



UNIVERSIDAD SURCOLOMBIANA
GESTIÓN DE BIBLIOTECAS

CARTA DE AUTORIZACIÓN



CÓDIGO

AP-BIB-FO-06

VERSIÓN

1

VIGENCIA

2014

PÁGINA

1 de 2

Neiva, 07 de febrero del 2023

Señores

CENTRO DE INFORMACIÓN Y DOCUMENTACIÓN

UNIVERSIDAD SURCOLOMBIANA

Neiva Huila

El (Los) suscrito(s):

Yesica Alejandra Valero Valero, con C.C. No. 1081420790

María Nancy Valero Valero, con C.C. No. 26522897

Melissa Andrea Ramírez Leiva, con C.C. No. 1079412880

Autor(es) de la tesis y/o trabajo de grado o Titulado: Incidencia De Las Variables Del Comportamiento Organizacional Sobre El Desarrollo De Los Principios Organizacionales De La Cooperativa Utrahuilca.

Presentado y aprobado en el año 2023 como requisito para optar al título de

Especialización en Gerencia Del Talento Humano;

Autorizo (amos) al CENTRO DE INFORMACIÓN Y DOCUMENTACIÓN de la Universidad Surcolombiana para que, con fines académicos, muestre al país y el exterior la producción intelectual de la Universidad Surcolombiana, a través de la visibilidad de su contenido de la siguiente manera:

- Los usuarios puedan consultar el contenido de este trabajo de grado en los sitios web que administra la Universidad, en bases de datos, repositorio digital, catálogos y en otros sitios web, redes y sistemas de información nacionales e internacionales "open access" y en las redes de información con las cuales tenga convenio la Institución.
- Permita la consulta, la reproducción y préstamo a los usuarios interesados en el contenido de este trabajo, para todos los usos que tengan finalidad académica, ya sea en formato Cd-Rom o digital desde internet, intranet, etc., y en general para cualquier formato conocido o por conocer, dentro de los términos establecidos en la Ley 23 de 1982, Ley 44 de 1993, Decisión Andina 351 de 1993, Decreto 460 de 1995 y demás normas generales sobre la materia.
- Continúo conservando los correspondientes derechos sin modificación o restricción alguna; puesto que, de acuerdo con la legislación colombiana aplicable, el presente es un acuerdo jurídico que en ningún caso conlleva la enajenación del derecho de autor y sus conexos.

Vigilada Mineducación

La versión vigente y controlada de este documento, solo podrá ser consultada a través del sitio web Institucional www.usco.edu.co, link Sistema Gestión de Calidad. La copia o impresión diferente a la publicada, será considerada como documento no controlado y su uso indebido no es de responsabilidad de la Universidad Surcolombiana.



**UNIVERSIDAD SURCOLOMBIANA
GESTIÓN DE BIBLIOTECAS**



CARTA DE AUTORIZACIÓN

CÓDIGO

AP-BIB-FO-06

VERSIÓN

1

VIGENCIA

2014

PÁGINA

2 de 2

De conformidad con lo establecido en el artículo 30 de la Ley 23 de 1982 y el artículo 11 de la Decisión Andina 351 de 1993, "Los derechos morales sobre el trabajo son propiedad de los autores", los cuales son irrenunciables, imprescriptibles, inembargables e inalienables.

EL AUTOR/ESTUDIANTE:

Yesica alejandra valero Valero

Firma: _____

EL AUTOR/ESTUDIANTE:

María Nancy Valero Valero

Firma: _____

EL AUTOR/ESTUDIANTE:

Melissa Andrea Ramírez Leiva

Firma: _____

Vigilada Mineducación

La versión vigente y controlada de este documento, solo podrá ser consultada a través del sitio web Institucional www.usco.edu.co, link Sistema Gestión de Calidad. La copia o impresión diferente a la publicada, será considerada como documento no controlado y su uso indebido no es de responsabilidad de la Universidad Surcolombiana.



TÍTULO COMPLETO DEL TRABAJO: Incidencia De Las Variables Del Comportamiento Organizacional Sobre el Desarrollo De Los Principios Organizacional De La Cooperativa Utrahuilca.

AUTOR O AUTORES:

Primero y Segundo Apellido	Primero y Segundo Nombre
Valero Valero	María Nancy
Ramírez Leiva	Melissa Andrea
Valero Valero	Yesica Alejandra

DIRECTOR Y CODIRECTOR TESIS:

Primero y Segundo Apellido	Primero y Segundo Nombre
----------------------------	--------------------------

ASESOR (ES):

Primero y Segundo Apellido	Primero y Segundo Nombre
Fierro Celis	Fernando Adolfo

PARA OPTAR AL TÍTULO DE: Especialista en Gerencia Del Talento Humano.

FACULTAD: Economía y Administración

PROGRAMA O POSGRADO: Especialización En Gerencia Del Talento Humano

Vigilada Mineducación

La versión vigente y controlada de este documento, solo podrá ser consultada a través del sitio web Institucional www.usco.edu.co, link Sistema Gestión de Calidad. La copia o impresión diferente a la publicada, será considerada como documento no controlado y su uso indebido no es de responsabilidad de la Universidad Surcolombiana.



CIUDAD: Neiva
PÁGINAS: 83

AÑO DE PRESENTACIÓN: 2023 NÚMERO DE

TIPO DE ILUSTRACIONES (Marcar con una X):

Diagramas X Fotografías___ Grabaciones en discos___ Ilustraciones en general___
Grabados___ Láminas___ Litografías___ Mapas___ Música impresa___ Planos___
Retratos___ Sin ilustraciones___ Tablas o Cuadros X

SOFTWARE requerido y/o especializado para la lectura del documento: NO

MATERIAL ANEXO:

Autorización de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Utrahuilca

PREMIO O DISTINCIÓN (En caso de ser LAUREADAS o Meritoria):

PALABRAS CLAVES EN ESPAÑOL E INGLÉS:

Español

1. Comportamiento
2. Entorno
3. Organizacional
4. Cooperativa
5. Principios

Inglés

1. Behavior
2. Environment
3. Organizational
4. Cooperative
5. Principles

RESUMEN DEL CONTENIDO: (Máximo 250 palabras)

El desarrollo del proceso investigativo se inicia desde la indagación sobre las variables del comportamiento organizacional que inciden en los principios de la Cooperativa Utrahuilca, para lo cual, fue necesaria la implementación de un trabajo de campo que permitió identificar los factores que intervienen en la satisfacción laboral y éxito de su política solidaria. Desde esta perspectiva, se planteó la siguiente pregunta de investigación ¿Cuáles son las características del comportamiento organizacional que contribuyen al desarrollo de los principios organizacionales de la Cooperativa Utrahuilca?, a la cual se buscó darle respuesta a través de procedimientos orientados por un enfoque analítico de

Vigilada Mineducación

La versión vigente y controlada de este documento, solo podrá ser consultada a través del sitio web Institucional www.usco.edu.co, link Sistema Gestión de Calidad. La copia o impresión diferente a la publicada, será considerada como documento no controlado y su uso indebido no es de responsabilidad de la Universidad Surcolombiana.

tipo cuantitativo y el método deductivo, que posibilitó un tratamiento estadístico, en la que se relacionan las variables determinadas en el proceso.

Se aplicaron una la encuesta y lista de chequeo, con preguntas orientadas por la operacionalización de las variables comportamiento organizacional y principios organizacionales de la Cooperativa Utrahuilca, contando con la participación de 210 funcionarios. Los principales resultados demostraron el interés de los empleados por posicionar la entidad en el sector financiero, manejando una política de economía solidaria donde se tienen en cuenta las necesidades e intereses de la comunidad en general. Además, son consciente de las afectaciones que se generan a partir de acciones como el ausentismo e insatisfacción con sus labores. Ante esto, se evidencia la importancia del comportamiento organizacional para el cumplimiento de los objetivos de la Cooperativa, por tanto, es fundamental que estos factores se analicen e integren en los procesos de la entidad.

ABSTRACT: (Máximo 250 palabras)

The development of the research process began with the investigation of the variables of organizational behavior that affect the principles of the Utrahuilca Cooperative, for which it was necessary to implement a field work that made it possible to identify the factors involved in job satisfaction and success of its solidarity policy. From this perspective, the following research question was posed: What are the characteristics of organizational behavior that contribute to the development of the organizational principles of the Utrahuilca Cooperative, to which an answer was sought through procedures oriented by a quantitative analytical approach and the deductive method, which made possible a statistical treatment, relating the variables determined in the process.

A survey and checklist were applied, with questions oriented by the operationalization of the variables organizational behavior and organizational principles of Cooperativa Utrahuilca, with the participation of 210 employees. The main results showed the employees' interest in positioning the entity in the financial sector, managing a solidarity economy policy where the needs and interests of the community in general are taken into account. In addition, they are aware of the effects generated by actions such as absenteeism and dissatisfaction with their work. In view of this, the importance of organizational behavior for the fulfillment of the Cooperative's objectives is evident; therefore, it is essential that these factors are analyzed and integrated into the entity's processes

**UNIVERSIDAD SURCOLOMBIANA
GESTIÓN DE BIBLIOTECAS****DESCRIPCIÓN DE LA TESIS Y/O TRABAJOS DE GRADO****CÓDIGO****AP-BIB-FO-07****VERSIÓN****1****VIGENCIA****2014****PÁGINA****4 de 4****APROBACION DE LA TESIS**

Nombre Presidente Jurado: Diana Milena Nieto

Firma:

Nombre Jurado: Luis Alfredo Muñoz

Firma:

Nombre Jurado: Willian Sierra Barón

Firma:

Vigilada Mineducación

La versión vigente y controlada de este documento, solo podrá ser consultada a través del sitio web Institucional www.usco.edu.co. link
Sistema Gestión de Calidad. La copia o impresión diferente a la publicada, será considerada como documento no controlado y su uso
indebido no es de responsabilidad de la Universidad Surcolombiana.

Incidencia de las variables del comportamiento organizacional sobre el desarrollo de los principios organizacionales de la Cooperativa Utrahuilca

Melissa Andrea Ramírez Leiva

María Nancy Valero Valero

Yesica Alejandra Valero Valero

Universidad Surcolombiana

Especialización de Gerencia del Talento Humano

Neiva Huila

2022

Tabla de contenido

Introducción	8
1. Planteamiento del Problema	10
1.1 Descripción del problema	10
1.1.1 Pregunta de investigación	12
1.2 Justificación	12
1.3 Objetivos	15
1.3.1 Objetivo General	15
1.3.2 Objetivos Específicos	15
2. Marco Teórico	16
2.1 Teoría organizacional moderna	16
2.2 Comportamiento Organizacional	18
2.3 Variables de comportamiento organizacional	22
2.3.1 Productividad	22
2.3.2 Ausentismo	22
2.3.3 Satisfacción laboral	23
2.3.4 Rotación de personal	24
2.3.5 Valores empresariales	25
2.3.6 Actitudes empresariales	26
2.3.7 Personalidad empresarial	26
2.3.8 Habilidades laborales	27
2.3.9 Relaciones personales	28
2.3.10 Proceso empresariales	28
2.4 Visión internacional del comportamiento organizacional	29
2.5 Factores que componen el comportamiento organizacional	30

2.5.1 Personas	30
2.5.2 Estructura	30
2.5.3 Tecnología	31
2.5.4 Entorno	31
2.6 Estructura organizacional formal	32
2.7 Cooperativa Utrahuilca	32
2.7.1 Misión	33
2.7.2 Visión	33
2.7.3 Compromiso social	34
2.7.4 Principios organizacionales de la Cooperativa Utrahuilca	34
3. Diseño Metodológico	38
3.1 Enfoque	38
3.2 Tipo de investigación	38
3.3 Método de investigación	39
3.4 Fuentes de investigación	39
3.5 Objeto de estudio	40
3.6 Sujetos de estudio	40
3.7 Técnicas de recolección de información	41
3.7.1 Encuesta	41
3.7.2 Lista de chequeo	42
3.8 Tratamiento de información	42
4. Resultados	50
4.1 Resultados de la Encuesta	50
4.2 Resultados de la Lista de Chequeo	63
5. Conclusiones	72

Bibliográficas	75
Apéndice	79

Lista de Tablas

Tabla 1. Muestreo probabilístico	41
Tabla 2. Operacionalización de variables.	43

Lista de Figuras

Figura 1. Fórmula para calcular la muestra	40
Figura 2. Primera pregunta de la encuesta aplicada a los funcionarios.	50
Figura 3. Segunda pregunta de la encuesta aplicada a funcionarios.	51
Figura 4. Tercera pregunta de la encuesta aplicada a funcionarios.	52
Figura 5. Cuarta pregunta de la encuesta aplicada a funcionarios.	53
Figura 6. Quinta pregunta de la encuesta aplicada a funcionarios.	54
Figura 7. Sexta pregunta de la encuesta aplicada a funcionarios.	55
Figura 8. Séptima pregunta de la encuesta aplicada a funcionarios.	55
Figura 9. Octava pregunta de la encuesta aplicada a funcionarios.	56
Figura 10. Novena pregunta de la encuesta aplicada a funcionarios.	57
Figura 11. Décima pregunta de la encuesta aplicada a funcionarios.	58
Figura 12. Pregunta once de la encuesta aplicada a funcionarios.	59
Figura 13. Pregunta doce de la encuesta aplicada a funcionarios.	59
Figura 14. Pregunta trece de la encuesta aplicada a funcionarios.	60
Figura 15. Pregunta catorce de la encuesta aplicada a funcionarios.	61
Figura 16. Pregunta quince de la encuesta aplicada a funcionarios.	62
Figura 17. Primera pregunta de la lista de chequeo desarrollada con los funcionarios.	63
Figura 18. Segunda pregunta de la lista de chequeo desarrollada con los funcionarios.	64
Figura 19. Tercera pregunta de la lista de chequeo desarrollada con los funcionarios.	65
Figura 20. Cuarta pregunta de la lista de chequeo desarrollada con los funcionarios.	65
Figura 21. Quinta pregunta de la lista de chequeo desarrollada con los funcionarios.	66
Figura 22. Sexta pregunta de la lista de chequeo desarrollada con los funcionarios.	67
Figura 23. Séptima pregunta de la lista de chequeo desarrollada con los funcionarios.	68
Figura 24. Octava pregunta de la lista de chequeo desarrollada con los funcionarios.	68
Figura 25. Novena pregunta de la lista de chequeo desarrollada con los funcionarios.	69
Figura 26. Décima pregunta de la lista de chequeo desarrollada con los funcionarios.	70

Lista de Anexos

Apéndice A. Encuesta	8
Apéndice B. Lista de chequeo	1

Introducción

El análisis del comportamiento organizacional posibilita el reconocimiento de factores internos y externos que intervienen en el alcance de las metas institucionales (Castrillón, 2018). Es así como, surge la necesidad de investigar este componente en la Cooperativa Utrahuilca, con el objetivo de identificar los aspectos de mayor influencia en los principios organizacionales de la empresa. Desde esta perspectiva, se estructura un estudio que inicia con el planteamiento del problema, en el que se describen las evidencias del fenómeno en estudio, donde se abordan elementos generadores de las situaciones que intervienen en el comportamiento organizacional de la empresa.

Así mismo, en este primer capítulo, se describen la pregunta problema que se origina a partir de la relación de la problemática, junto con el objetivo general que se centra en caracterizar las variables del comportamiento organizacional que contribuyen al desarrollo de los principios organizacionales de la cooperativa Utrahuilca. En el segundo apartado, se conceptualizan los tópicos descriptores de la investigación, dando paso a la teoría organizacional moderna, comportamiento organizacional, visión internacional del comportamiento organizacional, factores que componen el comportamiento organizacional, junto con sus variables. También, se relacionan los aspectos organizacionales de la Cooperativa Utrahuilca.

En el tercer capítulo, se aborda el diseño metodológico, en el que se establece el enfoque cuantitativo para el tratamiento, análisis e interpretación de los datos recopilados, por medio de la aplicación de una encuesta y lista de chequeo con los participantes del estudio. Cabe mencionar que, los sujetos están constituidos por 210 funcionarios de la Cooperativa, quienes permitirán tener una aproximación sobre las necesidades e intereses organizacionales de toda la familia Utrahuilca. Además, se establece un tratamiento de información medio de la estadística

descriptiva, que, a través de gráficas y tablas, posibilita dar respuesta a los objetivos de la investigación.

De acuerdo con los resultados obtenidos con la implementación de los instrumentos, se plantea un capítulo de análisis, donde se exponen cada uno de los promedios obtenidos en las preguntas proyectadas en la encuesta y lista de chequeo aplicada a los funcionarios de la Cooperativa. A partir de esto, se construyen una serie de conclusiones, que dan respuesta a cada uno de los objetivos planteados, y la pregunta problema, que busca reconocer la relación entre el comportamiento organizacional y los principios organizacionales de la Cooperativa Utrahuilca. Además, se exponen las referencias bibliográficas de los autores citados en el documento y los anexos mencionados en el contenido.

1. Planteamiento del Problema

1.1 Descripción del problema

Actualmente, las empresas están centradas en el crecimiento comercial, por lo cual, es fundamental la potencialización y cuidado del recurso de mayor relevancia en una compañía, es decir, el talento humano, puesto que, de ello depende la eficacia y eficiencia laboral, lo que conlleva al cumplimiento de los objetivos e convicciones que las organizaciones han establecido en las actividades que desarrollan, concibiéndolas como un factor relevante en el éxito o fracaso de las mismas (Orellana, 2018). Así mismo, se comprende que el comportamiento organizacional está relacionado con la investigación sobre la conducta y comportamiento de los funcionarios de una empresa, orientándolos hacia las labores que implementan y el clima organizacional que desarrollan, teniendo en cuenta factores como el ausentismo, productividad, satisfacción individual y colectiva de los servicios, los cuales son gestionados para crear un ambiente de competencias sana, que aporte al crecimiento comercial de la compañía (Gutiérrez, 2019).

