

Fecha de presentación: febrero, 2025

Fecha de aceptación: junio, 2025

Fecha de publicación: julio, 2025

## EFFECTOS

### DEL CLIMA ORGANIZACIONAL SOBRE LA SATISFACCIÓN Y COMPROMISO LABORAL

### EFFECTS OF ORGANIZATIONAL CLIMATE ON JOB SATISFACTION AND COMMITMENT

Mario Marcelo Yancha Villacis <sup>1\*</sup>E-mail: [ua.maceloyacha@uniandes.edu.ec](mailto:ua.maceloyacha@uniandes.edu.ec)ORCID: <https://orcid.org/0000-0001-5459-114X>Emilia José Yancha Urrutia <sup>1</sup>E-mail: [ma.emiliajyu71@uniandes.edu.ec](mailto:ma.emiliajyu71@uniandes.edu.ec)ORCID: <https://orcid.org/0009-0007-8076-2900>Marcela Jeannette Yancha Urrutia <sup>1</sup>E-mail: [da.marcelajyu89@uniandes.edu.ec](mailto:da.marcelajyu89@uniandes.edu.ec)ORCID: <https://orcid.org/0009-0009-0977-5172><sup>1</sup>Universidad Regional Autónoma de Los Andes, Ambato, Ecuador.

\*Autor para correspondencia

Cita sugerida (APA, séptima edición)

Yancha Villacis, M. M., Yancha Urrutia, E. J., & Yancha Urrutia, M. J. (2025). Efectos del clima organizacional sobre la satisfacción y compromiso laboral. *Universidad y Sociedad*, 17(4). e5317.

#### RESUMEN

El clima organizacional y el rendimiento laboral han constituido elementos para el desarrollo y la productividad en las organizaciones, en especial en Cooperativas de Ahorro Y Crédito, donde la interacción entre colaboradores y estructura institucional impacta directamente en los resultados. Por consiguiente, se planteó como objetivo del estudio analizar la relación entre el clima organizacional y el rendimiento laboral en los colaboradores administrativos de dichas cooperativas. Así como identificar fortalezas y áreas de mejora que contribuyan al desarrollo organizacional y al aumento de la productividad. Para alcanzar este objetivo, se diseñó un estudio cuantitativo descriptivo, al aplicar instrumentos para medir las percepciones del clima organizacional en múltiples dimensiones. Los resultados revelaron percepciones positivas en la mayoría de las dimensiones del clima organizacional, destacándose la estructura y la responsabilidad como fortalezas, mientras que, la resolución de conflictos presentó oportunidades para mejorar. En cuanto al rendimiento laboral, la mayoría de los colaboradores cumplieron regularmente con sus funciones, aunque se identificó un grupo significativo con limitaciones en el manejo de recursos técnicos. En conclusión, se observó que las Cooperativas de Ahorro y Crédito presentan una influencia positiva del clima organizacional sobre el rendimiento laboral. Aunque, se deberían impulsar estrategias orientadas a reforzar el sentido de pertenencia y el compromiso institucional, para afianzar una cultura organizacional sólida y sostenible en el tiempo. Así como, fomentar estudios exploratorios que analicen la influencia de estas variables en otros indicadores organizacionales, como la efectividad de programas de capacitación y gestión del clima a mediano y largo plazo.

**Palabras clave:** Colaboradores administrativos, Cooperación laboral, Productividad, Cultura organizacional.

#### ABSTRACT

Organizational climate and job performance have been key elements for development and productivity in organizations, especially in credit unions, where the interaction between employees and the institutional structure directly impacts results. Therefore, the objective of this study was to analyze the relationship between organizational climate and job performance among administrative employees of these cooperatives. It was also aimed at identifying strengths and areas for improvement that contribute to organizational development and increased productivity. To achieve this objective, a descriptive quantitative study was designed, applying instruments to measure perceptions of the organizational climate in multiple dimensions. The results revealed positive perceptions in most dimensions of the organizational climate,



highlighting structure and responsibility as strengths, while conflict resolution presented opportunities for improvement. Regarding job performance, most employees regularly performed their duties, although a significant group was identified with limitations in the management of technical resources. In conclusion, it is observed that the organizational climate in credit unions has a positive influence on job performance. However, strategies aimed at strengthening the sense of belonging and institutional commitment should be promoted to consolidate a strong and sustainable organizational culture. Exploratory studies should also be encouraged to analyze the influence of these variables on other organizational indicators, such as the effectiveness of training programs and climate management in the medium and long term.

