



Uleam
UNIVERSIDAD LAICA
ELOY ALFARO DE MANABÍ

UNIVERSIDAD LAICA ELOY ALFARO DE MANABÍ

**DESARROLLO DE ARTÍCULO ACADÉMICO PREVIO A LA
OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN
DE EMPRESA**

TÍTULO:

“El liderazgo y su impacto en el rendimiento organizacional de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Antorcha LTDA de la ciudad de Esmeraldas del Cantón Quinindé”.

AUTORA:

TORRES LLIVIPUMA ANA CRISTINA

Facultad Ciencias Administrativas, Contable y Comercio


Carrera Administración de Empresas

TUTORA:

ECO. ALEXA MARÍA CEDEÑO MACIAS

MANTA – MANABÍ - ECUADOR

2024

 Uleam UNIVERSIDAD LAICA ELOY ALFARO DE MANABÍ	NOMBRE DEL DOCUMENTO: CERTIFICADO DE TUTOR(A).	CÓDIGO: PAT-04-F-004
	PROCEDIMIENTO: TITULACIÓN DE ESTUDIANTES DE GRADO BAJO LA UNIDAD DE INTEGRACIÓN CURRICULAR	REVISIÓN: 1 Página 1 de 1

CERTIFICACIÓN

En calidad de docente tutor(a) de la Facultad Ciencias Administrativas Contable y Comercio/ Manta de la Universidad Laica "Eloy Alfaro" de Manabí, CERTIFICO:

Haber dirigido, revisado y aprobado preliminarmente el Trabajo de Integración Curricular Artículo Académico bajo la autoría de la estudiante Torres Llivipuma Ana Cristina, legalmente matriculado/a en la carrera de Administración de Empresas, período académico 2024-2025, cumpliendo el total de 400 horas, cuyo tema del proyecto es "El liderazgo y su impacto en el rendimiento organizacional de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Antorcha LTDA".

La presente investigación ha sido desarrollada en apego al cumplimiento de los requisitos académicos exigidos por el Reglamento de Régimen Académico y en concordancia con los lineamientos internos de la opción de titulación en mención, reuniendo y cumpliendo con los méritos académicos, científicos y formales, y la originalidad de este, requisitos suficientes para ser sometida a la evaluación del tribunal de titulación que designe la autoridad competente.

Particular que certifico para los fines consiguientes, salvo disposición de Ley en contrario.

Lugar, 26 de noviembre de 2024.

Lo certifico,



Eco. Alexá María Cedeño Macías
Docente Tutor(a)
Área: Administración de Empresas

TORRES_ANA

10%
Textos sospechosos



8% Similitudes
3% similitudes entre comillas
2% entre las fuentes mencionadas
2% Idiomas no reconocidos

Nombre del documento: TORRES_ANA.pdf
ID del documento: c3399f2da47940f1406a46fa9a8e1f76ed8c2191
Tamaño del documento original: 320,77 kB
Autores: []

Depositante: Alexa Cedeno Macias
Fecha de depósito: 25/11/2024
Tipo de carga: interface
fecha de fin de análisis: 25/11/2024

Número de palabras: 7335
Número de caracteres: 51.354

Ubicación de las similitudes en el documento:



Fuentes principales detectadas

N°	Descripciones	Similitudes	Ubicaciones	Datos adicionales
1	REVISION Estrategias para fortalecer_PUVLICAR.pdf REVISION_Estrategi... #030667 El documento proviene de mi grupo 3 fuentes similares	2%		Palabras idénticas: 2% (168 palabras)
2	dialnet.unirioja.es https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/9438941.pdf	1%		Palabras idénticas: 1% (102 palabras)
3	repositorio.untumbes.edu.pe https://repositorio.untumbes.edu.pe/bitstream/20.500.12874/1641/1/HUAMANI_MANTARI_SOFIA... 1 fuente similar	1%		Palabras idénticas: 1% (70 palabras)
4	Documento de otro usuario #0b2087 El documento proviene de otro grupo	1%		Palabras idénticas: 1% (87 palabras)
5	repositorio.utc.edu.ec https://repositorio.utc.edu.ec/bitstream/27000/8415/1/MUTC-001138.pdf	< 1%		Palabras idénticas: < 1% (68 palabras)

Fuentes con similitudes fortuitas

N°	Descripciones	Similitudes	Ubicaciones	Datos adicionales
1	s9329b2fc3e54355a.jimcontent.com https://s9329b2fc3e54355a.jimcontent.com/download/version/1545253266/module/9548087169...	< 1%		Palabras idénticas: < 1% (34 palabras)
2	repositorio.puce.edu.ec https://repositorio.puce.edu.ec/server/api/core/bitstreams/6285f4b0-4e12-414a-b1c4-04be9454b...	< 1%		Palabras idénticas: < 1% (14 palabras)
3	Documento de otro usuario #993cc8 El documento proviene de otro grupo	< 1%		Palabras idénticas: < 1% (20 palabras)
4	Documento de otro usuario #035cbe El documento proviene de otro grupo	< 1%		Palabras idénticas: < 1% (17 palabras)
5	dx.doi.org https://dx.doi.org/10.5209/rev.78538	< 1%		Palabras idénticas: < 1% (11 palabras)

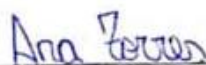
Fuentes mencionadas (sin similitudes detectadas)

Estas fuentes han sido citadas en el documento sin encontrar similitudes.

1	https://orcid.org/0009-0009-9228-4664
2	https://repositorio.uta.edu.ec/jspui/handle/123456789/12640
3	https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/48349/Chumpitaz_NNS
4	https://repositorio.puce.edu.ec/server/api/core/bitstreams/6285f4b0-4e12-414a-b1c4
5	https://doi.org/10.22201/iibi.0187358xp.2017.71.57814

DECLARACIÓN DE AUTORÍA

Yo, **TORRES LLIVIPUMA ANA CRISTINA**, con cédula de identidad N° 172485794-9, declaro que el presente trabajo de titulación: **"EL LIDERAZGO Y SU IMPACTO EN EL RENDIMIENTO ORGANIZACIONAL DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO ANTORCHA LTDA DE LA CIUDAD DE ESMERALDAS DEL CANTÓN QUININDÉ"** cumple con los requerimientos que la Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí y la Facultad de Ciencias administrativas, contables y comercio sugieren, cumpliéndose cada uno de los puntos expuestos y siendo meticuloso con la información presentada. A su vez, declaro que el contenido investigativo percibe el desarrollo y diseño original elaborado por la supervisión del tutor académico de investigación. La argumentación, el sustento de la investigación y los criterios vertidos, son originalidad de la autoría y es responsabilidad de esta.



Ana Cristina Torres Llivipuma

C.I: 172485794-9

E-mail: anat42687@gmail.com

Telf.: 0991689967

APROBACIÓN DEL TRABAJO

Los miembros del tribunal de grado dan la aprobación al trabajo final de titulación sobre el tema: "El liderazgo y su impacto en el rendimiento organizacional de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Antorcha LTDA de la ciudad de Esmeraldas del Cantón Quinindé", elaborado por la señorita Torres Llivipuma Ana Cristina, el mismo que cumple con lo estipulado por reglamentos y disposiciones emitidas por la Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí de la facultad Ciencias Administrativas, Contables y Comercio, de la carrera de Administración de Empresas.

