



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE COTOPAXI

**FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y
ECONÓMICAS**

ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

PROYECTO DE INVESTIGACIÓN

**“CULTURA Y COMPORTAMIENTO ORGANIZACIONAL DE LA
COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO OCCIDENTAL DE LA
CIUDAD DE LATACUNGA”**

Proyecto de Investigación presentado previo a la obtención del Título de
Licenciada en Administración de Empresas

Autora:

Murgueitio Segovia Gabriela Alexandra

Tutor:

Dr. Vásquez Erazo Edwin, PhD

Latacunga - Ecuador

Agosto, 2023

DECLARACIÓN DE AUTORÍA

Yo, **MURGUEITIO SEGOVIA GABRIELA ALEXANDRA**, declaro ser autora del presente proyecto de investigación: **“CULTURA Y COMPORTAMIENTO ORGANIZACIONAL EN LA COOPERATIVA OCCIDENTAL, DE LA CIUDAD DE LATACUNGA.”**, siendo el Dr. Edwin Vásquez Erazo tutor del presente trabajo; y eximo expresamente a la Universidad Técnica de Cotopaxi y a sus representantes legales de posibles reclamos o acciones legales.

Además, certifico que las ideas, conceptos, procedimientos y resultados vertidos en el presente trabajo investigativo, son de nuestra exclusiva responsabilidad.



Murgueitio Segovia Gabriela Alexandra

C.C. 0550371223

AVAL DEL TUTOR DE PROYECTO DE INVESTIGACIÓN

En calidad de Tutor del Trabajo de Investigación sobre el título:

“CULTURA Y COMPORTAMIENTO ORGANIZACIONAL EN LA COOPERATIVA OCCIDENTAL, DE LA CIUDAD DE LATACUNGA”, de Murgueitio Segovia Gabriela Alexandra, de la carrera de ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS, considero que dicho Informe Investigativo cumple con los requerimientos metodológicos y aportes científico-técnicos suficientes para ser sometidos a la evaluación del Tribunal de Validación de Proyecto que el Consejo Directivo de la Facultad de Ciencias Administrativas y Económicas de la Universidad Técnica de Cotopaxi designe, para su correspondiente estudio y calificación.

Latacunga, Agosto, 2023

El Tutor



Dr. Edwin Vásquez Erazo, PhD

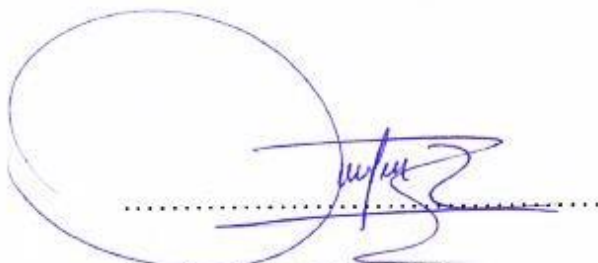
1001303997

APROBACIÓN DEL TRIBUNAL DE TITULACIÓN


En calidad de Tribunal de Lectores, aprueban el presente Informe de Investigación de acuerdo a las disposiciones reglamentarias emitidas por la Universidad Técnica de Cotopaxi, y por la Facultad de Ciencias Administrativas y Económicas; por cuanto, la postulante; Murgueitio Segovia Gabriela Alexandra, con el título de Proyecto de Investigación: “CULTURA Y COMPORTAMIENTO ORGANIZACIONAL EN LA COOPERATIVA OCCIDENTAL, DE LA CIUDAD DE LATACUNGA”, han considerado las recomendaciones emitidas oportunamente y reúne los méritos suficientes para ser sometido al acto de Sustentación Final del Proyecto.

Por lo antes expuesto, se autoriza realizar los empastados correspondientes, según la normativa institucional. Latacunga, Agosto de 2023.

Para constancia firman:



Lector 1 (presidente)
Ing. MG .Roberto Arias
C.C: 0502123730



Lector 2
Mg. Dario Díaz
C.C: 1802856194



Lector 3
Dr. Walter Navas
C.C:0501475057

AGRADECIMIENTO

Quiero agradecer primeramente a Dios, quien con su luz ha sido mi guía y e forjado mi camino.

Agradezco de manera especial a mis dos mamás como cariñosamente las llamo, por su incansable esfuerzo, paciencia y constancia. Gracias a ellas me encuentro culminando esta etapa, les agradezco infinitamente.

A mis amigos más cercanos por estar conmigo, y darme ánimos para continuar. Han sido una parte importante y han contribuido de una u otra forma a mi crecimiento personal.

Y mi agradecimiento más sincero a mi tutor, el Dr. Edwin Vásquez, por impartir sus conocimientos, su tiempo y paciencia para conmigo, durante este proceso de titulación.

Gabriela Alexandra Murgueitio Segovia

DEDICATORIA

A mi madre y abuelita por su confianza, amor infinito y apoyo incondicional a lo largo de mi vida; ustedes han sido una parte sumamente significativa en mi vida, impulsándome constantemente a seguir adelante.

A mi hermana Cristina, quien ha estado a mi lado de manera constante, demostrándome que el tiempo no es un impedimento para seguir adelante. De ti aprendí que nunca es tarde.

Gabriela Alexandra Murgueitio Segovia

UNIVERSIDAD TÉCNICA DE COTOPAXI

FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y ECONÓMICAS

TÍTULO: “CULTURA Y COMPORTAMIENTO ORGANIZACIONAL EN LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO OCCIDENTAL, DE LA CIUDAD DE LATACUNGA”.

Autora: Murgueitio Segovia Gabriela Alexandra

RESUMEN

En la actualidad, las organizaciones se enfrentan a un cambio constante, en el cual la cultura organizacional juega un papel importante para entender el comportamiento de los individuos que forman parte de la organización. Por ello, analizar y fortalecer los elementos y características culturales resulta esencial para mejorar el bienestar y promover el desarrollo y crecimiento de la Cooperativa Occidental, ubicada en la ciudad de Latacunga.

El presente trabajo de investigación, titulado "Cultura y Comportamiento Organizacional en la Cooperativa Occidental de la ciudad de Latacunga", tuvo como objetivo principal el desarrollo de un plan general de cultura y comportamiento organizacional para la Cooperativa Occidental. Se utilizó un enfoque cuantitativo y descriptivo, analizando los datos numéricos recolectados para determinar la situación actual de la cooperativa en cuanto a su cultura organizacional.

Para llevar a cabo la investigación, se utilizó el Test de Denison y el Test de Satisfacción Laboral SL-ARG. A través del análisis estadístico de Spearman, se identificaron las correlaciones positivamente altas, positivamente moderadas y negativas de acuerdo a las dimensiones establecidas en la escala de Likert. A pesar de que la muestra fue pequeña, compuesta por 8 trabajadores de la sucursal en la ciudad de Latacunga, es importante mencionar que se aplicó el coeficiente Alfa de Cronbach en el software SPSS para validar la fiabilidad del instrumento, obteniendo un valor de 0,82.

La investigación logró determinar los factores clave para el desarrollo de estrategias y la generación del plan General de Cultura y Comportamiento Organizacional, con el propósito de contribuir de manera significativa a la Cooperativa Occidental.

Palabras clave: Cultura Organizacional, comportamiento organizacional, cooperativa.

TECHNICAL UNIVERSITY OF COTOPAXI

FACULTY OF ADMINISTRATIVE AND ECONOMIC SCIENCES BUSINESS ADMINISTRATION

TITLE: "ORGANIZATIONAL CULTURE AND BEHAVIOR IN THE COOPERATIVE OF SAVINGS AND CREDIT OCCIDENTAL, IN THE CITY OF LATACUNGA".

Author: Murgueitio Segovia Gabriela Alexandra

ABSTRACT

Analyzing and strengthening the cultural elements and characteristics is essential to improve the well-being and promote the development and growth of the Occidental Cooperative, located in the city of Latacunga.

The research work, entitled "Culture and Organizational Behavior in the Occidental Cooperative of the City of Latacunga" has as its main objective to develop a general plan of culture and used, analyzing the collected numerical data to determine the current situation of the cooperative in terms of its organizational culture. The research used the Denison Test and the Job Satisfaction Test SL-ARG. The Spearman's statistical analysis identified, positively high, positively moderate, and negative correlations according to the dimensions established in the Likert scale. Even though the sample was small, consisting of 8 workers from the branch in the city of Latacunga, it is important to mention that Cronbach's Alpha coefficient was applied in the SPSS software to validate the reliability of the instrument, obtaining a value of 0, 82. To make a meaningful contribution to the Occidental Cooperative, the inquiry identified the critical elements for the creation of strategies and the General Plan of Culture and Organizational Behavior.

Key words: Organizational culture, Keywords: Organizational Culture, organizational behavior, strategic values.

AVAL DE TRADUCCIÓN

En calidad de Docente del Idioma Inglés del Centro de Idiomas de la Universidad Técnica de Cotopaxi; en forma legal **CERTIFICO** que:

La traducción del resumen al idioma Inglés del proyecto de investigación cuyo título versa: “**CULTURA Y COMPORTAMIENTO ORGANIZACIONAL DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO OCCIDENTAL DE LA CIUDAD DE LATACUNGA**” presentado por: **Gabriela Alexandra Murgueitio Segovia**, egresada de la Carrera de: **Administración de Empresas**, perteneciente a la **Facultad de Ciencias Administrativas y Económicas**, lo realizó bajo mi supervisión y cumple con una correcta estructura gramatical del Idioma.

Es todo cuanto puedo certificar en honor a la verdad y autorizo al peticionario hacer uso del presente aval para los fines académicos legales.