**Keywords:** Administrative staff, Work cooperation, Productivity, Organizational culture.

## INTRODUCCIÓN

Las Cooperativas de Ahorro y Crédito brindan sus servicios en el sector del comercio minorista, al ejercer como pieza clave en la economía a pequeña escala. Su intervención beneficia a las familias de bajos ingresos y contribuye activamente al desarrollo económico local, en particular en ciudades como Ambato (Ortega & Vera, 2024). Este tipo de entidades promueve la inclusión financiera al ofrecer oportunidades de crédito, fomentar el ahorro y generar empleo, sobre todo entre los trabajadores del sector comercial tradicional. Por tanto, los empleados de las cooperativas no solo ejecutan funciones operativas, sino que, además, son actores estratégicos encargados de organizar, promover y gestionar actividades crediticias, al constituir elementos esenciales para el crecimiento institucional.

A medida que el entorno empresarial se vuelve más competitivo, ha surgido un interés creciente en comprender la relación entre el clima organizacional y el rendimiento laboral. Diversos estudios coinciden en que un ambiente laboral desfavorable se refleja en bajos niveles de compromiso por parte del personal, al afectar directamente la productividad (Montes & Zavala, 2022). En consecuencia, para alcanzar la misión y visión institucional, se debe fortalecer el compromiso de los trabajadores mediante la creación de un clima organizacional positivo que potencie el desempeño de los colaboradores (Nwabufu & Obodozie, 2025).

En efecto, se ha señalado que el clima organizacional incide directamente en la disposición de los empleados hacia sus responsabilidades, en donde un entorno laboral saludable y bien estructurado promueve el sentido de pertenencia y eleva el compromiso organizacional (Rodríguez & Ordaz, 2021). Por el contrario, un clima negativo puede mermar la motivación y la eficacia de los

trabajadores. Incluso, se ha evidenciado que el rendimiento laboral no solo responde a factores individuales, sino también a elementos colectivos como el liderazgo, la comunicación y las relaciones interpersonales dentro de la organización (Baydeniz et al., 2025).

Por otra parte, el clima organizacional ha sido definido como el conjunto de percepciones compartidas por los miembros de una institución respecto a su entorno laboral. Este constructo, de naturaleza multidimensional, engloba aspectos como la cultura organizacional, las políticas internas, las estructuras jerárquicas, así como la calidad de las interacciones humanas. Se trata, por tanto, de una variable que trasciende las condiciones materiales del trabajo y se configura a través de las experiencias subjetivas de los empleados. Desde esta perspectiva, cada organización genera un clima único, influenciado por su historia, su cultura institucional y las prácticas de gestión adoptadas.

En este sentido, se debe fomentar un ambiente de trabajo abierto, donde los empleados expresen libremente sus opiniones e inquietudes, fortalezcan la confianza en la justicia organizacional y reduzcan las tensiones laborales (Quintanilla-Gavilanes et al., 2024). La existencia de canales efectivos de comunicación interna y un liderazgo transparente constituyen factores que contribuyen a consolidar un clima organizacional sano y funcional, capaz de sostener altos niveles de rendimiento (Silva, 2023).

Asimismo, diversas teorías sostienen que el rendimiento laboral se encuentra directamente relacionado con las acciones observables de los trabajadores, al orientarse al cumplimiento de los objetivos institucionales. Este desempeño se configura a través de la interacción de habilidades, conocimientos, actitudes y motivaciones, así como por el grado de compromiso que los empleados mantienen con la misión de la organización (Murwidiastomo & Murwidiastono, 2021). En consecuencia, el rendimiento laboral no debe entenderse únicamente como la ejecución de tareas, sino como una manifestación integral del involucramiento del trabajador con la organización.

Desde una perspectiva moderna, el desempeño laboral se ha convertido en uno de los constructos más analizados dentro del ámbito de la psicología organizacional. A pesar de que durante décadas se abordó de forma genérica bajo términos como productividad o eficiencia, actualmente se reconoce su complejidad al considerar múltiples dimensiones, entre ellas, el entorno organizacional, las condiciones personales del trabajador y los estímulos motivacionales.

En este marco, distintas investigaciones confirman la relación positiva entre un clima organizacional favorable y un mayor nivel de rendimiento laboral. Se ha comprobado que la percepción de un ambiente estimulante y justo incrementa la autorrealización, la confianza personal y el

sentido de pertenencia, al traducirse en una mayor implicación en las funciones asignadas (Mousa et al., 2024). Adicionalmente, una comunicación efectiva entre los distintos niveles jerárquicos favorece el desarrollo de competencias específicas (Figueroa-Céspedes et al., 2022), al incrementar la eficiencia general del equipo de trabajo (Ramos et al., 2025).

Por otra parte, estudios centrados en el análisis del desempeño laboral han desarrollado modelos explicativos que integran factores sociodemográficos, organizacionales y disposicionales. Estas investigaciones demuestran que las variables relacionadas con el clima organizacional y el rendimiento laboral guardan coherencia con las teorías contemporáneas del capital humano (Navarrete et al., 2024). De modo que reafirma que la optimización del talento humano se mantiene como un aspecto estratégico para aumentar la productividad y, por ende, la rentabilidad empresarial.