Cabe mencionar que, la falta de gestión de las variables o factores del comportamiento organizacional, genera efectos negativos en las organizaciones, por ejemplo, en la Cooperativa Utrahuilca, el ausentismo, hace parte de un elemento que conlleva a la rotación continua de personal, puesto que, existen funcionarios que se “ausentan” por incapacidades, enfermedades, licencias y permisos, entre otros (Cubillos y Flórez, 2018); de manera que, se debe controlar y prever que no se presente de forma constante, debido a que, si no hay personal en algunos cargos, se pueden retrasar actividades de análisis, revisión y aprobación de los servicios de crédito y ahorro, y por ende, provoca descenso en las metas comerciales, produciendo una insatisfacción por parte de los directivos.

A partir de esto, en la Cooperativa Latinoamericana de Ahorro y Crédito UTRAHUILCA, se ha generado una serie de efectos que impactan no sólo en el comportamiento organizacional, sino la ejecución de las funciones propias de los cargos. Además, se han presentado algunos retrasos en la prestación de los servicios de ahorro y crédito, debido a que, por normatividades establecidas por el gobierno nacional, se han extralimitado las condiciones para la aprobación de montos y tiempos del crédito (Canacuan, 2016). De modo que, es necesario proponer acciones de gestión que garanticen la agilidad y autonomía en cada una de las oficinas de la cooperativa, con el objetivo de posicionarla como una empresa que está al servicio de la comunidad en general.

Así mismo, se presentan problemas o dificultades con el personal, puesto que, la escala salarial responde a un sistema organizacional mecanicista y una estructura jerárquica lineal, genera inconformismo en los funcionarios, pues existen cargos que generan mayor responsabilidad por ende la asignación debería ser diferente. En lo que respecta al ámbito social, Bravo (2016), señala que, los funcionarios y trabajadores de las empresas analizadas están trabajando en un ambiente cálido y propicio, el cual hace que sus actitudes y conocimientos afloren, ocasionando un desarrollo considerable en sus actividades, proporcionando soluciones a posibles problemas o realizando propuestas que coadyuven al desarrollo organizacional.

Para la Compañía resulta importante medir y conocer el comportamiento organizacional, debido a que este factor puede impactar significativamente en los resultados de la Planeación Estratégica. En la regional sur de Colombia, se realizará un estudio detallado para caracterizar las variables del entorno que afectan el comportamiento organizacional de la cooperativa Utrahuilca, a través de instrumentos de recopilación de datos que se acerquen a la realidad de las operaciones internas y externas de la compañía.

1.1.1 Pregunta de investigación

¿Qué características del comportamiento organizacional contribuyen al desarrollo de los principios organizacionales de la Cooperativa Utrahuilca?

1.2 Justificación

La importancia que ha cobrado el comportamiento organizacional dentro de las compañías de la actualidad, se enfoca en optimizar la actividad económica de cada una y maximizar la satisfacción del cliente con la prestación de un excelente servicio, lo que permitido que el personal que labora en estas compañías obtenga más espacios de participación en la toma de decisiones, los procesos del mejoramiento continuo como parte fundamental en el logro organizacional y actúan como entes generadores de cambios positivos de las mismas (García & Ibarra, 1987). Por ello es necesario conocer la relevancia que este fenómeno representa para la comprensión del comportamiento y funcionamiento de la organización y su relación con el logro de los objetivos.

El análisis y medición del comportamiento organizacional constituye un elemento básico para el direccionamiento estratégico de cualquier organización, debido a que en su momento permite conocer la influencia negativa o positiva que pueda estar ejerciendo sobre las actividades que se desarrollen y los resultados que se obtengan en cuanto a la productividad y la calidad de los bienes que se ofrecen y/o servicios que se presta, así como también la satisfacción del personal que labora en ella (Araujo & Roseane, 2009). Lo anterior enfatiza la importancia y la consideración del comportamiento organizacional como elemento angular del mejoramiento continuo para las instituciones, las cuales deben procurar satisfacer sus objetivos tanto productivos y/o económicos, como también los que las personas se proponen con su trabajo.

El comportamiento organizacional permite identificar, categorizar y organizar las percepciones compartidas que los integrantes de una institución tienen acerca de las características propias del entorno laboral; estos a su vez permitió ubicar cuales son los puntos críticos que enfrenta esta institución, desarrollando así recomendaciones y acciones que modifiquen las estrategias organizacionales para alcanzar un ambiente de trabajo favorable (Martínez, 2011). La fundamentación teórica de esta investigación parte de reconocer el comportamiento organizacional como disciplina de desarrollo muy reciente con un bajo nivel de especificidad y de estructuración, debido a que se encuentra en un proceso de búsqueda de identidad y ser aún una disciplina en gestación, se constituye en un caso interesante de relación entre teoría y práctica.

Cabe mencionar que, de acuerdo con los resultados obtenidos en la investigación liderada por Mendoza y Medina (2004), se establece que, que los trabajadores presentan alto grado de motivación, además, reconocieron el liderazgo ejercido por sus coordinadores y suelen trabajar en equipo con la gerencia generando valiosas sinergias. Así mismo, los se detectó que poseen un gran arraigo con su institución, comparten un conjunto de valores e ideales sociales y creencias, facilitando las comunicaciones entre ellos. Además, las empresas deben propiciar un comportamiento organizacional positivo, asumiendo este reto como una responsabilidad, en la que se piense en el talento humano y en su desarrollo, que trasciendan los esfuerzos que se hagan para crecer económica y estructuralmente.

Por otro lado, Betancourt y Valera (2004) dentro su estudio menciona que, el comportamiento organizacional también se caracterizó por la presencia de conflicto en la empresa, observando la causa en que los jefes solo se limitan a dictar órdenes, junto con la existencia de poco compañerismo, incluso, falta de conocimientos en relación a procedimientos y

políticas de la empresa. En general, se plantearon una serie de estrategias para afrontar y mejorar esa crítica situación. También, la visión del cambio organizacional aborda concepciones de nivel macro que ubican al contexto social como fuente “determinante del comportamiento organizacional hasta arribar a concepciones a micro-nivel que consideran que gran parte de tal comportamiento puede ser explicado a partir de las dinámicas internas que se alojan en las organizaciones” (Betancourt y Valera, 2004, p. 45), con lo cual se hace notorio la importancia del comportamiento organizacional como fuerza rectora al interior de las empresas de este sector.

La razón fundamental por la que se aborda el tema del comportamiento organizacional de la Cooperativa Utrahuilca de la Regional Huila, es por la serie de problemáticas laborales, tales como, ausentismo, rotación de personal, insatisfacción laboral, entre otras, las cuales han originado a causa de factores internos y externos que inciden en el alcance de las metas comerciales, lo cual ha generado que los empleados no se sientan comprometidos, no ayuden a resolver los problemas que se presentan al interior de la organización, conflictos que suelen suceder a diario entre colaboradores, así como otras situaciones que se presentan al interior de la compañía y que se aproximan a lo fundamentado por Robbins (2004), en relación al comportamiento organizacional. Es por ello, la importancia de realizar un estudio de comportamiento organizacional, para observar e identificar las actividades y gestiones que se ha generado al interior de las áreas de estudio y aprobación de créditos, para poder realizar recomendaciones que aporten al mejoramiento de las relaciones personales entre los colaboradores, directivos y clientes.

Partiendo de lo anterior, se establece el desarrollo de este proceso investigativo bajo una metodología de enfoque cuantitativo, que, desde los fundamentos de Hernández et al. (2016), posibilita analizar de manera sistemática los factores que intervienen en las problemáticas

laborales como el ausentismo, productividad, rotación de personal, entre otras; además, bajo el diseño descriptivo, se relacionan gráficas y tablas de los resultados, teniendo en cuenta que, se estudia específicamente los aspectos de análisis del comportamiento organizacional de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Utrahuilca, con la aplicación de instrumentos que conlleven a la recopilación de percepciones, que son agrupadas para discutir con los aportes teóricos que sustentan el estudio.

Sugiero resaltar los aspectos de relevancia social, valor teórico, utilidad metodológica e implicaciones prácticas del estudio.

1.3 Objetivos

1.3.1 Objetivo General

Caracterizar las variables del comportamiento organizacional que contribuyen al desarrollo de los principios organizacionales de la cooperativa Utrahuilca.

1.3.2 Objetivos Específicos

- Identificar los niveles de percepción que tiene los empleados sobre los principios solidarios organizacionales de la Cooperativa Utrahuilca.
- Determinar las variables individuales que definen el comportamiento organizacional de la Cooperativa Utrahuilca.
- Establecer las relaciones existentes entre el comportamiento organizacional y los principios solidarios de la Cooperativa Utrahuilca.

2. Marco Teórico

En el siguiente apartado se lleva a cabo la descripción de los principales descriptores del proceso de investigación, para lo cual, se aborda la conceptualización del comportamiento organizacional, sus factores, variables y otros aspectos que son fundamentales para dar cumplimiento a la caracterización de las variables del entorno que afectan el comportamiento organizacional de la cooperativa Utrahuilca. En esta medida, es relevante la descripción de aportes conceptuales e investigativos del proceso.

2.1 Teoría organizacional moderna

Las organizaciones modernas dan un alto valor a la efectividad y la eficiencia, combinando recursos con personas y evaluando constantemente su desempeño, la organización persigue objetivos no solamente organizacionales sino también objetivos que benefician a la sociedad (González, 2019). La teoría organizacional moderna es un conjunto de buenas prácticas en la gestión de una organización y el logro de resultados basados en los siguientes conceptos que son considerados como teoría moderna de administración.

Para que la calidad total se logre a plenitud, el empresario juega un papel fundamental, debe empezar previamente por la educación de sus trabajadores para conseguir una población laboral más predispuesta, con mayor capacidad de asimilar los problemas de calidad, mejor criterio para sugerir cambios en provecho de la calidad, con mejor capacidad de análisis y observación de los procesos y poder corregir errores. Los principales autores de la teoría sobre la Calidad Total son los japoneses Ishikawa y Ohno, que según Núñez y Patiño (2017), dentro de la teoría organizacional moderna, se fundamenta el benchmarking, como un proceso de descubrimiento y aprendizaje continuo en el cual es de suma importancia el concepto de

medición y de comparación, es una herramienta que nos ayuda a mejorar todos los aspectos y operaciones del negocio tales como la calidad y la productividad. Este proceso se enfoca en observar las prácticas y operaciones de negocios de las empresas que son reconocidas como las mejores en su industria.

Sumado a esto, Chiavenato (2019), indica que, la teoría organizacional permite la comprensión del comportamiento de los equipos conformados en las empresas, los cuales trabajan conjuntamente para alcanzar las metas de servicio, proyectadas colectivamente. Desde esta perspectiva, se deduce esta teoría como una explicación general sobre un fenómeno que puede ser comprobador. Ante esto, se reconoce como el esfuerzo de análisis del comportamiento de las compañías desde los funcionarios, concebidos como individuos que trabajan mancomunadamente, para el logro de objetivos comunes a través de roles, que asumen según las directrices de la compañía.

Por su parte, Meza (2017), la teoría organizacional moderna da respuesta a diferentes estudios exhaustivos, que se enfocaron en técnicas y métodos superiores sobre la estructura organizacional sobre una estructura jerárquica que se implementa en una compañía para aumentar las posibilidades y efectividades de la gestión administrativas, que con el planteamiento de acciones y estrategias conjuntas, organiza equipos de trabajos para comprender las causas de las problemáticas que se presentan durante el desarrollo de las actividades comerciales. A partir de esto, se reconoce la importancia de vincular esta teoría en la actual investigación, puesto que, permite el análisis de los componentes del comportamiento organizacional y su aporte en el desarrollo de los principios organizacionales de la Cooperativa Utrahuilca.

2.2 Comportamiento Organizacional

De acuerdo con los aportes de James (2010), el comportamiento organizacional es un elemento que contribuye a que las empresas puedan analizar el “comportamiento” de los funcionarios que están vinculados en sus compañías, lo cual posibilita la comprensión de los factores de complejidad sobre las relaciones interpersonales en las que se comunican e interactúan los sujetos. Así mismo, los argumentos de Margareth y Romero (2011), determinan que el comportamiento organizacional corresponde al estudio de las actividades que gestiona un funcionario dentro de las empresas; es así como, el aprendizaje de este componente aporta la comprensión de los factores contextuales que inciden en el trabajo individual y colectivo del personal.

Del mismo modo, el comportamiento organizacional es un elemento que amplifica las oportunidades de éxito en las proyecciones profesionales en nuevos contextos laborales, generando un ambiente dinámico, complejo, cambiante y desafiante, como el que se percibe en la actual, y se visiona en un futuro. Por su parte, Bolívar (2011) conceptualizan el comportamiento organizacional como un estudio que indaga sobre el impacto que los grupos, estructuras e individuos tienen sobre sus actitudes y acciones dentro de las compañías, con el objetivo de implementar sus conocimientos hacia el mejoramiento de la eficiencia y eficacia de la empresa.

En otro aspecto, Tapia (2010) determina el comportamiento organizacional como un factor que implica del análisis específico de los grupos, estructuras e individuos que hacen parte de una compañía, potencializando su importancia, debido a que, las empresas han comprendido que el talento humano es un componente determinante en el crecimiento de la productividad,

rendimiento y éxito, los cuales se ven reflejados en el alcance de las metas, objetivos y resultados proyectos, en las estrategias comerciales.

Sumado a esto, Tapia (2010) señala que, la importancia del comportamiento humano dentro de las organizaciones es impredecible debido a que se origina en necesidades y sistemas de valores muy arraigadas en las personas. Además, se reconoce que, no existen fórmulas simples y prácticas para trabajar con las personas, ni existe una solución ideal para los problemas de la organización. De manera que, todo lo que se puede hacer es incrementar la comprensión y las capacidades existentes para elevar el nivel de calidad de las relaciones humanas en el trabajo. Entonces, la importancia en las organizaciones combina ciencia y personas, tecnología y humanidad. No obstante, las sociedades deben entender las organizaciones y utilizarlas de la mejor manera posible, porque son necesarias para lograr los beneficios del progreso de la civilización.

Por otro lado, es importante argumentar la cultura organizacional, la cual presenta seis características principales según Pérez et al. (2016), la primera de ellas, es la regularidad en los comportamientos observados que se entiende como la dinámica entre la relación de los participantes la cual es caracterizada por un lenguaje común, terminologías propias y ritos; en segunda instancia se encuentra las normas siendo estas comportamientos constantes que orientan la forma de hacer las cosas; una tercera característica son los valores predominantes que son aquellos definidos por la compañía y deben ser generales, ejemplo de estos el bajo ausentismo, rentabilidad, tiempos de respuesta, calidad de servicio; la filosofía como cuarta característica es entendida como las directrices que ratifican las creencias orientadas al trato hacia los trabajadores y clientes.

En quinto lugar, se encuentran las reglas tomadas como los parámetros establecidos y característicos de la organización, los cuales son asumidos e interiorizados por los nuevos miembros de la compañía logrando un nivel adecuado de adaptación; por último, está el clima organizacional el cual hace referencia a la forma como se construyen las relaciones y el sentir de acuerdo con la emoción transmitida y generada dentro del contexto laboral (Chiavenato, 2019). Ante esto, se reconoce que, una de las preocupaciones que inquieta a las compañías es entender las percepciones que tienen los colaboradores de su organización sobre los diferentes procesos y aspectos que inciden en ella. Por tanto, existe la necesidad de determinar qué tipo de relación existe entre el clima, la satisfacción laboral, el desempeño y la remuneración, lo cual se logra realizando un análisis corporativo apropiado que permita reflejar las ideas personales y de este modo llegar a construir un perfil de percepciones de la organización.

Para ello, Manzanares et al. (2018) señala que se debe tener en cuenta los diferentes tipos de clima organizacional que se evidencian en una empresa, dentro de estos encontramos; clima psicológico, dentro de la psicología como disciplina social se plantea el concepto de clima atendiendo a su objeto de estudio. Dentro de una organización, en el momento de establecer las relaciones interpersonales se hace necesario tener claro conceptos básicos como son los estilos de comunicar y sus diferentes formas, es necesario tomar las personas y sus vínculos como aquel entramado de significados, lleno de signos y símbolos que se interpreta de manera subjetiva y que en última instancia debe estar orientado hacia un colectivo.

Dentro de las funciones principales de la comunicación podemos destacar su función como control, motivador, capacidad para expresar emociones e información, en el sistema organizacional se evidencia diferentes canales de comunicación utilizados, sin embargo, en ocasiones estos no son los más adecuados y causan dificultades en el clima organizacional. Las

organizaciones están orientadas hacia el uso de alguna de estas formas de comunicar, la comunicación es utilizada de manera vertical ya sea de los gerentes y directivos hacia los cargos inferiores, como también en sentido contrario, este tipo de comunicación tiende a ser limitada y en ocasiones exclusiva, de ahí que surja la comunicación lateral entre pares, la cual permite un mayor intercambio de ideas y facilidad de expresión.

Cabe mencionar que, según los aportes de Robbins et al. (2013), el comportamiento organizacional está constituido en tres niveles, el individual, grupal y organizacional. Desde esta perspectiva, se comprende que el individual se define como un proceso compuesto por creencias o principios tales como, el reconocimiento de que los individuos poseen diferentes necesidades y buscan los medios y recursos para satisfacerlas (Robbins et al. (2013). Además, de adquirir capacidades limitadas de respuesta, habilidades de percepción y evaluación; proyecciones futuras y decisión de cómo comportarse. En esta medida, se deduce que, el comportamiento individual posibilita que las compañías determinen estrategias de análisis individual, para dar cumplimiento a las metas grupales u organizacionales.

