

GESTIÓN ORGANIZACIONAL Y EL DESEMPEÑO LABORAL EN LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO SALITRE LTDA

ORGANIZATIONAL MANAGEMENT AND JOB PERFORMANCE AT THE SAVINGS AND CREDIT COOPERATIVE SALITRE LTDA

Angelli Josimar Estacio Alvarado¹, Ginger Elizabeth Salazar Pin²

RESUMEN

La gestión organizacional se enfoca en administrar recursos y procesos para alcanzar metas, mientras que el desempeño laboral se refiere a la productividad y eficiencia de los empleados, ambos están interconectados en una organización, es por ello que este estudio se enfocó en analizar la influencia de la gestión organizacional en el desempeño laboral de los empleados en la agencia de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Salitre Ltda. en el cantón Lomas de Sargentillo. La metodología fue a través de encuestas y entrevista, en lo que se recopiló información de los empleados y socios de la cooperativa para evaluar diversos aspectos relacionados con la gestión organizacional y el desempeño laboral. Los resultados destacaron la importancia de la gestión organizacional eficiente para mejorar el desempeño laboral y la satisfacción de los socios, debido a que el 67% de los empleados manifestaron estar en parcialmente satisfechos con sus puestos de trabajo, a pesar de ello, el 81% de los socios se encuentran satisfechos con la calidad de servicio de la cooperativa.

Palabras clave: Clima laboral, eficiencia, estructura organizacional, socios, cooperativa.

ABSTRACT

Organizational management focuses on administering resources and processes to achieve goals, while job performance refers to employee productivity and efficiency; both are interconnected in an organization. This is why this study aimed to analyze the influence of organizational management on employee job performance at the Salitre Ltda. Savings and Credit Cooperative agency in the Lomas de Sargentillo canton. The methodology used surveys and interviews to collect information from employees and cooperative members to assess various aspects related to organizational management and job performance. The results emphasized the importance of efficient organizational management in improving job performance and member satisfaction. Despite 67% of employees expressing partial satisfaction with their jobs, 81% of members are satisfied with the cooperative's service quality.

Keywords: Work environment, efficiency, organizational structure, members, cooperative.

1. Universidad Estatal del Sur de Manabí. <https://orcid.org/0009-0004-0628-9447>. estacio-angelli4349@unesum.edu.ec

2. Universidad Estatal del Sur de Manabí. <https://orcid.org/0000-0003-1655-0229>. ginger.salazar@unesum.edu.ec



RESUMO

A gestão organizacional concentra-se na administração de recursos e processos para atingir metas, enquanto o desempenho no trabalho refere-se à produtividade e eficiência dos funcionários; ambos estão interligados em uma organização. É por isso que este estudo teve como objetivo analisar a influência da gestão organizacional no desempenho no trabalho dos funcionários na agência da Cooperativa de Poupança e Crédito Salitre Ltda. no cantão de Lomas de Sargentillo. A metodologia usou pesquisas e entrevistas para coletar informações de funcionários e membros da cooperativa a fim de avaliar vários aspectos relacionados à gestão organizacional e ao desempenho no trabalho. Os resultados destacaram a importância de uma gestão organizacional eficiente na melhoria do desempenho no trabalho e na satisfação dos membros. Apesar de 67% dos funcionários expressarem satisfação parcial com seus empregos, 81% dos membros estão satisfeitos com a qualidade dos serviços da cooperativa.

Palavras-chave: Ambiente de trabalho, eficiência, estrutura organizacional, membros, cooperativa.

INTRODUCCIÓN

El sector cooperativo de ahorro y crédito desempeña un papel crucial al proporcionar servicios financieros a la población que generalmente se encuentra desatendida por el sistema bancario convencional. Como lo indica Villacis (2023), actualmente, las empresas están experimentando cambios sustanciales, lo que destaca la necesidad fundamental de alisar el comportamiento de la organización y los elementos que influyen en su configuración, en particular, el desempeño laboral, con el propósito de una mejora constante dentro de la estructura de las organizaciones.

Por otra parte, las cooperativas de ahorro y crédito se han desarrollado con la responsabilidad de cumplir y satisfacer actividades financieras esenciales que contribuyan a la economía local, sin embargo, se encuentran en una situación de recuperación, principalmente debido a los efectos de rebote causados por la pandemia, como la recuperación de las deudas, la atracción de nuevos socios y la disminución del temor social (Pilco, 2022). Por lo tanto, resulta esencial la capacitación del personal con el enfoque de transformar los efectos negativos que causaron en las economías locales.

La gestión organizacional en las cooperativas de ahorro y crédito es fundamental para asegurar que

estas instituciones funcionen de manera efectiva, satisfaciendo las necesidades de sus socios y clientes, administrando riesgos y cumpliendo con las regulaciones financieras (Ochoa, Pinda, León, & Mayorga, 2019).

