materiales Y Métodos

La presente investigación posee un enfoque cuantitativo, no experimental y de alcance correlacional para determinar el rendimiento organizacional de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Antorcha LTDA.

La población en la cual se lleva a cabo esta investigación consta con 15 trabajadores, perteneciente a diferentes áreas para determinar el rendimiento organizacional de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Antorcha LTDA. Al ser una población finita de 15 individuos, por lo tanto, se trabajó con 14 colaboradores debido a que un de ello no quiso llenarla por confidencialidad de la cooperativa.

Su enfoque es cuantitativo que hace uso de la estadística para evaluar y medir (liderazgo y rendimiento organizacional). Esta planificación de investigación se centra en la recopilación de información para el análisis de datos para luego verificar la capacidad de establecer un patrón de estudio o comportamiento basado en ciertas características de una población.

La investigación bibliográfica es considerada como la búsqueda sistemática y exhaustiva de material editado sobre una materia determinada. La revisión como trabajo sistemático y ordenado de búsqueda de información bibliográfica implica la detección y selección de materiales significativos para el investigador en función de los interrogantes que se plantea. (Martin & Lafuente, 2017)". "La investigación explicativa es aquella que tiene relación causal, no sólo persigue describir o acercarse a un problema, sino que intenta precisar las causas de este. Puede valerse de diseños experimentales y no experimentales (Guevara, Verdesoto, & Castro, 2020)".

La investigación de campo,(Sanca, 2019) define que apoya en información del objeto de estudio o de los involucrados en él, a partir de indagación de campo como en la investigación: Censal; Con estudios demostrables sobre toda la población. De caso; Con encuestas, observaciones, entrevistas y cuestionarios.

"Es un tipo de investigación no experimental en la que los investigadores miden dos variables y establecen una relación estadística entre las mismas (correlación), sin necesidad de incluir variables externas para llegar a conclusiones relevantes. Usualmente se cree que la investigación correlacional

debe involucrar dos variables cuantitativas, como puntajes, resultados del número de eventos repetidos dentro de un margen de tiempo (Huamani, 2019).

La investigación correlacional determina el grado de asociación o relación existente entre dos o más variables, en primer lugar, se miden las variables, posteriormente mediante prueba de hipótesis correlacionales y estadísticas se estima la correlación.

Para la obtención de datos y la medida de la variable rendimiento organizacional se aplicó el cuestionario a través de la escala de Likert: 1 = Totalmente en desacuerdo 2 = En desacuerdo 3 = Neutral 4 = De acuerdo 5 = Totalmente de acuerdo.

Para evaluar o determinar el grado de confiabilidad o el nivel de comprensión de los instrumentos por cada ítem, se aplicó el coeficiente con el Alfa de Cronbach en el instrumento utilizado en el cuestionario aplicado a 14 colaboradores de la "Cooperativa de Ahorro y Crédito Antorcha LTDA" con una confiabilidad de ,993.

Estadísticos de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,993	18

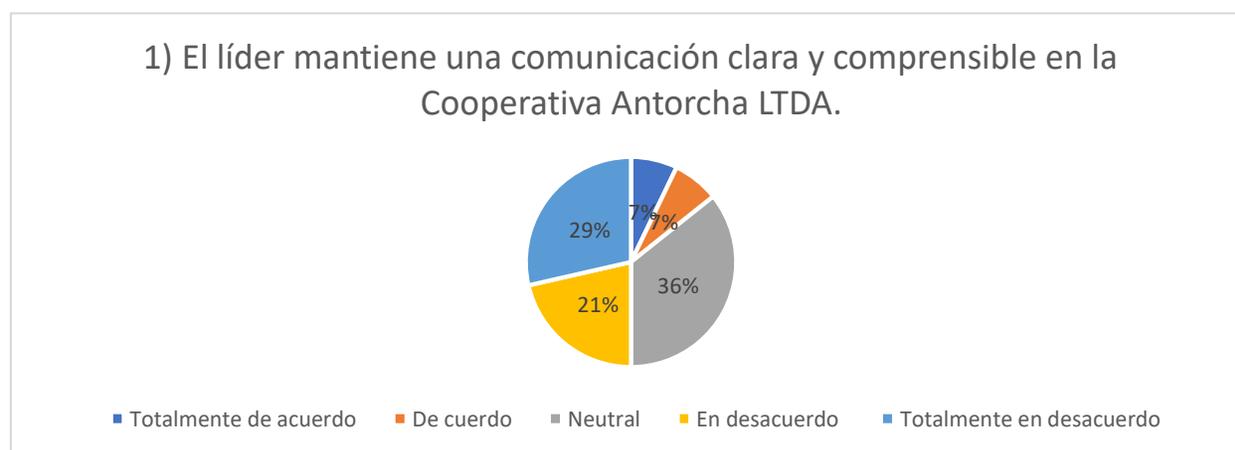
El análisis estadístico de los datos obtenidos del cuestionario (instrumento cuantitativo) aplicado a los 14 colaboradores a través de cuadros y gráficos para su fácil interpretación. El procesamiento de los datos recolectados se realizó utilizando el programa estadístico IBM SPSS Statistics 21.0 y el programa de Excel.

Resultados Y Discusión

Se aplicaron 15 encuestas para determinar la satisfacción de los usuarios mediante una encuesta de manera digital aplicada a los empleados de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Antorcha LTDA de la ciudad de Esmeraldas del Cantón Quinindé", el cual un colaborador no llenó por confidencialidad de la empresa, se obtuvieron 14 encuestas esta estuvo estructurada por 18

preguntas, las cuales. Los resultados obtenidos revelan que más del 50% de los participantes en la encuesta, la comunicación del liderazgo en la Cooperativa Antorcha LTDA no es muy transparente, mientras que únicamente un 14% posee una perspectiva favorable. La sensación de falta de claridad por parte del gerente es considerable, con un 57% de discrepancia. Además, el 35% de los empleados valoraron de manera negativa la accesibilidad y empatía del líder, y la mayoría considera que el clima de confianza y respeto recíproco es insuficiente. Además, el 50% de los participantes en la encuesta está contento con su labor, aún que existen puntos de vista adversos con relación al reconocimiento de necesidades personales y motivación en el trabajo, lo que evidencia áreas de mejora en la administración del liderazgo.