Por constancia firman:



Presidente del tribunal
Ing. Carlos Velasco Delgado



Miembro del tribunal
Ing. Alba Caceres Larreategui



Miembro del tribunal
Ing. Ana del Roció García PhD

DEDICATORIA

El presente artículo científico dedico a quienes han sido mi fortaleza y mi inspiración a mis padres por su apoyo incondicional, por enseñarme el verdadero valor del esfuerzo y la dedicación. Todo lo que soy y lo he logrado se lo debo a su amor y constante respaldo, y a mi hija, mi mayor motivo de lucha y superación y a Dios por ser mi guía y fortaleza.

Esté logro representa no solo mi dedicación y compromiso, sino también el resultado del esfuerzo constante y la pasión con la que afronta cada desafío.

Gracias, mamá y papá por ser mi mayor fuente de motivación y por nunca dejar de creer en mí su amor y apoyo han sido que me impulsa a seguir, siempre adelante con la certeza de que puedo alcanzar mis sueños.

Ana Cristina Torres Llivipuma

RECONOCIMIENTO

Agradezco a Dios quien siempre ha iluminado mi camino, por darme fuerza en los momentos difíciles y por bendecirme con una vida maravillosa llena de amor sin ti, nada sería posible.

A mis queridos padres, Patricio Torres y Blanca Llivipuma, por su apoyo, y enseñarme el valor del esfuerzo y la dedicación. Todo lo que soy se los debo gracias a su amor y apoyo incondicional que siempre me han dado durante este tiempo. Este logro representa no solo mi dedicación y compromiso, sino también el resultado del esfuerzo constante y la pasión con la que afronta cada desafío.

A mi hija Emma Estrada, el mayor regalo de mi vida, mi luz y mi razón de ser. Todo lo que hago es pensando en ti y en el futuro que mereces. A mi pareja Jordan Estrada por creer en mí incluso en los momentos más difíciles. Gracias por tu amor y paciencia.

A mis hermanos(a) Patricia, Omar e Isaac por su apoyo constante, su cariño y por ser siempre un recordatorio del valor de la familia. De igual forma a mis abuelos(a) María, Manuel, Eugenia, Marcelo por su sabiduría y su cariño inigualable su amor a sido una luz que me guía y me da fuerzas para seguir adelante.

A mis amigos Karelys Ortiz, Anthony Ramírez por ser esos compañeros que la vida me ha regalado en el camino. Gracias por sus palabras de aliento, sus risas compartidas y por ser una fuente constante de apoyo y motivación cada uno de ustedes ocupan un lugar especial.

A mi tutora la Eco. Alexa Cedeño por su apoyo y sabios consejos a lo largo de este proceso. Gracias por inspirarme a esforzarme cada día más y por ser un ejemplo de dedicación.

Ustedes han sido fundamentales en esta etapa importante en mi vida este logro no hubiera sido alcanzado sin su apoyo y compañía. Mi agradecimiento eterno a todos ustedes.

Ana Cristina Torres Llivipuma

RESUMEN

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

PALABRAS-CLAVES/PALAVRAS-CHAVE: Liderazgo; Rendimiento Organizacional; Comunicación; Motivación laboral

LEADERSHIP AND 88TS IMPACT ON THE ORGANIZATIONAL PERFORMANCE OF THE ANTORCHA LTDA SAVINGS AND CREDIT COOPERATIVE OF THE CITY OF ESMERALDAS OF THE CANTÓN QUININDÉ

ABSTRACT

The objective of the research is to conduct a study on leadership and its impact on the organizational performance of the Antorcha LTDA Savings and Credit Cooperative in the city of Esmeraldas, Quinindé canton. Having as a general objective "Analyze how leadership affects the organizational performance of the Antorcha LTDA Savings and Credit Cooperative of the city of Esmeraldas, Quinindé canton. A quantitative approach is used and, as a tool, a questionnaire with a Likert scale composed of 18 items is used. These questionnaires are applied to 14 employees of the Antorcha LTDA Savings and Credit Cooperative. The data obtained in the most notable results applied to the employees of the Antorcha LTDA Savings and Credit Cooperative reveals that more than 50% of those surveyed demonstrate that management communication is not transparent while 14% had an opinion. 57% point out that there is a lack of clarity in leadership while 35% criticize the accessibility and empathy of leaders, although half of the collaborators claim to be satisfied with their work, there are deficiencies in the recognition of needs and motivations individuals in their work, which

points out key areas to improve organizational performance and leadership efficiency.

KEYWORDS: Leadership; Organizational Performance; Communication; Work motivation

INTRODUCCIÓN

El presente trabajo de investigación tiene como objetivo principal analizar el liderazgo y su impacto en el rendimiento organizacional de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Antorcha LTDA. El liderazgo es un componente fundamental en el funcionamiento de cualquier organización, ejerciendo una influencia significativa en el desempeño y la eficacia de sus operaciones. En el contexto de las cooperativas financieras, donde la confianza, la transparencia y la participación son esenciales, el papel del liderazgo adquiere una importancia aún mayor. Diversos autores internacionales, nacionales y locales influyen en la comprensión del liderazgo y su impacto en el rendimiento organizacional de la cooperativa. A nivel internacional de acuerdo con (Bernal Gonzales, Lucio Gomez, & Pedraza Melo, 2018) , el liderazgo radica en la capacidad que se tiene para encausar la labor de las personas hacia metas efectivas y específicas, otorgando empoderamiento e impulsando el comportamiento proactivo hacia la solución de situaciones complejas, puesto que una característica peculiar del liderazgo está vinculada a la posibilidad de servir y apoyar a otros individuos para impulsar su potencial en procura de su crecimiento personal y laboral. El liderazgo se relaciona directamente con su rendimiento organizacional. Un liderazgo efectivo, que fomenta el empoderamiento, la proactividad y el desarrollo personal y laboral de los miembros, esto puede convertirse en una mejor atención al cliente, una gestión más eficaz en los recursos y un rendimiento organizacional firme.

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

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

sus labores, en consecuencia, afecta al desenvolvimiento eficiente de su personal, ya que cada día sus tareas ejecutadas se vuelven obsoletas.

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

Liderazgo

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

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

Comunicación

Según autores (Marin&Gómez, 2021) ,definen: "La comunicación es una herramienta estratégica para el desarrollo de cualquier tipo de organización, convirtiéndose en uno de los pilares fundamentales para las mismas y constituyéndose en una realidad consustancial al hacer corporativo". La comunicación es fundamental para el desarrollo de

cualquier organización ya que esta promueve la coordinación y alineación entre los objetivos y en el entorno interno y externo que existe para así fortalecer la cultura corporativa, mejorando las tomas de decisiones y fortalecer la imagen de la institución la comunicación.

Empatía

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

Toma de decisiones

Autores mencionan (Riquelme Castañeda, Pedraja Rejas, & Vega Massó, 2020):El comportamiento del equipo directivo, durante el proceso de toma de decisiones, es más determinante en la calidad de las decisiones cuando la situación es compleja y de gran incertidumbre. Los decisores no pueden alcanzar un dominio cognitivo y técnico óptimo para lograr una decisión correcta, ya que la comprensión de la situación que se alcanza acostumbra a ser incompleta, filtrada y altamente estilizada. En situaciones complejas, los equipos de gestión son importantes porque la incertidumbre los limita el acceso a la información completa y experiencia con capacidad de adaptación determina la calidad de las decisiones.