En el caso específico de las Cooperativas de Ahorro y Crédito, un clima organizacional saludable, con niveles óptimos de rendimiento laboral resultan determinantes para el logro de sus fines sociales y financieros. De acuerdo con la normativa vigente, estas entidades tienen como objetivo principal satisfacer las necesidades económicas y sociales de sus socios, al priorizar el bienestar colectivo por encima del beneficio económico individual (Ordoñez-Peralta & Rosales-Namicela, 2022). En virtud de ello, se reconoce la necesidad de contar con un entorno organizacional que favorezca el desempeño eficiente de los trabajadores y asegure una adecuada atención a la comunidad.

A partir de esta realidad, surge una interrogante fundamental: ¿Cuál es la relación entre el clima organizacional y el rendimiento laboral en las Cooperativas de Ahorro y Crédito? Con el propósito de dar respuesta a esta pregunta, se desarrolla la presente investigación, al evaluar ambas variables mediante el uso de instrumentos estandarizados y dimensiones previamente validadas. Este estudio permite explorar la interacción entre los factores organizacionales y el comportamiento laboral del personal. De modo que aporta evidencia empírica sobre los elementos que inciden en el fortalecimiento institucional de las cooperativas en el ambiente actual.

## MATERIALES Y MÉTODOS

Para el desarrollo del estudio, se ha adoptado un enfoque metodológico cuantitativo, que permite medir y analizar de manera objetiva la relación entre el clima organizacional y el rendimiento laboral en los empleados de las Cooperativas de Ahorro y Crédito. En lo concerniente al clima organizacional, se ha utilizado la técnica de encuesta, al implementar un cuestionario estructurado que contempla nueve dimensiones: estructura, responsabilidad, recompensa, desafío, relaciones, cooperación,

estándares, conflicto e identidad. Dicho instrumento ha sido una versión modificada de un cuestionario clásico, adaptado para mejorar la claridad y comprensión de los ítems.

Por su parte, el rendimiento laboral ha sido evaluado a través de una escala estructurada en tres dimensiones: rendimiento en las tareas, rendimiento contextual y comportamientos laborales contraproducentes. La herramienta utilizada ha consistido en una versión ajustada de un cuestionario originalmente compuesto por dieciocho ítems validados (Campos & Luis, 2022), en donde se redujo a catorce preguntas, al mantener un alto nivel de confiabilidad, evidenciado por un coeficiente alfa de Cronbach de 0,890.

Dado que la población de estudio ha estado compuesta por un total de 40 empleados pertenecientes a las Cooperativas de Ahorro y Crédito de la ciudad de Ambato, no se ha requerido el uso de técnicas de muestreo. Por tanto, los instrumentos han sido aplicados de forma directa a la totalidad de los participantes.

Adicionalmente, el diseño de la investigación ha sido de tipo transversal, debido que los datos se han recolectado en un único momento durante el periodo de estudio. Asimismo, se ha caracterizado como un estudio correlacional, debido a que se ha requerido establecer la relación entre las variables mediante el planteamiento y pruebas de hipótesis:

- H0: No existe ninguna relación entre el clima organizacional y el rendimiento laboral de los empleados
- H1: Existe alguna relación entre el clima organizacional y el rendimiento laboral de los empleados

En cuanto a los métodos aplicados, se ha empleado el método analítico con el propósito de descomponer las variables en sus dimensiones fundamentales y facilitar su comprensión en el estudio. A su vez, se ha utilizado el método descriptivo para caracterizar las variables y proporcionar un panorama claro de sus comportamientos (Zhang et al., 2023).

Finalmente, el alcance de la investigación se ha circunscrito a examinar la relación entre el clima organizacional y el rendimiento laboral. Para sustentar teóricamente este análisis, se ha desarrollado una revisión bibliográfica que ha permitido seleccionar instrumentos validados y confiables, al asegurar con ello la solidez metodológica del estudio.

## RESULTADOS-DISCUSIÓN

Para evaluar la fiabilidad del estudio, se examina la consistencia interna mediante el coeficiente Alfa de Cronbach. De modo que, proporciona una medida de la confiabilidad del instrumento, al analizar la coherencia de

las respuestas obtenidas a partir de los diferentes ítems. De hecho, este análisis permitió determinar la estabilidad y consistencia de las mediciones realizadas.

Este coeficiente resulta útil para valorar la magnitud de los ítems que componen los instrumentos utilizados, en este caso, un cuestionario sobre clima organizacional y otro orientado a medir el rendimiento laboral. Es más, se consideran escalas previamente establecidas para clasificar los niveles de fiabilidad, al interpretar los resultados obtenidos con base en criterios metodológicos establecidos (ver tabla 1).