Gráfico 1



Fuente: Elaborado por los autores

El gráfico 1, reflejan que la mayoría de los encuestados tienen una opinión neutral 36% sobre la claridad de la comunicación del líder en la Cooperativa de Antorcha LTDA sin embargo un 29% está totalmente en desacuerdo y un 21% en desacuerdo total lo que indica que más de la mitad percibe la comunicación como poco clara. Solo el 7% está de acuerdo y otro 7% totalmente de acuerdo lo que se evidencia una opinión generalizada de insatisfacción con la comunicación del líder. El líder debe priorizar la mejora en su estilo de comunicación, enfocándose en ser más claro y comprensible. Abordar las preocupaciones de la mitad de los encuestados insatisfechos

podría mejorar la percepción general y generar una comunicación más efectiva dentro de la cooperativa.

Gráfico 2



Fuente: Elaborado por los autores

El gráfico 2, muestra una apreciación negativa en relación con la percepción del gerente. El 57% de los encuestados, sumando En desacuerdo y Totalmente en desacuerdo manifiestan una falta de confianza en la transparencia y honestidad del gerente, lo cual puede representar un obstáculo significativo en la cultura organizacional. Solo un 7% se siente completamente satisfecho, lo que indica que la comunicación del gerente es vista con escepticismo por una gran parte de los miembros, 14% neutral podría ser un indicio de que un cambio en las prácticas comunicativas del gerente podría influir positivamente en estas percepciones. El 22% de los encuestados que está de acuerdo indica que un grupo considerable de personas cree que el gerente es transparente y honesto en sus comunicaciones. Aunque no es un porcentaje mayoritario, es importante destacar que estas personas tienen una percepción positiva, aunque no completamente sólida. El gerente enfrenta el desafío de mejorar la percepción sobre su transparencia y honestidad, ya que una mayoría tiene una opinión negativa. Para revertir esto, debe enfocarse en una comunicación más clara, abierta y consistente, lo que fortalecería la confianza y la cohesión interna, esenciales para el éxito de la cooperativa.

Gráfico 3

3) El líder es accesible y escucha a los miembros del equipo de la Cooperativa Antorcha LTDA.

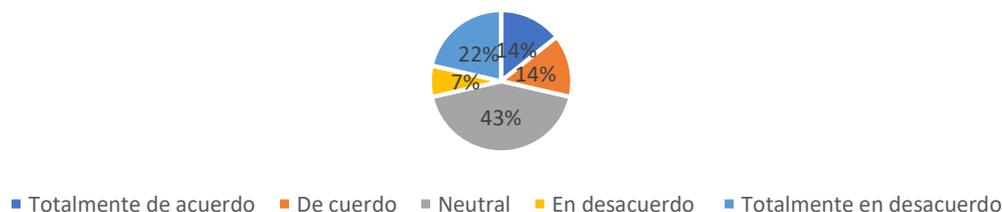


Fuente: Elaborado por los autores

El gráfico 3, muestra que el 36% de los miembros de la Cooperativa Antorcha LTDA se mantiene neutral respecto a la accesibilidad y capacidad de escucha del líder, mientras que el 14% está totalmente en desacuerdo. Un 21% está en desacuerdo, lo que refleja una percepción predominantemente negativa. Solo el 7% está totalmente de acuerdo y el 22% está de acuerdo, lo que indica que una minoría considera al líder accesible y dispuesto a escuchar. En conjunto, la mayoría de los encuestados expresa insatisfacción con el liderazgo. El análisis nos muestra que la mayoría de los miembros de la Cooperativa Antorcha LTDA perciben al líder como inaccesible y poco receptivo, con un 35% de opiniones negativas. Aunque un 29% tiene una visión positiva, el 36% neutral sugiere que el liderazgo necesita mejorar su comunicación y accesibilidad.

Gráfico 4

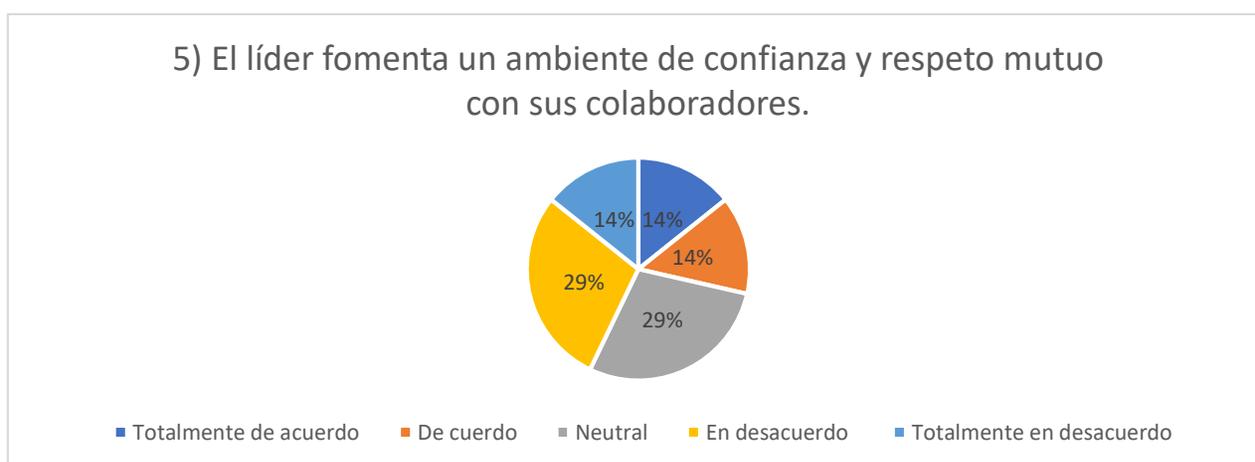
4) El gerente ofrece apoyo emocional a los empleados cuando es necesario en la Cooperativa Antorcha LTDA.