En el Ecuador, la gestión organizacional se lleva a cabo a través de un modelo de administración cooperativa que busca fomentar la participación de todos los asociados en el proyecto económico-social, con la finalidad de involucrar a todos los empleados en la toma de decisiones y en la definición de estrategias, lo que tiene un impacto positivo en el entorno interno y externo de la organización, beneficiando directamente a sus socios y empleados mediante una gestión orientada a la máxima eficiencia.

De acuerdo a los datos tomados de la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria (2022), señala que hasta octubre de 2022, existe un total de 16.261 organizaciones y entidades, de las cuales 451 son Cooperativas de Ahorro y Crédito y Mutualistas. Lo que significa que un 6,645.165 individuos están asociados al sector financiero popular y solidario, lo que equivale al 56% de la población adulta en Ecuador.

En la Cooperativa de Ahorro y Crédito Salitre Ltda. del cantón Lomas de Sargentillo, existen observaciones en el proceso administrativo, que

no se ajustan a las necesidades de la agencia. Este problema se refleja en la falta de una estructura organizativa adecuada y la ausencia de un organigrama que defina las líneas de autoridad y los roles en la empresa.

Como resultado, los productos financieros se tramitan sin una gestión óptima del tiempo, lo que provoca retrasos y complicaciones en la aprobación de créditos de consumo y microcréditos para los socios.

Además, la falta de motivación laboral, la escasa capacitación para mejorar el rendimiento laboral y la ausencia de personal de seguridad para proteger los recursos de la organización son factores significativos que afectan negativamente la eficiencia de la gestión en la cooperativa.

Por lo tanto, esta investigación aplicada en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Salitre Ltda., ubicada en el cantón Lomas de Sargentillo, se encuentra relacionada directamente con la misión de servir a las necesidades financieras de sus socios y terceros a través de actividades crediticias, lo que brinda a los habitantes la oportunidad de fortalecerse socioeconómicamente.

El objetivo principal de este estudio es analizar la gestión organizacional y su impacto en el desempeño laboral de los empleados, además de fundamentar teóricamente las variables de la temática.

Gestión organizacional

La gestión organizacional, también conocida como gestión empresarial o administración organizacional, se refiere al proceso de planificar, coordinar, dirigir y controlar los recursos y actividades de una organización con el objetivo de alcanzar sus metas y objetivos de manera eficiente y efectiva (Rodríguez, 2018).

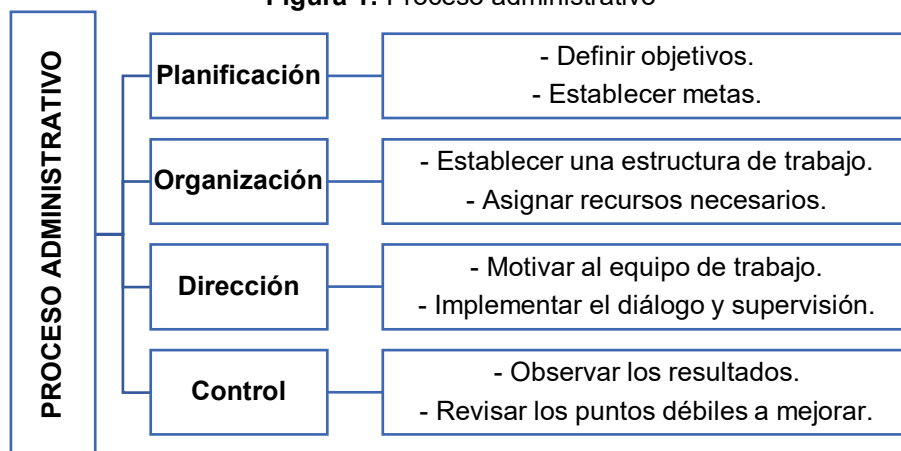
Esto incluye la toma de decisiones, la asignación de recursos humanos y financieros, la supervisión de operaciones, el diseño de estructuras organizativas y la implementación de estrategias para lograr el éxito de la organización (Ropa & Alama, 2022).

Por otra parte, según lo planteado por Villa (2020), las funciones de gestión comprenden un conjunto de actividades esenciales que se organizan de manera sistemática para alcanzar las metas planteadas por una organización.

En primer lugar, se establecen los objetivos; a continuación, se identifican y asignan los recursos necesarios. Posteriormente, se lleva a cabo la coordinación de estos recursos, y finalmente, se realiza la evaluación del rendimiento de la planificación.