Rendimiento Organizacional

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

Satisfacción al cliente

El servicio al cliente es la realización integra de medios factibles viables para satisfacer a la clientela por algún servicio ofrecido; el factor clave en este punto es la actitud de los participantes, es ineludible ofrecer una apropiada atención al cliente-socio, para que este proceso pueda desarrollarse se demanda lo siguiente; motivar, capacitar al colaborar para

brindar un resultado eficiente al momento de que este logre comunicarse de manera eficaz y desplegar habilidades blandas (Chumpitaz, 2020). Rentabilidad financiera (Soliz , 2022), define "La rentabilidad financiera es los resultados que la empresa proporciona a sus accionistas desde una perspectiva de gestión empresarial lo que no necesariamente tiene que verse reflejado en el precio de mercado de las acciones". Esta representa las ganancias que las empresas aporta a sus accionistas mediante una administración eficaz, sin embargo, esto no siempre se refleja en un incremento del valor de mercado de las acciones, dado que elementos externos también afectan su valor.

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

MATERIALES Y MÉTODOS

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

La población inicial de la investigación consta de 15 trabajadores de distintas áreas con el objetivo de analizar el rendimiento organizacional de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Antorcha LTDA. Sin embargo, debido a que uno de ellos decidió no participar por motivos de confidencialidad, se trabajó con una muestra final de 14 colaboradores.

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

La investigación bibliográfica es considerada como la búsqueda sistemática y exhaustiva de material editado sobre una materia determinada. La revisión como trabajo sistemático y ordenado de búsqueda de información bibliográfica implica la detección y selección de materiales significativos para el investigador en función de los interrogantes que se plantea. (Martin & Lafuente, 2017)".

"La investigación explicativa es aquella que tiene relación causal, no sólo persigue describir o acercarse a un problema, sino que intenta precisar las causas de este. Puede valerse de diseños experimentales y no experimentales (Guevara, Verdesoto, & Castro, 2020)".

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

“Es un tipo de investigación no experimental en la que los investigadores miden dos variables y establecen una relación estadística entre las mismas (correlación), sin necesidad de incluir variables externas para llegar a conclusiones relevantes. Usualmente se cree que la investigación correlacional debe involucrar dos variables cuantitativas, como puntajes, resultados del número de eventos repetidos dentro de un margen de tiempo (Huamani, 2019).

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

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

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

Estadísticos de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,993	18

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

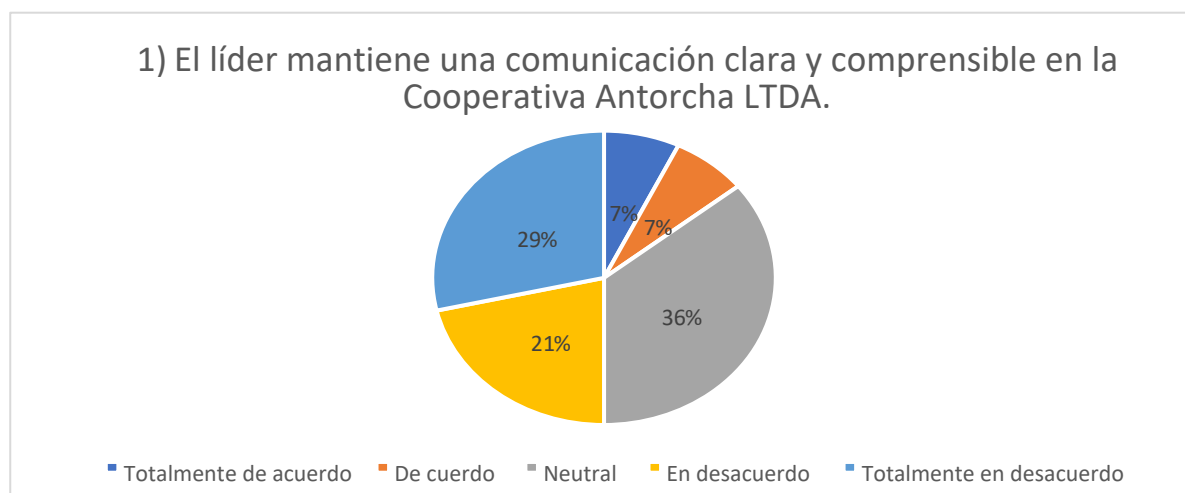
RESULTADOS Y DISCUSIÓN

Se aplicaron 14 encuestas de manera digital para evaluar la satisfacción de los empleados de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Antorcha LTDA, ubicada en la ciudad de Esmeraldas del Cantón Quinindé”. La encuesta estaba conformada por 18 preguntas diseñadas para así obtener información relevante sobre la percepción y satisfacción de los usuarios. Los resultados obtenidos revelan que más del 50% de los participantes en la encuesta, la comunicación del liderazgo en la Cooperativa Antorcha LTDA