Latacunga, agosto del 2023

Atentamente,

**TANIA
ELIZABETH
ALVEAR
JIMENEZ**

Firmado
digitalmente por
TANIA ELIZABETH
ALVEAR JIMENEZ
Fecha: 2023.08.25
13:26:29 -05'00'

Mg. Tania Alvear Jiménez
DOCENTE CENTRO DE IDIOMAS-UTC
CI: 0503231763

ÍNDICE GENERAL

DECLARACIÓN DE AUTORÍA	ii
AVAL DEL TUTOR DE PROYECTO DE INVESTIGACIÓN	iii
APROBACIÓN DEL TRIBUNAL DE TITULACIÓN	iv
AGRADECIMIENTO	v
DEDICATORIA	vi
RESUMEN	vii
ABSTRACT.....	viii
1. INFORMACIÓN GENERAL.....	1
2. JUSTIFICACIÓN DEL PROYECTO	2
3. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	4
3.1. Pregunta de investigación:	6
3.2. Objetivos	7
3.2.1. Objetivo General:	7
3.2.2. Objetivos Específicos:.....	7
3.2.2. Actividades y tareas de acuerdo a los objetivos planteados	8
3.3. Beneficiarios del Proyecto	9
4. ANTECEDENTES DE INVESTIGACIÓN	9
5. MARCO TEÓRICO.....	13
5.1. Administración.....	13

5.1.1. Definición.....	13
5.2. Cultura.....	13
5.2.1. Definición	13
5.3. Cultura Organizacional	14
5.3.1. Definición	14
5.3.2. Elementos de la Cultura Organizacional	15
5.3.3. Características	16
5.3.4. Tipos de Cultura Organizacional.....	17
5.4. Comportamiento Organizacional	19
5.4.1. Definición	19
5.4.2. Elementos	20
5.4.3. Características	21
5.5. Desempeño laboral.....	22
6. METODOLOGÍA DE INVESTIGACIÓN.....	24
6.1. Diseño Metodológico de la Investigación.....	24
6.2. Alcance o Tipo de investigación.....	25
6.2.1. Niveles de Investigación	25
6.3. Modalidad	28
6.4. Técnicas e Instrumentos.....	28
6.4.1. Población y Muestra	32

6.4.2.	Validación del instrumento	33
6.5.	Análisis y discusión de los resultados.....	34
6.5.1.	Método de Spearman	35
7.	PROPUESTA.....	54
7.1.	Descripción de la Cooperativa Occidental Ltda.	54
7.1.1.	Historia	55
7.1.2.	Misión.....	56
7.1.3.	Visión	56
7.1.4.	Valores corporativos.....	56
7.2.	Organigrama Estructural – Niveles jerárquicos	57
7.3.	Análisis FODA.....	57
7.3.1.	Matriz FODA	57
8.	CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	65
8.1.	Conclusiones	65
8.2.	Recomendaciones	66
	BIBLIOGRAFÍA	67
	ANEXOS	75

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 <i>Actividades y tareas de acuerdo a los objetivos planteados.</i>	8
Tabla 2 <i>Características de la Cultura Organizacional.</i>	17
Tabla 3 <i>Características del comportamiento organizacional según Askue.</i>	21
Tabla 4 <i>Dimensiones de la Cultura vs. Comportamiento Organizacional.</i>	30
Tabla 5 <i>Escala de Likert.</i>	30
Tabla 6 <i>Población en estudio.</i>	33
Tabla 7 <i>Porcentaje de Fiabilidad.</i>	34
Tabla 8 <i>Método Spearman.</i>	35
Tabla 9 <i>Alineación de objetivos.</i>	36
Tabla 10 <i>Nivel de disposición de la información.</i>	37
Tabla 11 <i>Relación de directivos - empleados.</i>	38
Tabla 12 <i>Fomento directo con los clientes.</i>	39
Tabla 13 <i>Fomento de relaciones positivas.</i>	40
Tabla 14 <i>Desarrollo de capacidades para coordinar proyectos.</i>	41
Tabla 15 <i>Invertir en el desarrollo de capacidades.</i>	42
Tabla 16 <i>Definir la comunicación.</i>	43
Tabla 17 <i>Orientación al cambio.</i>	44
Tabla 18 <i>Capacidad para coordinar actividades.</i>	45
Tabla 19 <i>Fijar objetivos en el trabajo.</i>	46

Tabla 20 <i>Visión compartida.</i>	47
Tabla 21 <i>Fomento de relaciones positivas.</i>	48
Tabla 22 <i>Correlación de la cultura con el comportamiento organizacional.</i>	49
Tabla 23 <i>Información de la Cooperativa Occidental Latacunga Ltda.</i>	54
Tabla 24 <i>Matriz FODA de la COAC Occidental.</i>	57
Tabla 25 <i>Matriz FODA - CRUZADA.</i>	58
Tabla 26 <i>Plan estratégico de la Cooperativa Occidental Latacunga Ltda.</i>	61
Tabla 27 <i>Plan de procesos de las estrategias para la Cooperativa Occidental Latacunga.</i>	63

ÍNDICE DE GRAFICOS

Gráfico 1 <i>Gestión de desempeño laboral.</i>	22
Gráfico 2 <i>Comportamiento organizacional.</i>	51
Gráfico 3 <i>Logo Cooperativa Occidental.</i>	55
Gráfico 4 <i>Valores corporativos.</i>	56
Gráfico 5 <i>Organigrama Funcional.</i>	57
Gráfico 6 <i>Estrategias en función a resultados obtenidos.</i>	60

1. INFORMACIÓN GENERAL

Título del Proyecto

“Cultura y Comportamiento Organizacional en la Cooperativa Occidental en la ciudad de Latacunga”

Fecha de Inicio: Abril 2022

Fecha de Finalización: Agosto 2023

Lugar de Ejecución: Cotopaxi – Latacunga – Ecuador

Facultad de Auspicio: Ciencias Administrativas y Económicas

Carrera que Auspicia: Administración de Empresas

Equipo de Trabajo:

Tutor:

Dr. Edwin Vásquez Erazo PhD CC: 1001303997

Estudiante:

Gabriela Alexandra Murgueitio Segovia CC: 055037122-3

Área de Conocimiento: Administración

Línea de Investigación:

Administración y Economía para el Desarrollo Humano y Social

Sub línea de Investigación de la Carrera:

Estrategias Administrativas, productividad y emprendimiento

2. JUSTIFICACIÓN DEL PROYECTO

Como indica Maiquiza, “La cultura organizacional de una empresa es importante, ya que refleja las creencias inconscientes del grupo, a partir de lo que sienten y piensan los empleados” (2014, p.24). Esto permite dirigir sus decisiones, definir las acciones a partir de una cultura de servicio fuerte y sostenida, lo que ayudara a atraer más a sus clientes teniendo una mayor sostenibilidad con el pasar de los años.

Según Zambrano. Para varios estudiosos del tema: “Dado el entorno cambiante en el que operan las organizaciones actualmente, resulta importante llevar a cabo investigaciones previas que generen un conocimiento base en cuanto al comportamiento organizacional con el propósito de que se efectúe de manera eficiente la operación de actividades, procesos y prestación de servicio en las empresas.” (2019, p.17)

La relevancia teórica y práctica en referencia a los conceptos de la variable de cultura y comportamiento organizacional, da continuidad a la realización de un diagnóstico situacional en la cooperativa que busca identificar las fortalezas y debilidades existentes, así como las oportunidades y amenazas.

Además, para el crecimiento y fortalecimiento de la Cooperativa Occidental, debe existir una cultura organizacional con expectativas, valores y actitudes compartidas por todos los integrantes, grupos y procesos organizativos en un entorno organizacional, que aportan de manera significativa, tengan buenos resultados y presten un servicio de buena calidad al cliente.

En relación a esto, es importante comprender las características y elementos de la cultura organizacional en la Cooperativa Occidental, ya que su particularidad manifiesta la conducta de sus miembros. Estos aspectos tienen un impacto significativo en el comportamiento y la identificación de los elementos de la dinámica organizacional. Considerando esta perspectiva, la variable analizada será empleada para desarrollar un plan de trabajo que fomente prácticas e interacciones en un marco definido para cada una de las dimensiones.

Por lo expuesto, se hace necesario la implementación de un Plan General de cultura organizacional que mejore el comportamiento de los miembros y sea una solución óptima a los problemas de entorno laboral, desmotivación, interacción personal, liderazgo.

3. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

A nivel mundial, En la Encuesta Anual de Cultura 2021 (GLOBAL CULTURE SURVEY), realizada por varias consultoras o empresas especializadas en recursos humanos y gestión empresarial sobre la cultura organizacional a más de 3000 directivos y trabajadores, arrojan resultados que proyectan que la cultura organizacional como un factor de éxito en la historia de la pandemia ya que:

Consideraron que sus organizaciones tuvieron la capacidad de adaptarse rápida y efectivamente a la disrupción generada por la pandemia, el 81% considera también que la cultura es una fuente de ventaja competitiva, el 83% indicó que la cultura ocupa un lugar primordial en su agenda de liderazgo, el 85% dijo que el comportamiento de las personas en su empresa es consistente con los valores transmitidos por la organización, y el 88% consideró que la cultura de su empresa es el principal factor que posibilitó las iniciativas de cambio fueran exitosas. (Rosa, 2021, p.1)

Es importante tomar en cuenta que muchas de las organizaciones creen que su cultura es su mayor fortaleza, lo cual nos lleva a creer que sus líderes o autoridades enfrentan los desafíos de manera correcta al empoderar al empleado con la cultura organizacional, pues, esto les ha generado una idea de ventaja competitiva al máximo nivel dentro de la lucha constante contra las barreras que se puedan generar, como lo fue el Covid-19.

Cabe recalcar la importancia de la cultura organizacional, puesto que las deficiencias de esta pueden generar desaliento en sus empleados debido a que afecta directamente en su desempeño y disminuye la productividad laboral.

En el Ecuador, según el estudio titulado "Proyecto Happiness" presentado en la Revista Líderes, el cual encuestó a 1034 trabajadores, se desprende que: "Un 56% de los empleados en Ecuador es feliz laboralmente" (2015, p.1).

No obstante, este resultado sugiere que el proyecto no ha alcanzado su máximo potencial; el informe identifica diversos factores que influyen en la creación de un entorno laboral positivo; entre estos factores se encuentran la remuneración insuficiente, la falta de autonomía en las labores, la ausencia de reconocimiento y la presencia de tensiones. Estos elementos tienen un impacto directo en la productividad y ejercen influencia sobre el ambiente en el lugar de trabajo, generando así un sentimiento de descontento entre los empleados.

De acuerdo a Margarita Álvarez experta en talento humano señala que: "Las personas no suelen huir de las organizaciones sino más bien de sus jefes" (2015,p.1); lo cual incide en como se siente el trabajador, por tal razón se considera importante fomentar una cultura en la cual los líderes se enfoquen de manera integrativa; en la que más allá de los resultados prioricen el capital humano y se tome una motivación intrínseca dentro de la organización.