Tabla 1: Escalas de clasificación del coeficiente Alfa de Cronbach.

| Índice | Nivel de fiabilidad | Valor de Alfa de Cronbach |
|--------|---------------------|---------------------------|
| 1      | Excelente           | ]0.9, 1]                  |
| 2      | Muy bueno           | ]0.7, 0.9]                |
| 3      | Bueno               | ]0.5, 0.7]                |
| 4      | Regular             | ]0.3, 0.5]                |
| 5      | Deficiente          | [ 0, 0.3]                 |

Fuente: tomado de Campos & Luis (2022).

A continuación, en la Tabla 2 presentan el coeficiente Alfa de Cronbach calculado para cada instrumento, el cual arroja un valor de 0,965 para las 53 preguntas del clima organizacional y 0,952 para las 14 preguntas del rendimiento laboral. Estos resultados han indicado que la consistencia interna de los instrumentos es excelente, debido que los coeficientes obtenidos varían entre 0.9 y 1, indicativos de una mayor consistencia.

Tabla 2: Fiabilidad del clima organizacional y el rendimiento laboral.

|                  | clima organizacional | rendimiento laboral |
|------------------|----------------------|---------------------|
| Alfa de Cronbach | ,965                 | ,952                |
| N de elementos   | 53                   | 14                  |

Fuente: elaboración propia.

En paralelo, se incluyeron cuatro preguntas demográficas referentes al sexo, edad, área de trabajo y años de servicio de los empleados en la población analizada, en donde se evidencia que el 62.5% de los encuestados fueron mujeres. En cuanto a la edad, se registra un rango de entre 20 y 62 años, donde el grupo de 20 a 30 años constituye el más representado con el 55% del total. Asimismo, se logró aplicar la encuesta a empleados de diversas áreas: administrativa, atención al cliente, análisis de crédito, caja, financiera, asesoría de negocios, vigilancia, entre otras. En lo que respecta al tiempo de servicio, se observó una moda de dos años (con 13 personas) y una concentración del 75% en el rango de 1 a 5 años de antigüedad.

Para evaluar el clima organizacional, se aplica el cuestionario desarrollado por Litwin y Stringer (López, 2025). El cual considera nueve dimensiones fundamentales: estructura, responsabilidad, recompensa, desafíos, relaciones, cooperación, estándares, conflicto e identidad. Los resultados obtenidos mediante la aplicación de este instrumento a los cuarenta empleados de las cooperativas se resumen en la Tabla 3.

Tabla 3: Dimensiones del clima organizacional.

|                 | Válido     | Muy en desacuerdo | En desacuerdo | De acuerdo | Muy de acuerdo | Total  |
|-----------------|------------|-------------------|---------------|------------|----------------|--------|
| Estructura      | Frecuencia |                   | 3             | 31         | 6              | 40     |
|                 | Porcentaje | 0.0%              | 7.5%          | 77.5%      | 15.0%          | 100.0% |
| Cooperación     | Frecuencia |                   | 3             | 26         | 11             | 40     |
|                 | Porcentaje | 0.0%              | 7.5%          | 65.0%      | 27.5%          | 100.0% |
| Responsabilidad | Frecuencia |                   | 7             | 27         | 6              | 40     |
|                 | Porcentaje | 0.0%              | 17.5%         | 67.5%      | 15.0%          | 100.0% |
| Estándares      | Frecuencia |                   | 10            | 23         | 7              | 40     |
|                 | Porcentaje | 0.0%              | 25.0%         | 57.5%      | 17.5%          | 100.0% |
| Recompensa      | Frecuencia |                   | 8             | 27         | 5              | 40     |
|                 | Porcentaje | 0.0%              | 20.0%         | 67.5%      | 12.5%          | 100.0% |

|            |            |      |       |       |       |        |
|------------|------------|------|-------|-------|-------|--------|
| Conflicto  | Frecuencia | 1    | 12    | 20    | 7     | 40     |
|            | Porcentaje | 2.5% | 30.0% | 50.0% | 17.5% | 100.0% |
| Desafíos   | Frecuencia | 2    | 5     | 29    | 4     | 40     |
|            | Porcentaje | 5.0% | 12.5% | 72.5% | 10.0% | 100.0% |
| Identidad  | Frecuencia | 1    | 4     | 27    | 8     | 40     |
|            | Porcentaje | 2.5% | 10.0% | 67.5% | 20.0% | 100.0% |
| Relaciones | Frecuencia | 1    | 5     | 28    | 6     | 40     |
|            | Porcentaje | 2.5% | 12.5% | 70.0% | 15.0% | 100.0% |

Fuente: elaboración propia.

En relación con la dimensión estructura, el 77.5% de los empleados manifestaron estar de acuerdo, al reflejar una percepción generalizada de claridad en la organización de roles y funciones. Este resultado es consistente con lo planteado por Ramos et al. (2025), quien afirma que una estructura organizativa bien definida configura el ambiente de trabajo, al generar efectos positivos en la cultura institucional.