A continuación, se presenta el proceso administrativo según (Villa, 2020):

Figura 1: Proceso administrativo

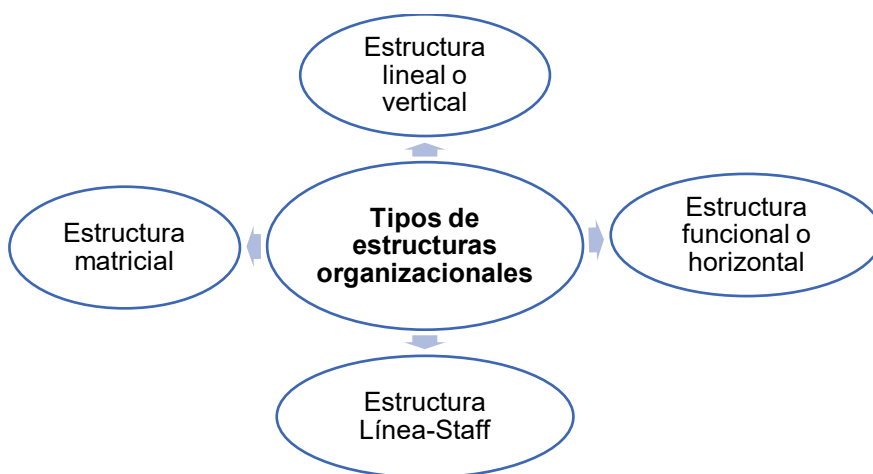


Fuente: Información tomada de (Villa, 2020)

Desde otra perspectiva, la estructura organizacional es un sistema empleado internamente en una organización para establecer jerarquías y definir las funciones de cada individuo en la empresa. Su propósito es facilitar la gestión de la entidad y contribuir al logro de los objetivos planteados, además de preparar el terreno para el crecimiento futuro. En muchos casos, se utiliza una tabla organizativa para visualizar de manera clara esta estructura (Brume, 2019).

Su importancia se basa en coordinar sus recursos, responsabilidades y posiciones, lo que les permite enfrentar de manera competitiva las demandas de un entorno caracterizado por cambios rápidos y complejos (Blanco, Vásquez, García, & Melamed, 2020). Así mismo para Blanco et al. (2020), las organizaciones se componen de diversas estructuras que definen las interacciones entre sus elementos al desempeñar sus respectivas funciones. Como resultado, los tipos de estructura organizativa se categorizan de la siguiente manera:

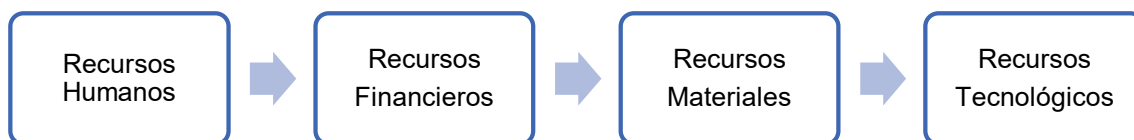
Figura 2: Tipos de estructuras organizacionales



Fuente: Información tomada de (Blanco, Vásquez, García, & Melamed, 2020)

Por otro lado, existen los recursos de la gestión organizacional que abarcan un conjunto de componentes en la ejecución de las tareas y responsabilidades, junto con sus respectivos procedimientos, en un área particular con el fin de lograr objetivos específicos (Solis, 2019).

Figura 3: Tipos de recursos organizacionales



Fuente: Información tomada de (Solis, 2019)

Desempeño laboral

Para Bautista et al. (2020), el desempeño laboral es el nivel de rendimiento y productividad que un empleado logra en su trabajo, es decir, se trata de la manera en que un individuo lleva a cabo sus labores y obligaciones en el lugar de

trabajo, demostrando su habilidad para lograr los objetivos y metas establecidos por su jefe. El desempeño laboral se evalúa generalmente en función de criterios específicos, como la calidad del trabajo, la cantidad de trabajo realizado, la puntualidad, la asistencia y otros indicadores relevantes para el puesto (Baca, 2022).

Cabe destacar, que la evaluación del desempeño laboral es una práctica común en muchas organizaciones y se utiliza para medir el rendimiento de los empleados, proporcionar retroalimentación, identificar áreas de mejora y tomar decisiones sobre promociones, aumentos salariales y otros aspectos relacionados con la gestión de recursos humanos (Guartán, Torres, & Ollague, 2019).

El desempeño laboral puede variar de un empleado a otro y puede estar influenciado por factores como la capacitación, la motivación, la satisfacción laboral y las condiciones de trabajo.

Padilla (2023), indica que las características del desempeño laboral pueden variar según la perspectiva y los enfoques de evaluación utilizados, pero en general, las siguientes son algunas de las características claves:

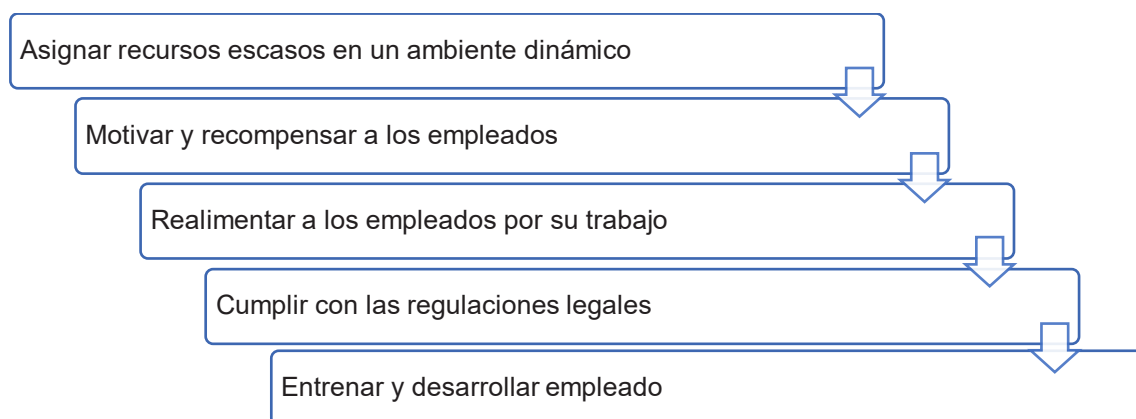
Figura 4: Características del desempeño laboral



Fuente: Información tomada de (Padilla, 2023)

La evaluación del desempeño juega un papel fundamental en los sistemas de recompensas. A través de este proceso, se examina el rendimiento de los empleados, se comparte esta información con ellos y se elaboran estrategias para mejorar su desempeño. Se debe considerar los siguientes componentes para la evaluación del desempeño laboral:

Figura 5: Componentes para una evaluación de desempeño laboral

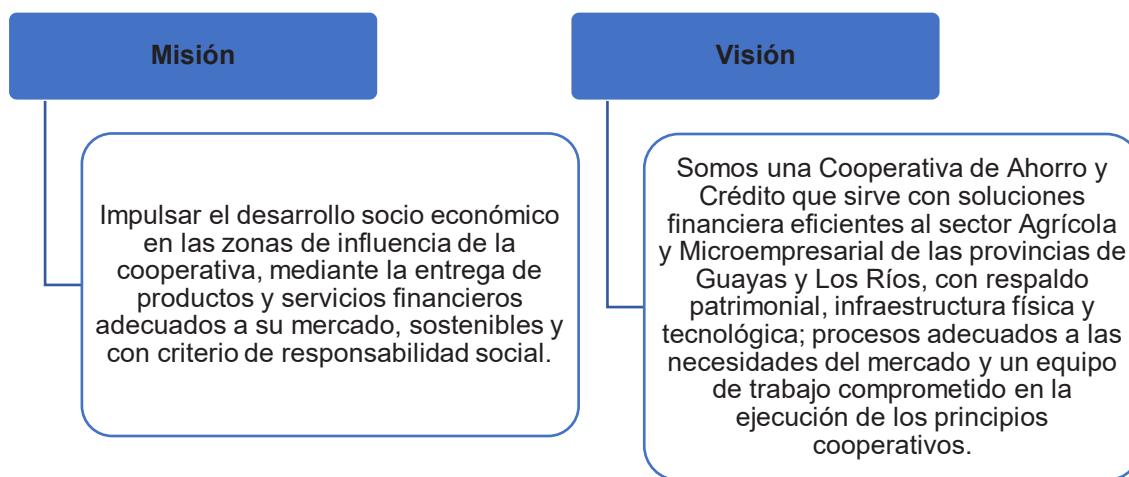


Fuente: Información tomada de (Pineda, Salazar, Zaragoza, & Silva, 2022)

Es importante señalar que, en el año 1981, surgió la idea de fundar una Cooperativa de Ahorro y Crédito, impulsada por Josef Heissenberger, quién invitó a un grupo diverso de personas, incluyendo comerciantes y agricultores, para unirse a esta iniciativa.

La entidad inicialmente se llamó “Cooperativa de Ahorro y Crédito Salitre Ltda.” y comenzó con 44 socios con el propósito de fomentar el desarrollo socioeconómico en el cantón Salitre, luego de tantos años de trayectoria su transformación administrativa ha logrado plantear la misión y visión que se destaca a continuación:

Figura 6: Misión y visión de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Salitre Ltda.



Fuente: Información tomada de (Cooperativa de Ahorro y Crédito Salitre Ltda, 2023)

MATERIALES Y MÉTODOS

Este estudio se basó en una metodología deductiva ya que a través del análisis de principios y teorías válidas se proporcionó soluciones a situaciones específicas en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Salitre Ltda. - cantón Lomas de Sargentillo, así mismo, se utilizó el método analítico que consistió en descomponer el objeto de estudio, en este caso, se empleó para analizar la situación actual y las deficiencias de la cooperativa.

También, se usó el método estadístico para el cálculo y tabulación de datos numéricos recopilados a través de encuestas realizadas a empleados y socios de la cooperativa, además de haber utilizado el coeficiente de Alfa de Cronbach para analizar las encuestas dirigidas a empleados y socios.

El método bibliográfico fue otro de los recursos fundamentales para esta investigación, dado que, se fundamentó teóricamente las variables del estudio mediante la consulta de artículos, libros, tesis de grado y otras fuentes bibliográficas relevantes.