Por otro lado, Robbins et al. (2013) señalan que, el comportamiento en nivel grupal se determina como un elemento que está segmentado por una serie de grupos formales, compuestos por equipos de mando y tareas temporales. Así mismo, se establecen los grupos informales, conformados por equipos de interés y amistad. Todos estos, enfocados hacia la satisfacción de sus proyecciones individuales e institucionales. En otro aspecto, Robbins et al. (2013), mencionan que, “el comportamiento de nivel organizacional propone procesos de evaluación de las compañías, como un conjunto que articula diversas acciones y esfuerzos con un fin en común” (p. 23).

2.3 Variables de comportamiento organizacional

2.3.1 Productividad

El análisis de la Productiva, posibilita que se realice una indagación sobre el cumplimiento de metas individuales de los funcionarios. De acuerdo con los fundamentos de Sánchez y Montenegro (2019), se reconoce como uno de los factores que incide con mayor significado en el mejoramiento de la competitividad y rentabilidad de una compañía. Es así como, se establece que, para potencializar la productividad, es indispensable tener claridad sobre su definición y comprender los servicios crediticios actuales que permiten aumentar sus promedios a niveles óptimos. En esta medida, se requiere de trabajos internos en los que se puedan reconocer los factores que afectan directamente el cumplimiento de los objetivos comerciales y solidarios de la Cooperativa Utrahuilca.

Por otro lado, se determina que las herramientas de medición de la productividad han ido evolucionando por los avances de la digitalización, debido a que, muchas acciones que se implementan por medio de procesos informáticos y digitales, es posible medir de manera precisa las actividades que se desarrollan y su relación con la jornada laboral. Desde esta perspectiva, se establece la importancia de trabajar el análisis de la productividad en la Cooperativa Utrahuilca, con el propósito de determinar cuáles son los factores que están interviniendo en la dificultad para el alcance de las metas individuales, y que, por ende, afecta en el cumplimiento de los principios de la compañía, y que afectan directamente en el desarrollo progresivo y organizacional de la empresa.

2.3.2 Ausentismo

Partiendo de los aportes investigativos de Borda et al. (2017), se puede considerar que el ausentismo laboral ha sido uno de los fenómenos más frecuentes al interior de las

organizaciones, esta práctica se explica cuando el trabajador deja de presentarse a sus labores cotidianas suministrando algún pretexto o excusa la cual puede no tener validez alguna, exceptuando casos que necesitan de un tratamiento diferente, por ejemplo, licencias de maternidad o casos en donde la persona se encuentra privada de la libertad. Cabe resaltar que, según los informes anuales de la Cooperativa Utrahuilca (2019), el ausentismo se representa como uno de los elementos de mayor recurrencia en las causales de despido, puesto que, algunos asesores ocupan el espacio laboral, en actividades personales que afectan directamente el cumplimiento de las metas comerciales de la empresa. Es así como, se establece como fundamental, la indagación de este elemento, como un factor que interviene en el alcance de los principios organizacionales.

2.3.3 Satisfacción laboral

Según Romero y Rosado (2019), la satisfacción laboral es el grado de conformidad del empleado respecto a su entorno y condiciones de trabajo. Es una cuestión muy importante, ya que está directamente relacionada con la buena marcha de la empresa, la calidad del trabajo y los niveles de rentabilidad y productividad. Los factores que históricamente se han relacionado con altos grados de satisfacción laboral son: las tareas intelectualmente estimulantes, los retos continuados, las recompensas equitativas, las posibilidades reales de promoción, unas condiciones ambientales, higiénicas y de seguridad idóneas y una buena relación con jefes y compañeros.

En esta medida, es importante señalar que, dentro de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Utrahuilca, se busca que todos los funcionarios sientan una satisfacción laboral al terminar cada mes comercial, por lo cual, se plantean varias estrategias de remuneración, que los incentive

hacia el cumplimiento de las metas. No obstante, los resultados no han sido favorables, debido a que, son mínimos los asesores que alcanzan estas bonificaciones, de manera que, es necesario un trabajo de campo, que facilite la identificación de aspectos y elementos que intervienen en esta problemática, que afecta directamente el clima y satisfacción laboral en todas las oficinas de la zona sur del departamento.

2.3.4 Rotación de personal

Desde los aportes de Estrado (2018), la rotación de personal es la medida de cuánto tiempo permanecen los empleados en la organización, es decir, el flujo de trabajadores que ingresan y se marchan de la misma por diversos motivos. Se le dice “rotación” porque las personas que ocupan los cargos cambian, pero los puestos de trabajo permanecen relativamente iguales. Cabe mencionar que, una empresa con alta rotación de personal notará que invierte tiempo, dinero y esfuerzo en capacitar para el cargo a sus trabajadores, y que luego éstos se van, por lo que deberá buscarse un reemplazo al que volver a capacitar. Así se crea un ciclo de pérdida de recursos capitales y humanos que debe estudiarse y corregirse lo antes posible.

Dentro de las actas de comisión y evaluación de la Cooperativa Utrahuilca (2021), el porcentaje de rotación de personal aumenta de forma progresiva, debido a que, se sienten insatisfecho por el salario, horarios, bonificaciones, entre otros, factores que inciden en variables como la satisfacción laboral, actitud positiva, sentido de pertenencia y demás elementos que son relevantes en el cumplimiento de metas organizacionales. En este sentido, es importante que, desde esta investigación, se desarrolle un trabajo conjunto, que posibilite desde la expresión de

los mismos funcionarios, identificar los factores que inciden en el aumento de la rotación de personal en la compañía.

2.3.5 Valores empresariales

De acuerdo con Orozco (2020), “los valores empresariales son el conjunto de elementos propios que definen la estructura, línea de actuación, principios éticos y cultura organizacional de una empresa o corporación” (p. 67). Además, son elementos que se desarrollan en función de generar un mayor rendimiento y beneficio económico, claro está, partiendo de una serie de factores humanos que interconectados trabajan para una misma meta. Cabe mencionar que, estos valores exteriorizan los fundamentos sobre los cuales se desempeña una empresa o corporación, se refieren al deseo, voluntad, compromiso y estrategia, a fin de que los resultados sean positivos para todo el equipo de trabajo.

Por tanto, los valores empresariales son aquellos que van a delimitar cuáles son las normativas generales de desempeño en la empresa, la organización interna, las características competitivas, las condiciones del entorno laboral, las expectativas de alcancen y los intereses en común. Según las convicciones de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Utrahuilca, el fortalecimiento de los valores empresariales, debe ser uno de los componentes de mayor importancia, debido a que, rigen las funciones de los empleados, que tienden a desarrollarse bajo los criterios de la ética y la moral, sin perder la convicción de una compañía solidaria, que aporta al progreso social y económico de la región.

2.3.6 Actitudes empresariales

Según Casco et al. (2017), “el concepto de actitud se relaciona con los sentimientos y supuestos que definen el compromiso con sus tareas laborales y acciones en la oficina, así como

su comportamiento para asumir las funciones como trabajador” (p. 12). La determinación por una actitud predispone a un empleado de una empresa a reaccionar de una u otra manera, por lo tanto, el conocimiento de una actitud puede ayudar a predecir un comportamiento en el ámbito laboral y extrapolarlo a diversos ámbitos de la vida. En esta medida, se infiere que, dentro de las estrategias comerciales de las compañías en general, se deben plantear acciones que potencialicen las actitudes positivas dentro de las funciones que debe cumplir cada miembro de la empresa.

Para la Cooperativa de Ahorro y Crédito Utrahuilca, es importante que los funciones estén satisfecho en sus labores, creando climas organizacionales agradables, es así como, se han proyectado una diversidad de planes de bienestar, que permitan aumentar las actitudes positivas en cada funcionario, con el objetivo de estimular sus convicciones hacia el alcance de los logros comerciales. Sin embargo, todavía se reconoce de algunos empleados que por diversas circunstancias mantienen sus actitudes negativas en la empresa, contaminando el ambiente laboral de toda la Cooperativa, y afectando, la calidad de los servicios y procesos internos.

2.3.7 Personalidad empresarial

Partiendo de los aportes de Benito y Rodríguez (2020), la personalidad empresarial hace mención a una serie de comportamientos que tiene el individuo, relacionado con los estados de ánimo, productividad, diferentes, adaptabilidad en una compañía y los conflictos que se pueden generar durante la actividad laboral. Así mismo, se reconoce como un proceso que está orientado en la relevancia del componente psicología en las empresas, puesto que, es este el campo que estudia el comportamiento de cada sujeto para lograr la estabilidad de la personalidad y mantener con éxito la empresa en el mercado.

De acuerdo con lo anterior, se puede establecer que, en los funcionarios de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Utrahuilca, durante las actividades culturales, sociales, familiares y comerciales que se han desarrollado, se percibe esa personalidad empresarial, donde todos los miembros tienen la convicción de posicionar la compañía como una de las mejores de la región. En este sentido, se determina que esta variable es una de las más fuertes en la empresa, por lo cual, debe ser concebida como una herramienta fundamental para potencializar los objetivos y principios de la Cooperativa.

2.3.8 Habilidades laborales

hace referencia,
a los comportamientos que tiene
cada sujeto; como por ejemplo
pueden llegar a
ser, los estados de ánimo, la
productividad, las diferencias,
la adaptabilidad en

una empresa, hasta conflictos que se pueden llegar a generar. Este proceso va encaminado en la importancia de la psicología en las empresas, porque es allí donde se estudia el comportamiento de cada sujeto para lograr la estabilidad de la personalidad, para así mismo lograr llevar a la empresa con valor y mantenerse en

el mercado con grandes expectativas hacia los clientes y mantener con vida los negocios.

hace referencia, a los comportamientos que tiene cada sujeto; como por ejemplo pueden llegar a ser, los estados de ánimo, la productividad, las diferencias, la adaptabilidad en una empresa, hasta conflictos que se pueden llegar a generar. Este proceso va

encaminado en la importancia de la psicología en las empresas, porque es allí donde se estudia el comportamiento de cada sujeto para lograr la estabilidad de la personalidad, para así mismo lograr llevar a la empresa con valor y mantenerse en el mercado con grandes expectativas hacia los clientes y mantener con vida los negocios.

hace referencia,

a los comportamientos que tiene cada sujeto; como por ejemplo pueden llegar a ser, los estados de ánimo, la productividad, las diferencias, la adaptabilidad en una empresa, hasta conflictos que se pueden llegar a generar. Este proceso va encaminado en la importancia de la psicología en las empresas, porque es allí

donde se estudia el comportamiento de cada sujeto para lograr la estabilidad de la personalidad, para así mismo lograr llevar a la empresa con valor y mantenerse en el mercado con grandes expectativas hacia los clientes y mantener con vida los negocios.

De acuerdo con los aportes de Rivero y Mota (2020), las habilidades laborales se comprenden como la suma de conocimientos y capacidades fundamentales para llevar a cabo correctamente una actividad específica en la empresa donde labora. Desde esta perspectiva, el desarrollo de estas competencias se convierte en un factor relevante en la productividad y éxito de las compañías, debido a que, sus empleados, son los directamente responsables de lograr el cumplimiento de los propósitos organizacionales.

Cabe mencionar que, para la contratación de los funcionarios, en la Cooperativa Utrahuilca, se llevan a cabo varios filtros, que posibilitan el reconocimiento de las habilidades que poseen los posibles empleados, por tanto, desde antes de ser parte de la compañía, se identifican las potencialidades que pueden otorgar al cumplimiento de los objetivos e convicciones principales de Utrahuilca. Desde esta perspectiva, se hace fundamental que se analicen las entrevistas de ingreso de cada uno, con el propósito de establecer acciones que conlleven al aprovechamiento de estas habilidades en las estrategias internas de la compañía.

2.3.9 Relaciones personales

Desde los fundamentos de Portillo et al. (2019), son acciones que permiten aumentar el buen entendimiento entre los equipos de trabajo a través de una comunicación eficaz considerando las diferencias individuales, generando relaciones satisfactorias y alcanzar la realización y felicidad del individuo creando un ambiente armonioso de trabajo. Por otro lado, se considera que, las empresas que dan la importancia a este aspecto suelen ser más competitivas, es aquí donde es necesario que el Departamento de Recursos Humanos fije y trace metas para garantizar que estas condiciones se den.

Teniendo en cuenta estas conceptualizaciones, en la Cooperativa Utrahuilca ha propuesto una serie de espacios sociales, recreativos y deportivos en los que se puedan potencializar estas relaciones personales entre los funcionarios. No obstante, se reconocen algunos empleados que prefieren no hacer parte de estos escenarios, debido a que, se centran únicamente en dar cumplimiento de sus metas comerciales, dejando de lado, el componente personal, social y familiar que puede fortalecerse a través de las actividades que se programan de forma extraoficial en beneficio de la compañía en general.

2.3.10 Proceso empresariales

Según Ordóñez et al. (2019), un proceso empresarial es un conjunto de tareas interrelacionadas que terminan con la entrega de un servicio o producto a un cliente, de manera que, también se ha conceptualizado como un conjunto de actividades y tareas que, una vez completadas, cumplirán uno de los objetivos de la organización. Del mismo modo, se comprende que, el proceso se describe en forma de actividades. Estas son las diferentes etapas del proceso, que se denominan actividades. Cada actividad puede definirse como un conjunto de tareas. Una tarea es un paso más detallado que una actividad.

Sumado a esto, se determina que, los procesos empresariales son de la autonomía de cada empresa, por lo que la Cooperativa de Ahorro y Crédito Utrahuilca, establece una serie de acciones internas y externas que buscan el cumplimiento de los principios organizacionales de la compañía. Desde esta perspectiva, es fundamental que se analice la planeación, ejecución y resultados de las estrategias comerciales, administrativas y operacionales, para que se evalúen los procesos que se llevan a cabo, y considerar las opciones de transformación y potencialización de cada uno de estos, para el alcance de los principios organizacionales.

2.4 Visión internacional del comportamiento organizacional

De acuerdo con lo relacionado por Alder (1990), el comportamiento organizacional es comprendido como un aspecto reconocido por la International Organizational Behavior, que desde sus procesos promueve la apertura de las fronteras de los territorios nacionales, para el análisis del comportamiento organizacional. En otro aspecto, se concibe que esta corriente ha posibilitado la realizar estudios de comparación sobre las culturas y e impacto de la diversidad en

la indagación sobre los factores internos y externos de las empresas públicas y privadas (Chanlat y Pierre, 2018). Así mismo, se ha establecido el desarrollo de un proceso transcultural con el objetivo de analizar los componentes de gestión organizacional y el trabajo colectivo internacional, enfocándose en las competencias culturales como aspectos fundamentales para el buen rendimiento de las compañías en general. Cabe resaltar que, con el pasar de las décadas, la diversidad cultural fue considerada como una limitación para la gestión, sin embargo, en los últimos años se han referenciado una serie de postulados de enfoque constructivo y positivo (Bausch et al. 2021).

2.5 Factores que componen el comportamiento organizacional

De acuerdo con lo mencionado por Alles (2010) “existe un conjunto de fuerzas que afectan a las empresas, las cuales pueden clasificarse en cuatro áreas: personas, estructura, tecnología y entorno en que opera un negocio” (p. 49). Desde esta perspectiva, se relacionan las conceptualizaciones de estos elementos, como factores primordiales del comportamiento organizacional de las compañías, específicamente de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Utrahuilca. A continuación, se mencionan aspectos conceptuales que sustentan estos aspectos.

2.5.1 Personas

Las personas que conforman una organización tienen comportamientos individuales o grupales. Sin embargo, el comportamiento grupal no se manifiesta siguiendo el mismo diseño que la estructura formal, y a su vez, hay que tener en cuenta que los individuos integran varios grupos en forma simultánea. Alles (2010), menciona que, las personas, potencializan la importancia del área de talento humano en las empresas, puesto que, gracias al trabajo y

funcionalidades de cada miembro, se consideran como el componente de mayor relevancia para el alcance de los principios organizacionales de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Utrahuilca.

2.5.2 Estructura

Las organizaciones tienen algún tipo de estructura formal, aun las menos estructuradas. Desde el momento en que un grupo de personas trabajan en conjunto para cumplir objetivo, ya que existe algún tipo de estructura. Es importante señalar que, en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Utrahuilca, se ha procurado mantener una estructura adecuada para cada uno de los funcionarios, con el objetivo de que cuenten con las condiciones necesarias para el buen cumplimiento de sus actividades labores, y así, aportar al alcance de los objetivos comerciales, administrativos y de gestión de la Cooperativa.

2.5.3 Tecnología

La tecnología aporta los recursos con que trabajan las personas e influye en las tareas que ellas realizan, con su ayuda se construyen edificios, se diseñan maquinas, se crean procesos de trabajo, etc. La tecnología también afecta de manera significativa las relaciones laborales, siendo así que los trabajadores en una fábrica de ladrillos no se relacionan de la misma manera que los de un restaurante. Por otro lado, los procesos internos de la Cooperativa Utrahuilca han permitido contar con tecnología de punta, en una red, que conecta a las diversas oficinas de la zona sur, con el objetivo de plantear acciones de control y seguimiento sobre las funciones de cada miembro de la empresa, y, por ende, para aportar a la rigurosidad de los propósitos de la compañía.

2.5.4 Entorno

Todas las empresas funcionan en el contexto de un ambiente interno y otro externo. Ninguna empresa existe aislada, es parte de un sistema más grande que abarca muchos otros elementos, como el gobierno, las familias y otras empresas. En otro aspecto, Alles (2010), indica que, el entorno debe ser un elemento de análisis y transformación constante en las empresas, puesto que, deben asumir el reto de mantener un clima organizacional agradable, donde se establezcan espacios de interacción, participación y comunicación entre todos los funcionarios, con el propósito de que todos se sientan a gusto con el entorno en el que desarrollan sus actividades laborales.