La presente investigación se llevó a cabo en la Cooperativa Occidental, ubicada en el cantón Latacunga, provincia de Cotopaxi. Durante el estudio, se identificó un manejo limitado de la cultura y el comportamiento organizacional, lo que restringe el desarrollo y logro de los objetivos estratégicos debido a la falta de compromiso por parte de los miembros.

En este contexto, las investigaciones sobre la cultura organizacional dentro

de la Cooperativa Occidental deberían ser un factor imprescindible, ya que tiene que ver directamente con el desempeño laboral. Sin embargo, no se han realizado investigaciones que tomen en cuenta la alineación de los valores con la misión y visión institucional con los objetivos para crear una cultura organizacional sólida. Por el contrario, si no se han definido claramente los valores, la cooperativa se enfrenta a obstáculos que impiden el desarrollo de un ambiente laboral.

Además, los comportamientos y estructuras de la empresa, en sus interacciones entre el talento humano y sus recursos, se encuentran con obstáculos en el camino; estos están principalmente relacionados con el comportamiento y las competencias del personal, lo cual repercute de manera positiva o negativa en el desempeño de la organización.

Esta situación presenta diversos desafíos relacionados con el comportamiento de los trabajadores, que pueden afectar negativamente el rendimiento organizacional y la satisfacción de los miembros.

Ante esta problemática, resulta imprescindible analizar y comprender de qué manera la implementación de un plan de cultura organizacional puede mejorar el comportamiento de los trabajadores, ya que, según los resultados están por debajo debido a la opinión de los trabajadores.

3.1.Pregunta de investigación:

¿De qué manera la implementación de un plan de cultura organizacional mejorará el comportamiento de los trabajadores de la Cooperativa Occidental, de la ciudad de Latacunga?

3.2.Objetivos

3.2.1. Objetivo General:

Desarrollar un plan general de cultura y comportamiento organizacional para la Cooperativa Occidental, en la ciudad de Latacunga.

3.2.2. Objetivos Específicos:

- Analizar los conceptos teóricos de la variable cultura, comportamiento organizacional y desempeño laboral.
- Diagnosticar la situación actual de la cultura organizacional y comportamiento en la Cooperativa Occidental de la ciudad de Latacunga.
- Diseñar estrategias que contribuyan al desarrollo de un Plan General de Cultura y Comportamiento Organizacional en la Cooperativa Occidental de la ciudad de Latacunga.

3.2.2. Actividades y tareas de acuerdo a los objetivos planteados

Tabla 1

Actividades y tareas de acuerdo a los objetivos planteados.

Objetivo Específico	Actividades	Cronograma	Productos
<p>Objetivo 1 Analizar los conceptos teóricos de la variable cultura, comportamiento organizacional, desempeño laboral.</p>	<p>Investigar fuentes bibliográficas sobre el tema. Examinar investigaciones previas realizadas tanto a nivel internacional, nacional y local.</p>	<p>Abril 2023 – Agosto 2023</p>	<p>Marco teorico o referencial.</p>
<p>Objetivo 2 Diagnosticar la situación actual de la cultura organizacional y comportamiento en la Cooperativa Occidental de la ciudad de Latacunga.</p>	<p>Aplicación de encuesta a los integrantes de la cooperativa. Interpretar los datos recopilados de los colaboradores. Obetencion de los resultados.</p>	<p>Abril 2023 – Agosto 2023</p>	<p>FODA Diagnostico Situacional.</p>
<p>Objetivo 3 Diseñar estrategias que contribuyan al desarrollo de un Plan General de Cultura y Comportamiento Organizacional en la cooperativa Occidental.</p>	<p>Selección de correlación negativa. Desarrollo de estrategias</p>	<p>Abril 2023 – Agosto 2023</p>	<p>Estrategias, Plan general de cultura y comportamiento organizacional cooperativa Occidental sede Latacunga.</p>

Nota. Elaboración propia.

3.3. Beneficiarios del Proyecto

Los beneficiarios directos de este proyecto son 8 trabajadores que ocupan diversos cargos en la Cooperativa Occidental del cantón Latacunga.

4. ANTECEDENTES DE INVESTIGACIÓN

Es importante investigar que motiva a las personas a tomar actitudes, expectativas, creencias, racionalidades y aptitudes comunes a los demás trabajadores laboral y personalmente respecto a la cultura organizacional que la distingue de las demás.

Según Carrillo, la cultura organizacional:

Tiene sus raíces a lo largo de la historia a través de las experiencias y vivencias pasadas en la organización, por lo que las cooperativas de ahorro y crédito en Ecuador extrajeron lecciones previamente de sus historias con el fin de superar las situaciones de crisis externas y afrontar cambios logrando resultados financieros favorables. (2019, p.173)

En esta investigación se aplicó la metodología de Felman y Góngora la cual determina la cultura organizacional y establece relaciones con las variables de desempeño financiero, con el propósito de estudiar aspectos que tengan relación con el mismo, además del clima organizacional.

Esta investigación además de los aportes teóricos y empíricos, se apoyó en técnicas y herramientas estadísticas descriptivas e inferenciales de datos, cuyo tratamiento se realizó en las bases de datos SPSS [Producto de estadística y solución de servicio]. Por lo que se obtuvo como resultado que, la industria de las cooperativas de ahorro y préstamo en Ecuador prevalece la cultura organizacional

integrativa y exigente con una alta orientación hacia los resultados; se ha establecido que el índice de frustración es bajo, y la cultura dominante esperada en el sector es positiva y favorable hacia los resultados.

Según Vesga, el cambio organizacional es:

La modificación de los procedimientos y tareas llevados a cabo por las personas en la organización, con lo cual se genera un impacto sociocultural significativo para promover además un adecuado desempeño laboral que aumente la satisfacción tanto del individuo como del grupo y se logra mayor rentabilidad en la organización. (2020, p.22)

El objetivo de este estudio fue examinar cómo la cultura organizacional y la disposición hacia el cambio están relacionadas. Se trata de una investigación empírica que, de acuerdo al objetivo de investigación, se alinea con una estrategia asociativa, llevada a cabo mediante un enfoque predictivo y un diseño correlacional sencillo.

Para Padilla & Soliz, refiere que: “La COAC Jardín Azuayo, es una institución financiera, que tiene más de 20 años al servicio del Ecuador, según las SEPS y se encuentra en el segmento 1” (2022, p.8).

El trabajo de la investigación se desarrolló con el objetivo de analizar el comportamiento de la organización y su incidencia en la rentabilidad financiera con el fin de tomar las mejores decisiones al momento de realizar su gestión administrativa.

Mientras que la metodología se basó en un método analítico, cuantitativo, con fundamento científico donde obtuvo como resultado que si cuentan con un

apoyo de la alta gerencia y el análisis del comportamiento organizacional es muy importante por lo que los empleados son evaluados constantemente. (Soliz, 2022, p.33)

En su investigación Altuna, indica que desarrollo un: “Planteamiento de un enfoque estratégico para la estructuración de la cultura empresarial en una entidad gremial mediante un esquema de acción” (2017, p.58)

El objetivo fue identificar los inconvenientes que tiene actualmente la institución y poner en marcha acciones de mejora en los procesos y el servicio que ofrece a sus socios; en cuanto a la metodología que se utilizó en el trabajo investigativo fue a partir de la implementación de una encuesta enfocada en el modelo de Ricardo Matamala en la que se identificó como resultado que a los trabajadores tienen una cultura responsable caracterizada además de identificarse que la misma tiene que desarrollar una cultura competitiva centrada en mejorar a su personal y así optar por establecer como propuesta un plan de acción a partir de identificar que es necesario que la misma desarrolle una cultura competitiva.

En las instituciones de educación superior de la provincia de Cotopaxi, la cultura organizacional es fundamental para garantizar la calidad. La presente investigación propone un Modelo de Comportamiento Organizacional por Competencias, el cual se centra en la premisa de que la misma persona es la que va autoconstruyendo su aprendizaje a través de la interacción social. (Cardenas, 2016, p.52)

Se considera un modelo sustentado en siete valores fundamentales y en el establecimiento de cinco ejes estratégicos, de donde se originan líneas de acción

específicas. El propósito de este estudio es brindar apoyo a las instituciones de educación superior de la provincia de Cotopaxi, mediante la identificación de las causas subyacentes de los problemas que están estrechamente vinculadas con el comportamiento del talento humano. Esto permitirá visualizar que es viable realizar los cambios necesarios para responder a las demandas de la sociedad actual; logrando fomentar en sus colaboradores capacidades de comunicación, empatía, organización, ayudar a otros y, especialmente, asumir el control y la responsabilidad de su trabajo para alcanzar el éxito (Cárdenas, 2016, p.2).

Por lo antes expuesto, la importancia de la cultura organizacional en toda organización, ya que constituye el pilar fundamental para el cumplimiento de los objetivos y valores estratégicos y culturales, el ambiente de trabajo que dan vida a las organizaciones, definen la cultura organizacional, las estructuras y sistemas de su funcionamiento, integración, productividad y éxitos esperados.

5. MARCO TEÓRICO

5.1.Administración

5.1.1. Definición

De acuerdo con la Universidad Católica Boliviana San Pablo Bolivia, hoy en día:

La administración va más allá de desarrollar el proceso administrativo puesto que su función también radica en diseñar y mantener un entorno donde las personas trabajen conjuntamente y aprovechen los recursos disponibles para alcanzar eficientemente las metas establecidas. (2015, p.60)

En este contexto, se puede deducir que la administración es el conjunto de actividades que se interrelacionan con las personas las cuales son de suma importancia para el entorno organizacional.

5.2.Cultura

5.2.1. Definición

Según Harris, indica que:

La cultura en una sociedad abarca un conjunto de tradiciones y estilos de vida que las personas adquieren y aprenden socialmente. Esto se da a partir de patrones repetitivos que están arraigados en la mentalidad colectiva, afectando las emociones y el comportamiento de sus integrantes. (2013, p.3)

5.3.Cultura Organizacional

5.3.1. Definición

A fin de entender la complejidad de la cultura organizacional, se enuncian las siguientes definiciones:

Para Gutiérrez, se refiere a:

Todos los elementos y comportamientos adoptados por los líderes de una organización, sirven como modelo para fortalecer los valores, principios y creencias dentro de la estructura de la organización. Estos elementos también están vinculados al desempeño y éxito de la organización. (2018, p. 2)

“La cultura organizacional de una empresa se establece mediante los valores, principios, tradiciones y métodos compartidos entre sus miembros, creando una identidad única y distintiva en comparación con otras organizaciones” (Robbins, 2018, p.7).