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

Gráfico 1

Claridad en la transparencia de mensajes



Fuente: Elaborado por los autores

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

Gráfico 2

Transparencia y honestidad

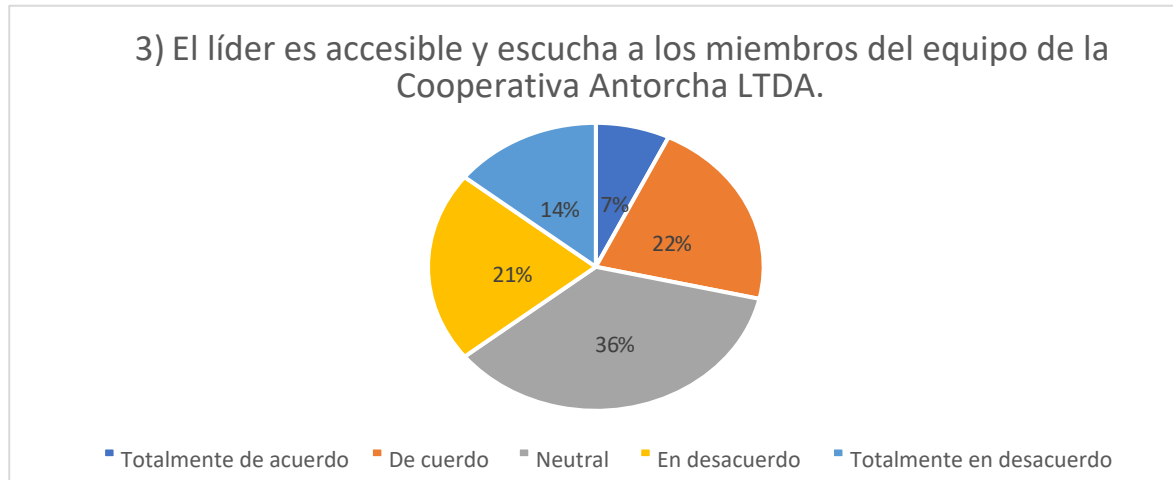


Fuente: Elaborado por los autores

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

Gráfico 3

Capacidad de escucha

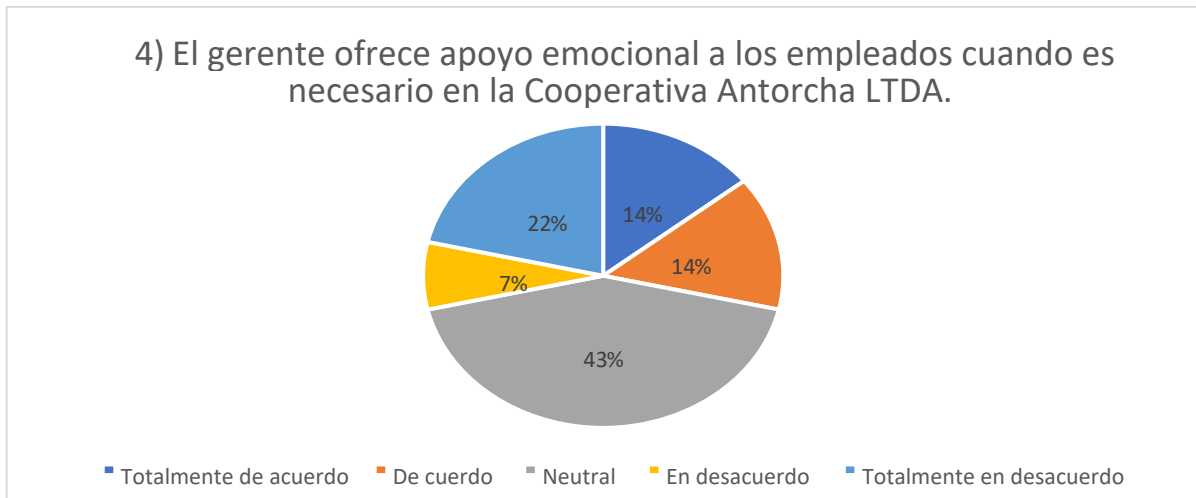


Fuente: Elaborado por los autores

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

Gráfico 4

Apoyo emocional

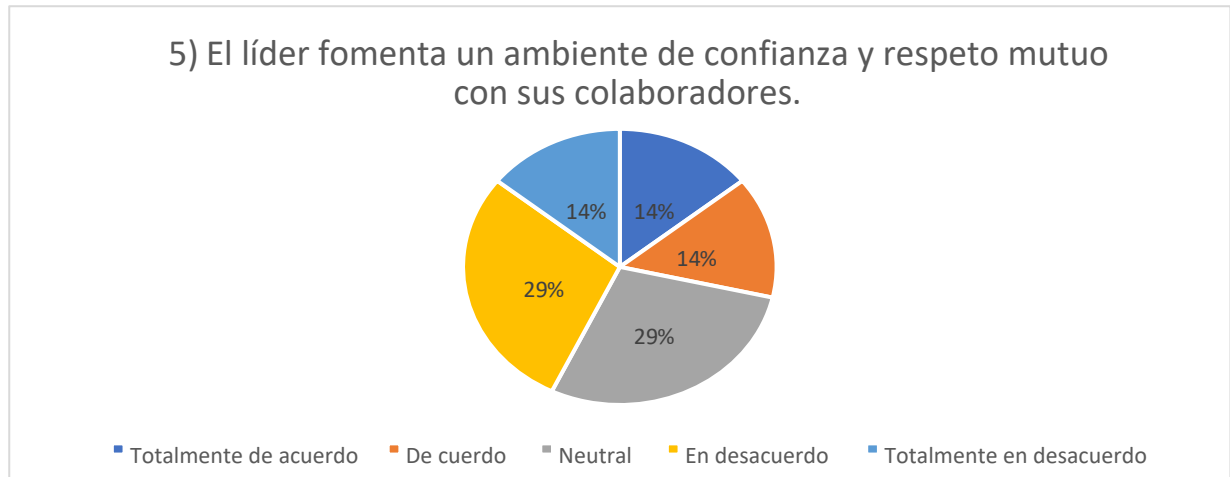


Fuente: Elaborado por los autores

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

Gráfico 5

Fomento de un ambiente de confianza



Fuente: Elaborado por los autores

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

Gráfico 6

Reconocimiento de las necesidades individuales



Fuente: Elaborado por los autores

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

Gráfico 7

Análisis y evaluación de información

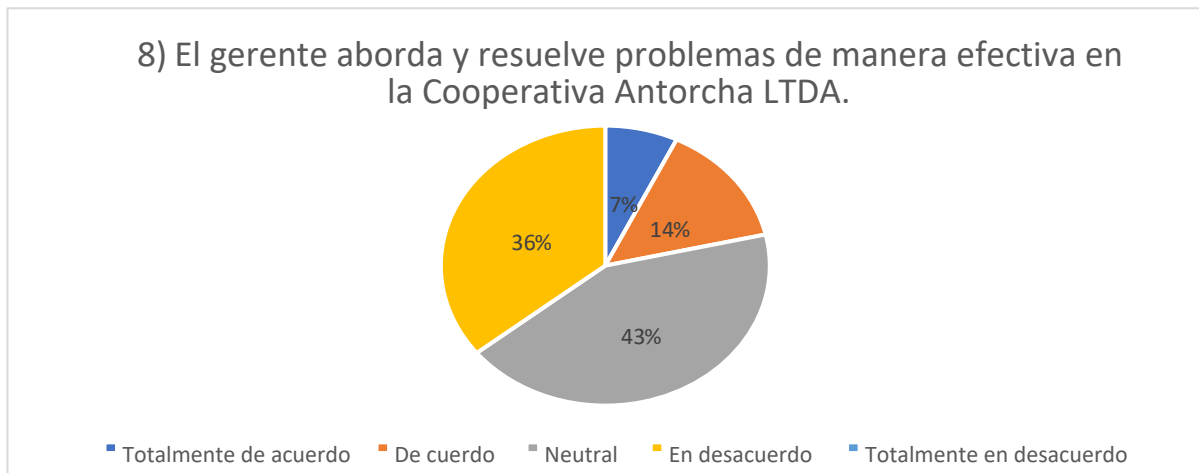


Fuente: Elaborado por los autores

El gráfico 7, muestra que un 36% de los encuestados está en desacuerdo con que el líder analice y evalúe información relevante antes de tomar decisiones importantes en la Cooperativa Antorcha LTDA, lo que refleja una insatisfacción significativa en este aspecto. Un 22% se mantiene neutral, lo que indica que una parte notable del grupo no tiene una opinión definida o no ha observado un patrón claro en la toma de decisiones. Además un 14% está de acuerdo, otro 14% totalmente de acuerdo y un 14% totalmente en desacuerdo, lo que demuestra una marcada polarizada en conjunto los datos revelan dudas generalizadas y división en torno a la calidad del análisis.