2.6 Estructura organizacional formal

En este tipo de organización, la estructura es planeada por jerarquías y debe proporcionar un estímulo al desempeño de los trabajadores y a su vez motiva la libertad de acción de los empleados utilizando normas y reglas en sus procesos, esto se puede reflejar a través de un organigrama, descripción de puestos, etc. Gilli manifiesta que:

La formalización o estandarización se mide, por la proporción de cargos normalizados y el grado de tolerancia en la aplicación de las normas de trabajo. A mayor proporción de cargos normalizados y menor variación permitida, mayor será la formalización en la organización. Un alto grado de formalización no es bueno ni malo en sí mismo, pero es una variable que debe someterse a constante revisión, ya que depende del aumento de tamaño, de la complejidad tecnológica y de las características de los miembros de la organización. (2017, 46).

Por lo tanto, una organización debe ser flexible y adaptable al entorno para dar oportunidad a la responsabilidad y el desarrollo de las capacidades de los trabajadores fomentado reglas y procedimientos que deben cumplir para llegar a los objetivos. En definitiva, la estructura

formal debe promover la libertad en las acciones de los trabajadores, especificando tareas y responsabilidades definidas por la organización para conseguir los objetivos planteados. Vale decir que debe existir una relación dentro del grupo humano.

2.7 Cooperativa Utrahuilca

Por su naturaleza, las cooperativas son empresas que además de satisfacer las necesidades de sus asociados y contribuir al desarrollo de las comunidades circundantes, son sostenibles en el tiempo como resultado de la aplicación de los principios cooperativos y la gestión de sus asociados. El 9 de Julio de 1996 el Consejo de Administración analiza y aprueba los estatutos de la Fundación Social Utrahuilca, el 23 de agosto del año en mención el señor José Ramiro Becerra Sterling, como Gerente General, protocoliza el cuerpo estatutario en escritura pública en la Notaría Primera del Círculo de Neiva, en representación de la Cooperativa Multiactiva del Huila “utrahuilca”. Se inscribe en Cámara de Comercio de Neiva el 14 de enero de 1997 bajo el número 312 del libro respectivo.

Creada “Fundautrahuilca”, organismos como el Colegio, el Club Deportivo y el Instituto de Educación No Formal, se integran a ella para su administración, desarrollo y control sin destruir sus estructuras organizativas que tiene la ley del Deportes y ley General de Educación. Esto facilita optimizar recursos físicos, humanos y financieros porque se dio una sola dirección administrativa y organizativa en bien de un programa integral a nivel social.

2.7.1 Misión

UTRAHUILCA es una empresa cooperativa del sur de Colombia, que fomenta el ahorro y presta eficazmente el servicio de crédito, contribuyendo al desarrollo social y económico sostenible de sus asociados, la localidad y la comunidad; con un portafolio vanguardista, y el

compromiso de funcionarios, directivos y asociados que trabajan colectivamente de acuerdo a la filosofía cooperativa.

2.7.2 Visión

En el 2025, la Cooperativa Latinoamericana de Ahorro y Crédito UTRAHUILCA se consolidará en el modelo empresarial y social del sur de Colombia, líder de la integración Cooperativa; generador de desarrollo sostenible; con procesos y productos de calidad, competitividad e innovación.

2.7.3 Compromiso social

Así como se han materializado sueños gracias a los beneficios financieros, son muchas las alegrías que Utrahuilca a través de la fundación social Fundautrahuilca ha sembrado en los corazones de sus asociados, llegando hasta los lugares más recónditos de los departamentos donde tiene cobertura, a emprender un completo proceso comunitario donde afloran y se fortalecen los talentos de los sectores populares.

Es así como, la danza, el canto, deporte, manualidades, educación académica, educación especial, formación empresarial y política, son entre otros, los aportes sociales con los que se construyen nuevas alternativas de vida en las comunidades a las que la familia cooperativista se entrega de manera abnegada y con verdadero calor humano. Por otro lado, la donación de obras educativas, los diplomados que se ofrecen sin exclusión tanto para asociados como para la comunidad en general, las actividades lúdicas y recreativas que se hacen en cada municipio donde está la mancha tricolor de Utrahuilca, y el acompañamiento de sus grupos artísticos que hacen resaltar las raíces culturales de cada región, son ejemplo de la misión que asume la

entidad, contribuyendo a la construcción de un mundo diferente donde prima la inclusión y la equidad social.

2.7.4 Principios organizacionales de la Cooperativa Utrahuilca

Los principios organizacionales de la Cooperativa Utrahuilca están constituidos en pro del desarrollo regional, es así como, se busca por medio de estrategias de ahorro y crédito, contribuir a que los pequeños y medianos ahorradores, aporten positivamente a la potencialización económica, social, educativa y cultural de los municipios de la zona sur del país. Del mismo modo, se establecen programas de beneficio social, que garantizan una buena calidad de vida de la población más vulnerable. A continuación, se relacionan los principios organizacionales de mayor impacto en la población.

2.7.4.1 Variables de principios solidarios organizacionales

2.7.4.1.1 Modelo socioeconómico y político alternativo

De acuerdo con las convicciones de la empresa, se llevan a cabo una serie de actividades constantes que buscan posicionar la Cooperativa como una de las compañías que construye una base para fortalecer la transformación social y económica en la región. Partiendo de los informes de la Cooperativa Utrahuilca (2021), de forma periódica que se llevan a cabo estas estrategias internas y externas, que garanticen mantener el modelo socioeconómico y político alternativo que la ha caracterizado durante sus periodos comerciales, al servicio de la comunidad que se benefician con los servicios de crédito y ahorro que se brindan.

2.7.4.1.2 Rentabilidad Económica y Social

Uno de los principios de mayor importancia para la Cooperativa, es producir resultados económicos y sociales que promuevan y aporten al desarrollo empresarial, de tal manera que, se

contribuya al mejoramiento de calidad de vida de todos los asociados y la comunidad en general. En este sentido, es importante reconocer los aspectos que pueda afectar la rentabilidad económica y social de la compañía, con el propósito de plantear estrategias efectivas, que garanticen el mejoramiento constante de los procesos internos y externos que se proyectan en los programas anuales.

2.7.4.1.3 Organización Autogestionaria

La Cooperativa Latinoamericana de Ahorro y Crédito UTRAHUILCA se considera como una de las empresas autogestionarias y efectivas, a través de la contribución económica y social voluntaria de cada uno de los asociados, para promover el desarrollo de la filosofía institucional. Desde esta perspectiva, se considera como un elemento fundamental que permite posicionar a la empresa como una de las principales cooperativas autogestionarias que aportan significativamente en el progreso de la región.

2.7.4.1.4 Clima organizacional gratificante

Este principio busca que propiciar en la Cooperativa Utrahuilca, un ambiente laboral gratificante, en el que se promueva la excelencia del acuerdo cooperativo. De manera que, el clima organizacional conlleva a que los funcionarios mantengan un buen ambiente laboral, que les permita trabajar colectivamente hacia el cumplimiento de los objetivos comerciales y de gestión de la Cooperativa. En este sentido, es importante que se desarrollen procesos que potencialicen este elemento, como uno de los primordiales para aportar al cumplimiento de los objetivos propios de la empresa.

2.7.4.1.5 Competitividad Empresarial

Por medio de sus estrategias, se busca generar acciones, servicios y productos que posicionen la Cooperativa, en el primer nivel de las compañías de Ahorro y Crédito. Es así como, se diseñan e implementan diferentes acciones internas y externas que promueven el cumplimiento de los objetivos individuales y colectivos de la compañía. Ante esto, se proyecta el posicionamiento continuo de la Cooperativa, como una empresa que está a la vanguardia de la competencia actual, que se vivencia en el país por las demás organizaciones que prestan estos servicios comerciales.

2.7.4.1.6 Acción Política

La Cooperativa Latinoamericana de Ahorro y Crédito UTRAHUILCA se enfoca en organizar, promover y difundir espacios de formación y acciones políticas para el desarrollo del modelo alternativo de economía solidaria. Cabe resaltar que, en diversas ocasiones, la empresa se limita en la prestación de servicios crediticios por políticas gubernamentales, que intervienen en la aprobación de montos y créditos a diferentes clientes, siendo este, un factor trascendental que interviene en el cumplimiento de los objetivos comerciales.

2.7.4.1.7 Integración Cooperativa y Solidaria

La Cooperativa Utrahuilca se concentra en unir esfuerzos económicos, sociales, gremiales y políticos para fortalecer el desarrollo de la economía solidaria. Ante esto, se integran procesos y acciones que garanticen posicionar la compañía como pionera en los servicios autogestionarios que caracterizan las convicciones de la empresa.

3. Diseño Metodológico

En el siguiente apartado se lleva a cabo la descripción de los aspectos metodológicos que conllevan al cumplimiento de los objetivos de la investigación que se centra en caracterizar las variables del comportamiento organizacional que contribuyen al desarrollo de los principios organizacionales de la cooperativa Utrahuilca. Desde esta perspectiva, se propone un enfoque analítico, con un tipo de investigación cuantitativa que permite la comprensión del fenómeno, por medio de la sistematización de los resultados obtenidos de encuestas, cuestionarios y listas de chequeo aplicados a la muestra objeto de estudio.

3.1 Enfoque

El desarrollo del estudio, se establece el enfoque analítico, que, de acuerdo con los fundamentos de Vázquez et al. (2022) se reconoce como un modelo de investigación científica, que se argumenta en los procesos de la lógica empírica y la experimentación directa. En esta medida, se busca la identificación de las causas y efectos del fenómeno en estudio. Además, se comprende como un proceso que se utiliza constantemente en las disciplinas científicas, para descomponer los elementos básicos de la investigación, que, en este caso, se enfoca en

caracterizar las variables del comportamiento organizacional que contribuyen al desarrollo de los principios organizacionales de la cooperativa Utrahuilca.

3.2 Tipo de investigación

Para el proceso se establece el tipo de investigación cuantitativa, que según Hernández et al. (2016), permite combinar una serie de aspectos numérico y medibles que surge de la recopilación de datos, con el propósito de permitir la comprensión del fenómeno en estudio, esto, a través de una recopilación de información que se desarrolla con la implementación de una serie de técnicas e instrumentos de recolección de datos. Cabe resaltar que, de acuerdo con lo relacionado por Hernández et al. (2016) con la orientación de este método se diseñan acciones que parten de la identificación de las variables de estudio en el título de la investigación, y durante el proceso se relacionan en el planteamiento del problema, los objetivos, el marco referencial y los análisis de los resultados.

3.3 Método de investigación

El cumplimiento de los objetivos planteados en este proceso investigativo se establece a partir del método deductivo, que, de acuerdo con los aportes de Hernández et al. (2018), es un proceso que reconoce las conclusiones dentro de las premisas recopiladas durante la aplicación de los instrumentos, convirtiéndose en una consecuencia, que aporta al razonamiento deductivo, que conlleva a la identificación de hallazgos verdaderos.

3.4 Fuentes de investigación

La recopilación de información en este proceso investigativo se lleva a cabo inicialmente con fuentes primaria, que, de acuerdo con lo mencionado por González y Maranto (2015), están

constituidas por datos originales, que son recopilados en trabajos de campo, que posibilitan información de primera línea. Es así como, para el estudio, se utilizan como fuentes primarias, las percepciones, expresiones y comportamientos de los funcionarios, directos y clientes de la Cooperativa Utrahuilca. Así mismo, se establece la recopilación de información secundaria, que posibilita el análisis e interpretación de datos propios de las fuentes primarias (González y Maranto, 2015). En esta medida, se fundamenta la recopilación de datos secundarios, por medio del estudio de normas, políticas y principios organizacionales de la Cooperativa Utrahuilca.

3.5 Objeto de estudio

Según los aportes de Álvarez (2019), el objeto de estudio hace relación a la temática a investigar en los procesos científicos, es así como, se relaciona a los elementos que se buscan identificar para comprender la problemática. Desde esta perspectiva, se establece que, el objeto de estudio de esta investigación corresponde a la caracterización de las variables del comportamiento organizacional que contribuyen al desarrollo de los principios organizacionales de la cooperativa Utrahuilca, donde se planteen acciones que permitan el mejoramiento organizacional de la empresa, desde el estudio de sus factores internos.

3.6 Sujetos de estudio

De acuerdo con los argumentos de Álvarez (2019), los sujetos de estudio se relacionan como el grupo de participantes que son vinculados en la investigación para dar cumplimiento a los objetivos planteados. A partir de esto, se establece que los sujetos que son integrados para el proceso son los funcionarios y directivos de la Cooperativa Utrahuilca. En esta medida, se lleva a cabo un muestreo probabilístico, para establecer el número de participantes para el desarrollo de las actividades de indagación.

Figura 1. *Fórmula para calcular la muestra*

Población Finita

n = Tamaño de muestra buscado

N = Tamaño de la Población o Universo

Z = Parámetro estadístico que depende el Nivel de Confianza (NC)

e = Erro de estimación máximo aceptado

p = Probabilidad de que ocurra el evento estudiado (éxito)

$q = (1 - p)$ = Probabilidad de que no ocurra el evento estudiado

$$n = \frac{N * Z_{\alpha}^2 * p * q}{e^2 * (N - 1) + Z_{\alpha}^2 * p * q}$$

Tabla 1. Muestreo probabilístico

Parámetro	Insertar valor
N	462
Z	1,96
P	50%
Q	50%
e	5%

Numerador	443,7048
Denominador	2,1129
n	209,9980122

Nota. Elaboración propia, en el software Excel.

Según el resultado, se establece la participación de 210 funcionarios que están vinculados a las diferentes oficinas de la Cooperativa en la zona sur, con una antigüedad mínima de un año; además, ha sido personal que ha obtenido una reducción significativa en el cumplimiento de sus metas, lo que los convierte en focos, para caracterizar las variables del comportamiento organizacional que contribuyen al desarrollo de los principios organizacionales de la cooperativa Utrahuilca. Todos poseen un estudio tecnológico, pregrado o posgrado, lo que permite reconocer las percepciones desde diferentes niveles académicos, que pueden incidir en los grados de satisfacción laboral. En cuanto los 5 directivos, se proyecta la vinculación de un jefe por

departamento, es decir, administrativo, bienestar, servicio al cliente, asesoría y comercial, con el propósito de tener una información confiable ante los procesos internos de la Cooperativa Utrahuilca.

3.7 Técnicas de recolección de información

3.7.1 Encuesta

Partiendo de los fundamentos de Hernández et al. (2016), la encuesta es considerada como una técnica que posibilita establecer una comunicación entre la muestra y el investigador, por medio de una serie de interrogantes que son establecidos al interés del estudio. Desde esta perspectiva, se plantea la encuesta para identificar los niveles de percepción que tiene los empleados sobre los principios solidarios organizacionales de la Cooperativa Utrahuilca, por medio de 10 interrogantes dirigidos a los funcionarios de la empresa (Ver Apéndice A).

3.7.2 Lista de chequeo

Según los aportes de Carvajal (2017), la lista de chequeo permite por medio unas escalas de medición, dar respuesta a factores relacionados con el fenómeno en estudio. Además, es un proceso que se diligencia directamente por parte del investigador; es así como, esta técnica se utiliza para medir las variables que definen el comportamiento organizacional de la Cooperativa Utrahuilca, por medio de 10 preguntas cerradas (Ver Apéndice B).

3.7.3 Validación de los instrumentos

Para la validación de los instrumentos, se evaluó por 3 expertos, idóneos por su experiencia para la evaluación y valoración de los instrumentos, en relación a la variable independiente “Comportamiento Organizacional” y la variable dependiente “Principios

Organizacionales de la Cooperativa Utrahuilca”, en ese sentido, la validación se llevó a cabo por el método Delphi, en el cual, Astigarraga (2003) considera que es un método propio para validar instrumentos, pues permite estructurar y llevar a cabo los objetivos de la investigación, teniendo en cuenta, las fases para validar los instrumentos como establecer los objetivos, escoger los participantes, elaborarlos para validarse por expertos, analizar a partir de la validez de medias, y proponer estrategias para fortalecer los instrumentos. A continuación, se establecen las fórmulas que permiten obtener la media en cada ítem:

$$\text{Validez (media) } f1 = \frac{\sum \text{Valoración de ítem } n+n+n+n+n\dots n}{\text{Número de expertos } 3} = \frac{n}{3} = n$$

$$\text{Validez total = } \frac{\sum f1 (n)+f2 (n)+f3 (n)+f4 (n)+f5 (n) \dots f18 (n)}{\text{No. de preguntas } 30} = \frac{n}{30} = n$$

(Media de medias)

De esa manera, se obtienen los resultados que establecen la valoración de los ítems, según la tabla 2, se determina que son válidos al estar entre la media 3,0 y 3,9 y altamente validos entre 4,0 y 5,0. Por contrario, se debe volver a construir entre la media 1,0 y 1,9 y reformular, al obtenerse entre 2,0 y 2,9.

Tabla 2. Escala para valorar validez

Media	Valoración
1,0 a 1,9	No valido (Volver a construir)
2,0 a 2,9	No valido (Reformular)
3,0 a 3,9	Valido
4,0 a 5,0	Altamente valido

Tabla 3. Juicio de expertos

Expertos	Grado	Comentario	Veredicto
----------	-------	------------	-----------

1	Especialización en Gerencia Financiera		
2	Especialización en Administración Pública		
3	Magister en Administración Financiera		

Nota. Elaboración propia.