Para Sanabria, la Cultura organizacional se define como: “Aquel medio que guía a los miembros de una organización para cumplir con los objetivos y brindar una dirección, la cual les permita tener un desempeño adecuado de acuerdo con la visualización de la empresa” (2019, p. 1).

Cada una de las definiciones enunciadas sobre cultura organizacional enfatizan la importancia que tienen las organizaciones de definir los valores corporativos, el comportamiento humano y las prácticas organizacionales en el ámbito empresarial. La dinámica de vincular hechos sociales con hechos antropológicos, ponen de manifiesto en lo social la creencia en los mitos, ritos, historia, hábitos, costumbres y normas de interacción social; y en lo antropológico,

pautas de comportamiento, conductas y lenguaje que cada organización construye con responsabilidad y compromiso.

Con la cultura organizacional, toda entidad construye su identidad, y su carta de presentación que se exterioriza a las demás personas por la interacción socio empresarial, por las prácticas corporativas que generan confianza de los empleados, accionistas, clientes, sociedad, proveedores, distribuidores de servicios, para conducir hacia la construcción de una cultura organizacional sólida y fortalecida, con su identidad y cohesión social; es decir, constituye las características propias de las organizaciones.

5.3.2. Elementos de la Cultura Organizacional

La cultura organizacional es un aspecto crucial en toda empresa u organización, ya que influye en su esencia, define la mentalidad y las prácticas que guían su funcionamiento. Para comprender su impacto, es fundamental considerar cuatro elementos principales que dan forma a la cultura: la interacción social entre los miembros, la identidad compartida que los une, la cohesión del grupo y la influencia del entorno organizacional en el cual operan.

Según Mena, señala algunos elementos entre los que se describen los siguientes:

- a) **Valores:** se considera como una pauta que orienta las acciones y la conducta de los miembros de una organización ante circunstancias determinadas donde debe decidirse un curso de acción.

- b) Costumbres: son hábitos que tiene una persona o un grupo de individuos dentro de una organización en la que le otorgan características especiales.
- c) Ritos: son procedimientos o acciones que se repiten con el fin de reforzar las cualidades fundamentales de la entidad.
- d) Historias: son aquellos cuentos o anécdotas, en el cual narran acerca de hechos pertinentes a los fundadores, cuya función principal es plasmar el pasado y el presente en la empresa. (2019, p. 39)

5.3.3. Características

La cultura organizacional se caracteriza por ser la identidad de una organización; la cual describe quienes son sus integrantes, cómo se relacionan entre sí, las reglas de comportamiento que deben ejecutar dentro y fuera de la organización, práctica de valores y fomento de la productividad en el trabajo.

Según Robbins, hay siete atributos que reflejan la cultura organizacional, estos se describen a continuación:

Tabla 2*Características de la Cultura Organizacional.*

Característica	Detalle
Creatividad y aceptación al correr riesgos	Alentar a los empleados a ser creativos y valientes en la toma de decisiones.
Cuidado al detalle	Exista precisión, habilidad analítica y atención al cliente.
Atención a los resultados	Prevalecer por parte de la alta gerencia el cumplimiento de metas de la manera que se de mayor importancia ante las técnica y procedimiento que se utilizo para lograrlo.
Direccionamiento a las personas	A nivel de toma de decisiones se refleja el impacto de los resultados que tienen los miembros de la organización.
Enfasis trabajo en equipo	Dar preferencia a las actividades laborales que se desarrollen de manera grupal.
Agresividad	Convertir a las personas en ser más osadas, competitivas y no despreocupadas.
Estabilidad	Mantener el equilibrio en las diferentes actividades y el estado en que se encuentran las cosas.

Nota. Fuente: Robbins (2004, pp. 7-9).

5.3.4. Tipos de Cultura Organizacional

De acuerdo a la investigación realizada por López, tomado de Harrison Roger de la revista de Harvard Business Review, describe 4 tipos de cultura organizacional según la mentalidad predominante de una empresa:

- a) Cultura organizacional orientada hacia el poder. - La organización busca dominar, controlar los procesos y vencer los obstáculos. La autoridad debe tener amplios conocimientos y ser muy competente para sacar adelante a la organización, ejercer un buen liderazgo.
- b) Cultura organizacional orientada hacia la persona. - La organización busca atender las necesidades de los funcionarios. Valora a sus funcionarios, sus necesidades y los aportes que pueden dar. Ejerce poder orientado a los intereses de los colaboradores, promover una comunicación interna.

- c) Cultura organizacional orientada hacia las normas. - La organización se apoya en los procedimientos operativos, a las reglas que se deben cumplir, a las estrategias impuestas por la organización. La planificación del trabajo sigue una línea en todo momento.
- d) Cultura organizacional orientada hacia la resolución de problemas. - La organización se centra en los resultados numéricos y en una correcta planificación para el desarrollo de las tareas y toma de decisiones estratégicas, ajustada a sus objetivos, a las necesidades de la organización. (2020, p.5)

Según Punina, tomado de Sethia y Von Glinow (1985) considera los siguientes tipos de cultura organizacional:

- a) Cultura organizacional apática. - La organización crea un ambiente de indiferencia, se enfoca en un liderazgo estricto, no hay interacción entre los niveles de jerarquía, busca evitar disputas y da prioridad a los sistemas de supervisión por encima de las equivocaciones.
- b) Cultura organizacional paternalista. - La organización se preocupa por sus colaboradores, se sientan gustosos y satisfechos. Existe una actitud paternalista hacia los funcionarios, a quienes se les facilita las cosas, y las demandas o exigencias disminuyen el desempeño por falta de motivación.
- c) Cultura organizacional exigente. - La organización busca resultados y buen desempeño, no se preocupa por el bienestar personal, las expectativas son altas, y la dinámica de trabajo es desgastante y pocos colaboradores permanecen en sus puestos de trabajo.

- d) Cultura organizacional integrativa. - La organización tiene una clara inclinación hacia el factor humano y la consecución de metas, siendo más activas y enfrentando sin dificultad las transformaciones tanto dentro como fuera de la entidad. (2019, p.20)

5.4.Comportamiento Organizacional

5.4.1. Definición

Según Alles, el comportamiento organizacional es:

La interacción en diversos roles, desde empleados hasta jefes o directivos, e incluso pueden desempeñar las dos funciones; estos roles dan lugar a comportamientos determinados, los cuales pueden variar según las circunstancias y funciones desempeñadas. La comprensión y análisis de todos estos comportamientos, motivos e interrelaciones, forman parte del estudio del comportamiento organizacional en su totalidad. (2017, p.23)

Para Chiavenato, es una disciplina que:

Investiga interacciones y conductas de las personas dentro de una organización: es decir se centra en comprender cómo los individuos se comportan, interactúan entre sí dentro del contexto empresarial, con el propósito de aplicar dichos conocimientos adquiridos para la mejora de la organización. (2019, p.1)

De acuerdo con Cevallos, el Comportamiento Organizacional se considera como: “Una herramienta que estudia el comportamiento de la organización y el impacto que genera en los individuos, grupos y estructuras; además, de que aplica este conocimiento para mejorar la efectividad organizacional” (2010, p.34).

Lo importante es que se debe destacar la visión del comportamiento organizacional depende la cultura y los valores en las organizaciones; así como cumplimiento de los objetivos dentro del contexto organizacional, el cual predice, controla, y mejora la gestión del capital humano; los capacita y los forma en el rol de su puesto de trabajo.

5.4.2. Elementos

Goldman Kurt, enuncia los cinco elementos de la dinámica en las organizaciones: los individuos, la configuración de la organización, la tecnología empleada, el entorno social y el medio ambiente; cuya interrelación lleva alcanzar los objetivos a corto o largo plazo desarrollo continuo, colaborativo de la fuerza de trabajo.

- a) Personas, en los albores del siglo XXI, la preparación profesional de las personas pone de manifiesto el sinnúmero de oportunidades para acceder a un puesto laboral, su enrolamiento y compromiso con la organización.
- b) Estructura organizacional, tienen que ver directamente con el trabajo que va a desempeñar, la forma como debe coordinar con el resto del equipo de trabajo, si no se logra, aparecen los problemas de coordinación, negociación y toma efectiva de decisiones.
- c) Tecnología disponible, en relación a la conectividad y automatización de las actividades laborales, depende en un alto grado de implementación de las herramientas tecnológicas; así mismo, del dominio en su manejo.

- d) El sistema social, aumenta o disminuye la cooperación y satisfacción de los empleados; de los incentivos y recompensas será el grado de promoción o al estancamiento en su desarrollo laboral.
- e) El entorno, respecto al contexto interno y externo en el que se desarrollan, afecta significativamente en las actitudes de las personas y en sus condiciones de realizar el trabajo; puesto que depende de cómo el trabajador se adapte a su entorno. (2013, p.13)

5.4.3. Características

Para Azkue, los principales puntos que definen el comportamiento organizacional se sintetizan en el esquema que se presenta a continuación:

Tabla 3

Características del comportamiento organizacional según Askue.

Característica	Detalle:
Descripción del ambiente.	Ver el comportamiento de las personas en diversas áreas de la organización considerando una perspectiva tanto general como grupal e individual.
Comprensión de la situación.	Recolectar datos cuantificables que puedan ser analizados para identificar posibles problemáticas y discrepancias relacionadas con la cultura organizacional.
Planificación.	Diseñar un plan o estrategia detallada que permita abordar y resolver de manera efectiva situaciones de conflicto o problemas que puedan surgir entre los empleados
Monitoreo.	Realizar una evaluación periódica y detallada del progreso del plan y los resultados obtenidos entre los empleados, utilizando diversas vías de comunicación y aprovechando herramientas tecnológicas que optimicen la eficacia y fluidez del proceso en la comunicación interna. (2017, p.6)

Nota. Fuente: Comportamiento Organizacional de Askue (2017)

Según Chiavenato, señala que: “Las unidades para el comportamiento organizacional se clasifican en tres: individual, grupal y organizacional; las cuales se dan a partir de variables que caracterizan de manera individual” (2019, p.17).