Fuente: Elaborado por los autores

El gráfico 4, muestra la aprehensión de los empleados de la Cooperativa Antorcha LTDA sobre si el gerente ofrece apoyo emocional cuando es necesario. La mayoría, con un 43%, se mantiene "Neutral", lo que sugiere una falta de opinión clara al respecto. Un 14% de los empleados se siente Totalmente de acuerdo y un 14% De acuerdo con el apoyo emocional del gerente, un 29% muestra desacuerdo o descontento, lo que destaca áreas de mejora en este aspecto. Por otro lado, un 22% está Totalmente en desacuerdo y un 7% "En desacuerdo", reflejando una percepción negativa significativa sobre el apoyo emocional ofrecido. Esto sugiere que el gerente debe esforzarse más en ser accesible y ofrecer un mejor respaldo emocional para mejorar la comunicación y el bienestar del equipo.

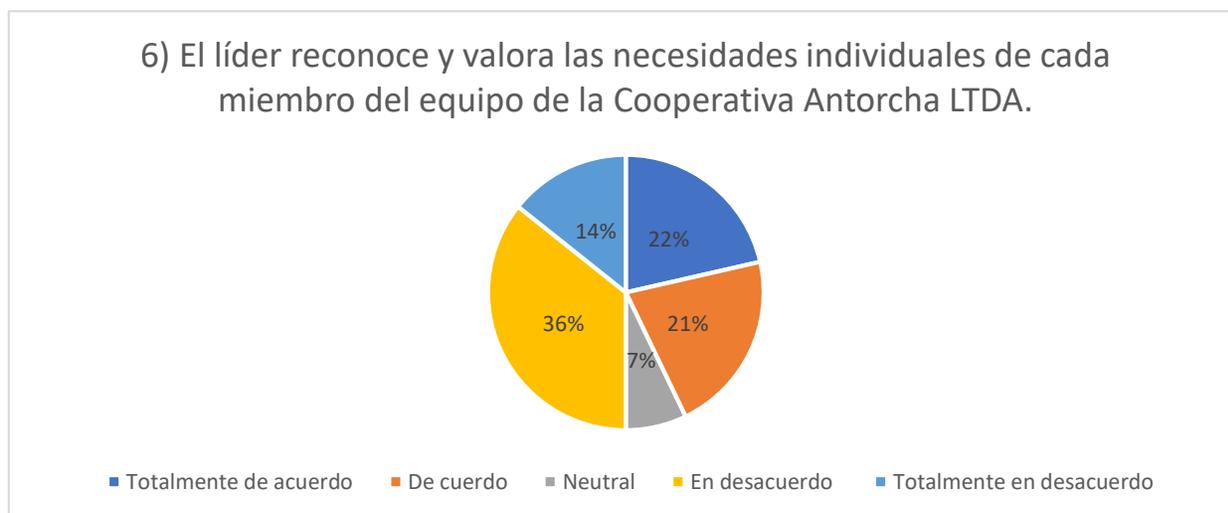
Gráfico 5



Fuente: Elaborado por los autores

El gráfico 5, presenta la captación de los empleados de la Cooperativa Antorcha LTDA sobre si el líder fomenta un ambiente de confianza y respeto mutuo. Un 29% de los encuestados está "En desacuerdo" y otro 29% se mantiene "Neutral", lo que indica una falta de opinión clara al respecto. Solo un 14% está "De acuerdo" y otro 14% "Totalmente de acuerdo", lo que sugiere que una minoría percibe un ambiente de confianza. Un 14% se mantiene "Totalmente en desacuerdo", reflejando una percepción negativa significativa. En conjunto, los resultados indican que hay un área considerable de mejora en el liderazgo y la cultura organizacional. Esto nos refleja que muchos empleados sienten que el líder no fomenta un ambiente de confianza y respeto, las respuestas negativas y neutrales muestra una insatisfacción general. Aunque algunos ven el entorno como positivo, la mayoría no lo siente así, lo que destaca la necesidad de que el líder mejore las relaciones con el equipo y promueva una cultura más colaborativa.

Gráfico 6

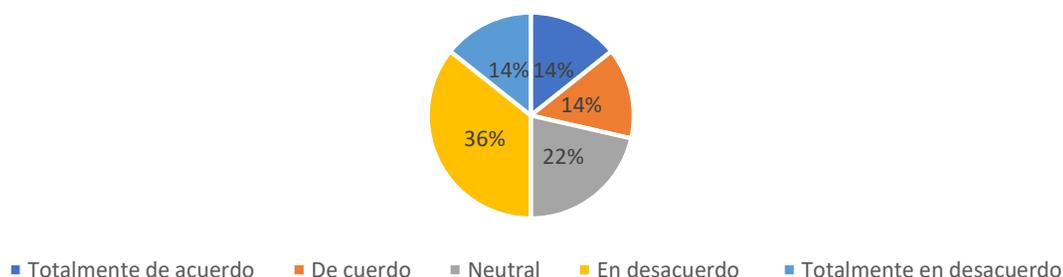


Fuente: Elaborado por los autores

El gráfico 6, revela que el 43% de los encuestados tiene una percepción positiva del liderazgo, con un 22% totalmente de acuerdo y un 21% de acuerdo en que el líder reconoce y valora las necesidades individuales. Por otro lado, el 7% se mantiene neutral, sin tomar una postura clara. Sin embargo, el 36% en desacuerdo y el 14% totalmente en desacuerdo, que suman el 50%, indican una insatisfacción importante respecto al liderazgo. Esta división refleja una clara oportunidad de mejora, ya que una parte significativa del equipo no se siente reconocida ni valorada en sus necesidades personales. Sería necesario realizar ajustes en la forma en que el líder se relaciona con los empleados, promoviendo una mayor empatía y consideración hacia las particularidades de cada uno.

Gráfico 7

7) El líder analiza y evalúa información relevante antes de tomar decisiones importantes en la Cooperativa Antorcha LTDA.