3.7.4 Confiabilidad de los instrumentos

Haciendo hincapié en la confiabilidad de un instrumento establece el grado en qué es su desarrollo es repetido al mismo sujeto u objeto que origina resultados paralelos. Además, dentro de las ventajas se encuentra que este ofrece la oportunidad de diversificar los diferentes resultados, además de ello, se concede control en cuanto a los problemas o fenómenos y también es una perspectiva apoyada en magnitudes y conteos.

3.8 Tratamiento de información

Teniendo en cuenta los elementos de la metodología cuantitativa, se establece un tratamiento de datos sistemáticos orientados por el diseño descriptivo, que permite el análisis de la información por medio de medidas de tendencia central, como la moda, media y mediana. Además, sus datos son representados en gráficas de barras y tablas, que conllevan a dar respuesta a los objetivos de investigación (Hernández et al. 2018). Desde esta perspectiva, se articula el uso del Office Excel y Google Forms, para enviar los instrumentos a los funcionarios.

A continuación, se relaciona la operacionalización de las variables, que posibilita reconocer las dimensiones, instrumentos, escalas de medición y preguntas que conllevan al cumplimiento de los objetivos de la investigación que se centra en caracterizar las variables del comportamiento organizacional que contribuyen al desarrollo de los principios organizacionales de la cooperativa Utrahuilca.

Tabla 4.

Operacionalización de variables.

Objetivo	Tipo	Variable	Descripción	Instrumento	Escala de medición	Preguntas
Identificar los niveles de percepción que tiene los empleados sobre los principios solidarios organizacionales de la Cooperativa Utrahuilca	Dependiente	Productividad	Factores que inciden en el mejoramiento de la competitividad y rentabilidad de una compañía.	Técnica: Encuesta a trabajadores Instrumento: Guía de encuesta	Likert	1. ¿Cree usted que los resultados de su trabajo superan las expectativas de la organización? a. Siempre b. Casi siempre c. Algunas veces d. Nunca 2. ¿Sus resultados laborales están acorde a sus proyecciones? a. Siempre b. Casi siempre c. Algunas veces d. Nunca 3. ¿Se ausenta usted de sus obligaciones laborales? a. Siempre b. Casi siempre c. Algunas veces d. Nunca
		Ausentismo	Esta práctica se explica cuando el trabajador deja de presentarse a sus labores cotidianas sin validez alguna.			
		Satisfacción laboral	Grado de conformidad del empleado respecto a su entorno y condiciones de trabajo.			
		Rotación de personal	Es la medida de cuánto tiempo permanecen los empleados en la organización.			
	Independiente	Valores	Son el conjunto de elementos propios que definen la estructura, línea de actuación, principios éticos y cultura de una empresa.			

		Actitudes	Sentimientos y supuestos que definen el compromiso con tus tareas laborales y acciones en la oficina,			4. ¿Cree que sus ausencias laborales inciden en el cumplimiento de sus obligaciones laborales? a. Siempre b. Casi siempre c. Algunas veces d. Nunca
		Personalidad	Comportamientos que tiene el individuo, relacionado con los estados de ánimo, productividad, diferentes, adaptabilidad en una compañía y los conflictos que se pueden generar durante la actividad laboral.			5. ¿Se siente a gusto con su trabajo? a. Siempre b. Casi siempre c. Algunas veces d. Nunca
		Habilidades	Suma de conocimientos y capacidades fundamentales para llevar a cabo correctamente una actividad específica en la empresa donde laboral.			6. ¿Se siente satisfecho(a) con las actividades que realiza a diario en el trabajo? a. Siempre b. Casi siempre c. Algunas veces d. Nunca
		Relaciones personales	Acciones que permiten aumentar el buen entendimiento entre los equipos de trabajo a través de una			7. ¿Recomendarías a tu organización como un buen lugar para trabajar?? a. Siempre b. Casi siempre

			comunicación eficaz considerando las diferencias individuales			c. Algunas veces d. Nunca
		Procesos	Conjunto de tareas interrelacionadas que terminan con la entrega de un servicio o producto a un cliente.			8. ¿Comprende y aplica los valores organizacionales de la cooperativa? a. Siempre b. Casi siempre c. Algunas veces d. Nunca 9. ¿Cuentas con el apoyo del jefe y equipo de trabajo para el desarrollo de sus labores? a. Siempre b. Casi siempre c. Algunas veces d. Nunca 10. ¿Considera que cuenta con la mejor actitud para el desarrollo de sus labores? a. Siempre b. Casi siempre c. Algunas veces d. Nunca

						11. ¿La Cooperativa le permite demostrar sus habilidades en el desarrollo de sus funciones? a. Siempre b. Casi siempre c. Algunas veces d. Nunca 12. ¿En la Cooperativa establecen espacios de interacción que le permitan demostrar sus habilidades individuales? a. Siempre b. Casi siempre c. Algunas veces d. Nunca 13. ¿Puedes compartir con honestidad tus opiniones con tu jefe inmediato? a. Siempre b. Casi siempre c. Algunas veces d. Nunca 14. ¿Está de acuerdo con los procesos internos y externos que maneja la cooperativa?
--	--	--	--	--	--	--

						a. Siempre b. Casi siempre c. Algunas veces d. Nunca 15. ¿Ha planteado propuestas internas para el mejoramiento de las actividades laborales? a. Siempre b. Casi siempre c. Algunas veces d. Nunca
Medir las variables que definen el comportamiento organizacional de la Cooperativa Utrahuilca.	Dependiente	Modelo Socioeconómico políticos alternativo	Se llevan a cabo una serie de actividades constantes que buscan posicionar la Cooperativa como una de las compañías que construye una base para fortalecer la transformación social y económica en la región.	Técnica: Lista de Chequeo. Instrumento: Guía de lista de chequeo.	Likert	1. ¿Considera que el modelo socioeconómico y político de la Cooperativa, contribuye a la transformación social y económica de la región? a. Siempre b. Casi siempre c. Algunas veces d. Nunca 2. ¿Cree que la Cooperativa está posicionada como una compañía que aporta al desarrollo de la región?
		Rentabilidad económica y Social	Producir resultados económicos y sociales que promuevan y			

			aporten al desarrollo empresarial.			a. Siempre b. Casi siempre c. Algunas veces d. Nunca
		Organización autogestionaria	Se considera como una de las empresas autogestionarias y efectivas, a través de la contribución económica y social voluntaria de cada uno de los asociados			3. ¿Considera que la Cooperativa es una organización autogestionaria? a. Siempre b. Casi siempre c. Algunas veces d. Nunca
		Clima organizacional gratificante	Busca que propiciar en la Cooperativa Utrahuilca, un ambiente laboral gratificante, en el que se promueva la excelencia del acuerdo cooperativo			4. ¿Las estrategias de la Cooperativa aportan al mejoramiento de la calidad de vida de sus funcionarios? a. Siempre b. Casi siempre c. Algunas veces d. Nunca
		Competitividad Empresarial	Por medio de sus estrategias, se busca generar acciones, servicios y productos que posicionen la Cooperativa, en el primer nivel de las compañías de Ahorro y Crédito.			5. ¿En los espacios de capacitación, se describe la Cooperativa como un empresa autogestionaria y efectiva? a. Siempre b. Casi siempre
		Acción política	Se enfoca en organizar, promover y difundir espacios de formación y acciones			

			políticas para el desarrollo del modelo alternativo de economía solidaria.			c. Algunas veces d. Nunca
		Integración Cooperativa y Solidaria	La Cooperativa Utrahuilca se concentra en unir esfuerzos económicos, sociales, gremiales y políticos para fortalecer el desarrollo de la economía solidaria.			6. ¿Las estrategias de contribución económica y social, apuntan al desarrollo de la filosofía institucional? a. Siempre b. Casi siempre c. Algunas veces d. Nunca 7. ¿El clima organizacional de la Cooperativa promueve la excelencia del acuerdo cooperativo? a. Siempre b. Casi siempre c. Algunas veces d. Nunca 8. ¿Las estrategias comerciales de la Cooperativa, están compuestas de servicios y productos que la posicionan en el mercado de ahorro y crédito? a. Siempre b. Casi siempre

						c. Algunas veces d. Nunca 9. ¿Los espacios de formación en la Cooperativa, promueven la economía solidaria? a. Siempre b. Casi siempre c. Algunas veces d. Nunca 10. ¿La cooperativa integra sus estrategias económicas, sociales, gremiales y políticas para fortalecer la economía solidaria? a. Siempre b. Casi siempre c. Algunas veces d. Nunca
--	--	--	--	--	--	--

Fuente. Elaboración propia a partir de la operacionalización de objetivos.

4. Resultados

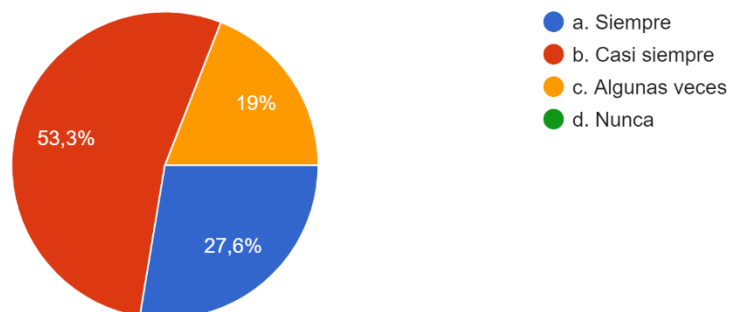
En el siguiente apartado se lleva a cabo una descripción de los resultados obtenidos a partir de la aplicación de los instrumentos que dan cumplimiento a los objetivos de la investigación que se centra en caracterizar las variables del comportamiento organizacional que contribuyen al desarrollo de los principios de la cooperativa Utrahuilca. Es así como, se establece un abordaje de las respuestas obtenidos en la encuesta y lista de chequeo, para ser discutidas con los fundamentos teóricos que sustentan el estudio.

4.1 Resultados de la Encuesta

A continuación, se relacionan los resultados de la encuesta aplicada a los funcionarios, con el objetivo de identificar los niveles de percepción que tiene los empleados sobre los principios solidarios organizacionales de la Cooperativa Utrahuilca. Inicialmente, se exponen los datos de cada pregunta, que posibilitan interpretar las principales expresiones de los funcionarios que hacen parte de la entidad.

Figura 2. Primera pregunta de la encuesta aplicada a los funcionarios.

1. ¿Cree usted que los resultados de su trabajo superan las expectativas de la organización?
210 respuestas



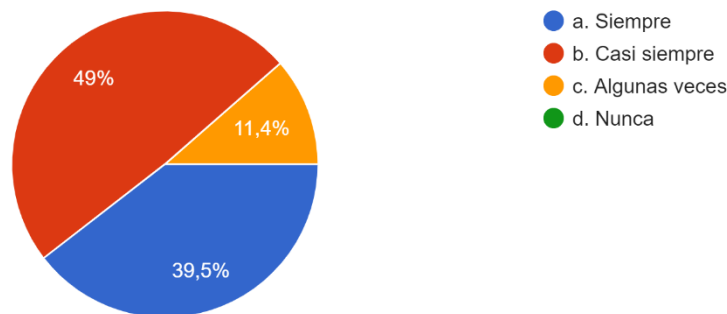
Fuente. Elaboración propia.

Según los resultados se reconoce que, el 53.3% de los funcionarios señala que casi siempre sus resultados superan las expectativas de la Cooperativa, un 27.6% percibe esto siempre y el 19% algunas veces. A partir de esto, se deduce que, el desarrollo de las funciones de cada uno de los empleados se direcciona hacia el cumplimiento de las metas que se establecen por mes, lo cual se convierte en un elemento relevante en el alcance de los principios de la Cooperativa. De acuerdo con los argumentos de Sánchez y Montenegro (2019), se reconoce como uno de los factores que incide con mayor significado en el mejoramiento de la competitividad y rentabilidad de una compañía.

Figura 3. Segunda pregunta de la encuesta aplicada a funcionarios.

2. ¿Sus resultados laborales están acorde a sus proyecciones?

210 respuestas



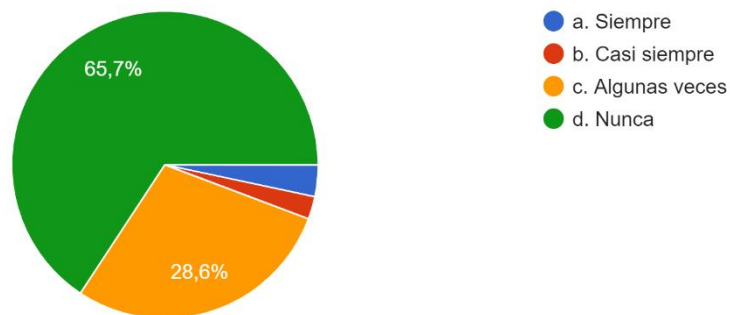
Fuente. Elaboración propia.

De acuerdo con los resultados de la segunda pregunta de la encuesta demuestran que, un 49% de los funcionarios señalan que, casi siempre sus resultados laborales están acordes a sus proyecciones, para un 39.5% esto ocurre siempre y un 11.4% menciona que algunas veces. Desde esta perspectiva, se reconoce que, para todos los empleados de la Cooperativa Utrahuilca, es importante el cumplimiento de sus metas corporativas e individuales, siendo un factor fundamental en el posicionamiento de la Entidad en el sector financiero de economía solidaria.

Es así como, Manzanares et al. (2018) indica que, el éxito del comportamiento organizacional está sujeto a la identidad del funcionario, que trabaja constantemente por el cumplimiento de sus proyecciones personales, que benefician los propios principios de la compañía a la cual se encuentra vinculado.

Figura 4. Tercera pregunta de la encuesta aplicada a funcionarios.

3. ¿Se ausenta usted de sus obligaciones laborales?
210 respuestas



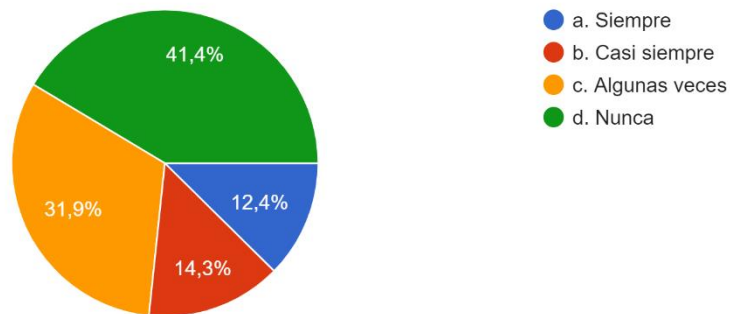
Fuente. Elaboración propia.

Según los resultados de la tercera pregunta de la encuesta, un 65.7% de los funcionarios indica que, nunca se ausentan de sus obligaciones laborales, un 28.6% lo hace algunas veces, un 3% señala que esto sucede siempre y un 2.7% casi siempre. De manera que, son los promedios que evidencian la importancia de que los empleados se sientan motivados e incentivados continuamente, debido a que, son ellos quienes permiten el posicionamiento de la Cooperativa en el mercado. Por tanto, es necesario que se realicen diferentes trabajos de campo, que posibiliten el reconocimiento de los intereses y necesidades laborales de cada uno de estos, con el propósito de crear acciones que mantengan su interés en que la Entidad cumpla sus objetivos comerciales durante todos los meses de servicio. Partiendo de los aportes investigativos de Borda et al. (2017), se puede considerar que el ausentismo laboral ha sido uno de los fenómenos más

frecuentes al interior de las organizaciones, esta práctica se explica cuando el trabajador deja de presentarse a sus labores cotidianas suministrando algún pretexto o excusa la cual puede no tener validez alguna, exceptuando casos que necesitan de un tratamiento diferente.

Figura 5. Cuarta pregunta de la encuesta aplicada a funcionarios.

4. ¿Cree que sus ausencias laborales inciden en el cumplimiento de sus obligaciones laborales?
210 respuestas



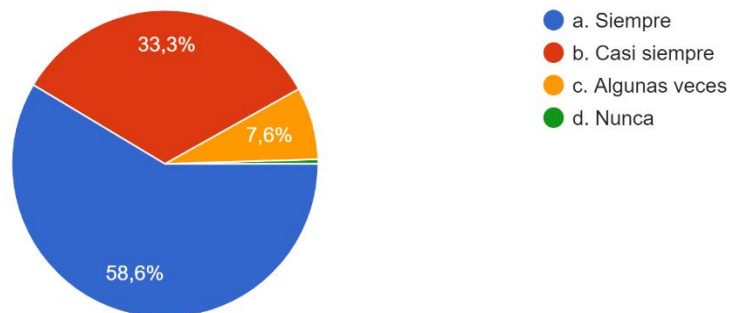
Fuente. Elaboración propia.

Según los resultados de la cuarta pregunta de la encuesta se deduce que, un 41.4% de los funcionarios indican que, las ausencias laborales no inciden nunca en el cumplimiento de sus metas comerciales; un 31.9% indica que, esto puede ocurrir algunas veces, un 14.3% menciona que es un factor que influye casi siempre en sus objetivos y 12.4% indica que, es un elemento que siempre incide. En este sentido, se reconoce que, los resultados se aproximan a los aportes de la Cooperativa Utrahuilca (2019), donde se conceptualiza que, el ausentismo se representa como uno de los elementos de mayor recurrencia en las causales de despido, puesto que, algunos asesores ocupan el espacio laboral, en actividades personales que afectan directamente el cumplimiento de las metas comerciales de la empresa. Entonces, significa un factor que requiere de planes y programas internos, que incentiven al funcionario hacia el fortalecimiento del compromiso laboral con la Cooperativa, con el objetivo que sus labores se desarrollen con

sentido de pertenencia por la empresa, e interés de posicionarla como una de las más importantes en el sector financiero.