5.5. Desempeño laboral

Toda organización evalúa el desempeño laboral de sus trabajadores, aspecto considerado importante, ya que mide el nivel de rendimiento del comportamiento, las habilidades y las competencias individuales de los trabajadores en el puesto de trabajo.

La cultura y el comportamiento organizacional se implementan cuando se lidera con empatía, transparencia y responsabilidad, cuando se introducen normas culturales, propósitos, cuando hay flexibilidad en la forma de trabajar y cuando se tiene experticia en el manejo de la tecnología.

Gráfico 1

Gestión de desempeño laboral.



Nota. Elaboración propia.

El análisis de la conducta laboral aborda el desarrollo organizacional, que motiva a la práctica de valores, la misión institucional, la conformación de equipos de trabajo especializados y claramente diferenciados, para modificar el desempeño

laboral al que aspira alcanzar la empresa; más no, hacia el beneficio del trabajador. Las condiciones laborales, las relaciones y el trabajo de los empleados dependen del ambiente laboral sea este adecuado o inadecuado, sea por el déficit o ausencia de alguno de ellos, sea la conducta laboral ajustada o desajustada.

Según Chiavenato, el desempeño se refiere: “A las conductas o comportamientos notables en los empleados que resultan pertinentes en alcanzar los propósitos establecidos por la organización” (2000, p.59).

En este sentido, existen una variedad de técnicas que se aplican para evaluar el desempeño laboral, cada una con el principal objetivo de identificar la eficacia y eficiencia con que se desenvuelven los trabajadores; para identificar oportunidades de mejora en la productividad y en el rendimiento.

6. METODOLOGÍA DE INVESTIGACIÓN

El presente trabajo investigativo se sustenta en una metodología que combina tanto el enfoque cuantitativo como el cualitativo. Este enfoque dual se enfoca no solo en la cuantificación de datos y resultados, sino también en la exploración en profundidad de la cultura y el comportamiento organizacional en el contexto de la Cooperativa Occidental en la ciudad de Latacunga. A través de esta metodología, se busca arrojar luz sobre las complejas interacciones que definen el funcionamiento interno de la cooperativa, permitiendo así un análisis integral y enriquecedor.

6.1. Diseño Metodológico de la Investigación

Cuantitativa

Para Monje, la investigación cuantitativa se define como:

La capacidad de medir fenómenos es decir “dar un valor numérico”, e implementar técnicas estadísticas para analizar los datos obtenidos, su objetivo está en explicar, describir y controlar de manera objetiva las ocurrencias y causas de los fenómenos a partir del descubrimiento de las mismas sustentando las conclusiones acerca del uso riguroso de la cuantificación, ya sea en la recolección de resultados como en procedimiento, análisis e interpretación. (2011, p.12)

Para Neill & Cortez, la investigación cuantitativa: “Es un método sistemático de recopilación y análisis de datos provenientes de diversas fuentes, en el cual se emplean herramientas informáticas, técnicas estadísticas y conceptos matemáticos para obtener resultados significativos y precisos” (2018, p.10).

A partir de este enfoque se permite conocer los resultados estadísticamente significativos que respalden las conclusiones y las recomendaciones en relación a cómo la cultura organizacional puede influir en el comportamiento de los miembros de la cooperativa y, por ende, en su desempeño laboral.

Cualitativa

"La investigación cualitativa es un enfoque valioso que busca comprender la complejidad y profundidad de las experiencias humanas y los significados que las rodean. A través de la exploración detallada de datos no numéricos, como entrevistas, observaciones y análisis de texto, esta metodología permite capturar la riqueza y diversidad de perspectivas. Como expresó Charmaz, la investigación cualitativa nos brinda 'el poder de revelar lo invisible' al explorar contextos y matices, enriqueciendo así nuestra comprensión de fenómenos sociales y psicológicos."

6.2. Alcance o Tipo de investigación

En la presente investigación se utilizará la investigación de tipo exploratoria, y de tipo descriptiva.

6.2.1. Niveles de Investigación

Exploratoria

El nivel de la presente investigación es la exploratoria, es decir por su naturaleza es más flexible, permite desarrollar con más amplitud y dispersión en la exploración de un mayor número de variables, a través de la recolección de datos y conceptos mediante fuentes bibliográficas, registros y cuestionarios.

En la presente investigación debido a la poca información que se tiene sobre los conocimientos y la dinámica interna de la Cooperativa Occidental, se utilizó una herramienta estadística SPSS Statistics da soporte, permite realizar análisis descriptivos como medidas de dispersión, tablas de frecuencia y medidas de tendencia central para los instrumentos utilizados. Con lo que se determina, que es necesario realizar una investigación exploratoria que aproxime al conocimiento y, permita recoger información que ayude al investigador a formular problemas, realizar el estudio y desarrollo de nuevas competencias en la Cooperativa Occidental.

Para Hernandez, la investigación exploratoria ayuda a: “Examinar un tema o problema de investigación poco estudiado; es decir, en el caso de estudio, la cultura organizacional sirva de guía y sea la pauta para el comportamiento y desenvolvimiento dentro de un contexto organizacional por parte de sus integrantes” (2011, p.4).

Es de considerar, la visión global de la cultura organizacional es nueva, y que mayor atención han dado profesionales psicólogos, sociólogos, antropólogos y teóricos filósofos; ahora se ha mostrado un interés en el estudio a nivel de la administración, cuya perspectiva es el de conocer los rasgos más relevantes de la investigación a desarrollar, observar y comprender el comportamiento humano entre la organización y su entorno.

Con la investigación exploratoria se buscó llegar a conocer cómo se halla constituida la Cooperativa Occidental del cantón Latacunga, y obtener de primera mano las percepciones, opiniones y conocimientos internos y externos directos de los actores vinculados con el estudio.

Descriptiva

Este nivel de investigación se aplicó, con el fin de describir las características y elementos de la cultura y comportamiento organizacional, las relaciones de la organización y el desenvolvimiento en el puesto de trabajo; con la recopilación de los datos de las encuestas aplicadas a todo el personal de la Cooperativa Occidental: directivos y empleados con quienes, se pudo determinar los valores corporativos y las estrategias comportamentales de la organización.

Para Guevara, la investigación descriptiva busca:

Definir las características propias de los individuos, grupos y comunidades o cualquier fenómeno y elemento sujeto a evaluación. Al describir se adquiere conocimiento de múltiples partes de un objetivo de estudio. Esta captación sirve para profundizar el conocimiento objetivo y más tarde elaborar ciertos conceptos, leyes y categorías. (2020, p.10)

El estudio descriptivo es un tipo de metodología, con el cual se lleva a describir la población, situación o fenómeno como centro de estudio; de la que se obtiene la información mediante la utilización de técnicas de observación y la aplicación de la encuesta, cuyos resultados se limitan a la medición y descripción de las mismas.

En el hecho de estudio descriptivo se busca especificar, y describir a las personas, grupos que fueron analizados, medidos y evaluados en ciertos componentes comportamentales, de los cuales se puede fundamentar su aplicación.

6.3.Modalidad

Bibliografía o documental

En toda investigación, es necesario obtener la información pertinente; es así que para llevar a cabo el presente estudio, fue necesario extraer de fuentes bibliográficas que resulten útiles porque proporcionan información confiable y verificable para respaldar las ideas y de referencias tomadas de varias definiciones; asimismo para recopilar los datos relacionados con la cultura y comportamiento organizacional de acuerdo a características y elementos que forman parte de las mismas, especialmente en las cooperativas de ahorro y crédito, examinar su impacto al interior de la organización. (Rengifo,2018, p.68)

De campo

Es una investigación de campo porque los investigadores acuden al lugar de los hechos, es decir, a la propia institución, con el fin de recabar información para sustentar los resultados. (Rengifo,2018, p.68)

6.4.Técnicas e Instrumentos

Para Guzmán, “Son un conjunto de herramientas basadas principalmente en la lógica, estas contribuyen a mejorar las habilidades al igual que el facilitar los procedimientos de conceptualización y el enfoque interdisciplinario” (2013, p.18).

Encuesta

En la presente investigación, como técnica a utilizar se realizó una encuesta dirigida al personal directivo de la Cooperativa Occidental, con el fin de establecer el contacto directo con los profesionales.

Se optó por aplicar el test que permite determinar las características de la cultura organizacional de Denison y del test de comportamiento organizacional de las empresas públicas y privadas del Ecuador; con la finalidad de observar bajo diferentes enfoques respecto a la calidad de vida de los trabajadores, considerando la aplicación de estos instrumentos, para efecto del trabajo fueron modificadas y adaptadas para las necesidades del presente trabajo en la Cooperativa Occidental.

Es importante destacar que el cuestionario diseñado por Daniel Denison, mide la cultura organizacional, que según Bonavia, Prado y Barbera, indica que: “Contiene cuatro dimensiones planteadas en el presente modelo son: misión, participación, adaptabilidad y consistencia (2009, p.31); y, para medir el comportamiento organizacional se utilizó la escala de satisfacción laboral SL-ARG propuesta por Ruíz Gómez & Zavaleta Flores, este tiene como objetivo: “Medir la calidad de vida y desempeño de los trabajadores en el lugar de trabajo” (2013, p.43).

Dicho de esta forma, la encuesta consta de 30 ítems que toma en cuenta 4 dimensiones y 12 subdimensiones, las cuales han sido tomadas del cuestionario de Denison para medir la cultura organizacional, y para el comportamiento organizacional se utilizó la escala de satisfacción laboral SL-ARG; donde resume cada pregunta por dimensión y por cada subdimensión con la valoración de la escala de Likert, que es la forma de valoración más utilizada.

Tabla 4*Dimensiones de la Cultura vs. Comportamiento Organizacional.*

Dimensión	Subdimensión	Elementos	Ítems
Implicación	Empoderamiento	2	ítem 1 y 2
	Trabajo en equipo	2	ítem 4 y 5
	Desarrollo de capacidades	2	ítem 6 y 7
	Valores centrales	2	ítem 8 y 9
Consistencia	Acuerdos	1	ítem 10
	Coordinación e integración	2	ítem 11 y 12
Adaptabilidad	Adaptación a nuevas circunstancias	2	ítem 15 y 16
	Enfoque al cliente	2	ítem 17 7 18
	Aprendizaje organizativo	2	ítem 17 y 18
Misión	Dirección y propósitos estratégicos	2	ítem 19 y 20
	Metas y objetivos	1	ítem 21
	Visión	1	ítem 22
Calidad de Vida	Comunicación	1	Ítem 3
	Relaciones Humanas	2	Ítem 23 al 30
	Promoción y Capacitación	2	
	Condiciones de Trabajo	3	

Nota. Fuente: Autor

La adopción de la escala de Likert, es el método de medición de mayor difusión, y que en la presente investigación fue aplicado con el objeto de evaluar la opinión y actitudes de las personas respecto a las variables de investigación.