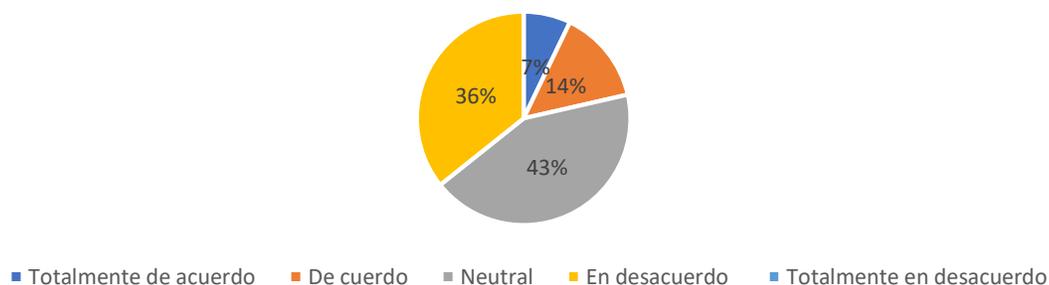


Fuente: Elaborado por los autores

El gráfico 7, muestra que un 36% de los encuestados está en desacuerdo con que el líder analice y evalúe información relevante antes de tomar decisiones importantes en la Cooperativa Antorcha LTDA, lo que refleja una insatisfacción significativa en este aspecto. Un 22% se mantiene neutral, lo que indica que una parte notable del grupo no tiene una opinión definida o no ha observado un patrón claro en la toma de decisiones. Mientras tanto, un 28% (14% totalmente de acuerdo y 14% totalmente en desacuerdo) considera que el líder sí evalúa adecuadamente la información. Esta distribución revela una polarización, donde una mayoría muestra dudas o insatisfacción sobre la calidad del análisis previo a las decisiones importantes.

Gráfico 8

8) El gerente aborda y resuelve problemas de manera efectiva en la Cooperativa Antorcha LTDA.



Fuente: Elaborado por los autores

El gráfico 8, refleja que la mayoría de los encuestados (43%) tiene una opinión neutral sobre la capacidad del gerente para abordar y resolver problemas de manera efectiva en la Cooperativa Antorcha LTDA, lo que sugiere que no se perciben ni resultados sobresalientes ni completamente deficientes. Sin

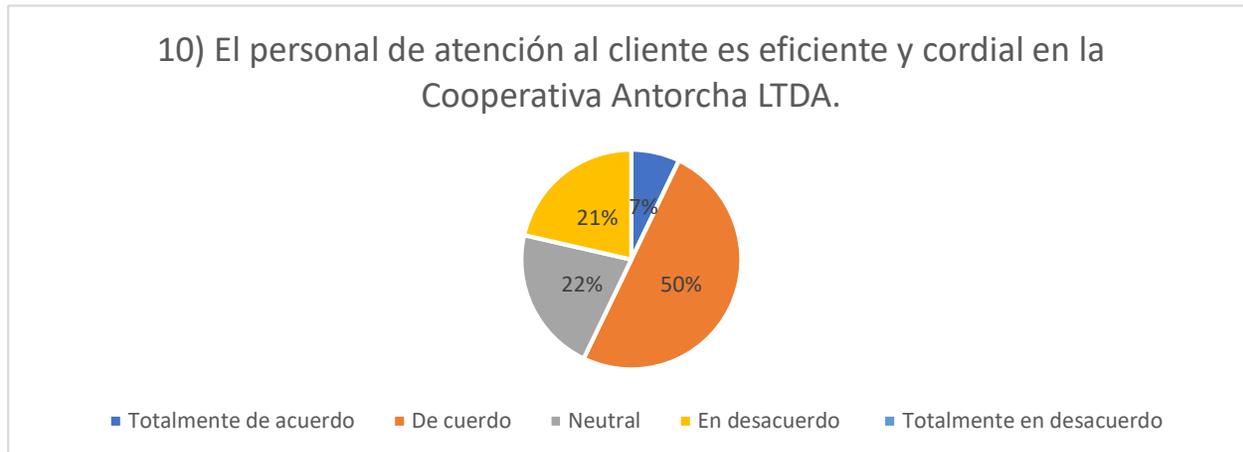
embargo, un 36% está en desacuerdo, lo que indica una considerable insatisfacción con su gestión. Solo el 7% de los encuestados está totalmente de acuerdo, mostrando una percepción positiva muy baja. No se registraron respuesta en totalmente en desacuerdo. El 14% de los encuestados está de acuerdo en que el gerente aborda y resuelve problemas de manera efectiva, lo que sugiere que, aunque existe cierto reconocimiento positivo hacia su gestión, este grupo es relativamente pequeño. Junto con el 7% que está totalmente de acuerdo, esto refleja que solo una minoría percibe un desempeño satisfactorio en este aspecto. Estos resultados destacan una falta de visibilidad o efectividad en la resolución de problemas por parte del gerente, lo que sugiere áreas de mejora en la comunicación y en las acciones correctas.