Cabe señalar que el estudio se centró en el análisis de la influencia de la gestión organizacional y el desempeño laboral de los empleados en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Salitre Ltda., cantón Lomas de Sargentillo, por lo cual se llevó a cabo una entrevista con la jefa de agencia, adicionalmente, se realizó dos encuestas, una dirigida a los empleados de la cooperativa y otra a los socios. Se aplicó un muestreo probabilístico aleatorio simple, considerando la población finita.

La muestra consistió en 319 socios, seleccionados con un nivel de confianza del 95% y un margen de error del 5%, basado en el último corte de la cooperativa realizado en julio de 2023.

RESULTADOS Y DISCUSIÓN

Entrevista a la jefa de agencia de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Salitre Ltda.

Aplicación de misión, visión y valores: de acuerdo a lo expresado por la jefa de la cooperativa señaló que la aplicación de la misión, visión y valores institucionales son fundamentales y están siendo aplicados, debido a que estos elementos son cruciales para definir la estructura y objetivos de la cooperativa.

Organigrama interno: mencionó que la agencia en Lomas de Sargentillo no cuenta con un organigrama estructural interno. Sin embargo, el personal conoce claramente sus funciones y responsabilidades en cada puesto.

Conocimiento y cumplimiento de políticas internas: los empleados tienen conocimiento de las políticas internas de la cooperativa, y su cumplimiento se verifica mediante comunicación, motivación y la revisión de procedimientos.

Planificación y control: se realiza un eficiente control diario de tareas, lo que garantiza que los procesos se lleven a cabo sin errores.

Gestión de recursos: la jefa mencionó que la gestión de recursos humanos, financieros y materiales se aborda con éxito para lograr los objetivos establecidos, asegurando un adecuado funcionamiento de la Cooperativa.

Cumplimiento de metas y objetivos: destacó que se cumplen las metas u objetivos en el tiempo requerido, lo que contribuye a la motivación del equipo de trabajo.

Comunicación de inconformidades: la entrevistada comunica las principales

inconformidades y necesidades internas de la agencia al gestor de talento humano, obteniendo pronta respuesta.

Eficiencia en el trabajo: la entrevistada destacó que los resultados demuestran que el personal está desempeñando su trabajo de manera eficiente, satisfaciendo las necesidades de los socios y terceros.

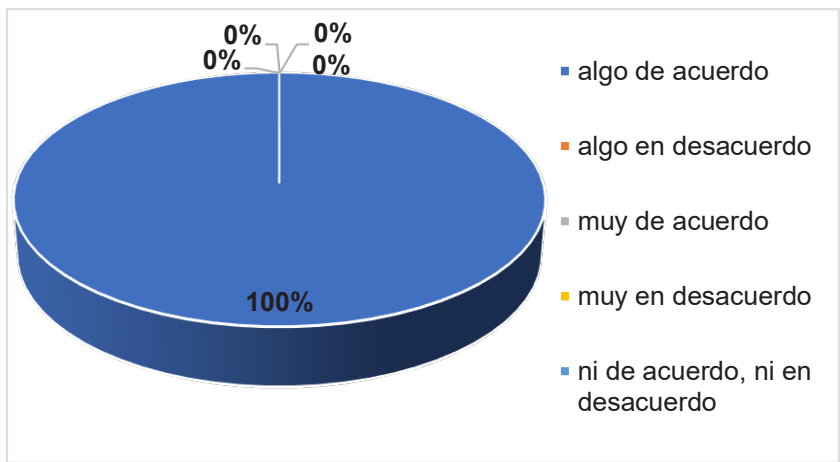
Si bien existe un control diario de las actividades y tareas de cada empleado en la agencia, no se dispone de una estructura organizacional interna representada en un organigrama que permita una administración completamente eficiente.

Esto ha resultado similar al estudio de Pilco (2022), debido a los desafíos en el proceso de otorgamiento de créditos de consumo y microcréditos, así como en la motivación laboral limitada, la falta de capacitación y la necesidad de contratar personal de seguridad para la agencia.

Estos factores han influido en la eficiencia de la gestión, teniendo en cuenta que la entidad está sujeta a las decisiones de la casa matriz.

1. ¿La cooperativa cuenta con buen clima laboral?

Figura 7: Clima laboral de la cooperativa



Fuente: Empleados de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Salitre Ltda.

A partir de la información proporcionada en la figura anterior, se puede concluir que el 100% de los empleados manifestaron cierto grado de acuerdo en cuanto a la existencia de una buena relación y un clima laboral favorable dentro de la cooperativa.