Tabla 5*Escala de Likert.*

Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
1	2	3	4	5

Nota. Fuente: Rensis Likert.

A continuación, se describe las características de las dimensiones y subdimensiones que han sido consideradas para realizar el análisis de la cultura y el comportamiento organizacional en la Cooperativa Occidental, sucursal Latacunga.

- a. Implicación. - Permite conocer el poder de sus integrantes, cómo están organizados en equipos y sentido de pertenencia y su relación con los objetivos de la Cooperativa Occidental.

- Empoderamiento: los trabajadores demuestran un bajo nivel de autoridad, iniciativa y capacidad para dirigir su propio trabajo.
 - Trabajo en equipo: la organización no depende de los esfuerzos de los trabajadores para alcanzar los objetivos
 - Desarrollo de capacidades: está se encuentra enfocada en emprender actividades al desarrollo competitivo de los colaboradores.
 - Valores centrales: la organización no invierte en el desarrollo de competencias y habilidades de los trabajadores.
- b. Consistencia. - Para recoger la percepción cuanto a la visión compartida y el grado de conformidad y coordinación de las actividades.
- Acuerdos: los trabajadores presentan un bajo nivel de integración interno y visión compartida, a pesar de tener claro las expectativas no existe un buen nivel de acuerdos y capacidad de reconciliación
 - Coordinación e integración: los trabajadores realizan su trabajo en las diferentes áreas y unidades de la organización, no hay trabajo en conjunto para alcanzar objetivos comunes.
- c. Adaptabilidad. - Permite medir el reflejo que el trabajador considera para la integración interna y adaptabilidad externa en la organización
- Orientación al cambio: los trabajadores tienen un bajo nivel de percepción del entorno, y antelación a los cambios futuros.
 - Orientación al cliente: los trabajadores no perciben que la organización guie sus actividades hacia la satisfacción de sus clientes.
- d. Aprendizaje organizativo: el entorno de la organización promueve un nivel aceptable de conocimientos, desarrollo de capacidades e innovaciones.

- e. Misión. - Sitúa el grado en que el trabajador percibe la dirección y los objetivos estratégicos de la organización y su visión hacia el futuro.
 - Dirección y propósitos estratégicos: la organización define la forma como los empleados contribuyen al desarrollo de la organización.
 - Metas y objetivos: la organización tiene dificultad al direccionar el trabajo en equipo.
 - Visión: la perspectiva de los valores e imagen institucional corresponden a la organización del centro matriz, por lo que no tiene una dirección definida de metas y objetivos estratégicos.
- f. Comportamiento Organizacional.
- Calidad de vida a los empleados: se refiere al nivel general de bienestar, satisfacción y equilibrio que experimentan los trabajadores en su entorno laboral y en su vida personal.

6.4.1. Población y Muestra

Se tomará el 100% de la población de la Cooperativa Occidental de la ciudad de Latacunga, por lo cual no es necesario indicar la muestra.

Tabla 6*Población en estudio.*

Descripción	Número	Porcentaje
Jefe de Agencia	1	12,50%
Asesor de Inversiones	1	12,50%
Asesor de Crédito	2	25,00%
Asesor de Cobranza	1	12,50%
Asesor de Información	1	12,50%
Cajero	1	12,50%
Servicios Varios	1	12,50%
Total	8	100%

Nota. Fuente. Cooperativa Occidental.

6.4.2. Validación del instrumento

Según Oviedo y Campo, señala que el Alfa de Cronbach es:

Un indicador utilizado para evaluar la confiabilidad de una escala del tipo de consistencia interna; es decir, ayuda a examinar el grado de correlación entre los ítems de un instrumento, además que permite determinar la fiabilidad del instrumento antes de su aplicación, el cual tendrá valores determinados de la escala de Likert. (2019, p.572)

Para el cálculo de la fiabilidad del instrumento de recolección de datos, se aplicaron los indicadores de Alfa de Cronbach a partir del Excel, con la herramienta SPSS que permite compilar los datos en gran volumen, con los cuales se crearán las tablas para el análisis e interpretación de los resultados correspondientes.

Interpretación:

Utilizando el Alfa de Cronbach se obtuvo una fiabilidad del 0,826, con lo que se valida la herramienta; es decir, la encuesta es definitiva y será implementada para los miembros de la Cooperativa Occidental.

Tabla 7

Porcentaje de Fiabilidad.

Alfa de Cronbach	N de elementos
0,826	30

Nota. Fuente: IBM SPSS Statistics. Elaborado por: Autor.

6.5. Análisis y discusión de los resultados

Para realizar el análisis y discusión de resultados, se deben describir y sintetizar los resultados mediante la utilización del programa estadístico SPSS, se procede a la comprobación con la utilización del método Spearman de acuerdo a las variables cultura y comportamiento organizacional, los aspectos que fueron comprobados y cuáles rechazados.

La discusión es la interpretación de los resultados, la cual da conocimiento de los hechos observados, para relacionarlos con el marco teórico y las variables cultura y comportamiento organizacional, con la escala de medición Likert cuyo razonamiento llevó a la elaboración de la propuesta considerando los niveles de influencia entre las variables de estudio.

6.5.1. Método de Spearman

Para Mondragón, el análisis de correlación: “Es un método estadístico no paramétrico, que pretende examinar la intensidad de asociación entre dos variables cuantitativas” (2014, p.3); a partir de esto se obtiene los siguientes resultados.

Tabla 8

Método Spearman.

Valor Rho (Rango)	Relación
-1	Correlación negativa perfecta
-0.9 a - 0.99	Correlación negativa muy alta
-0.7 a - 0.89	Correlación negativa alta
-0.4 a - 0.69	Correlación negativa moderada
-0.2 a - 0.39	Correlación negativa baja
-0.01 a - 0.19	Correlación negativa muy baja
0	No existe correlación
0.01 a 0.19	Correlación positiva muy baja
0.2 a 0.39	Correlación positiva baja
0.4 a 0.69	Correlación positiva moderada
0.7 a 0.89	Correlación positiva alta
0.9 a 0.99	Correlación positiva muy alta
1	Correlación positiva grande y perfecta

Nota: Se especifica que Rho (-1 a +1). Fuente: Rebollar Campos (2015)

Dentro del análisis e interpretación de los resultados, respecto al estudio de las dos variables, la metodología SPSS y el coeficiente de correlación de Spearman, permite crear tablas cruzadas bidimensionales, las mismas que miden la interacción entre las dos variables: cultura y comportamiento organizacional.

A continuación, se determinan las siguientes preguntas de mayor relevancia en la investigación, por lo cual, tiene mayor incidencia en las variables analizadas.

(Ver anexo 3)

Tabla 9*Alineación de objetivos.*

			1. Las decisiones son habitualmente adaptadas en el nivel que se tiene información.	12. Los objetivos están bien alineados en todos los niveles de jerarquía
Rho de Spearman	1. Las decisiones son habitualmente adaptadas en el nivel que se tiene información.	Coefficiente de correlación Sig. (bilateral)	1,000	,915**
			.	,001
		N	8	8
	12. Los objetivos están bien alineados en todos los niveles de jerarquía	Coefficiente de correlación Sig. (bilateral)	,915**	1,000
			,001	.
		N	8	8

Nota. **. La correlación tiene importancia a un nivel de significancia 0,01(bilateral). Fuente: SPPSS.

Análisis e interpretación:

La correlación de Spearman en el SPSS y el Rho; indica que existe un impacto positivo en la toma de decisiones contra una buena alineación de los objetivos en la cooperativa, al cruzar las variables da como resultado un valor de 0,915 que se acerca a +1, esto arroja como resultado una correlación positiva muy alta y el p valor tiene una significancia de 0,001 que es menor al error de 0,01.

Es importante que la Cooperativa Occidental asegure una alineación de los objetivos con la toma de decisiones la cual impacte de forma positiva al momento de actuar.

Tabla 10*Nivel de disposición de la información.*

			1. Las decisiones con frecuencia se toman en el nivel que dispone de la información	19. Esta cooperativa tiene un proyecto y una orientación a largo plazo
Rho de Spearman	1. Las decisiones con frecuencia se toman en el nivel que dispone de la información	Coefficiente de correlación	1,000	,740*
		Sig. (bilateral)	.	,036
		N	8	8
	19. Esta cooperativa tiene un proyecto y una orientación a largo plazo	Coefficiente de correlación	,740*	1,000
		Sig. (bilateral)	,036	.
		N	8	8

Nota. **. La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral). Fuente: SPSS.

Análisis e interpretación:

La correlación de Spearman en el SPSS y el Rho; determina que existe un impacto positivo de las decisiones con frecuencia se toman por parte de quien dispone de la información, en semejanza que la Cooperativa tiene un proyecto y una orientación a largo plazo; al cruzar las variables se obtiene un valor de 0,740 que se acerca a + 1, esto arroja una correlación positiva alta, además el P valor tiene una significancia de 0,036 que es menor al error de 0,05.

Es preciso indicar que la Cooperativa debe establecer una visión estratégica a mediano y largo plazo; y para alcanzar el éxito empresarial es decir es necesario que las decisiones que tome sean las más adecuadas, y más coherentes.

Tabla 11*Relación de directivos - empleados.*

			2. Considera que cada uno puede tener un impacto positivo en el grupo	3. La relación con su jefe de área es agradable
Rho de Spearman	2. Considera que cada uno puede tener un impacto positivo en el grupo	Coefficiente de correlación	1,000	,742*
		Sig. (bilateral)	.	,035
		N	8	8
	3. La relación con su jefe de área es agradable	Coefficiente de correlación	,742*	1,000
		Sig. (bilateral)	,035	.
		N	8	8

Nota. **. La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral). Fuente: SPPSS.