Figura 6. Quinta pregunta de la encuesta aplicada a funcionarios.

5. ¿Se siente a gusto con su trabajo?
210 respuestas



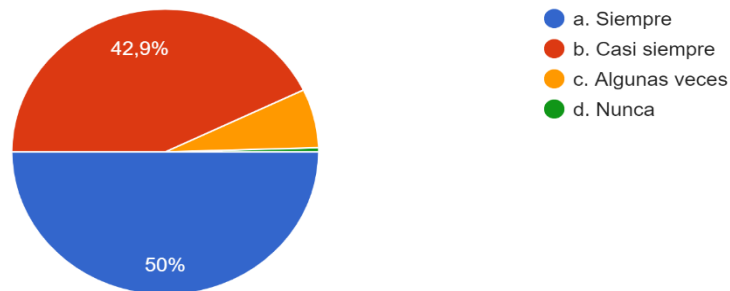
Fuente. Elaboración propia.

De acuerdo con los resultados de la quinta pregunta de la encuesta se deduce que, un 58.6% de los funcionarios siempre se siente a gusto en su trabajo, 33.3% casi siempre, un 7.6% algunas veces y un 0.5% nunca se siente a gusto en la Cooperativa. Ante esto, se establece que, la mayoría de los empleados están conformes con las actividades internas y externas que se llevan a cabo en la Entidad, permitiendo que se potencialice el cumplimiento de las metas comerciales. Sumado a lo anterior, se tienen en cuenta los aportes de Romero y Rosado (2019), que definen la satisfacción laboral como el grado de conformidad del empleado respecto a su entorno y condiciones de trabajo. Es una cuestión muy importante, ya que está directamente relacionada con la buena marcha de la empresa, la calidad del trabajo y los niveles de rentabilidad y productividad. De modo que, es un elemento que se posiciona positivamente en la compañía, debido a que, la mayor parte de los empleados se sienten a gusto con sus actividades laborales y los programas que se desarrollan para el cumplimiento de las metas comerciales.

Figura 7. Sexta pregunta de la encuesta aplicada a funcionarios.

6. ¿Se siente satisfecho(a) con las actividades que realiza a diario en el trabajo?

210 respuestas



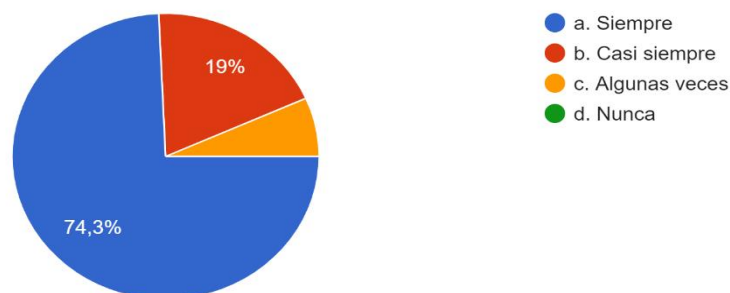
Fuente. Elaboración propia.

De acuerdo con los resultados de la sexta pregunta de la encuesta evidencian que, un 50% de los funcionarios siempre se sienten satisfechos con las actividades que realiza a diario en su trabajo; un 42.9% señalan que esto ocurre casi siempre, el 6.6% indica que algunas veces y un 0.5% nunca. De modo que, el cumplimiento de los principios organizacionales de la Cooperativa Utrahuilca debe estar paralelo a la satisfacción laboral de cada empleado, permitiendo el alcance de las proyecciones comerciales individuales y corporativos. En esta medida, es importante señalar que, dentro de la Cooperativa, se busca que todos los funcionarios sientan una satisfacción laboral al terminar cada mes comercial, por lo cual, se plantean varias estrategias de remuneración, que los incentive hacia el cumplimiento de las metas.

Figura 8. Séptima pregunta de la encuesta aplicada a funcionarios.

7. ¿Recomendarías a tu organización como un buen lugar para trabajar?

210 respuestas

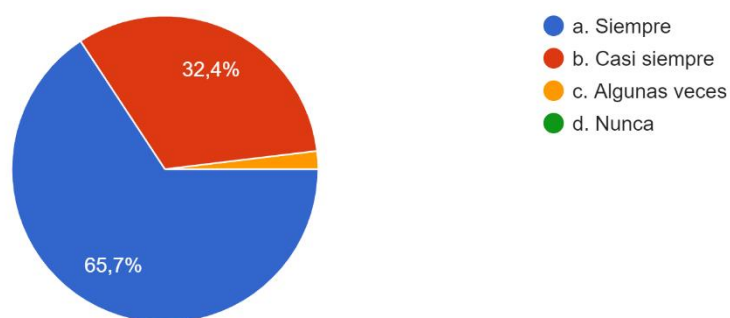


Fuente. Elaboración propia.

Según los resultados de la séptima pregunta de la encuesta, se demuestra que, 74.3% de los funcionarios siempre recomendarían la Cooperativa Utrahuilca como un buen lugar para trabajar; un 19% lo haría casi siempre y un 6.7% señalan que lo harían algunas veces. Desde esta perspectiva, se reconoce que, la mayoría de los empleados están satisfechos y a gusto en sus puestos de trabajo, lo cual es fundamental para que se desarrollen las actividades comerciales de manera comprometida, y en busca del cumplimiento de las metas comerciales que se proyectan de manera individual y cooperativa. Cabe mencionar que, los factores que históricamente se han relacionado con altos grados de satisfacción laboral son las tareas intelectualmente estimulantes, los retos continuados, las recompensas equitativas, las posibilidades reales de promoción, unas condiciones ambientales, higiénicas y de seguridad idóneas y una buena relación con jefes y compañeros.

Figura 9. Octava pregunta de la encuesta aplicada a funcionarios.

8. ¿Comprende y aplica los valores organizacionales de la cooperativa?
210 respuestas



Fuente. Elaboración propia.

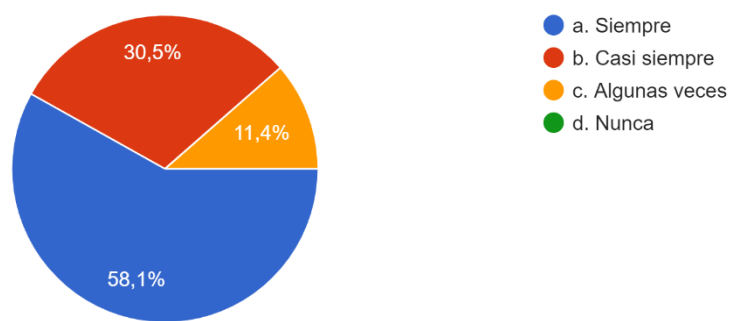
Partiendo de los resultados de la octava pregunta se infiere que, un 65.7% de los funcionarios siempre comprende y aplica los valores organizacionales de la Cooperativa Utrahuilca; un 32.4% lo hace casi siempre y un 1.9% algunas veces. De acuerdo con Orozco

(2020), los valores empresariales son el conjunto de elementos propios que definen la estructura, línea de actuación, principios éticos y cultura organizacional de una empresa o corporación. Además, son elementos que se desarrollan en función de generar un mayor rendimiento y beneficio económico, claro está, partiendo de una serie de factores humanos que interconectados trabajan para una misma meta. Ante esto, se reconoce la importancia de que todos los funcionarios comprendan estos valores, para que los puedan aplicar durante sus actividades laborales diarias.

Figura 10. Novena pregunta de la encuesta aplicada a funcionarios.

9. ¿Cuenta con el apoyo del jefe y equipo de trabajo para el desarrollo de sus labores?

210 respuestas



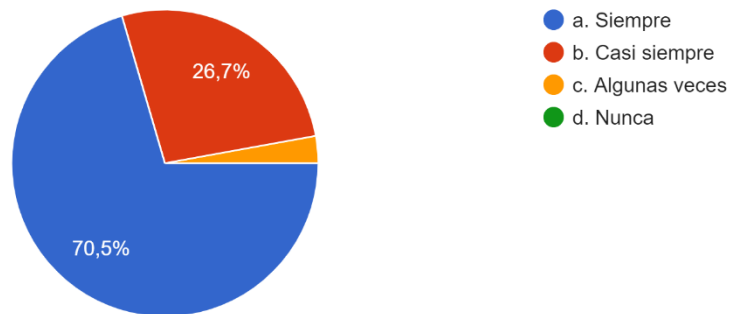
Fuente. Elaboración propia.

De acuerdo con los resultados de la novena pregunta de la encuesta, se establece que, un 58.1% de los funcionarios señalan que siempre cuentan con el apoyo del jefe y grupo de trabajo para el desarrollo de las actividades laborales; el 30.5% indica que casi siempre y un 11.4% algunas veces. En este sentido, es necesario que todos los empleados sientan que pueden contar con sus superiores y demás funcionarios, para el cumplimiento de las metas comerciales, siendo un elemento fundamental para posicionar la Entidad, como una de las más destacadas en el sector financiero. Para la Cooperativa de Ahorro y Crédito Utrahuilca, es importante que los

funciones estén satisfecho en sus labores, creando climas organizacionales agradables, es así como, se han proyectado una diversidad de planes de bienestar, que permitan aumentar las actitudes positivas en cada funcionario.

Figura 11. Décima pregunta de la encuesta aplicada a funcionarios.

10. ¿Considera que cuenta con la mejor actitud para el desarrollo de sus labores?
210 respuestas



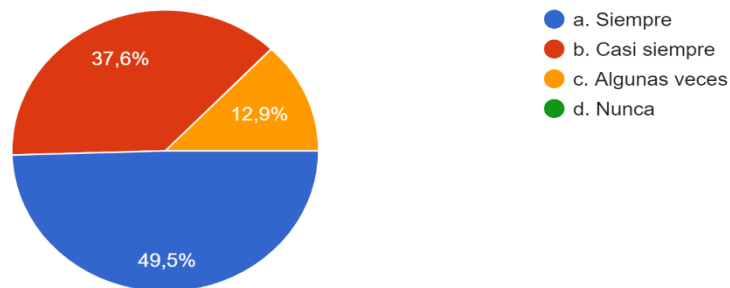
Fuente. Elaboración propia.

Los resultados de la décima pregunta de la encuesta evidencian que, el 70.5% de los funcionarios mencionan que siempre tienen la mejor actitud para el desarrollo de sus actividades laborales; un 26.7 señala que casi siempre y un 2.8% algunas veces. A partir de lo anterior, se reconoce que, las actitudes hacen parte de los factores fundamentales para el cumplimiento de los principios corporativos de la Entidad. Según los aportes de Casco et al. (2017), el concepto de actitud se relaciona con los sentimientos y supuestos, que definen el compromiso con tus tareas laborales y acciones en la oficina, así como el comportamiento para asumir las funciones como trabajador. Sin embargo, todavía se reconoce de algunos empleados que por diversas circunstancias mantienen sus actitudes negativas en la empresa, contaminando el ambiente laboral de toda la Cooperativa, y afectando, la calidad de los servicios y procesos internos, siendo una problemática que requiere de acciones de cambio inmediatas.

Figura 12. Pregunta once de la encuesta aplicada a funcionarios.

11. ¿La Cooperativa le permite demostrar sus habilidades en el desarrollo de sus funciones?

210 respuestas



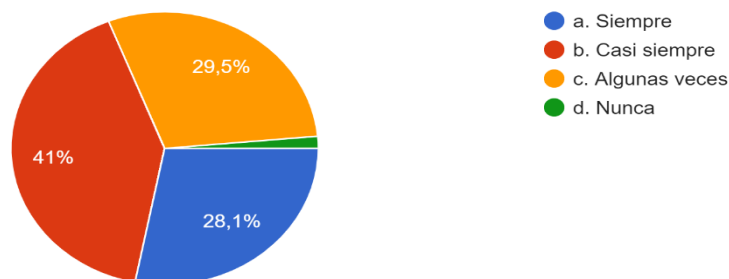
Fuente. Elaboración propia.

Según los resultados de la pregunta once de la encuesta, un 49.5% de los funcionarios indican que la Cooperativa siempre les permite demostrar sus habilidades en el desarrollo de sus actividades laborales; para un 37.6% esto sucede casi siempre y un 12.9% algunas veces. Es así como, se evidencia la importancia de que la Entidad establezca espacios para la interacción y aprendizaje entre compañeros, con el objetivo de potencializar sus capacidades, que pueden aportar significativamente en el posicionamiento de la compañía en el sector financiero. De acuerdo con los aportes de Rivero y Mota (2020), las habilidades laborales se comprenden como la suma de conocimientos y capacidades fundamentales para llevar a cabo correctamente una actividad específica en la empresa donde labora.

Figura 13. Pregunta doce de la encuesta aplicada a funcionarios.

12. ¿En la Cooperativa establecen espacios de interacción que le permitan demostrar sus habilidades individuales?

210 respuestas



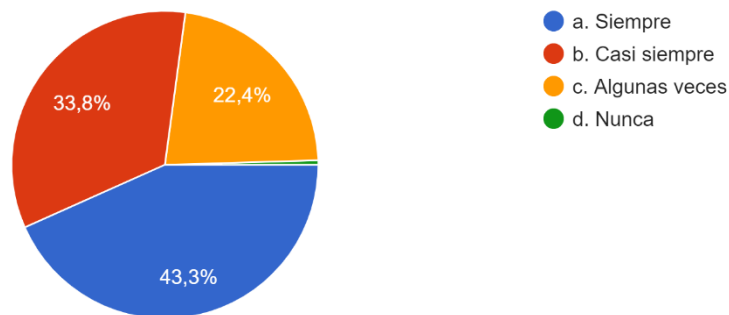
Fuente. Elaboración propia.

Partiendo de los resultados de la pregunta doce se deduce que, para un 41% de los funcionarios casi siempre en la Cooperativa se establecen espacios de interacción que le permiten demostrar sus habilidades individuales; un 29.5% evidencian esto algunas veces, un 28.1% siempre y 1.4% nunca. De modo que, en la Cooperativa Utrahuilca, se tiene conocimiento sobre las capacidades de los empleados que pueden aportar al alcance de las metas comerciales, puesto que, durante la contratación de personal se llevan a cabo varios filtros, que posibilitan el reconocimiento de las habilidades que poseen los posibles empleados, por tanto, desde antes de ser parte de la compañía, se identifican las potencialidades que pueden otorgar al cumplimiento de los objetivos e convicciones principales de Utrahuilca.

Figura 14. Pregunta trece de la encuesta aplicada a funcionarios.

13. ¿Puede compartir con honestidad sus opiniones con tu jefe inmediato?

210 respuestas



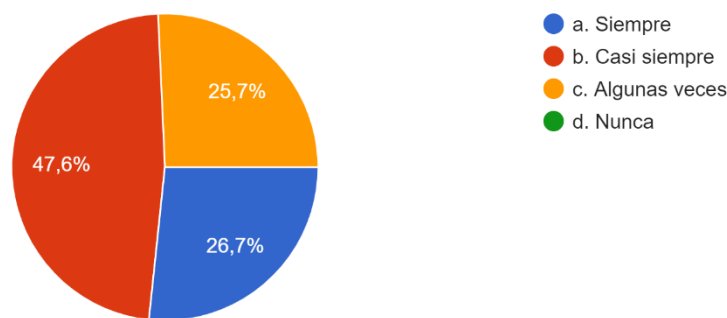
Fuente. Elaboración propia.

De acuerdo con los resultados de la pregunta trece se reconoce que, un 43.3% de los funcionarios indican que siempre pueden compartir con honestidad sus opiniones con su jefe inmediato; un 33.8% menciona que casi siempre, un 22.4% algunas veces y 0.5% nunca. Este elemento es fundamental en el éxito de la Entidad, puesto que, permite reconocer las inconformidades, intereses y necesidades de los empleados, con el propósito de que se diseñen e

implementen programas de mejoramiento constante, que mantenga la satisfacción laboral, y por ende, el posicionamiento comercial. Es así como, Portillo et al. (2019), señala que las buenas relaciones entre funcionarios son acciones que permiten aumentar el buen entendimiento entre los equipos de trabajo a través de una comunicación eficaz considerando las diferencias individuales, generando relaciones satisfactorias y alcanzar la realización y felicidad del individuo creando un ambiente armonioso de trabajo.

Figura 15. Pregunta catorce de la encuesta aplicada a funcionarios.

14. ¿Está de acuerdo con los procesos internos y externos que maneja la cooperativa?
210 respuestas



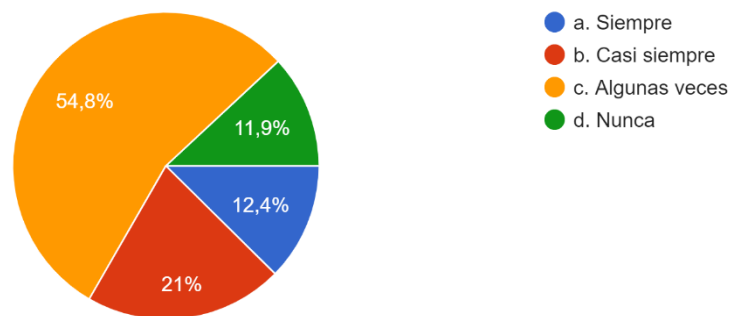
Fuente. Elaboración propia .

Los resultados de la pregunta catorce la encuesta evidencia que, para un 47.6% de los funcionarios casi siempre están de acuerdo con los procesos internos y externos que se llevan a cabo en la Cooperativa; un 26.7% mencionan que siempre están conformes y un 25.7% algunas veces. Desde esta perspectiva, los procesos empresariales son de la autonomía de cada empresa, por lo que la Cooperativa de Ahorro y Crédito Utrahuilca, establece una serie de acciones internas y externas que buscan el cumplimiento de los principios organizacionales de la compañía. Desde esta perspectiva, es fundamental que se analice la planeación, ejecución y resultados de las estrategias comerciales, administrativas y operacionales, para que se evalúen los

procesos que se llevan a cabo, y considerar las opciones de transformación y potencialización de cada uno de estos, para el alcance de los principios organizacionales.