Gráfico 9



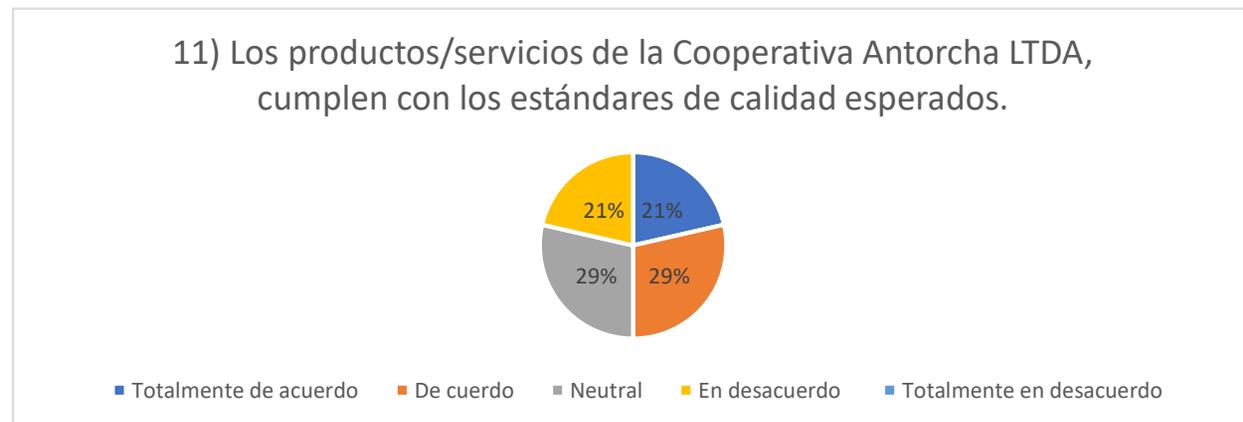
Fuente: Elaborado por los autores

El gráfico 9, muestra que el 29% de los encuestados está de acuerdo en que el líder asume responsabilidades por las decisiones tomadas y sus consecuencias en la Cooperativa Antorcha LTDA, con otro 14% que está totalmente de acuerdo. Esto indica que una porción significativa de personas percibe que el líder es responsable en su gestión. Sin embargo, el 29% de los encuestados tiene una opinión neutral, lo que sugiere que no todos tienen una percepción clara sobre la rendición de cuentas del líder. Por otro lado, el 21% está en desacuerdo y un 7% está totalmente en desacuerdo, reflejando una cierta insatisfacción respecto a cómo el líder asume su responsabilidad, lo que indica un área que podría mejorar en cuanto a transparencia y rendición de cuentas.

Gráfico 10

Fuente: Elaborado por los autores

El gráfico 10, muestra que la mayoría de los encuestados, un 50%, está de acuerdo en que el personal de atención al cliente es eficiente y cordial en la Cooperativa Antorcha LTDA, con un 7% que está totalmente de acuerdo, lo que refleja una percepción positiva general hacia el servicio. Sin embargo, un 22% mantiene una postura neutral, lo que podría indicar que algunos clientes no han tenido experiencias significativas, ni positivas ni negativas. Por otro lado, el 21% está en desacuerdo, lo que indica que un grupo considerable de personas no está satisfecho con el trato o la eficiencia del personal. No se registraron respuestas en totalmente en desacuerdo. Estos resultados sugieren que, aunque el servicio está bien valorado en general, hay áreas que podrían mejorar para reducir la insatisfacción

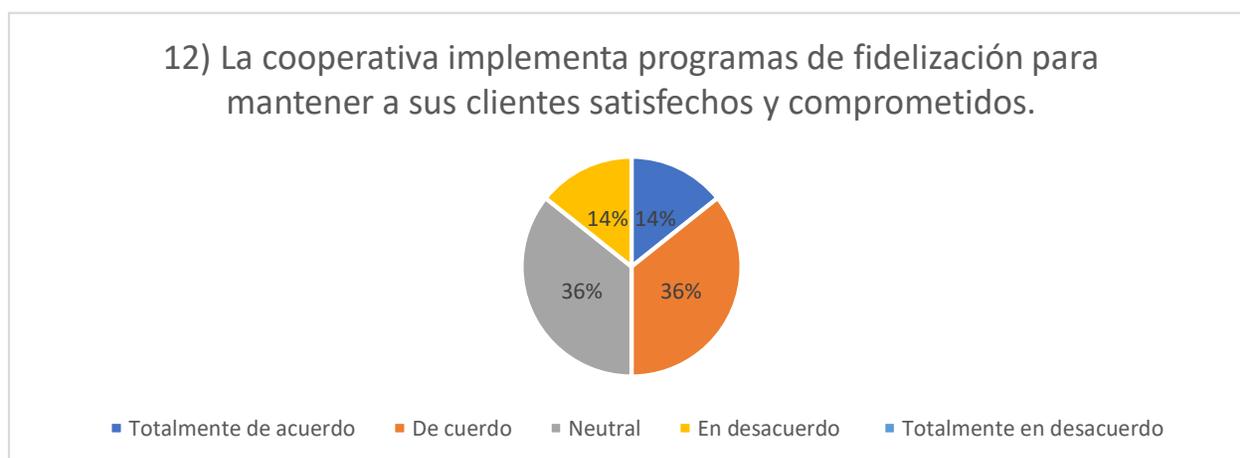
Gráfico 11

Fuente: Elaborado por los autores

El gráfico 11, muestra la percepción de los encuestados sobre si los productos/servicios de la Cooperativa Antorcha LTDA cumplen con los estándares de calidad esperados. El 29% de los encuestados se mantuvo

neutral, lo que indica que una proporción significativa no tiene una opinión definida. Otro 29% está de acuerdo, lo que sugiere que casi un tercio de los encuestados percibe que los estándares de calidad son satisfactorios. No hubo respuesta en totalmente en desacuerdo. Sin embargo, un 21% de los encuestados está en desacuerdo, y otro 21% está totalmente en desacuerdo, lo que indica que una parte importante considera que los productos/servicios no cumplen con las expectativas de calidad.