Respecto a la responsabilidad, el 67.5% indica estar de acuerdo con el nivel de responsabilidad que se les asigna. No obstante, un 17.5% expresa desacuerdo, al evidenciar la existencia de ambigüedad en la asignación de tareas. Según Quintanilla-Gavilanes et al. (2024), se deben establecer reglas claras sobre las responsabilidades en el trabajo para evitar malentendidos o ineficiencias operativas dentro de la organización.

En cuanto a la recompensa, si bien el 67.5% estuvo conforme con el sistema de reconocimiento, el 20% mostró desacuerdo, al sugerir posibles percepciones de inequidad. En este sentido, resulta prioritario atender estos indicadores para mantener la motivación y el compromiso organizacional.

Sobre la dimensión desafíos, el 72.5% de los participantes consideran que existen suficientes retos laborales. Según Figueroa-Céspedes et al. (2022), la presencia de desafíos estimula el desarrollo profesional, aunque siempre que no se conviertan en fuentes de estrés o desmotivación (Bailón-González & Cedeño-Zambrano, 2022).

En la dimensión relaciones, el 70% reporta relaciones laborales positivas, al indicar un entorno caracterizado por la colaboración y el apoyo entre colegas. Las relaciones interpersonales positivas, como señala Ramos et al. (2025), influyen en la productividad y en la retención del personal.

En relación con la cooperación, el 65% manifiesta estar de acuerdo y el 27.5% muy de acuerdo, al sugerir que la cooperación constituye una fortaleza organizacional que puede ser capitalizada y fortalecida aún más. De acuerdo con Nwabuo y Obodozie (2025), una alta cooperación mejora la satisfacción de los empleados y la cohesión del equipo, a la vez que impulsa la resiliencia y la competitividad organizacional en un panorama global en constante evolución.

En lo que respecta a los estándares, el 57.5% indica estar de acuerdo, mientras que el 25% expresa desacuerdo. De modo que evidencia una posible necesidad de clarificar y comunicar de manera más efectiva los criterios de desempeño.

Por otro lado, la dimensión conflicto muestra respuestas divididas: el 50% estuvo de acuerdo con la forma en que se gestiona el conflicto y un 30% expresa desacuerdo. Por tanto, se deben implementar estrategias adicionales para la resolución de conflictos y fomentar una comunicación más abierta. Según Quintanilla-Gavilanes et al. (2024) la solución de conflictos es preciso que se escuche y se comprenda los motivos que dan los demás individuos con el propósito de poder identificar sus emociones, y de esta forma lograr una solución que satisfaga a todos.

Finalmente, en la dimensión identidad, el 67.5% de los empleados manifiesta identificarse con la organización, al sugerir un fuerte sentido de pertenencia hacia la misión y valores institucionales. En cuanto al rendimiento laboral, se evaluaron tres dimensiones: rendimiento de las tareas, rendimiento contextual y rendimiento contraproducente. Estos componentes permiten una visión integral de cómo los empleados ejecutan sus responsabilidades laborales, se adaptan al entorno laboral y mantienen un comportamiento ético en su desempeño laboral (ver tabla 4).

Tabla 4: Cuestionario para el rendimiento.

|                                  | Válido       | Frecuencia | Porcentaje |
|----------------------------------|--------------|------------|------------|
| <b>Rendimiento de las tareas</b> | Nunca        | 1          | 2,5 %      |
|                                  | A veces      | 9          | 22,5 %     |
|                                  | Casi Siempre | 19         | 47,5 %     |
|                                  | Siempre      | 11         | 27,5 %     |
|                                  | Total        | 40         | 100%       |

| <b>Rendimiento contextual</b> | <b>Válido</b> | <b>Frecuencia</b> | <b>Porcentaje</b> |
|-------------------------------|---------------|-------------------|-------------------|
|                               | Casi nunca    | 3                 | 7,5 %             |
|                               | A veces       | 9                 | 22,5 %            |
|                               | Casi Siempre  | 20                | 50%               |
|                               | Siempre       | 8                 | 20%               |
|                               | Total         | 4000,0%           | 100%              |

  

| <b>Rendimiento contraproducente</b> | <b>Válido</b> | <b>Frecuencia</b> | <b>Porcentaje</b> |
|-------------------------------------|---------------|-------------------|-------------------|
|                                     | A veces       | 4                 | 10%               |
|                                     | Casi nunca    | 22                | 55%               |
|                                     | Nunca         | 14                | 35%               |
|                                     | Total         | 4000,0%           | 100%              |

Fuente: elaboración propia.