Gráfico 8

Resolución de problemas

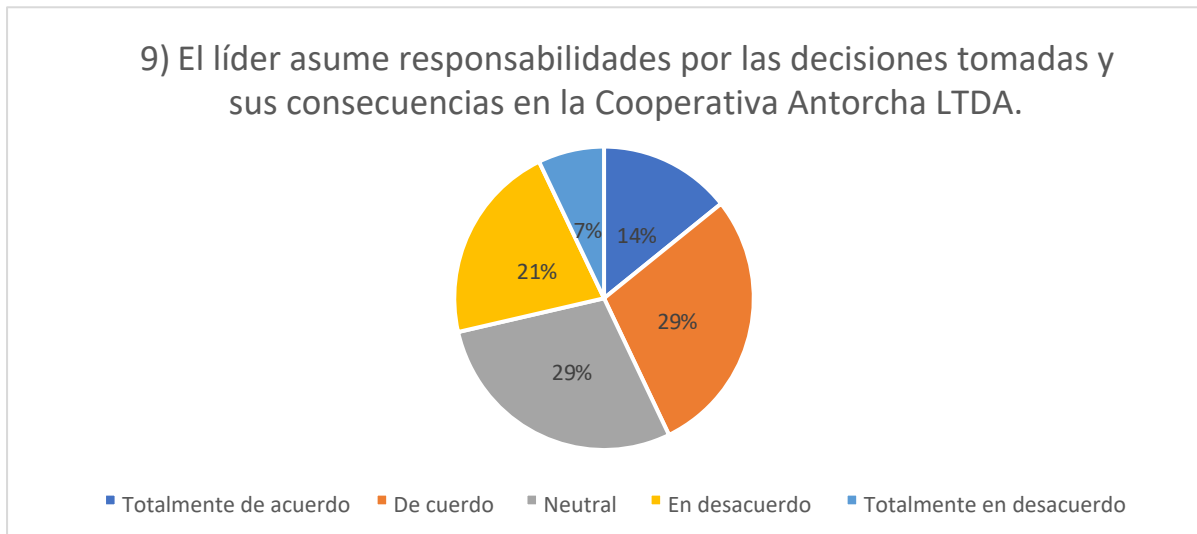


Fuente: Elaborado por los autores

El gráfico 8, muestra que el 43% de los encuestados tiene una opinión neutral sobre la capacidad del gerente para abordar y resolver problemas de manera efectiva en la Cooperativa Antorcha LTDA, lo que sugiere que no se perciben ni resultados sobresalientes ni completamente deficientes. Sin embargo, un 36% está en desacuerdo, lo que indica una considerable insatisfacción con su gestión. Solo el 7% de los encuestados está totalmente de acuerdo, mostrando una percepción positiva muy baja. No se registraron respuesta en totalmente en desacuerdo. El 14% de los encuestados está de acuerdo en que el gerente aborda y resuelve problemas de manera efectiva, lo que sugiere que, aunque existe cierto reconocimiento positivo hacia su gestión, este grupo es relativamente pequeño. Estos resultados indican que las percepciones hacia el gerente se inclinan principalmente hacia la insatisfacción con una minoría que reconoce aspectos positivos. Estos sugieren áreas clave de mejora, como la efectividad en la resolución de problemas y la comunicación de los logros de gestión.

Gráfico 9

Responsabilidad en la toma de decisiones

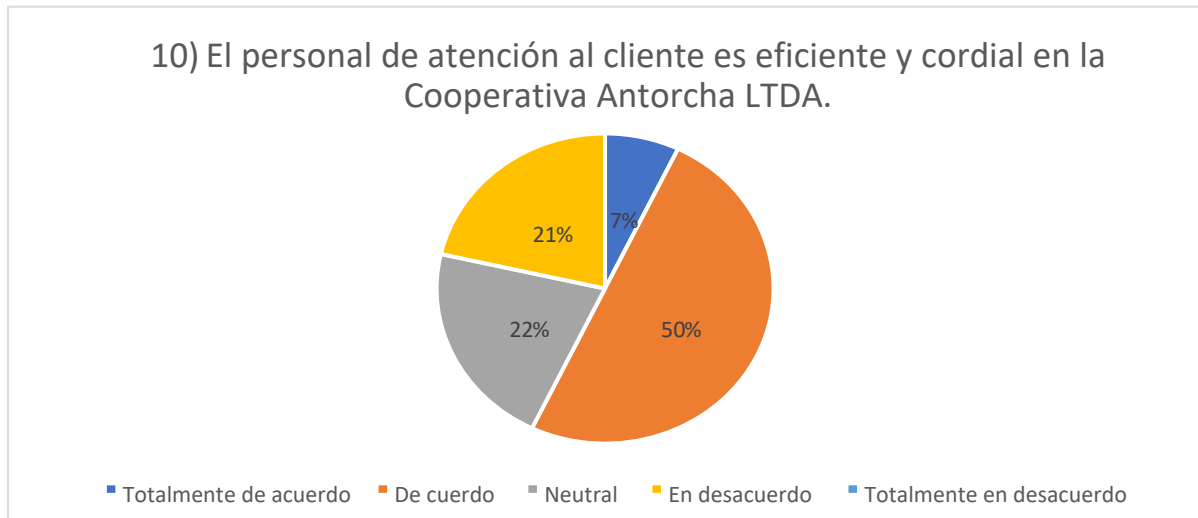


Fuente: Elaborado por los autores

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

Gráfico 10

Atención al cliente



Fuente: Elaborado por los autores

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

Gráfico 11

Calidad del producto/servicio

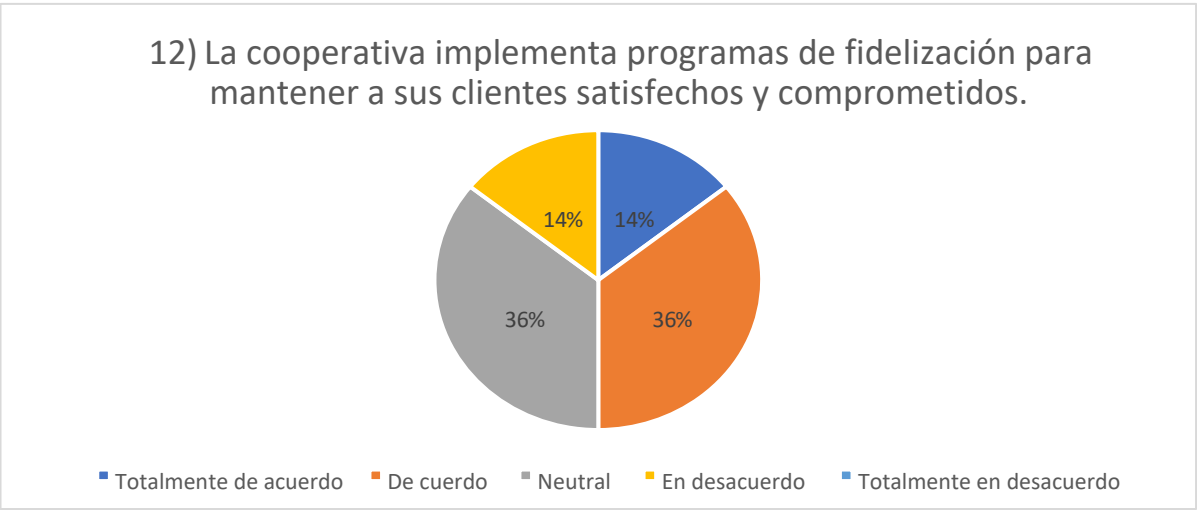


Fuente: Elaborado por los autores

El gráfico 11, muestra la percepción de los encuestados sobre si los productos/servicios de la Cooperativa Antorcha LTDA cumplen con los estándares de calidad esperados. El 29% de los encuestados se mantuvo neutral, lo que indica que una proporción significativa no tiene una opinión definida. Otro 29% está de acuerdo, lo que sugiere que casi un tercio de los encuestados percibe que los estándares de calidad son satisfactorios. No hubo respuesta en totalmente en desacuerdo. Sin embargo, un 21% de los encuestados está en desacuerdo, y otro 21% está totalmente en desacuerdo, lo que indica que una parte importante considera que los productos/servicios no cumplen con las expectativas de calidad.