Análisis e interpretación:

La correlación de Spearman en el SPSS y el Rho; indica que existe un impacto positivo de cada miembro en el grupo de trabajo versus una relación agradable con el jefe de área, al cruzar las variables se tiene un resultado de un valor de 0,742 que se acerca a +1, esto arroja una correlación positiva alta y un nivel de significancia de 0,035 que es menor a 0,05.

Se determina que la Cooperativa Occidental, debe poner mayor importancia y valorar las contribuciones de los trabajadores para mantener buenas relaciones con sus directivos.

Tabla 12*Fomento directo con los clientes.*

			2. Considera que cada uno puede tener un impacto positivo en el grupo	16. Fomentamos el contacto directo de nuestra gente con los clientes
Rho de Spearman	2. Considera que cada uno puede tener un impacto positivo en el grupo	Coefficiente de correlación	1,000	,758*
		Sig. (bilateral)	.	,029
		N	8	8
	16. Fomentamos el contacto directo de nuestra gente con los clientes	Coefficiente de correlación	,758*	1,000
Sig. (bilateral)		,029	.	
		N	8	8

Nota. **. La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral). Fuente: SPSS.

Análisis e interpretación:

La correlación de Spearman en el SPSS y el Rho, describe un impacto positivo de cada miembro con el grupo de trabajo, con la relación que existe con los clientes; al cruzar las variables se tiene un resultado de 0,758 siendo positivo ya que se acerca a +1, esto arroja una correlación positiva alta y un nivel de significancia de 0,029 que es menor que el error 0.05.

Se infiere que es significativo para la Cooperativa Occidental asumir una actitud positiva hacia el trabajo en equipo y un enfoque centrado en la satisfacción del cliente.

Tabla 13*Fomento de relaciones positivas.*

			3. La relación con su jefe de área es agradable	17. El aprendizaje es un objetivo importante en nuestro trabajo cotidiano
Rho de Spearman	3. La relación con su jefe de área es agradable	Coefficiente de correlación	1,000	,736*
		Sig. (bilateral)	.	,038
		N	8	8
	17. El aprendizaje es un objetivo importante en nuestro trabajo cotidiano	Coefficiente de correlación	,736*	1,000
		Sig. (bilateral)	,038	.
		N	8	8

Nota. **. La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral). Fuente: SPPSS.

Análisis e interpretación:

La correlación de Spearman en el SPSS y el Rho; determina que existe un impacto positivo de relación con el jefe de área y el aprendizaje como aspecto importante en la cooperativa; al cruzar las variables se tiene un resultado de 0.736 siendo positivo ya que se acerca a +1, esto arroja una correlación positiva alta y un nivel de significancia de 0,038 que es menor al error 0.05.

Se deriva que, en la Cooperativa Occidental, deber fomentar relaciones positivas en el puesto de trabajo y considerar el aprendizaje como un objetivo importante en el trabajo cotidiano en el desarrollo empresarial.

Tabla 14*Desarrollo de capacidades para coordinar proyectos.*

			6. Esta cooperativa invierte continuamente en el desarrollo de las capacidades de sus miembros	11. Es sencillo coordinar proyectos entre los diferentes grupos de esta organización
Rho de Spearman	6. Esta cooperativa invierte continuamente en el desarrollo de las capacidades de sus miembros	Coeficiente de correlación	1,000	,772*
		Sig. (bilateral)	.	,025
	N	8	8	
	11. Es sencillo coordinar proyectos entre los diferentes grupos de esta organización	Coeficiente de correlación	,772*	1,000
Sig. (bilateral)		,025	.	
N		8	8	

Nota. **. La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral). Fuente: SPPSS.

Análisis e interpretación:

La correlación de Spearman en el SPSS y el Rho, indica que existe un impacto positivo en el desarrollo de capacidades versus el coordinar proyectos en la organización. Al cruzar las variables da como resultado un valor de 0,772 que se acerca a +1, esto arroja como resultado una correlación positiva alta y el p valor tiene una significancia de 0,025 que es mayor al error de 0,01.

Es fundamental que la Cooperativa Occidental invierta en el desarrollo de capacidades para una mejor coordinación en la ejecución de proyectos entre diferentes grupos de trabajo.

Tabla 15*Invertir en el desarrollo de capacidades.*

			6. Esta cooperativa invierte continuamente en el desarrollo de las capacidades de sus miembros	21. Existe un amplio acuerdo sobre las metas a conseguir
Rho de Spearman	6. Esta cooperativa invierte continuamente en el desarrollo de las capacidades de sus miembros	Coeficiente de correlación	1,000	,754*
		Sig. (bilateral)	.	,031
		N	8	8
	21. Existe un amplio acuerdo sobre las metas a conseguir	Coeficiente de correlación	,754*	1,000
		Sig. (bilateral)	,031	.
		N	8	8

Nota. **. La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral). Fuente: SPPSS.

Análisis e interpretación:

La correlación de Spearman en el SPSS y el Rho indica que existe un impacto positivo en la inversión en cuanto al desarrollo de las capacidades vs el acuerdo por conseguir las metas, al cruzar las variables da como resultado un valor de 0,754 que se acerca a +1, esto arroja como resultado una correlación positiva alta y el p valor tiene una significancia de 0,031 que es menor al error de 0,05.

Se asocia que la Cooperativa Occidental debe considerar invertir en el desarrollo de capacidades lo que le lleva a promover el acuerdo y la alineación hacia el logro de las metas organizacionales.

Tabla 16*Definir la comunicación.*

			8. Existe un conjunto de valores claro y consistente que rige la forma en que nos conducimos	19. Esta cooperativa tiene un proyecto y una orientación a largo plazo
Rho de Spearman	8. Existe un conjunto de valores claro y consistente que rige la forma en que nos conducimos	Coefficiente de correlación	1,000	,783*
		Sig. (bilateral)	.	,021
		N	8	8
	19. Esta cooperativa tiene un proyecto y una orientación a largo plazo	Coefficiente de correlación	,783*	1,000
		Sig. (bilateral)	,021	.
		N	8	8

Nota. **. La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral). Fuente: SPPSS.

Análisis e interpretación:

La correlación de Spearman en el SPSS y el Rho indica que existe un impacto positivo la claridad y consistencia de los valores a seguir versus la proyección a largo plazo, al cruzar las variables da como resultado un valor de 0,783 que se acerca a +1, esto arroja como resultado una correlación positiva alta y el p valor tiene una significancia de 0,021 que es mayor al error de 0,05.

En lo que toca a la Cooperativa Occidental, entiende de manera clara los valores corporativos, y a su vez tiene establecida una visión de organización a largo plazo.

Tabla 17*Orientación al cambio.*

		9. Existe un código ético que guía nuestro comportamiento y nos ayuda a distinguir lo correcto	19. Esta cooperativa tiene un proyecto y una orientación a largo plazo
Rho de Spearman		Coefficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	,717*
		N	,045
			8
			8
		Coefficiente de correlación	,717*
		Sig. (bilateral)	1,000
		N	,045
			8
			8

Nota. **. La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral). Fuente: SPSS.

Análisis e interpretación:

La correlación de Spearman en el SPSS y el Rho indica que existe un impacto positivo en cuanto a la existencia de un código ético comportamental versus la proyección a largo plazo, al cruzar las variables da como resultado un valor de 0,717 que se acerca a +1, esto arroja como resultado una correlación positiva alta y el p valor tiene una significancia de 0,045 que es menor al error de 0,05.

Es razonable para la Cooperativa Occidental que la existencia de un código de ética claro afiance el sentido de pertenencia en sus empleados, para que puedan impulsar de manera adecuada proyectos a largo plazo.

Tabla 18

Capacidad para coordinar actividades.

			11. Es sencillo coordinar proyectos entre los diferentes grupos de esta organización	23. La labor que realizo a diario permite desarrollar mis habilidades
Rho de Spearman	11. Es sencillo coordinar proyectos entre los diferentes grupos de esta organización	Coefficiente de correlación	1,000	,832*
		Sig. (bilateral)	.	,010
		N	8	8
	23. La labor que realizo a diario permite desarrollar mis habilidades	Coefficiente de correlación	,832*	1,000
		Sig. (bilateral)	,010	.
		N	8	8

Nota. **. La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral). Fuente: SPPSS.

Análisis e interpretación:

La correlación de Spearman en el SPSS y el Rho indica que existe un impacto positivo al coordinar proyectos versus el desarrollo de habilidades, al cruzar las variables da como resultado un valor de 0,832 que se acerca a +1, esto arroja como resultado una correlación positiva alta y el p valor tiene una significancia de 0,01 que es menor al error de 0,05.

Seguramente para la Cooperativa el desarrollo diario de las habilidades, puede llevar de alguna manera a coordinar efectiva y colaborativamente los proyectos entre los diferentes grupos de la organización.

Tabla 19

Fijar objetivos en el trabajo.

			15. Todos tenemos una comprensión profunda de los deseos y necesidades de nuestro entorno	17. El aprendizaje es un objetivo importante en nuestro trabajo cotidiano
Rho de Spearman	15. Todos tenemos una comprensión profunda de los deseos y necesidades de nuestro entorno	Coefficiente de correlación	1,000	,853**
		Sig. (bilateral)	.	,007
		N	8	8
	17. El aprendizaje es un objetivo importante en nuestro trabajo cotidiano	Coefficiente de correlación	,853**	1,000
		Sig. (bilateral)	,007	.
		N	8	8

Nota. **. La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral). Fuente: SPPSS.

Análisis e interpretación:

La correlación de Spearman en el SPSS y el Rho indica que existe un impacto positivo en la comprensión y deseo en las necesidades versus la importancia del aprendizaje en la organización, al cruzar las variables da como resultado un valor de 0,853 que se acerca a +1, esto arroja como resultado una correlación positiva alta y el p valor tiene una significancia de 0,007 que es menor al error de 0,01

Lo más importante para la Cooperativa Occidental es comprender los requerimientos del entorno para poder fijar los objetivos en el trabajo.

Tabla 20

Visión compartida.

			22. Tenemos una visión compartida de cómo será esta organización en el futuro	23. La labor que realizo a diario permite desarrollar mis habilidades
Rho de Spearman	22. Tenemos una visión compartida de cómo será esta organización en el futuro	Coefficiente de correlación	1,000	,809*
		Sig. (bilateral)	.	,015
		N	8	8
	23. La labor que realizo a diario permite desarrollar mis habilidades	Coefficiente de correlación	,809*	1,000
		Sig. (bilateral)	,015	.
		N	8	8

Nota. **. La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral). Fuente: SPSS.