Rendimiento de las tareas: El 47.5% de los encuestados indicaron que casi "siempre" realizan sus tareas correctamente, seguido del 27,5% que manifiestan que "siempre". Por consiguiente, sugiere que una parte significativa de la fuerza laboral es consistente y eficiente en la ejecución de sus responsabilidades laborales, al evidenciar una fuerza laboral comprometida a su trabajo.

Rendimiento contextual: El 50% de los encuestados afirmaron tener "casi siempre" un buen rendimiento contextual, adaptándose efectivamente al entorno laboral y a las relaciones interpersonales, además un 20% dijeron que "siempre". Por tanto, estas cifras reflejan una fuerza laboral que es capaz de adaptarse y colaborar de manera efectiva dentro de su entorno de trabajo.

Rendimiento contraproducente: El 55% de los encuestados reportaron que "casi nunca" exhiben comportamientos contraproducentes en el trabajo, seguido de un 35% que manifiesta que "nunca". Estos porcentajes indican un ambiente laboral ético y responsable, donde la mayoría de los empleados evitan acciones que afecte negativamente la productividad, la moral del equipo o el clima organizacional, según Navarrete et al. (2024).

Para determinar si existe o no una relación entre el clima organizacional y el rendimiento laboral de los 40 empleados de las Cooperativas de Ahorro y Crédito, se utiliza la prueba estadística de chi-cuadrado que se usa para evaluar la independencia de dos variables categóricas. Es decir, evalúa si existe una asociación entre las dos variables al comparar el patrón de respuestas observadas (ver tabla 5). En este caso, la investigación determinó que existe una correlación significativa entre el clima organizacional y el rendimiento laboral de los empleados.

Tabla 5: Tabla cruzada clima organizacional \*rendimiento laboral.

| <b>Rendimiento Laboral</b> | <b>Clima Organizacional</b> |                   |                       | <b>Total</b> |
|----------------------------|-----------------------------|-------------------|-----------------------|--------------|
|                            | <b>En desacuerdo</b>        | <b>De acuerdo</b> | <b>Muy de acuerdo</b> |              |
| A veces                    | 3                           | 8                 | 0                     |              |
| Casi Siempre               | 1                           | 18                | 1                     | 20           |
| Siempre                    | 0                           | 5                 | 4                     | 9            |
| Total                      | 4                           | 31                | 5                     | 40           |

Fuente: elaboración propia.

## DISCUSIÓN

El análisis de los resultados obtenidos en esta investigación ha permitido evidenciar una percepción mayoritariamente favorable por parte de los empleados en relación con el clima organizacional. Se ha identificado una valoración positiva en dimensiones clave como la estructura, la responsabilidad, los desafíos, las relaciones interpersonales y la cooperación. Estos resultados reflejan un entorno organizacional funcional, caracterizado por un liderazgo efectivo, procesos administrativos bien definidos y una estructura organizativa consolidada (Tabatabaei, 2024).

Esta tendencia coincide con lo reportado por Silva (2023), quien también ha documentado altos niveles de aceptación en estas dimensiones. De hecho, se ha resaltado particularmente la dimensión de estructura como el componente más influyente, dado que se encuentra estrechamente vinculada con el grado de control y dirección ejercido por los líderes organizacionales (Viejó et al., 2023).

En concordancia con lo anterior, el presente estudio también ha puesto en evidencia ciertas áreas que requieren atención, especialmente en lo que respecta a la gestión del conflicto. En la dimensión de "Conflicto", la puntuación más baja se ha registrado en el ítem número 46, al sugerir la necesidad de fortalecer los vínculos laborales entre los superiores jerárquicos y los trabajadores. Esta observación guarda relación con lo señalado por Quintanilla-Gavilanes et al. (2024), quien ha sugerido el uso de la de la inteligencia emocional en la resolución de las discrepancias y los desacuerdos al interior de las organizaciones.

En relación con el rendimiento laboral, se ha observado una percepción mayoritariamente positiva por parte de los empleados. De hecho, la mayoría de los participantes ha manifestado que casi siempre cumple con sus funciones laborales, seguido de quienes refirieron cumplirlas siempre y, en menor medida, a veces. Esta diferencia se ha atribuido a las condiciones específicas del entorno organizacional estudiado, así como a los mecanismos de apoyo institucional existentes para facilitar el desempeño de los trabajadores. Según ha señalado Montes & Zavala (2022) que el compromiso a la institución influye positivamente en el desempeño de los empleados, así como en el rendimiento productivo de la organización.

Asimismo, los resultados han permitido establecer que, en términos generales, la cooperativa ha proporcionado los recursos necesarios para que los empleados ejecuten sus tareas de manera adecuada. No obstante, se ha identificado que el 22.5% de los colaboradores no dispone de las competencias técnicas necesarias para utilizar de forma eficiente las herramientas o programas vinculados a sus funciones. Esta carencia, atribuible a una insuficiente capacitación o dominio de los recursos tecnológicos, no solo limita el rendimiento individual, sino que también incide negativamente en la calidad del trabajo entregado.