Gráfico 12



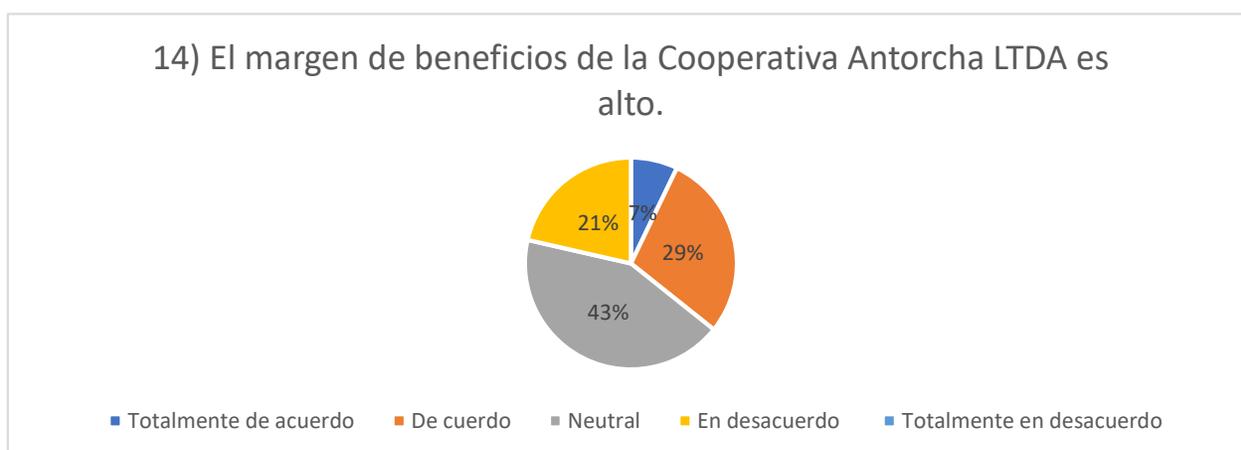
Fuente: Elaborado por los autores

El gráfico 12, muestra las opiniones de los encuestados sobre si la cooperativa implementa programas de fidelización para mantener a sus clientes satisfechos y comprometidos. El 36% de los encuestados se mantiene neutral, lo que sugiere que una gran parte de los participantes no tiene una opinión clara sobre estos programas. No hubo respuestas en totalmente en desacuerdo. Un 14% está totalmente de acuerdo y otro 14% está en desacuerdo, lo que indica que una minoría está convencida de que la cooperativa efectivamente implementa tales programas. Sin embargo el 36% está de acuerdo, lo cual sugiere que un grupo significativo percibe que estos programas existen y son efectivos.

Gráfico 13

Fuente: Elaborado por los autores

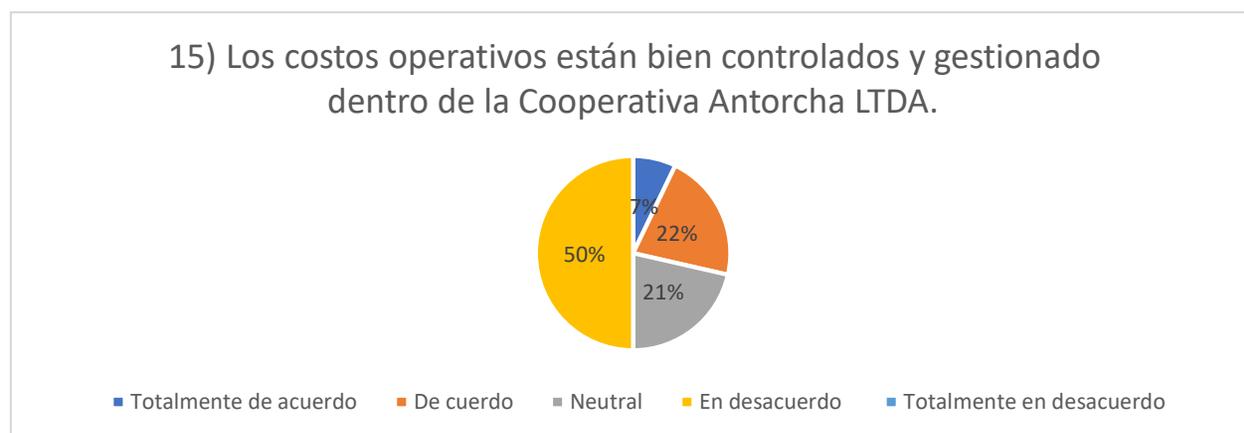
El gráfico 13, muestra las percepciones sobre si la cooperativa ha experimentado un crecimiento sostenido en sus ingresos. Un 29% de los encuestados se mantiene neutral, lo que indica que una parte significativa no tiene una opinión clara. Un 28% está de acuerdo, sugiriendo que una proporción relevante cree que ha habido un crecimiento. Además, un 14% está totalmente de acuerdo, lo que muestra una creencia firme en el crecimiento sostenido de los ingresos por parte de este grupo. No obstante, un 29% está en desacuerdo, lo que sugiere que una parte similar de la población encuestada no percibe este crecimiento, mientras que otro 14% está en desacuerdo rotundo. No hubo respuestas en totalmente en desacuerdo. Finalmente, solo un 14% está totalmente de acuerdo, lo que sugiere que pocos consideran que el crecimiento ha sido claramente sostenido.

Gráfico 14

Fuente: Elaborado por los autores

El gráfico 14 , muestra que la mayoría de los encuestados (43%) tiene una postura neutral sobre si el margen de beneficios de la Cooperativa Antorcha LTDA es alto, lo que sugiere que muchos no tienen una opinión definida o carecen de información suficiente. Un 29% está de acuerdo con que los márgenes son altos, mientras que el 21% está en desacuerdo. No se registraron respuestas en totalmente en desacuerdo. Solo un 7% está totalmente de acuerdo, y ningún encuestado se manifestó totalmente en desacuerdo. Esto refleja una opinión dividida, con una mayoría indecisa y una percepción moderada de que los beneficios podrían no ser tan altos como se espera.

Gráfico 15

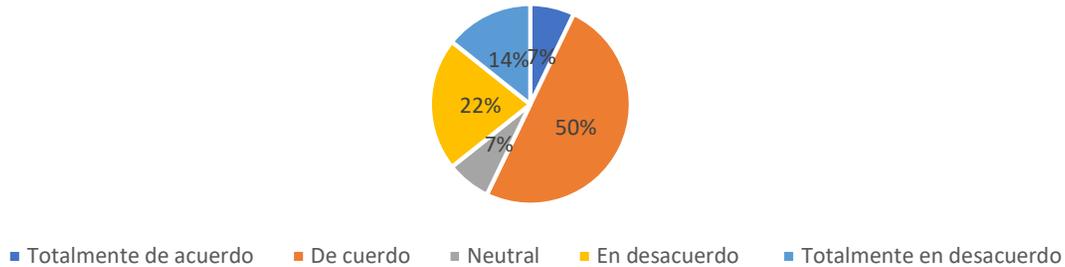


Fuente: Elaborado por los autores

El gráfico 15, muestra que la mitad de los encuestados (50%) está en desacuerdo con que los costos operativos de la Cooperativa Antorcha LTDA están bien controlados y gestionados, lo que indica una percepción mayoritaria de que la gestión de costos no es eficiente. Un 22% de los encuestados está de acuerdo, mientras que un 21% se mantiene neutral, lo que sugiere que una parte significativa no tiene una opinión clara al respecto. No hubo respuestas en totalmente en desacuerdo. Solo un 7% está totalmente de acuerdo, lo que refleja una baja confianza en la efectividad del control de los costos operativos por parte.