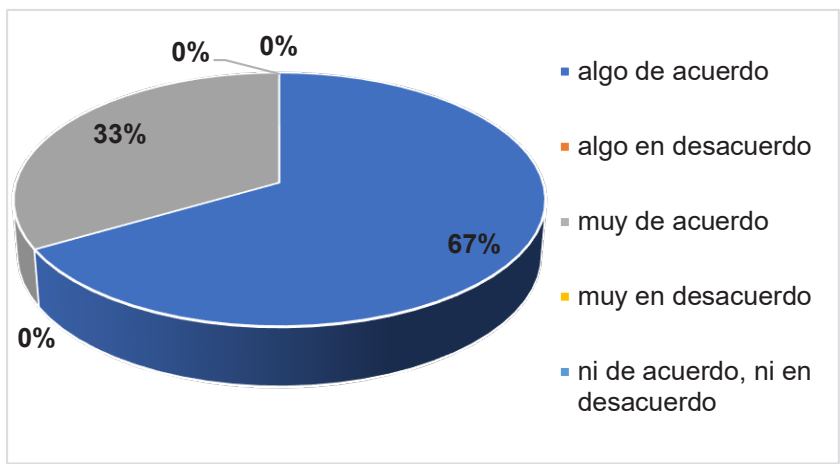
Esto sugiere la presencia de buenas prácticas en las relaciones humanas, el trabajo en equipo y la comunicación, lo que facilita la resolución

adecuada de problemas de acuerdo con el reglamento interno y el código de ética de la cooperativa.

Sin embargo, se infiere que es necesario perfeccionar, fortalecer y orientar al personal hacia un mayor compromiso organizacional con la misión, visión, valores y principios de la cooperativa.

2. ¿Se encuentra satisfecho ocupando su actual puesto trabajo?

Figura 8: Satisfacción del puesto de trabajo



Fuente: Empleados de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Salitre Ltda.

Según la figura proporcionada, el 67% de los empleados expresan estar algo de acuerdo, mientras que el 33% restante indica estar muy de acuerdo con respecto a sentirse satisfechos en sus puestos de trabajo. En términos generales, se deduce que los empleados de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Salitre Ltda. en el cantón Lomas de Sargentillo se sienten cómodos siendo parte de la organización. No obstante, también se percibe un deseo personal de avanzar profesionalmente dentro de la agencia, buscando mejorar la productividad, competitividad y eficacia tanto a nivel individual como organizacional.

Para lograr una gestión organizacional efectiva, es esencial implementar un proceso

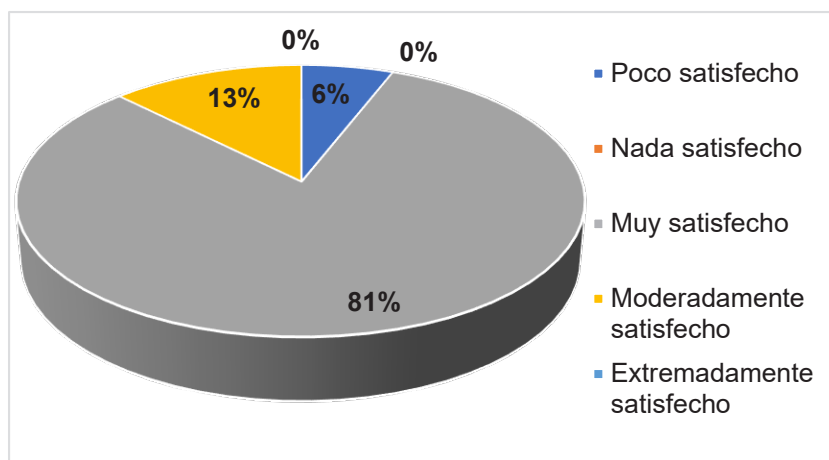
administrativo eficiente que cumpla con todos sus componentes. Esto permitiría resolver los problemas relacionados con los trámites para la aprobación de créditos, ya que se optimizaría el tiempo mediante un control diario riguroso de las actividades financieras.

Además, se relaciona con la investigación de Villacis (2023), dado que también sugiere que se implementen estrategias de motivación laboral, brindando capacitación para mejorar el desempeño laboral y, si es posible, coordinando con la casa matriz para garantizar la contratación de un guardia de seguridad para la protección de los recursos de la cooperativa.

Encuesta realizada a los socios de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Salitre Ltda.

1. ¿Los empleados de la cooperativa brindan calidad profesional en los servicios y productos financieros?

Figura 9: Calidad profesional de los empleados



Fuente: Socios de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Salitre Ltda.