Figura 16. Pregunta quince de la encuesta aplicada a funcionarios.

15. ¿Ha planteado propuestas internas para el mejoramiento de las actividades laborales?
210 respuestas



Fuente. Elaboración propia.

Según los resultados de la última pregunta de la encuesta se infiere que, para un 54.8% de los funcionarios algunas veces ha planteado propuestas internas para el mejoramiento de las actividades laborales en la Cooperativa Utrahuilca; un 21% indica que lo hace casi siempre, un 12.4% siempre y el 11.9% nunca. En esta medida, se reconoce la importancia de tener en cuenta las percepciones y expresiones de los funcionarios, puesto que, ellos son los que tienen contacto directo con los clientes, por tanto, conocen sus necesidades, y sus propuestas pueden aportar positivamente en el éxito empresarial de la Cooperativa. Entonces, se concibe que esta corriente ha posibilitado la realización de estudios de comparación sobre las culturas y el impacto de la diversidad en la indagación sobre los factores internos y externos de las empresas públicas y privadas (Chanlat y Pierre, 2018). Así mismo, se ha establecido el desarrollo de un proceso transcultural con el objetivo de analizar los componentes de gestión organizacional y el trabajo colectivo internacional.

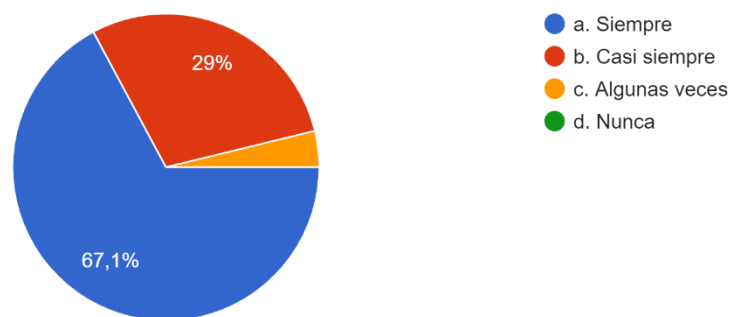
4.2 Resultados de la Lista de Chequeo

En este apartado se abordan los resultados obtenidos en el desarrollo de la lista de chequeo que tiene como objetivo para medir las variables que definen el comportamiento organizacional de la Cooperativa Utrahuilca a través de diez (10) interrogantes que, establecidos por las investigadoras, según los intereses y necesidades del estudio. En esta medida, se relacionan los resultados de cada pregunta.

Figura 17. Primera pregunta de la lista de chequeo desarrollada con los funcionarios.

1. ¿Considera que el modelo socioeconómico y político de la Cooperativa, contribuye a la transformación social y económica de la región?

210 respuestas



Fuente. Elaboración propia.

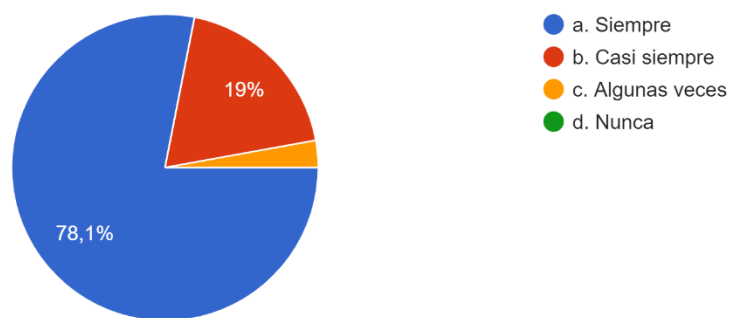
De acuerdo con los resultados de lista de chequeo se reconoce que, un 67.1% de los funcionarios considera que el modelo socioeconómico y político de la Cooperativa, contribuye a la transformación social y económica de la región; para un 29% casi siempre y un 3.9% algunas veces. A partir de lo anterior, se infiere que, para la mayoría de los empleados, la Entidad está aportando significativamente al progreso no sólo del sector financiero, sino también, de toda la población sur del país. Partiendo de los informes de la Cooperativa Utrahuilca (2021), de forma periódica que se llevan a cabo estas estrategias internas y externas, que garanticen mantener el

modelo socioeconómico y político alternativo que la ha caracterizado durante sus periodos comerciales, al servicio de la comunidad que se benefician con los servicios de crédito y ahorro que se brindan.

Figura 18. Segunda pregunta de la lista de chequeo desarrollada con los funcionarios.

2. ¿Cree que la Cooperativa está posicionada como una entidad que aporta al desarrollo de la región?

210 respuestas

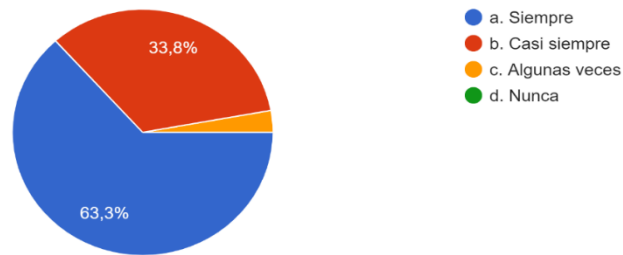


Fuente. Elaboración propia.

Según los resultados de la segunda pregunta de la lista de chequeo, se evidencia que, para el 78.1% de los funcionarios la Cooperativa siempre está posicionada como una entidad que aporta al desarrollo de la región; un 19% indica que ocurre casi siempre y un 2.9% algunas veces. Entonces, es una Entidad que busca no sólo su propio beneficio, sino el de toda la región, aportando programas y planes a los cuales tiene acceso toda la población, por ejemplo, se reconocen un conjunto de espacios deportivos, culturales y de crédito, que posibilitan el desarrollo y progreso de toda la comunidad. En este sentido, es importante reconocer los aspectos que pueda afectar la rentabilidad económica y social de la compañía, con el propósito de plantear estrategias efectivas, que garanticen el mejoramiento constante de los procesos internos y externos que se proyectan en los programas anuales.

Figura 19. Tercera pregunta de la lista de chequeo desarrollada con los funcionarios.

3. ¿Considera que la Cooperativa es una organización autogestionaria?
210 respuestas

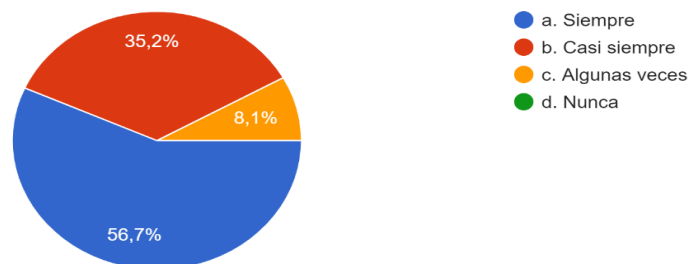


Fuente. Elaboración propia.

Los resultados de la tercera pregunta de la lista de chequeo demuestran que, el 63.3% de los funcionarios considera que la Cooperativa siempre es una organización autogestionaria; un 33.8% casi siempre y 2.9% algunas veces. De manera que, se concibe como una de las empresas autogestionarias y efectivas, a través de la contribución económica y social voluntaria de cada uno de los asociados, para promover el desarrollo de la filosofía institucional. Desde esta perspectiva, se considera como un elemento fundamental que permite posicionar a la empresa como una de las principales cooperativas autogestionarias que aportan significativamente en el progreso de la región. Entonces, es necesario que los funcionarios, comprenda la importancia de la Entidad en el progreso de la región, y trabajen en conjunto para el alcance de los principios sociales y de economía solidaria.

Figura 20. Cuarta pregunta de la lista de chequeo desarrollada con los funcionarios.

4. ¿Las estrategias de la Cooperativa aportan al mejoramiento de la calidad de vida de sus funcionarios?
210 respuestas



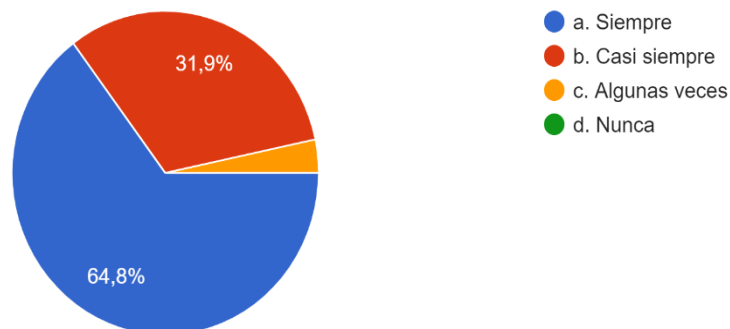
Fuente. Elaboración propia.

Partiendo de los resultados de la cuarta pregunta de la lista de chequeo se deduce que, un 56.7% de los funcionarios menciona que las estrategias de la Cooperativa Utrahuilca siempre aportan al mejoramiento de la calidad de vida de sus empleados; para un 35.2% casi siempre y un 8.1% algunas veces. Es así como, se diseñan e implementan diferentes acciones internas y externas que promueven el cumplimiento de los objetivos individuales y colectivos de la compañía. Ante esto, se proyecta el posicionamiento continuo de la Cooperativa, como una empresa que está a la vanguardia de la competencia actual, que se vivencia en el país por las demás organizaciones que prestan estos servicios comerciales.

Figura 21. Quinta pregunta de la lista de chequeo desarrollada con los funcionarios.

5. ¿En los espacios de capacitación, se describe la Cooperativa como un empresa autogestionaria y efectiva?

210 respuestas



Fuente. Elaboración propia.

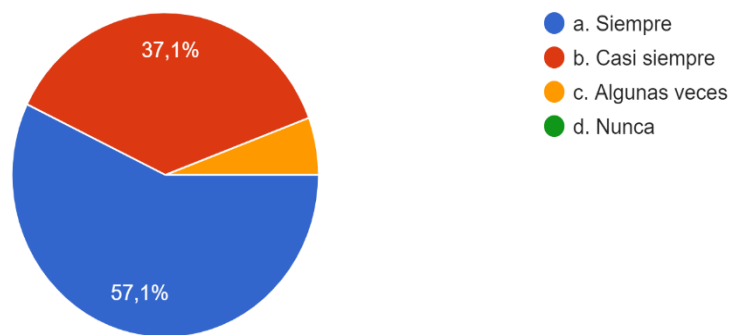
De acuerdo con los resultados de la quinta pregunta de la lista de chequeo se infiere que, el 64.8% de los funcionarios señalan que, en los espacios de capacitación siempre se describe la Cooperativa como una empresa autogestionaria y efectiva; un 31.9% indica que casi siempre y un 3.3% nunca. En este sentido, es importante que se desarrollen procesos que potencialicen este elemento, como uno de los primordiales para aportar al cumplimiento de los objetivos propios de la empresa. Además, es fundamental que, dentro de los planes y programas comerciales, no se

aleje de la ideología y principios propios de la Cooperativa, que no solamente busquen un beneficio individual, sino también, el desarrollo y progreso de la región en general, con servicios a los cuales tenga acceso toda la comunidad.

Figura 22. Sexta pregunta de la lista de chequeo desarrollada con los funcionarios.

6. ¿Las estrategias de contribución económica y social, apuntan al desarrollo de la filosofía institucional?

210 respuestas



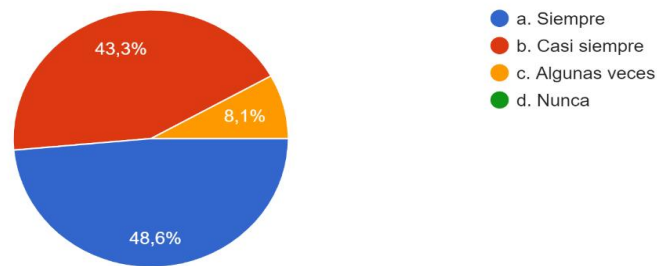
Fuente. Elaboración propia.

Según los resultados de la sexta pregunta de la lista de chequeo, el 57.1% de los funcionarios menciona que, las estrategias de contribución económica y social, siempre apuntan al desarrollo de la filosofía institucional; un 37.1% señala que casi siempre y 5.8% algunas veces. Desde esta perspectiva, se comprende que, dentro de los programas y planes comerciales, es fundamental que se apoyen en los conceptos y principios de la Cooperativa, para el cumplimiento de los objetivos y principios empresariales. Sumado a lo anterior, es relevante que se lleven a cabo trabajos de campo que permitan identificar aspectos que intervienen en el cumplimiento de los principios comerciales, para plantear programas acordes a estas problemáticas laborales internas y externas.

Figura 23. Séptima pregunta de la lista de chequeo desarrollada con los funcionarios.

7. ¿El clima organizacional de la Cooperativa promueve la excelencia del acuerdo cooperativo?

210 respuestas



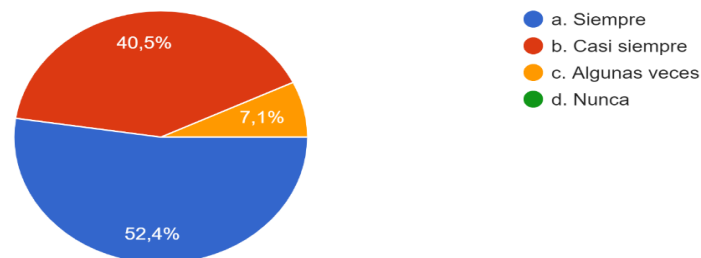
Fuente. Elaboración propia.

Los resultados de la séptima pregunta de la lista de chequeo, se deduce que, el 48.6% de los funcionarios menciona que, el clima organizacional de la Cooperativa Utrahuilca siempre promueve la excelencia del acuerdo cooperativo; un 43.3% señala que casi siempre y un 8.1% algunas veces. En esta medida, se reconoce la importancia de vincular los principios y acuerdos que orientan las actividades de las cooperativas, con el propósito de implementar programas acordes a las necesidades e intereses de las compañías y la región. Es así como, se diseñan e implementan diferentes acciones internas y externas que promueven el cumplimiento de los objetivos individuales y colectivos de la compañía. Ante esto, se proyecta el posicionamiento continuo de la Cooperativa, como una entidad que está a la vanguardia de la competencia actual, que se vivencia en el país por las demás organizaciones que prestan estos servicios comerciales.

Figura 24. Octava pregunta de la lista de chequeo desarrollada con los funcionarios.

8. ¿Las estrategias comerciales de la Cooperativa, están compuestas de servicios y productos que la posicionan en el mercado de ahorro y crédito?

210 respuestas

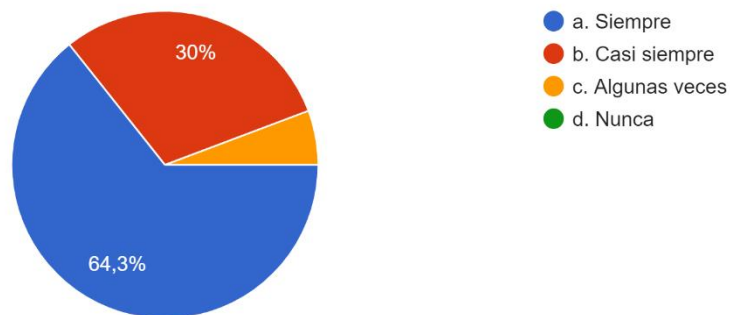


Fuente. Elaboración propia.

En la octava pregunta de la lista de chequeo se conoce que, un 52.4% de los funcionarios indica que, las estrategias comerciales de la Cooperativa siempre están compuestas de servicios y productos que la posicionan en el mercado de ahorro y crédito; un 40.5% señala que casi siempre y un 7.1% algunas veces. Ante esto, se integran procesos y acciones que garanticen posicionar la compañía como pionera en los servicios autogestionarios que caracterizan las convicciones de la entidad. En esta medida, se deduce que, para que una empresa alcance sus proyecciones comerciales, es fundamental que los servicios crediticios que ofrecen las entidades financieras estén constituidos de las necesidades que surgen la región, para que toda la población tenga acceso y beneficio de estos.

Figura 25. Novena pregunta de la lista de chequeo desarrollada con los funcionarios.

9. ¿Los espacios de formación en la Cooperativa, promueven la economía solidaria?
210 respuestas



Fuente. Elaboración propia.

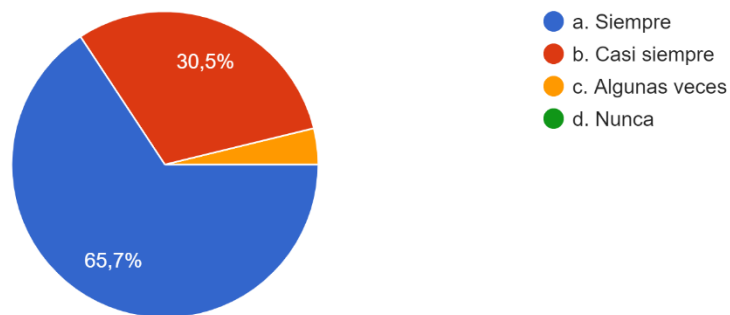
De acuerdo con los resultados de la novena pregunta de la lista de chequeo se infiere que, el 64.3% de los funcionarios menciona que los espacios de formación de la Cooperativa Utrahuilca siempre promueven una economía solidaria; un 30% señala que casi siempre y un 5.7% algunas veces. Desde esta perspectiva, se reconoce que la Entidad y sus programas se aproximan a los fundamentos de la economía y progreso de la región, en la que todos puedan

beneficiarse, y aporte al mejoramiento de la calidad de vida de la comunidad en general. También, es relevante que, los procesos internos y externos de la compañía partan de las necesidades de los clientes y sus funcionarios, para que se aproximen la economía solidaria. Uno de los principios de mayor importancia para la Cooperativa, es producir resultados económicos y sociales que promuevan y aporten al desarrollo empresarial, de tal manera que, se contribuya al mejoramiento de calidad de vida de todos los asociados y la comunidad en general.