Gráfico 12

Fidelización del cliente



Fuente: Elaborado por los autores

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

Gráfico 13

Crecimiento de ingresos

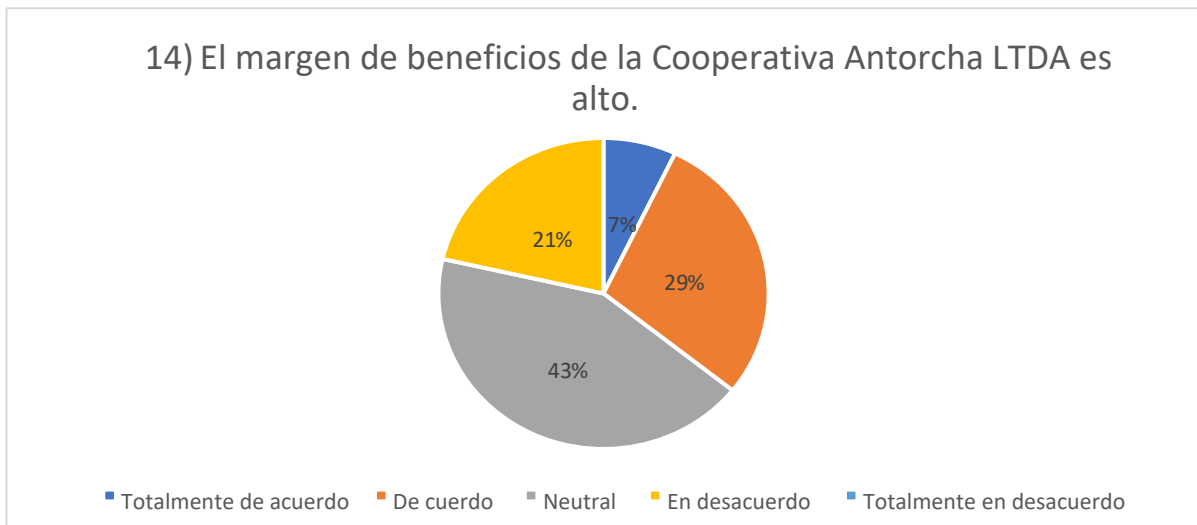


Fuente: Elaborado por los autores

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

Gráfico 14

Margen de beneficios

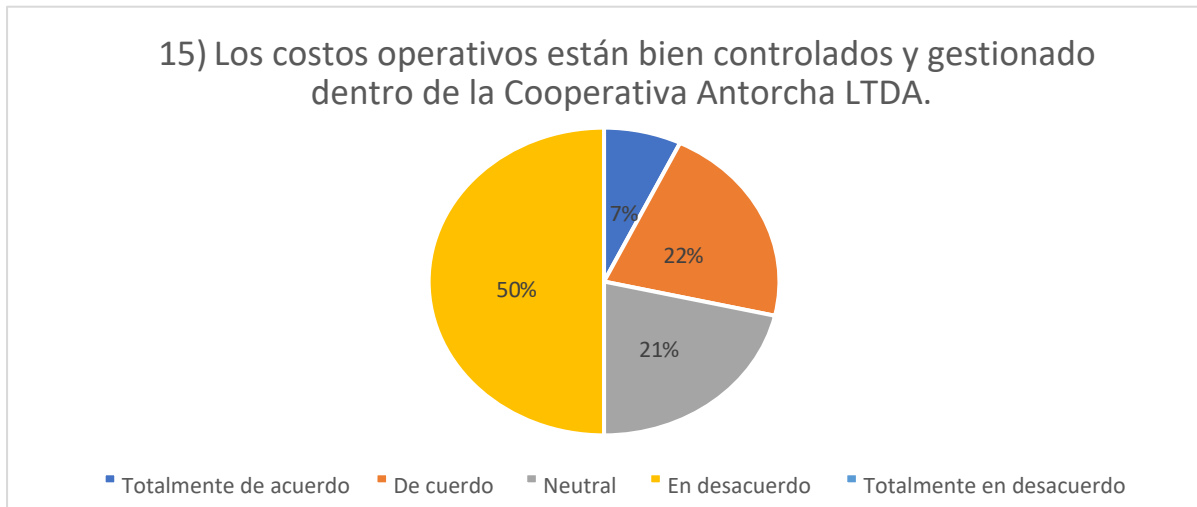


Fuente: Elaborado por los autores

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

Gráfico 15

Control de costos



Fuente: Elaborado por los autores

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

Gráfico 16

Satisfacción laboral

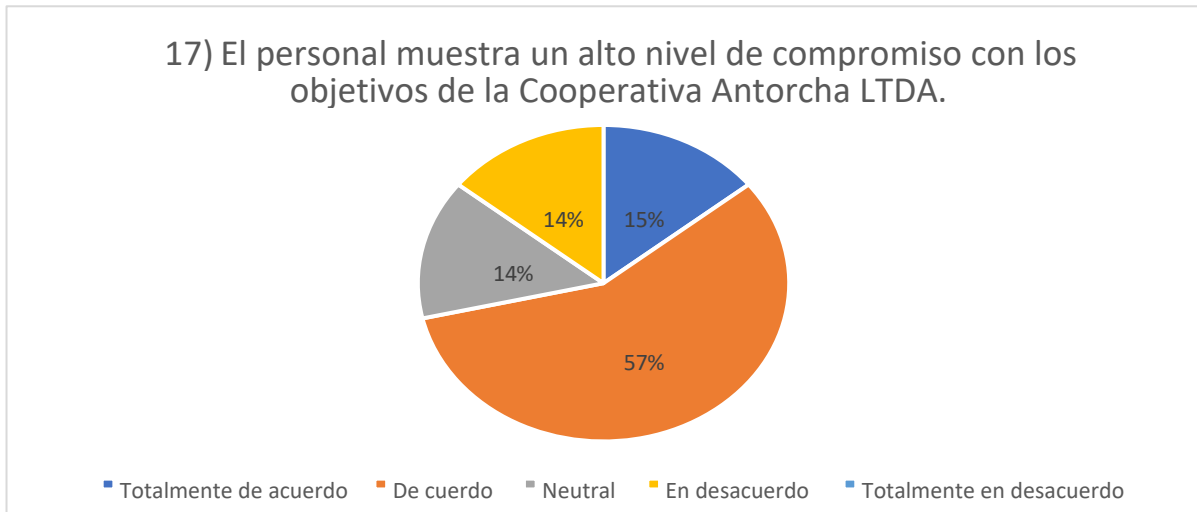


Fuente: Elaborado por los autores

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

Gráfico 17

Compromiso del empleado

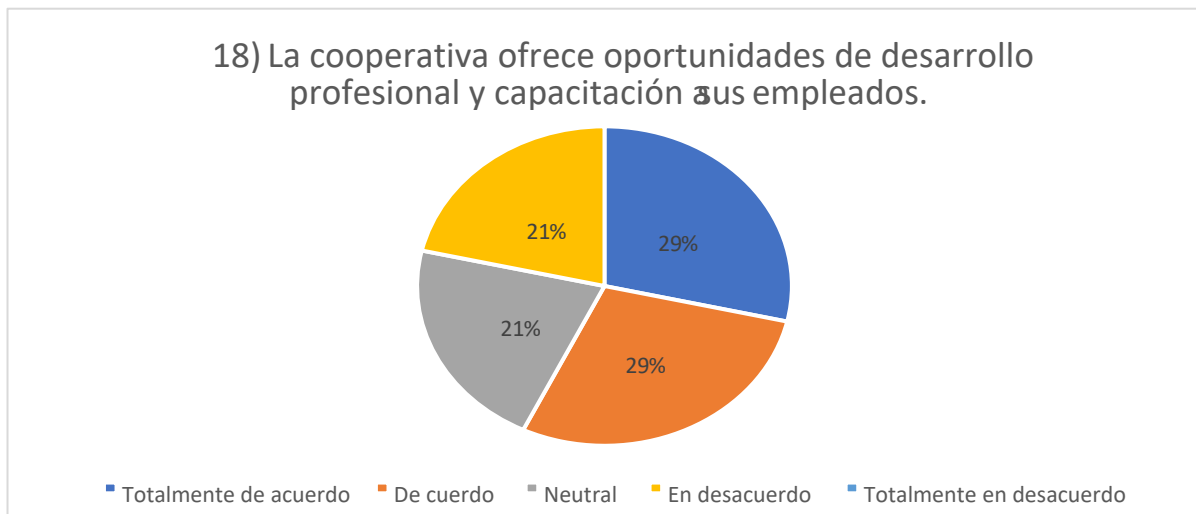


Fuente: Elaborado por los autores

El gráfico 17, muestra que el 15% del personal está totalmente de acuerdo en que hay un alto nivel de compromiso con los objetivos de la Cooperativa Antorcha LTDA., mientras que la mayoría, el 57%, también coincide en estar de acuerdo, lo que refleja una percepción positiva en general. Sin embargo, el 14% se mantiene neutral, lo que podría indicar falta de una opinión clara o definida sobre el tema. Otro 14% está en desacuerdo, sugiriendo que hay una minoría que percibe un menor nivel de compromiso. No hubo encuestados que estén totalmente en desacuerdo, lo cual es un aspecto positivo, ya que no hay una fuerte percepción de desalineación.