Gráfico 16

16) Los empleados se sienten satisfechos con su trabajo en la Cooperativa Antorcha LTDA.

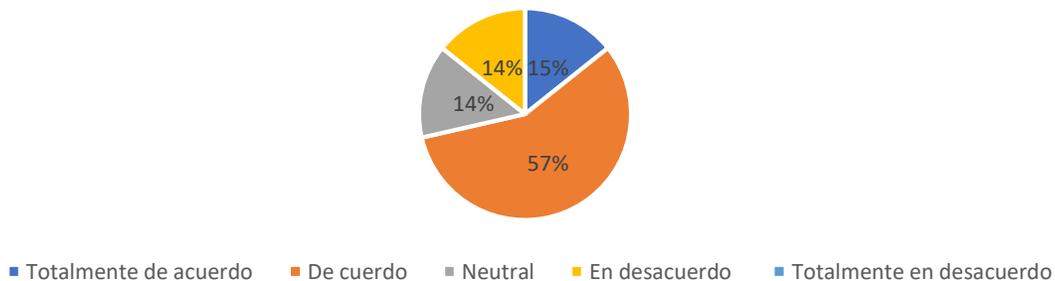


Fuente: Elaborado por los autores

El gráfico 16, muestra que la mayoría de los encuestados 50% está de acuerdo en que los empleados se sienten satisfechos con su trabajo en la Cooperativa Antorcha LTDA, lo que refleja una opinión mayoritariamente positiva sobre la satisfacción laboral. Sin embargo, un 14% está totalmente en desacuerdo, indicando que un grupo considerable de empleados percibe una falta de satisfacción en su trabajo. El 22% está en desacuerdo, mientras que un 7% se mantiene neutral y otro 7% está totalmente de acuerdo. Esto sugiere que, aunque la mayoría ve positivamente el ambiente laboral, hay una minoría que experimenta insatisfecha.

Gráfico 17

17) El personal muestra un alto nivel de compromiso con los objetivos de la Cooperativa Antorcha LTDA.



Fuente: Elaborado por los autores

El gráfico 17, muestra que el 15% del personal está totalmente de acuerdo en que hay un alto nivel de compromiso con los objetivos de la Cooperativa Antorcha LTDA., mientras que la mayoría, el 57%, también coincide en estar de acuerdo, lo que refleja una percepción positiva en general. Sin embargo, el

14% se mantiene neutral, lo que podría indicar falta de una opinión clara o definida sobre el tema. Otro 14% está en desacuerdo, sugiriendo que hay una minoría que percibe un menor nivel de compromiso. No hubo encuestados que estén totalmente en desacuerdo, lo cual es un aspecto positivo, ya que no hay una fuerte percepción de desalineación.

Gráfico 18



Fuente: Elaborado por los autores

En gráfico 18, se observa que el 29% del personal está totalmente de acuerdo en que la cooperativa ofrece oportunidades de desarrollo profesional y capacitación a sus empleados, mientras que otro 29% está de acuerdo, lo que refleja una percepción positiva en una porción significativa del equipo. Sin embargo, un 21% de los encuestados se mantiene neutral, lo que sugiere que una parte del personal no tiene una opinión definida al respecto. A su vez, un 21% está en desacuerdo, indicando que existe una minoría que percibe que estas oportunidades no son suficientes o no están disponibles. No se observan opiniones en total desacuerdo, lo que implica que, aunque hay percepciones mixtas, no hay un rechazo contundente hacia las políticas de desarrollo y capacitación de la cooperativa.

Los resultados obtenidos en la investigación todos los empleados consideran que el liderazgo actual de la cooperativa afecta negativamente el rendimiento organizacional por tal motivo afirma (Porrás Guarochico & Marca Ramírez , 2023), Ha sido un tema de gran interés tanto en el ámbito académico como en el empresarial, ya que se ha observado que un entorno de trabajo puede

tener un impacto significativo en la productividad, la satisfacción laboral y la retención de talento. En su investigación afirma que un buen ambiente laboral adecuado potencia la productividad y la satisfacción en los colaboradores ya que numerosas compañías se encuentran con desafíos lo que resalta la relevancia de continuar mejorando este ámbito laboral.

Existieron deficiencias en la comunicación Según autores (Marin&Gómez, 2021) ,definen: “La comunicación es una herramienta estratégica para el desarrollo de cualquier tipo de organización, convirtiéndose en uno de los pilares fundamentales para las mismas y constituyéndose en una realidad consustancial al hacer corporativo”. En este aspecto puede lograrse a través de capacitaciones sobre liderazgo efectivo, comunicación asertiva.

Mejorar en estas áreas mediante un liderazgo más empático por tal motivo Según autores (Martinez , Alzate, & Rodriguez, 2019), definen: “La empatía se refiere a la habilidad para ver el mundo, incluyendo el comportamiento y la actitud propia, desde el punto de vista de otros individuos”. El cual un líder empático no solo comprende las emociones y perspectivas de su equipo sino que también adapta su estilo de comunicación y la toma de decisiones fomentando un ambiente de trabajo colaborativo y efectivo en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Antorcha LTDA.

Al respeto con la toma de decisiones del líder algunos empleados reconocen un liderazgo positivo y la mayoría de ellos tienen dudas por el cual podría estar relacionado con la falta de procesos claros y comunicación de las decisiones tomadas mencionan (Riquelme Castañeda, Pedraja Rejas, & Vega Massó, 2020):El comportamiento del equipo directivo, durante el proceso de toma de decisiones, es más determinante en la calidad de las decisiones cuando la situación es compleja y de gran incertidumbre. Los decisores no pueden alcanzar un dominio cognitivo y técnico óptimo para lograr una decisión correcta, ya que la comprensión de la situación que se alcanza acostumbra a ser incompleta, filtrada y altamente estilizada. Su experiencia y adaptabilidad podrán mejorar la calidad de decisiones y así fortalecer la resiliencia organizacional.