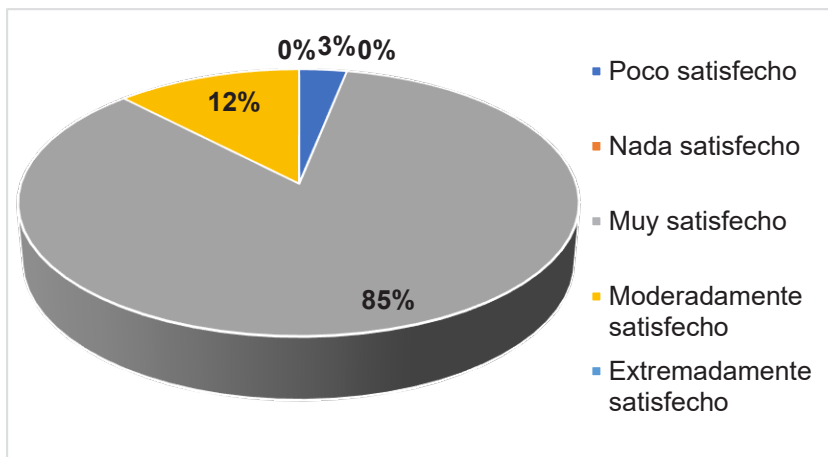
La información tabulada destaca una respuesta muy positiva, donde el 81% de los 260 socios encuestados manifiestan estar muy satisfechos con la calidad profesional proporcionada por los empleados en cuanto a productos y servicios financieros.

Asimismo, el 13% (40 socios) se encuentran moderadamente satisfechos, mientras que un 6% (19 socios) expresan estar poco satisfechos. Por lo

tanto, se infiere la importancia de que la agencia considere fortalecer la capacidad profesional de sus empleados mediante técnicas, estrategias o métodos que les proporcionen un mayor conocimiento y competitividad en la atención y el servicio a los socios, de manera que puedan cumplir con las demandas de sus necesidades y deseos de manera más eficaz.

2. ¿Cuándo se presentan retrasos administrativos en el proceso de trámite de crédito, la solución al servicio es dada de manera amable?

Figura 10: Proceso de trámites



Fuente: Socios de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Salitre Ltda.

A través de la figura proporcionada, se puede observar que ante los inconvenientes que surgen en el proceso de trámites de créditos, el equipo de trabajo resuelve estos problemas de manera amable.

El 85% manifiestan estar muy satisfechos, el 12% se siente moderadamente satisfecho y el 3% muestra poco grado de satisfacción.

Por lo tanto, se infiere que los empleados están aplicando los valores y principios cooperativos en la resolución de problemas con los socios de manera conjunta.

No obstante, es importante mantener la disposición para escuchar las quejas, sugerencias o reclamos de los socios, con el fin de analizarlos adecuadamente y asegurarse de que los socios estén satisfechos con los resultados laborales de la cooperativa.

Se ha determinado que están satisfechos con los productos y servicios financieros de la cooperativa, ya que se adaptan a sus necesidades financieras, sin embargo, es fundamental abordar de manera inmediata los problemas que surgen al solicitar un crédito, garantizando que el personal sea ágil en sus funciones y ofrezca una atención más eficiente en las actividades financieras.

Es importante considerar lo mencionado por Ochoa (2019), debido a que la distribución eficiente de tareas, especialmente en el caso de la cajera de la cooperativa, que enfrenta una carga de trabajo considerable y, en ocasiones, no puede satisfacer todas las expectativas de los socios.

Una vez analizado cada uno de los detalles de la cooperativa, se calculó el coeficiente de Alfa de Cronbach utilizando el programa Excel, como se detalla a continuación:

Figura 11: Análisis del coeficiente de confiabilidad de Alfa de Cronbach

Escala de Likert	Alfa de Cronbach	Confiabilidad
Encuesta empleados	0.68	Muy confiable
Encuesta socios	0.79	Excelente confiabilidad

Fuente: Cooperativa de Ahorro y Crédito Salitre Ltda., cantón Lomas de Sargentillo

Se ha confirmado que el instrumento utilizado en ambos grupos de individuos es confiable para el análisis de sus respuestas.

CONCLUSIONES

Se concluye que la cooperativa está aplicando con éxito su misión, visión y valores institucionales. A pesar de la falta de un organigrama formal, el personal tiene claridad en sus roles y responsabilidades, otro aspecto importante es que la comunicación interna es efectiva.

Se demostró que existe una buena relación y un clima laboral favorable en la cooperativa, lo que indica la presencia de buenas prácticas en las relaciones humanas y la comunicación, sin embargo, existe la necesidad de fortalecer el compromiso organizacional con la misión, visión y valores de la cooperativa. Además, los empleados muestran satisfacción en sus puestos de trabajo y un deseo de avanzar profesionalmente para mejorar la productividad y eficacia tanto a nivel individual como organizacional.

Por otro lado, se evidenció un alto nivel de satisfacción entre los socios en relación con la calidad de los servicios financieros proporcionados por los empleados. Esto demostró la importancia de fortalecer la capacidad profesional del personal para brindar un servicio aún más efectivo. También, se aprecia que se aplican los valores cooperativos en la resolución de inconvenientes.