Gráfico 18

Oportunidades de desarrollo personal



Fuente: Elaborado por los autores

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

La investigación evidencia que todos los empleados perciben que el liderazgo actual de la cooperativa afecta negativamente el rendimiento organizacional por tal motivo afirma (Porrás Guarochico & Marca Ramírez , 2023), Ha sido un tema de gran interés tanto en el ámbito académico como en el empresarial, ya que se ha observado que un entorno de trabajo puede tener un impacto significativo en la productividad, la satisfacción laboral y

la retención de talento. En su investigación afirma que un buen ambiente laboral adecuado potencia la productividad y la satisfacción en los colaboradores ya que numerosas compañías se encuentran con desafíos lo que resalta la relevancia de continuar mejorando este ámbito laboral. Existieron deficiencias en la comunicación Según autores (Marin&Gómez, 2021) ,definen: “La comunicación es una herramienta estratégica para el desarrollo de cualquier tipo de organización, convirtiéndose en uno de los pilares fundamentales para las mismas y constituyéndose en una realidad consustancial al hacer corporativo”. En este aspecto puede lograrse a través de capacitaciones sobre liderazgo efectivo, comunicación asertiva.

Mejorar en estas áreas mediante un liderazgo más empático por tal motivo Según autores (Martinez , Alzate, & Rodriguez, 2019), definen: “La empatía se refiere a la habilidad para ver el mundo, incluyendo el comportamiento y la actitud propia, desde el punto de vista de otros individuos”. El cual un líder empático no solo comprende las emociones y perspectivas de su equipo sino que también adapta su estilo de comunicación y la toma de decisiones fomentando un ambiente de trabajo colaborativo y efectivo en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Antorcha LTDA. Al respeto con la toma de decisiones del líder algunos empleados reconocen un liderazgo positivo y la mayoría de ellos tienen dudas por el cual podría estar relacionado con la falta de procesos claros y comunicación de las decisiones tomadas mencionan (Riquelme Castañeda, Pedraja Rejas, & Vega Massó, 2020):El comportamiento del equipo directivo, durante el proceso de toma de decisiones, es más determinante en la calidad de las decisiones cuando la situación es compleja y de gran incertidumbre. Los decisores no pueden alcanzar un dominio cognitivo y técnico óptimo para lograr una decisión correcta, ya que la comprensión de la situación que se alcanza acostumbra a ser incompleta, filtrada y altamente estilizada. Su experiencia y adaptabilidad podrán mejorar la calidad de decisiones y así fortalecer la resiliencia organizacional.

REFERENCIAS

- Acurio, D. (2022). El comportamiento organizacional como estrategia de mejora del desempeño laboral en las organizaciones. Caso de estudio Empresa Pública de Movilidad de la Mancomunidad de Cotopaxi. *Repositorio Digital Universidad Técnica de Cotopaxi*. Obtenido de <https://repositorio.utc.edu.ec/bitstream/27000/8415/1/MUTC-001138.pdf>
- Bermeo. (2022). Liderazgo transformacional y su incidencia en el desempeño laboral. *Repositorio Universidad Técnica de Ambato*. Obtenido de <https://repositorio.uta.edu.ec/jspui/handle/123456789/12640>
- Bernal Gonzales, I., Lucio Gomez, D. M., & Pedraza Melo, N. A. (2018). El liderazgo y sus efectos en los resultados de una empresa manufacturera. *Revista Venezolana de Gerencia*. Obtenido de redalyc.org/journal/290/29058776003/html/
- Chumpitaz, N. (2020). Gestion administrativa y satisfaccion del cliente en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Santa Maria Magdalena. doi:https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/48349/Chumpitaz_NNSSD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Chuquiana, E. (2023). Motivación laboral y desempeño del capital humano caso Cooperativa de Ahorro y Crédito Maquita LTDA. *Pontificia Universidad Católica del Ecuador*. doi:<https://repositorio.puce.edu.ec/server/api/core/bitstreams/6285f4b0-4e12-414a-b1c404be9454b5f6/content>
- Coello Armstrong, J. F. (2021). Equidad laboral: Sistemas de incentivos por resultados para el personal de la Cooperativa Nueva Huancavilca de la provincia de Santa Elena. Obtenido de <https://repositorio.upse.edu.ec/bitstream/46000/5921/1/UPSE-PTH-2021-0004.pdf>
- Guevara, Verdesoto, & Castro. (2020). Metodologías de investigación educativa (descriptivas, experimentales, participativas, y de investigación-acción). *RECIMUNDO*. doi:: 10.26820/recimundo/4.(3).julio.2020.163173
- Huamani, S. (2019). Habilidades de investigación pedagógica en los docentes de primaria. Obtenido de [https://repositorio.untumbes.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12874/1641/HUAMANI%20MANTARI%20%20SOFIA.pdf?sequence=1&isAllowed=y#:~:text=Mej%C3%ADa%20\(2017\)%20%E2%80%9CLa%20investigaci%C3%B3n,para%20llegar%20a%20conclusiones%20relevantes.](https://repositorio.untumbes.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12874/1641/HUAMANI%20MANTARI%20%20SOFIA.pdf?sequence=1&isAllowed=y#:~:text=Mej%C3%ADa%20(2017)%20%E2%80%9CLa%20investigaci%C3%B3n,para%20llegar%20a%20conclusiones%20relevantes.)
- Marin&Gómez. (2021). Un estudio sobre la gestión comunicativa en las cooperativas españolas. (E. COMPLUTENSE, Ed.) *REVESCO*, 139. doi:<https://dx.doi.org/10.5209/reve.78538>
- Martin, & Lafuente. (2017). Referencias bibliográficas: indicadores para su evaluación en trabajos científicos. *versión On-line ISSN 2448-8321 versión impresa ISSN 0187-358X*. doi:<https://doi.org/10.22201/iibi.0187358xp.2017.71.57814>
- Martinez , Alzate, & Rodriguez. (2019). Empatía y liderazgo en contextos organizacionales. *Academia. edu*, 28. doi:https://d1wqtxts1xzle7.cloudfront.net/62443558/TRABAJO_FINAL_P.DIRECCI ON20200322-76465-1m3b331-libre.pdf?1584984986=&response-content-