En consecuencia, se ha corroborado la existencia de una relación estrecha entre el clima organizacional y el rendimiento laboral. Esta interdependencia implica que las percepciones que los empleados tienen de su entorno laboral de influir significativamente en su productividad, compromiso y desempeño general (Gökalp & Soran, 2022).

Como han señalado Ramos et al. (2025) la comunicación interna influye directamente en el ambiente organizacional, y su optimización contribuye significativamente a una mejor coordinación, mayor compromiso del personal y un entorno de trabajo más armonioso y eficiente. De modo que su adecuada gestión resulta fundamental para alcanzar altos niveles de eficacia organizacional. En este sentido, por tanto, se deben de realizar evaluaciones periódicas del clima organizacional, las cuales permitan identificar fortalezas y debilidades. Así como la

implementación de estrategias de intervención que contribuyan a optimizar el rendimiento del personal y el logro de los fines institucionales.

## CONCLUSIONES

El estudio ha evidenciado que las dimensiones del clima organizacional, tales como estructura, responsabilidad, relaciones interpersonales y cooperación, han contribuido de manera significativa a la percepción positiva del ambiente laboral en la cooperativa. De modo que ha favorecido el compromiso y la disposición de los colaboradores para cumplir con sus funciones. No obstante, se ha identificado que la resolución de conflictos constituye un área con potencial de mejora para optimizar la interacción y la comunicación entre los niveles jerárquicos. Inclusive, ha conllevado al fortalecimiento del trabajo en equipo y al clima organizacional en general.

En la investigación se ha observado que a pesar de haberse valorado positivamente el sentido de identidad organizacional, se ha considerado que aún existe margen para su consolidación. En consecuencia, se ha sugerido impulsar estrategias orientadas a reforzar el sentido de pertenencia y el compromiso institucional, con el propósito de afianzar una cultura organizacional sólida y sostenible en el tiempo. Así como, fomentar estudios exploratorios que analicen la influencia de estas variables en otros indicadores organizacionales, como la efectividad de programas de capacitación y gestión del clima a mediano y largo plazo.

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Bailón-González, C. A., & Cedeño-Zambrano, R. M. (2022). Clima Organizacional Y Estrés Laboral En Trabajadores Del Distrito De Educación, Manta, Montecristi, Jaramijó. *Revista Científica Multidisciplinaria Arbitrada "Yachasun"*, 6(10 Edición especial abril), 23-39. <http://editorialibkn.com/index.php/Yachasun/article/view/207>
- Baydeniz, E., Dogru, T., Wei, W., & Mody, M. (2025). Organizational characteristics, ethical leadership, and employee job performance: An investigation from the lenses of appraisal responses to the behavioral outcomes model. *International Journal of Hospitality Management*, 130(September), 1-5. <https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S027843192500180X>
- Campos, G., & Luis, A. (2022). Validación de la escala desempeño laboral individual en colaboradores peruanos. *Revista de investigación en Psicología*, 25(1), 63-81. [http://www.scielo.org.pe/scielo.php?pid=S1609-74752022000100063&script=sci\\_abstract&lng=pt](http://www.scielo.org.pe/scielo.php?pid=S1609-74752022000100063&script=sci_abstract&lng=pt)