BIBLIOGRAFÍA

Baca, I. (2022). Clima laboral y desempeño laboral del personal administrativo en una institución educativa superior técnico público de Chaclacayo. Obtenido de [Tesis para obtener el grado de académico de Maestro en Gestión Pública] Universidad César Vallejo, Lima: https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/79331/Mellado_BI-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Bautista, R., Cienfuegos, R., & Aquilar, J. D. (31 de diciembre de 2020). El desempeño laboral desde una perspectiva teórica. Obtenido de *Revista De Investigación Valor Agregado*, 7(1), 54 - 60: <https://doi.org/10.17162/riva.v7i1.1417>

Blanco, A. B., Vásquez, Á. W., García, R., & Melamed, E. (07 de junio de 2020). Estructura organizacional como determinante competitivo en pequeñas y medianas empresas del sector alimentos. Obtenido de *Revista De Ciencias Sociales*, 26(2), 133-147: <https://doi.org/10.31876/rcs.v26i2.32429>

Brume, M. J. (2019). Estructura organizacional. Barranquilla: Institución Universitaria Itsa (978-958-52221). Obtenido de <https://www.unibarranquilla.edu.co/docs/ESTRUCTURA-ORGANIZACIONAL.pdf>

Cooperativa de Ahorro y Crédito Salitre Ltda. (2023). Misión y Visión. Obtenido de <https://coacsalitre.com/mision-y-vision/>

Guartán, A., Torres, K., & Ollague, J. (2019). La evaluación del desempeño laboral desde una perspectiva integral de varios factores. Obtenido de *593 Digital Publisher CEIT*, ISSN-e 2588-0705, Vol. 4, N°. 6: <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7144062>

Ochoa, E., Pinda, B., León, M., & Mayorga, J. (23 de agosto de 2019). Estructura organizacional y gestión administrativa: diagnóstico en la cooperativa de ahorro y crédito "San Francisco Ltda.", Agencia Puyo. Obtenido de *Revista Dilemas Contemporáneos: Educación, Política y Valores*: <https://dilemascontemporaneoseducacionpoliticaayvalores.com/index.php/dilemas/article/view/1669/1370>

Padilla, P. (26 de junio de 2023). Características de la evaluación del desempeño. Obtenido de <https://pedropadillarui.es/caracteristicas-de-la-evaluacion-del-desempeno/>

Pilco, G. E. (2022). Cultura organizacional y desempeño laboral de los analistas de una cooperativa de ahorro y créditos de Trujillo, 2021. Obtenido de [TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE: Maestro en Gestión del Talento Humano] Universidad César Vallejo, Lima: https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/85369/Pilco_DLCGE-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Pineda, J. A., Salazar, L. A., Zaragoza, W. A., & Silva, G. I. (09 de enero de 2022). Desempeño laboral: revisión literaria. Obtenido de <https://revistasacademicas.ucol.mx/index.php/commerciumpus/article/view/638/893>

Rodríguez, D. (2018). Gestión organizacional. Ediciones UC.

Ropa, B., & Alama, M. (abril de 2022). Gestión organizacional: un análisis teórico para la acción. Obtenido de Rev. ciento. UCSA vol.9no.1 Asunción : http://scielo.iics.una.py/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2409-87522022000100081

Solis, J. M. (2019). Manual de funciones para mejorar la gestión organizacional de la cooperativa de transporte santo domingo, del cantón Santo Domingo, 2019. Obtenido de [Proyecto de investigación previo a la obtención del título de Ingeniera en Empresas y Administración de Negocios] Universidad Regional Autónoma de los Andes, Santo Domingo: <https://dspace.uniandes.edu.ec/bitstream/123456789/11269/1/PIUSDADM029-2020.pdf>

Superintendencia de Economía Popular y Solidaria. (2022). El Sector Financiero Popular y Solidario ha crecido y se ha fortalecido. Obtenido de https://www.seps.gob.ec/portfolio_page/el-sector-financiero-popular-y-solidario-ha-crecido-y-se-ha-fortalecido/#:~:text=Con%20datos%20a%20octubre%20de,la%20poblaci%C3%B3n%20adulta%20del%20Ecuador.

Villa, E. J. (2020). La gestión empresarial y el desarrollo organizacional en la empresa El Sembrador S.C.C en la ciudad de Riobamba, provincia de Chimborazo. Obtenido de [Proyecto del trabajo de titulación para la obtención del título de Ingeniera Comercial] Universidad Nacional de Chimborazo: <http://dspace.unach.edu.ec/bitstream/51000/7235/1/TESIS%20ESTRELLA%20VILLA%202020-ING-COM.pdf>

Villacis, L. R. (febrero de 2023). Comportamiento organizacional y su influencia en el desempeño laboral en la Cooperativa de Ahorro y Crédito "COACMES". Obtenido de [Informe de trabajo de titulación previo a la obtención del título de ingeniero comercial con mención especial en administración agroindustrial y agropecuaria] Escuela Superior Politécnica Agropecuaria de Manabí Manuel Félix López, Calceta: <https://repositorio.esпам.edu.ec/handle/42000/2035>