Finalmente, es posible concluir que la Cooperativa de Ahorro y Crédito Antorcha LTDA de la ciudad de Esmeraldas del cantón Quinindé debe implementar capacitaciones en el liderazgo y comunicación. Como señala (Coello Armstrong, 2021) que la capacitación “constituye el núcleo de un esfuerzo continuo, diseñado para mejorar las competencias de las personas y, en consecuencia, el desempeño de la organización. Se trata de uno de los procesos más importantes de la administración de los recursos humanos”. Al implementar estrategias de capacitaciones sobre la comunicación y liderazgo

en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Antorcha LTDA, junto con el desarrollo de programas de reconocimiento y emocional para los colaboradores, con estas acciones la Cooperativa Antorcha LTDA, podrá mejorar su rendimiento organizacional y productividad.

Referencias Bibliográficas

- Acurio, D. (2022). El comportamiento organizacional como estrategia de mejora del desempeño laboral en las organizaciones. Caso de estudio Empresa Pública de Movilidad de la Mancomunidad de Cotopaxi. *Repositorio Digital Universidad Técnica de Cotopaxi*. Obtenido de <https://repositorio.utc.edu.ec/bitstream/27000/8415/1/MUTC-001138.pdf>
- Bermeo. (2022). Liderazgo transformacional y su incidencia en el desempeño laboral. *Repositorio Universidad Técnica de Ambato*. Obtenido de <https://repositorio.uta.edu.ec/jspui/handle/123456789/12640>
- Bernal Gonzales, I., Lucio Gomez, D. M., & Pedraza Melo, N. A. (2018). El liderazgo y sus efectos en los resultados de una empresa manufacturera. *Revista Venezolana de Gerencia*. Obtenido de redalyc.org/journal/290/29058776003/html/
- Chumpitaz, N. (2020). Gestion administrativa y satisfaccion del cliente en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Santa Maria Magdalena. doi:https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/48349/Chumpitaz_NNS-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Chuquiana, E. (2023). Motivación laboral y desempeño del capital humano caso Cooperativa de Ahorro y Crédito Maquita LTDA. *Pontificia Universidad Católica del Ecuador*. doi:<https://repositorio.puce.edu.ec/server/api/core/bitstreams/6285f4b0-4e12-414a-b1c4-04be9454b5f6/content>
- Coello Armstrong, J. F. (2021). Equidad laboral: Sistemas de incentivos por resultados para el personal de la Cooperativa Nueva Huancavilca de la provincia de Santa Elena. Obtenido de <https://repositorio.upse.edu.ec/bitstream/46000/5921/1/UPSE-PTH-2021-0004.pdf>
- Guevara, Verdesoto, & Castro. (2020). Metodologías de investigación educativa (descriptivas, experimentales, participativas, y de investigación-acción). *RECIMUNDO*. doi:: 10.26820/recimundo/4.(3).julio.2020.163-173
- Huamani, S. (2019). Habilidades de investigación pedagógica en los docentes de primaria. Obtenido de <https://repositorio.untumbes.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12874/1641/HUAMANI%20MANTARI%2C%20SOFIA.pdf?sequence=1&isAllowed=y#:~:text=Mej%C3%ADa%20>

- (2017)%20%E2%80%9CLa%20investigaci%C3%B3n,para%20llegar%20a%20conclusiones%20relevantes.
- Marin&Gómez. (2021). Un estudio sobre la gestión comunicativa en las cooperativas españolas. (E. COMPLUTENSE, Ed.) *REVESCO*, 139. doi:<https://dx.doi.org/10.5209/reve.78538>
- Martin, & Lafuente. (2017). Referencias bibliográficas: indicadores para su evaluación en trabajos científicos. *versión On-line ISSN 2448-8321versión impresa ISSN 0187-358X*. doi:<https://doi.org/10.22201/iibi.0187358xp.2017.71.57814>
- Martinez , Alzate, & Rodriguez. (2019). Empatía y liderazgo en contextos organizacionales. *Academia. edu*, 28. doi:https://d1wqtxts1xzle7.cloudfront.net/62443558/TRABAJO_FINAL_P.DIRECCION_20200322-76465-1m3b331-libre.pdf?1584984986=&response-content-disposition=inline%3B+filename%3DTRABAJO_FINAL_P_DIRECCION.pdf&Expires=1732045437&Signature=gOosjvtlEi8TUOxQnZa~~nJ-kYqH2
- Mero, Wilson, & Zambrano. (2022). Influencia de la cultura organizacional en el desempeño laboral en empresas del. *Polo del conocimiento* .
- Ortega, Tigasi, & Sisa. (2024). Liderazgo y desempeño laboral en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Kullki Wasi, Matriz Ambato. Obtenido de <https://repositorio.utc.edu.ec/bitstream/27000/12143/1/PI-002813.pdf>
- Porras Guarochico, S., & Marca Ramírez , J. (2023). Empower en el rendimiento laboral en la cooperativa de ahorro y crédito Sumak kawsay. (E. L. (UTC), Ed.) doi:<https://repositorio.utc.edu.ec/server/api/core/bitstreams/9df0a5d6-3198-43ab-a4ab-394a894617e5/content>
- Riquelme Castañeda, J., Pedraja Rejas, L., & Vega Massó, R. (2020). El liderazgo y la gestion en la solucion de problemas percursos.Una revision de la literatura. *La Serena, vol.13 no.* doi:https://www.scielo.cl/scielo.php?pid=S0718-50062020000100135&script=sci_arttext
- Sanca. (2019). Tipos de investigación científica. (v. i. 2304-3768, Ed.) *Revista de Actualización Clínica Investiga*.
- Soliz , P. (2022). El comportamiento organización y su incidencia en el cecimiento de la rentabilidad financiera de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Jardín Azuayo. (U. T. Empresas, Ed.) doi:<https://repositorio.uta.edu.ec/server/api/core/bitstreams/6ad6afc9-299f-4425-bcc3-16ad6264d8bc/content>