Figura 26. Décima pregunta de la lista de chequeo desarrollada con los funcionarios.

10. ¿La cooperativa integra sus estrategias económicas, sociales, gremiales y políticas para fortalecer la economía solidaria?

210 respuestas



Fuente. Elaboración propia.

Según los resultados de la última pregunta de la lista de chequeo, el 65.7% de los funcionarios señalan que la Cooperativa siempre integra sus estrategias económicas, sociales, gremiales y políticas para fortalecer la economía solidaria; un 30.5% indica que esto sucede casi siempre y un 3.8% algunas veces. En este sentido, evidencia la importancia de que las actividades, procesos y programas que lleva a cabo la Cooperativa, estén paralelos a la filosofía institucional, que hacen relación a la economía solidaria, que busca atender las necesidades sociales de la región. Entonces, es relevante que se construyan planes comerciales que otorguen

un beneficio individual y grupal, donde la Entidad cumpla sus proyecciones, y la población acceda a servicios crediticios que son necesarios en sus actividades económicas.

A partir de los resultados obtenidos en la encuesta y lista de chequeo aplicada a los funcionarios de la Cooperativa Utrahuilca se infiere que, las variables de comportamiento organizacional que intervienen en el desarrollo de los principios organizacionales son la satisfacción laboral, valores empresariales, personalidad empresarial, habilidades laborales, relaciones personales y procesos empresariales, que aportan a la productividad y alcance de las metas comerciales. Es así como, se posiciona la Entidad como una de las más reconocidas en la zona sur del país, que brinda servicios de economía solidaria, que benefician los principios propios de la compañía, y a los clientes que pueden acceder a los servicios crediticios que se brindan para el progreso individual y mejoramiento de la calidad de vida de la población en general.

La relación entre el comportamiento organizacional y los principios solidarios de la Cooperativa Utrahuilca se presenta en la importancia de diseñar e implementar planes y programas que estén paralelos a las necesidades de la región, puesto que, permite crear servicios que conllevan al cumplimiento de las proyecciones comerciales, y suplir las necesidades económicas de los habitantes de la zona sur. Cabe mencionar que, los principios organizacionales de la Entidad se centran en crear acciones de competitividad empresarial y políticas, en las que se integren argumentos de la economía solidaria, aproximándose a los valores de la autogestión, autonomía, equidad, educación y transparencia en sus procesos, para cumplir los objetivos solidarios de la Cooperativa.

5. Conclusiones

De acuerdo con los resultados obtenidos durante la aplicación de los instrumentos de recolección de datos se reconoce que, los niveles de percepción de los empleados sobre los principios solidarios organizacionales, en donde se evidencia que, la mayoría de estos comprende la importancia de mantener los factores sociales y económicos solidarios para el alcance de las metas comerciales. Es así como, se identificó que, según las expresiones de los empleados, las actividades y programas propios de la Cooperativa están acordes a las necesidades de la región, que requiere de servicios financieros que, suplen necesidades e intereses que requieren de intervención inmediata. Del mismo modo, se estableció que todos los funcionarios están satisfechos con las actividades laborales que desarrollan, debido a que, contribuyen al mejoramiento de la calidad de vida propia y de las personas que acceden a los créditos y programas de la Cooperativa.

Dentro de las variables individuales que afectan el alcance de los principios organizacionales de la Cooperativa Utrahuilca, se reconoce el ausentismo, que, según los resultados de la encuesta, aquellos funcionarios que se “ausentan” de sus labores presentan inconvenientes en el cumplimiento de sus proyecciones comerciales. Sin embargo, en la variable de la satisfacción laboral se establece la importancia de que los empleados desarrollen sus acciones con amor por la empresa y el logro de sus metas individuales e institucionales. Por otro lado, los resultados demuestran la importancia de seguir implementando espacios en los que se identifiquen las habilidades laborales de cada funcionario, con el propósito de plantear actividades que conlleven al posicionamiento de la cooperativa en el sector financiero y solidario, que busca el progreso mancomunado de los funcionarios y los ciudadanos.

En otro aspecto, las expresiones de los empleados demuestran que, las relaciones personales deben fortalecerse desde la comunicación con sus jefes inmediatos, quienes deben brindar confianza, para todos puedan expresar sin límites sus inquietudes, dudas e inconformidades, y así, plantear actividades y planes que suplan las necesidades individuales tanto de los empleados, como de los clientes. Sin embargo, la rotación de personal es uno de los elementos a los cuales temen los empleados, puesto que, durante el último año (2022), se han presentado varias cartas de renuncia y de despido, por la falta de garantías en los pagos y servicios crediticios, a los cuales tengan fácil acceso toda la población. Por tanto, es importante analizar este aspecto, para establecer acciones que posibiliten minimizar estos índices de rotación de personal, que afectan el posicionamiento de la compañía en el sector financiero.

Así mismo, es fundamental analizar las actitudes empresariales de cada uno de los funcionarios, con el propósito de mantener un positivismo en el desarrollo de las actividades comerciales, de tal manera que, el servicio y atención al cliente que se brinde sea de calidad. Sumado a lo anterior, es relevante que los procesos empresariales internos y externos que se llevan a cabo en la Cooperativa, estén en constante innovación y renovación, debido a que, la sociedad está en una transformación continua, que requiere de programas y servicios financieros que les posibilite mantener una buena calidad de vida. Ante esto, la Cooperativa se convierte en una de las importantes dentro de la economía solidaria, en donde se brinden planes crediticios de fácil acceso, que beneficien a toda la comunidad, principalmente, a los ciudadanos más vulnerables, que requieren de apoyo económico.

Desde esta perspectiva, se comprende que la relación entre el comportamiento organizacional y los principios solidarios de la Cooperativa Utrahuilca parte de los programas y planes comerciales que se fundamenten en la autogestión, organización y competitividad

empresarial, que permitan la satisfacción laboral, formación de valores, actitudes empresariales y productividad, posibilitando el posicionamiento de la Entidad en el sector financiero, y reconocida por brinda la economía solidaria a las poblaciones vulnerables de la región sur del país, a la cual se le han ofrecido pocos programas de créditos, acordes a las necesidades e intereses económicos.

Referencias

- Álvarez Hernández, G. A. (2019). Construcción y reconstrucción del objeto de estudio en la investigación educativa. *Actualidades Investigativas en Educación*, 19(3), 443-466.
- Araujo, S. F. Roseane, P. (2009). *El Clima Organizacional en la Gestión Empresarial: Su consideración en el Diseño del Balanced Scorecard*. (Tesis Doctoral). Universidad de Granada.
- Benito, L. E. A. & Rodríguez, C. J. F. (2020). Capitalismo y personalidad: consideraciones sobre los discursos empresariales de la rentabilización del yo a través de la marca personal. *Política y Sociedad*.
- Bravo Bravo, M. L. (2016). *Diagnóstico del comportamiento organizacional de las empresas comercializadoras de productos lácteos en Portoviejo para la mejora de su desempeño empresarial* (Bachelor's thesis, Calceta: Espam).
- Bolívar, F. (2011). Comportamiento organizacional. Disponible en <http://es.slideshare.net/freddybolivar1/comportamiento-organizacionalrobbins-2011>.
- Borda, M. Rolón, E. & Javier, G. (2017). *Ausentismo laboral: impacto en la productividad y estrategias de control desde los programas de salud empresarial* (Doctoral dissertation, Universidad del Rosario).
- Canacuan Quinatoa, V. E. (2016). *Modelo de gestión administrativa y financiero para la gerencia de back office de la empresa Deltamontero SA, ubicada en la ciudad de Quito* (Bachelor's thesis, Quito: UCE.).

- Casco, A. D. Garrido, R. G. & Moran, E. V. (2017). La gestión administrativa en el desarrollo empresarial. *Contribuciones a la Economía, 1*.
- Castrillón, G. I. (2018). Grado de Madurez en la gestión de Proyectos de una empresa Constructora en Colombia
- Chiavenato, I. (2019). Introducción a la teoría general de la administración: una visión integral de la moderna administración de las organizaciones.
- Cubillos Monroy, C. R. & Flórez Torres, A. M. (2018). La transformación de los esquemas económicos y sociales a través de la inclusión de la mujer en el mundo laboral.
- Estrada, R. (2018). El costo de la rotación de personal. *Quito: Deloitte Consulting de DTT*.
Obtenido de: [https://www2.deloitte.com/content/dam/Deloitte/ec/Documents/deloitteanalytics/Informativo-Gerencial/Informativo% 20Marzo, 202017](https://www2.deloitte.com/content/dam/Deloitte/ec/Documents/deloitteanalytics/Informativo-Gerencial/Informativo%20Marzo,202017).
- García, R. M.G. e Ibarra, V. L. A (1987). Diagnóstico de Clima Organizacional del Departamento de Educación de la Universidad de Guanajuato. México.
- Gellerman, S. (1983). *Motivación y Productividad*. Edición. México: Editorial Diana.
- González, F. A. & Maranto, M. (2015). Fuentes de información. *Universidad Autónoma del Estado de Hidalgo*. Recuperado de: <https://repository.uaeh.edu.mx/bitstream/bitstream/handle/123456789/16700/LECT132.pdf>.
- Gutierrez Ponce, S. S. (2019). El clima organizacional y su influencia en el desempeño laboral: modelo de optimización basado en marketing Intra-Organizacional en una empresa textil, Región Arequipa, 2018.

Hernández, R. Fernández, C. & Baptista, P. (2016). Metodología de la investigación. 6ta Edición
Sampieri. Soriano, RR (1991). *Guía para realizar investigaciones sociales*. Plaza y
Valdés.

James, J. (2010). Comportamiento Organizacional. Psicología y empresa. Disponible en
<http://psicologiayempresa.com/%C2%BFque-es-elcomportamiento-organizacional.html>
Margareth,G; Romero,N 2011. Comportamiento Organizacional del Talento Humano. En
las Instituciones Educativas. vol. 8. Fundación Miguel Unamuno y Jugo Maracaibo, VE.
p113. Disponible en <http://www.redalyc.org/pdf/782/78218453007.pdf>

Martínez, W. (2011). Variables del comportamiento organizacional. Disponible en
<http://willianmartinez.blogspot.com/2011/08/variables-dependientes-eindependientes.html>

Meza Barajas, E. (2017). El papel del hombre en las organizaciones: un enfoque basado desde
las teorías organizacionales. *Oikos Polis*, 2(2), 3-28.

Ordoñez, H. Ordoñez, C. Cobos, C. Torres-Jiménez, J. & Bucheli, V. (2019). Mejora de K-
means usando arreglos de cubrimiento incrementales para la agrupación de procesos
empresariales. *Revista Ibérica de Sistemas e Tecnologías de Informação*, (E23), 1-14.

Orellana-Espinoza, F. E. (2018). *Diseño de una metodología centrada en el Talento Humano
para promover el desarrollo organizacional en la empresa de turismo
Cotratudossa* (Master's thesis).

Orozco Martínez, I. (2020). De la ética empresarial a la sostenibilidad, ¿por qué debe interesar a
las empresas?. *The Anáhuac Journal*, 20(1), 76-105.

- Pérez, A. M. S., Milian, A. J. G., Cabrera, P. L., & Victoria, I. P. (2016). Desarrollo organizacional, cultura organizacional y clima organizacional. Una aproximación conceptual. *Revista de Información científica para la Dirección en Salud. INFODIR*, (24), 86-99.
- Portillo, O. H. Ibarra, E. G. & González, C. M. (2019). Profesionalización de Empresas Familiares: caso empresa familiar mediana de plásticos y hules en Michoacán. *Perfiles de las Ciencias Sociales*, 25(73), 471-489.
- Rivero, P. A. C. & Mota, M. D. P. E. (2020). Evolución de las Habilidades Laborales en la Industria 4.0 y su Impacto Financiero. *Revista Innova ITFIP*, 6(1), 106-119.
- Robbins, S. P. (2004). *Comportamiento organizacional*. Pearson educación.
- Romero, J. L. M. & Rosado, Z. M. M. (2019). Correlación entre la satisfacción laboral y desempeño laboral. *Dilemas Contemporáneos: Educación, Política y Valores*.
- Sampieri, R. H. (2018). *Metodología de la investigación: las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta*. McGraw Hill México.
- Sánchez, G. & Montenegro, A. (2019). Teletrabajo una propuesta de innovación en productividad empresarial. *593 Digital Publisher CEIT*, 4(5), 91-107.
- Tapia, A. (2010). Estudio del Comportamiento Organizacional en la Empresa. Facultad de Contaduría y Administración. p 7. Disponible en <http://cdigital.uv.mx/bitstream/123456789/28862/1/Tapia%20Roman%20Ana.pdf>

Vázquez-Quintal, P. E. Rodríguez-Vivas, R. I. & Muñoz-Rodríguez, D. (2022). Métodos analíticos para determinar lactonas macrocíclicas en diferentes tipos de matrices. una revisión. *Química Nova*, 45, 178-193.

Apéndice

Apéndice A. Encuesta

Encuesta Cooperativa de Ahorro y Crédito - Utrahuilca Regional Sur

Objetivo: Identificar los niveles de percepción que tiene los empleados sobre los principios solidarios organizacionales de la Cooperativa Utrahuilca

1. ¿Cree usted que los resultados de su trabajo superan las expectativas de la organización?
 - a. Siempre
 - b. Casi siempre
 - c. Algunas veces
 - d. Nunca
2. ¿Sus resultados laborales están acorde a sus proyecciones?
 - a. Siempre
 - b. Casi siempre
 - c. Algunas veces
 - d. Nunca
3. ¿Se ausenta usted de sus obligaciones laborales?
 - a. Siempre
 - b. Casi siempre
 - c. Algunas veces
 - d. Nunca
4. ¿Cree que sus ausencias laborales inciden en el cumplimiento de sus obligaciones laborales?
 - a. Siempre
 - b. Casi siempre
 - c. Algunas veces
 - d. Nunca
5. ¿Se siente a gusto con su trabajo?
 - a. Siempre
 - b. Casi siempre
 - c. Algunas veces
 - d. Nunca
6. ¿Se siente satisfecho(a) con las actividades que realiza a diario en el trabajo?

- a. Siempre
- b. Casi siempre
- c. Algunas veces
- d. Nunca

7. ¿Recomendarías a tu organización como un buen lugar para trabajar?

- a. Siempre
- b. Casi siempre
- c. Algunas veces
- d. Nunca

8. ¿Comprende y aplica los valores organizacionales de la cooperativa?

- a. Siempre
- b. Casi siempre
- c. Algunas veces
- d. Nunca

9. ¿Cuentas con el apoyo del jefe y equipo de trabajo para el desarrollo de sus labores?

- a. Siempre
- b. Casi siempre
- c. Algunas veces
- d. Nunca

10. ¿Considera que cuenta con la mejor actitud para el desarrollo de sus labores?

- a. Siempre
- b. Casi siempre
- c. Algunas veces
- d. Nunca

11. ¿La Cooperativa le permite demostrar sus habilidades en el desarrollo de sus funciones?

- a. Siempre
- b. Casi siempre
- c. Algunas veces
- d. Nunca

12. ¿En la Cooperativa establecen espacios de interacción que le permitan demostrar sus habilidades individuales?

- a. Siempre
- b. Casi siempre
- c. Algunas veces
- d. Nunca

13. ¿Puedes compartir con honestidad tus opiniones con tu jefe inmediato?
- a. Siempre
 - b. Casi siempre
 - c. Algunas veces
 - d. Nunca
14. ¿Está de acuerdo con los procesos internos y externos que maneja la cooperativa?
- a. Siempre
 - b. Casi siempre
 - c. Algunas veces
 - d. Nunca
15. ¿Ha planteado propuestas internas para el mejoramiento de las actividades laborales?
- a. Siempre
 - b. Casi siempre
 - c. Algunas veces
 - d. Nunca

Muchas gracias por su participación

Apéndice B. Lista de chequeo

Lista de Chequeo Cooperativa de Ahorro y Crédito - Utrahuilca Regional Sur

Objetivo: Establecer las relaciones existentes entre el comportamiento organizacional y los principios solidarios de la Cooperativa Utrahuilca.

Preguntas	SIEMPRE	CASI SIEMPRE	ALGUNAS VECES	NUNCA
1. ¿Considera que el modelo socioeconómico y político de la Cooperativa, contribuye a la transformación social y económica de la región?				
2. ¿Cree que la Cooperativa está posicionada como una compañía que aporta al desarrollo de la región?				
3. ¿Considera que la Cooperativa es una organización autogestionaria?				
4. ¿Las estrategias de la Cooperativa aportan al mejoramiento de la calidad de vida de sus funcionarios?				
5. ¿En los espacios de capacitación, se describe la Cooperativa como un empresa autogestionaria y efectiva?				
6. ¿Las estrategias de contribución económica y social, apuntan al desarrollo de la filosofía institucional?				
7. ¿El clima organizacional de la Cooperativa promueve la excelencia del acuerdo cooperativo?				
8. ¿Las estrategias comerciales de la Cooperativa, están compuestas de				

servicios y productos que la posicionan en el mercado de ahorro y crédito?				
9. ¿Los espacios de formación en la Cooperativa, promueven la economía solidaria?				
10. ¿La cooperativa integra sus estrategias económicas, sociales, gremiales y políticas para fortalecer la economía solidaria?				