- disposition=inline%3B+filename%3DTRABAJO_FINAL_P_DIRECCION.pdf&Expires=1732045437&Signature=gOosjvtIEi8TUOxQnZa~~nJ-kYqH2
- Mero, Wilson, & Zambrano. (2022). Influencia de la cultura organizacional en el desempeño laboral en empresas del. *Polo del conocimiento* .
- Ortega, Tigasi, & Sisa. (2024). Liderazgo y desempeño laboral en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Kullki Wasi, Matriz Ambato. Obtenido de <https://repositorio.utc.edu.ec/bitstream/27000/12143/1/PI-002813.pdf>
- Porras Guarochico, S., & Marca Ramírez, J. (2023). Empower en el rendimiento laboral en la cooperativa de ahorro y crédito Sumak kawsay. (E. L. (UTC), Ed.) doi:<https://repositorio.utc.edu.ec/server/api/core/bitstreams/9df0a5d6-3198-43ab-a4ab394a894617e5/content>
- Riquelme Castañeda, J., Pedraja Rejas, L., & Vega Massó, R. (2020). El liderazgo y la gestión en la solución de problemas percursos. Una revisión de la literatura. *La Serena, vol.13 no.* doi:https://www.scielo.cl/scielo.php?pid=S0718-50062020000100135&script=sci_arttext
- Sanca. (2019). Tipos de investigación científica. (v. i. 2304-3768, Ed.) *Revista de Actualización Clínica Investiga*.
- Soliz, P. (2022). El comportamiento organización y su incidencia en el crecimiento de la rentabilidad financiera de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Jardín Azuayo. (U. T. Empresas, Ed.) doi:<https://repositorio.uta.edu.ec/server/api/core/bitstreams/6ad6afc9-299f-4425-bcc316ad6264d8bc/content>

Anexos

Plantilla de la Revista



TÍTULO LARGO (En mayúsculas sostenida, resaltado en negrita)

(Como regla general entre 9 y 15 palabras o 90 letras. El objeto de investigación debe estar explícito. Debe existir una relación directa entre la temática que se aborda y la idea que se quiere expresar en el título. Claro, preciso, directo, conciso, sugerente e informativo)

TÍTULO CORTO (que ocupe sólo una línea)

(Línea en blanco)

AUTORES: Los metadatos de todos los autores ubicados al momento de registrarse en la revista también deben constar al pie de página (Se detallarán los nombres completos sin el título académico en el orden acordado)

Autor ¹

Autor ²

Autor ³

DIRECCIÓN PARA CORRESPONDENCIA: (del autor principal)

(Los datos del autor principal (dirección, correos electrónicos, teléfonos deben ser los institucionales.) Fecha de recepción:

Fecha de aceptación:

RESUMEN/RESUMO (Español/ Portugués).

(Un párrafo. Entre 200 y 250 palabras. Escrito en tiempo pasado. Debe estructurarse según el formato **IMRyD**: Introducción; Metodología (incluirá los procedimientos básicos: diseño, selección de muestra; métodos y/o técnicas de experimentación u observación y de análisis); Resultados y Discusión. Si el resumen es estructurado no debe faltar el objetivo, método, resultados y conclusión.)

PALABRAS CLAVES/PALAVRAS-CHAVE: Están conformadas por 3 o 5 clave o descriptores significativos (separadas por punto y coma). En la medida de lo posible, se recomienda extraerlas del [Tesauro de ERIC](#) (Education Resources Information Center).

¹ Breve resumen curricular: Título universitario y académico, Categoría Docente. Grado científico. Afiliación institucional. Correo, código ORCID, Provincia, País.

² Breve resumen curricular: Título universitario y académico, Categoría Docente. Grado científico. Afiliación institucional, Correo, código ORCID .Provincia, País. Correo electrónico.

³ Breve resumen curricular: Título universitario y académico, Categoría Docente. Grado científico. Afiliación institucional. Correo, código ORCID. Provincia, País. Correo electrónico.

(Línea en blanco)

TÍTULO LARGO EN IDIOMA INGLÉS

(Línea en blanco)

ABSTRACT (Según las indicaciones anteriores)

KEYWORDS: (Según las indicaciones anteriores)

(Línea en blanco)

INTRODUCCIÓN: Fundamentación de los antecedentes y su pertinencia.

(Escribir entre 5-10 párrafos o hasta 1000 palabras. Hacer referencia a la novedad y actualidad del tema -justificativos argumentados-. Incluir aspectos de la estructura planteada en la investigación: problema, objetivos, hipótesis, materiales y métodos. (No se incluirán datos ni conclusiones)

- Fundamentar epistemológicamente el objeto de estudio, considerando las normas establecidas por la última edición de las **Normas APA** para citar los autores dentro del texto y en la bibliografía. El 75% de los documentos referenciados deben tener una antigüedad de hasta 5 años.
- Debe tener subtítulos breves de hasta 6 palabras, con la misma letra y tamaño. Realizar una relatoría del proceso de investigación con una extensión entre 12 páginas.

MATERIALES Y MÉTODOS

- Explicar concretamente el contexto de la investigación y los aspectos metodológicos del proceso investigativo.
- Enunciar los recursos destinados a la investigación.

RESULTADOS Y DISCUSIÓN:

- Mostrar estadísticamente los resultados obtenidos durante la investigación.
- Mostrar una postura crítica y reflexiva tanto en las relaciones como en las contradicciones desde los fundamentos epistemológicos abordados.
- Los resultados se presentarán en secuencia lógica y se proveerán solo las estadísticas pertinentes.

En la discusión se interpreta, analiza las implicaciones, limitaciones y se confrontan con la hipótesis planteada considerando la perspectiva de otros autores, tratará los aspectos aportados que **resulten novedosos**.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

(Basada en las regulaciones de la última edición de las Normas APA. Incluir solo referencias bibliográficas citadas directa o indirectamente dentro del documento. En el caso de las publicaciones electrónicas es necesario colocar el URL y que este remita directamente al documento citado. **Se recomienda al menos 15 referencias mínimas.**

REQUISITO INDISPENSABLE: **Deben citarse autores de artículos anteriores publicados en la REFAIE.**

Recomendaciones generales: para tener en cuenta cuando se redacte el manuscrito.

- Solo se aceptarán artículos subidos en la plantilla de Word para manuscritos, que consta como formato oficial de la Revista.
- El texto general del artículo se presenta en archivo Word, letra Verdana, tamaño de letra 12, excepto la Referencia que debe ser escrita en tipo Times New Román de 10.0 puntos.
- Tamaño carta, con márgenes simétricos, interlineado sencillo.
- Párrafos estructurados entre 4 y 6 oraciones.
- Escriba oraciones cortas, con ideas directas.
- No utilice términos ambiguos, imprecisos, doble negación, gerundios o de difícil comprensión.
- Siga las recomendaciones del lenguaje científico, no utilice la primera persona, las expresiones deben ser en modo impersonal - No usar negritas, ni subrayado.
- Párrafos ajustados a los márgenes: superior, inferior e interior de 2,5 cm; exterior de 1,5 cm, con sangría en la primera línea.
- Las abreviaturas y los símbolos no se emplearán en títulos ni resúmenes. La primera vez que aparezca se pondrán entre paréntesis, precedidos por el nombre completo de las palabras que agrupa.
- Los gráficos, las tablas y las figuras que se incluyan en el cuerpo del trabajo estarán en formato JPG con una resolución de 72 dpi y un máximo de 580 píxeles.
- En el texto no se repetirá la información presentada en tablas y figuras. Los gráficos serán utilizados como una alternativa a las tablas. El uso de estos para textos no debe ser excesivo, solo se presentarán aquellos que resulten imprescindibles como elementos probatorios de lo expresado. (La escritura será en Times New Roman de 10.0 puntos)
- Los gráficos, tablas y figuras deben estar alineados con el texto.
- Los títulos y fuentes deben ser claros y concisos; y la información debe ser necesaria para ayudar a la lectura. En caso de ser necesaria alguna autorización para la publicación del material, esta corre por cuenta de quien escribe el artículo.
- La extensión total del artículo entre 25 -30 páginas.

PhD. Rocío Piguave Pérez
Directora Revista REFCALÉ-ULEAM
www.refcale.uleam.edu.ec