- Figuroa-Céspedes, I., Guerra Zamora, P., & Madrid Zan, A. (2022). Ser educadora de párvulos en tiempos de incertidumbre: desafíos para su desarrollo profesional en contexto COVID-19. *Ciencias Psicológicas*, 16(1-11). <http://www.scielo.edu.uy/scielo.php?script=sci-arttext&pid=S1688-42212022000201207&nrm=iso>
- Gökalp, P., & Soran, S. (2022). The Impact of Leadership Styles on Performance and Mediating Effect of Organizational Culture: A Study in Flight Schools. *Transportation Research Procedia*, 65(November), 304-317. <https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S2352146522007025>
- López, M. F. C. (2025). El clima organizacional y la calidad de servicios en centros educativos de Colón, Honduras: Influence of organizational climate on service quality in secondary education centers in Colón, Honduras. *LATAM Revista Latinoamericana de Ciencias Sociales y Humanidades*, 6(2), 1877-1893. <https://latam.redilat.org/index.php/lt/article/view/3736>
- Montes, Y. W. V., & Zavala, J. R. S. (2022). Influencia del compromiso organizacional en el desempeño laboral de los trabajadores de una unidad clínica forense de Lima, 2021. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 6(5), 3826-3867. <https://ciencialatina.org/index.php/cienciala/article/view/3361>
- Mousa Alriyami, H., Alneyadi, K., Alnuaimi, H., & Kampouris, I. (2024). Employees trust, perceived justice, on task performance: Mediating and moderating role of autonomy and organizational culture. *International Journal of Industrial Ergonomics*, 104(November), 1-4. <https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S0169814124001033>
- Murwidiastomo, B., & Murwidiastono, B. (2021). Influence Of Organizational Climate And Job satisfaction On Organizational Citizenship Behavior Mediated By Motivation Variables Master of Management, Mercu Buana University Jakarta. 2 (6). *Dinasti International Journal of Digital Business Management*, 2(6), 974-990. <https://dinastipub.org/DIJDBM/article/view/1002>
- Navarrete, M. N., Muñoz, L. V., & Álvarez, G. Z. (2024). Incidencia del clima organizacional en el desempeño laboral: Cooperativa de Ahorro y Crédito 15 de abril Ltda. *593 Digital Publisher CEIT*, 9(2), 511-523. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=9398946>
- Nwabufu, I., & Obodozie, N. (2025). Promoting collaboration in the modern workplace: A path to productivity and resilience. *World Journal of Advanced Research and Reviews*, 25(2), 10.30574. [https://papers.ssrn.com/sol3/papers.cfm?abstract\\_id=5137899](https://papers.ssrn.com/sol3/papers.cfm?abstract_id=5137899)
- Ordoñez-Peralta, L. O., & Rosales-Namicela, M. B. (2022). Las redes de colaboración como impulso a la economía popular y solidaria. Caso de las cooperativas de ahorro y crédito del Cantón Cuenca. *Polo del Conocimiento*, 7(3), 748-767. <https://polodelconocimiento.com/ojs/index.php/es/article/view/3760>
- Ortega, W. R., & Vera, D. Z. (2024). Evaluation of Technical Efficiency in Segment One of the Savings and Credit Cooperatives in Ecuador for 2016-2021. *Emerging Research in Intelligent Systems: Proceedings of the CIT 2023*, 2(2024), 71-75. [https://books.google.es/books?hl=es&lr=&id=iroFEQAAQBAJ&oi=fnd&pg=PA71&dq=Organizational+climate+and+job+performance+in+savings+and+credit+cooperatives+in+the+city+of+Ambato.+2024&ots=EN\\_X9jx8Jo&sig=JQNOp\\_D46KZNKhjQr0GJVx-0D-E#v=onepage&q&f=false](https://books.google.es/books?hl=es&lr=&id=iroFEQAAQBAJ&oi=fnd&pg=PA71&dq=Organizational+climate+and+job+performance+in+savings+and+credit+cooperatives+in+the+city+of+Ambato.+2024&ots=EN_X9jx8Jo&sig=JQNOp_D46KZNKhjQr0GJVx-0D-E#v=onepage&q&f=false)
- Quintanilla-Gavilanes, J. A., Moreira-Basurto, C. A., del Pilar Quintanilla-Castellanos, J., & Moreira-Cañizares, A. C. (2024). Influencia de la inteligencia emocional en la resolución de conflictos en el área laboral. *MQR Investigar*, 8(2), 3856-3872. <https://www.investigarmqr.com/ojs/index.php/mqr/article/view/1434>
- Ramos, L. E. J., Ordoñez, L. E. M., & Montúfar, C. R. C. (2025). La Gestión de comunicación interna y su relación con el clima organizacional en una Unidad Educativa Puyo, Ecuador. *Espíritu Emprendedor TES*, 9(2), 78-94. <http://mail.espirituemprendedores.com/index.php/revista/article/view/437>
- Rodríguez Montaña, L. C., & Ordaz Álvarez, A. (2021). La evaluación del desempeño, una nueva herramienta de la cultura de la transparencia aplicada al sector público en México. *Trascender, contabilidad y gestión*, 6(18), 28-40. <https://www.scielo.org.mx/scielo.php?pid=S2448-63882021000300028&script=sci-arttext>
- Silva, S. P. J. (2023). Factores de clima organizacional que influyen en la toma de decisiones empresarial. *Revista Desafío Organizacional*, 1(1), 26-34. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=9344376>
- Tabatabaei, S. (2024). A new model for evaluating the impact of organizational culture variables on the success of knowledge management in organizations using the TOPSIS multi-criteria algorithm: Case study. *Computers in Human Behavior Reports*, 14(May), 2-11. <https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S2451958824000502>
- Viejó León, J. M., Lujan Johnson, G. L., & Delgado Bonilla, B. M. (2023). La influencia del desempeño directivo en el clima organizacional de las instituciones públicas en Ecuador. *Conciencia Digital*, 6(1), 115-124. <https://cienciadigital.org/revistacienciadigital2/index.php/ConcienciaDigital/article/view/2469>
- Zhang, C., Tian, L., & Chu, H. (2023). Usage frequency and application variety of research methods in library and information science: Continuous investigation from 1991 to 2021. *Information Processing and Management*, 60(6), 4-8. <https://www.sciencedirect.com/science/article/abs/pii/S0306457323002443>