Análisis e interpretación:

La correlación de Spearman en el SPSS y el Rho indica que existe un impacto positivo en cuanto a la visión compartida por la organización versus la labor en las habilidades a desarrollar, al cruzar las variables da como resultado un valor de

0,809 que se acerca a +1, esto arroja como resultado una correlación positiva alta y el p valor tiene una significancia de 0,015 que es mayor al error de 0,05.

Los resultados determinan que esencial para la cooperativa revelar una fuente asociada a la visión compartida.

Para la Cooperativa Occidental tener una visión compartida que posibilite realizar las labores diarias con el éxito empresarial esperado.

Tabla 21

Fomento de relaciones positivas.

			4. Acostumbramos a realizar las tareas en equipo, en vez de descargar el peso en la dirección	30. Como considera usted el comportamiento organizacional por parte de los miembros de la cooperativa.
Rho de Spearman	4. Acostumbramos a realizar las tareas en equipo, en vez de descargar el peso en la dirección	Coefficiente de correlación	1,000	,660
		Sig. (bilateral)	.	,075
		N	8	8
	30. Como considera usted el comportamiento organizacional por parte de los miembros de la cooperativa.	Coefficiente de correlación	,660	1,000
		Sig. (bilateral)	,075	.
		N	8	8

Nota. **. La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral). Fuente: SPSS.

Análisis e interpretación:

A partir del método de Spearman en el SPSS indica que existe un impacto positivo en cuanto a la realización de las tareas en equipo versus el comportamiento organizacional por parte de los miembros al cruzar las variables da como resultado un valor de 0,660 que se acerca a +1, esto arroja como resultado una correlación positiva moderada y el p valor tiene una significancia de 0,075 lo que quiere decir que no podemos afirmar con confianza que existe una relación significativa entre estas variables en la población.

En la Cooperativa Occidental el plantear diferentes tareas para el personal las cuales no están alineadas con lo que la organización requiere.

Tabla 22

Correlación de la cultura con el comportamiento organizacional.

			1. Las decisiones con frecuencia se toman en el nivel que dispone de la información	29. Las posibilidades para ascender son equitativas para todos los colaboradores
Rho de Spearman	1. Las decisiones con frecuencia se toman en el nivel que dispone de la información	Coefficiente de correlación	1,000	-,669
		Sig. (bilateral)	.	,070
		N	8	8
	29. Las posibilidades para ascender son equitativas para todos los colaboradores	Coefficiente de correlación	-,669	1,000
		__Sig. (bilateral)	,070	.
		N	8	8

Nota. **. La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral). Fuente: SPPSS.

Análisis e interpretación:

A partir del método de Spearman en el SPSS indica que existe un impacto negativo la toma de decisiones versus la posibilidad de ascender equitativamente, al cruzar las variables da como resultado un valor de -0.669 que se acerca a -1 , esto arroja como resultado una correlación negativa moderada y el p valor tiene una significancia de $0,07$ que es mayor al error de $0,01$, lo cual nos arroja como resultado que entre las dos variables no existe correlación.

En la Cooperativa Occidental los directivos asumen la toma de decisiones de acuerdo a las posibilidades de ascenso a la información y en función de los resultados que se obtengan.

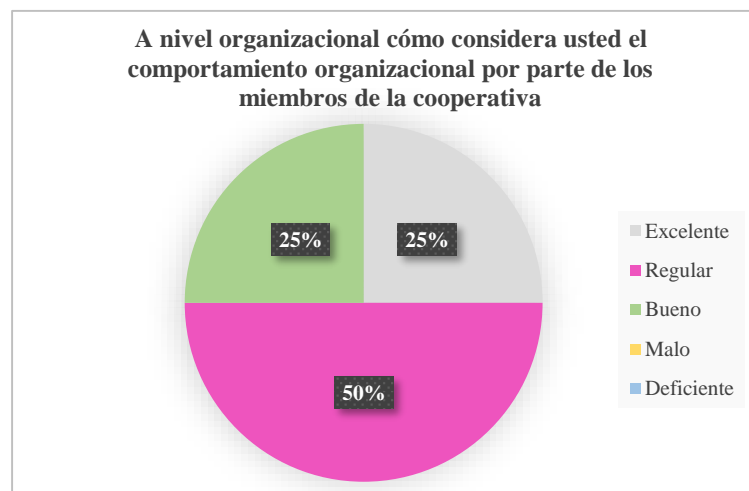
PREGUNTAS

Pregunta clave

¿A nivel organizacional cómo considera usted el comportamiento organizacional por parte de los miembros de la cooperativa?

Gráfico 2

Comportamiento organizacional.



Nota. Fuente: Test Cultura y Comportamiento Organizacional aplicada a los colaboradores de la cooperativa.
Elaborado por: Autor

Análisis e interpretación:

El 50% del total de los empleados encuestados considera regular el comportamiento organizacional en la cooperativa, mientras el 25% indica que el

comportamiento organizacional es bueno; el otro 25% consideran que el comportamiento organizacional es excelente.

Lo que se analiza que el comportamiento organizacional no alcanza su máximo potencial por lo que existe la necesidad de desarrollar un plan general de cultura organizacional que mejore el comportamiento de los miembros de la

Cooperativa Occidental, de la ciudad de Latacunga.

Análisis General:

La descripción de los resultados de la encuesta aplicada al personal que labora en la Cooperativa Occidental, sucursal Latacunga, determina que existe **una correlación negativa entre las dimensiones de la variable cultura y comportamiento organizacional**, al presentar dificultades en el momento de buscar acuerdos en temas clave y en la alineación de objetivos estratégicos por parte de los distintos niveles jerárquicos.

La definición de objetivos estratégicos dentro de la planificación repercute significativamente en la dirección que la Cooperativa Occidental quiere tomar a corto, mediano y largo plazo; todo esto debido a la falta de una ideología, no tiene definidos de manera clara los valores y el compromiso; lo que limita el resguardo de los intereses corporativos para la consecución de los objetivos estratégicos.

Los resultados de la evaluación del comportamiento organizacional tienen una referencia clara de que no se alcanzado su máximo potencial; por lo tanto, es importante investigar las situaciones por las que se produce este suceso; así también, se debe explorar qué estrategias permitirán consolidar, mejorar y fortalecer el comportamiento organizacional en la Cooperativa Occidental.

En la presente investigación, los resultados refieren una relación lineal de las variables cultura y comportamiento organizacional, propensos a ubicar las correlaciones negativas en puntos inferiores a cero, con tendencia a -1 las cuales corresponden una falta de correlación entre las dimensiones de implicación y consistencia que existe en la cooperativa; entre las que encontramos las siguientes:

1. Falta de liderazgo e iniciativa entre áreas de trabajo: en la cual la tendencia de baja correlación de Rho de Spearman: -0.432, refiere que existe problemas de comunicación entre los departamentos o área de trabajo debido a ello, la Cooperativa Occidental dedicar esfuerzos continuos para fortalecer y mejorar las habilidades y aptitudes de sus miembros para mejorar la comunicación entre las diferentes áreas de trabajo.
2. Dificultades en la toma de decisiones. La correlación negativa Rho de Spearman: -0.262, supone el grado de responsabilidad al nivel de mando superior, la toma las decisiones en la Cooperativa Occidental, lo que provoca un cambio de comportamiento en los demás empleados que asumen la responsabilidad de cumplir el rol asignado en la organización, lo que reduce la posibilidad de ser más objetivos; limitada a rendir cuentas de sus acciones.
3. Falta de empoderamiento: La correlación negativa Rho de Spearman: -0.441, puede causar problemas preocupantes para la Cooperativa Occidental, de manera particular en lo que respecta al abandono del trabajo por razones de sueldo, exceso de trabajo, no se valora el trabajo, falta de percepción de valores organizacionales entre los empleados y los jefes departamentales.
4. Dificultades para alcanzar acuerdos: La correlación negativa Rho de Spearman: -0.673, denota que existen dificultades para alcanzar acuerdos; la

falta de claridad en temas claves; hace que la Cooperativa Occidental, cometa algunos errores, tambalee al momento de enfrentar desafíos; por lo que debe capturar sus ideas, organizar la información de forma coherente, tomar las decisiones de manera conjunta, hacer que los acuerdos sean operativos.

Además, cabe señalar que de acuerdo a las correlaciones más bajas existe.

7. PROPUESTA

7.1. Descripción de la Cooperativa Occidental Ltda.

La Cooperativa Occidental Ltda. es una entidad dentro del campo del cooperativismo que se dedica a la intermediación financiera, creada con un enfoque de Corporación de Desarrollo Social y Financiera; está se fundó de acuerdo a la regulación y modificación de la Ley Orgánica de Cooperativas de Ahorro y Crédito, a partir del 11 de junio del 2013 en el cantón Pujilí, provincia de Cotopaxi, Para el presente estudio investigativo, se optó por trabajar exclusivamente con la agencia de la ciudad de Latacunga, por la facilidad de acceso a la información que brindo el jefe de agencia.

Tabla 23

Información de la Cooperativa Occidental Latacunga Ltda.

Datos de la empresa

Razón Social: Cooperativa Occidental Ltda.

Agencia: Latacunga

RUC: 0591724444001

Segmento: 2

Actividad comercial:

Recepción de depósitos y concesión de créditos, préstamos de fondos, hipotecas, transacciones.

Producto: Intermediación financiera. Ahorro, inversiones y créditos

Dirección: Calle Sánchez de Orellana y Padre Salcedo, por el parque Vicente León

Teléfonos: 032803629

Página: www.coacoccidental.ec

Nota. Fuente: Cooperativa Occidental. Elaborado por. Autor.

7.1.1. Historia

La Cooperativa Occidental, Ltda. Se crea mediante Acuerdo Ministerial No. 2492 del 21 de octubre del 2011, como Corporación de Desarrollo Social Financiera, impulsada por un grupo de jóvenes emprendedores y visionarios, a fin de incentivar y fomentar el ahorro, cuyas prestaciones y oportunidades de crédito mejoren la calidad de vida de las familias.

La agencia Matriz de la Cooperativa Occidental, se ubica en el cantón Pujilí, en las calles Av. Velasco Ibarra y José Joaquín de Olmedo. En la actualidad cuenta con sucursales en los cantones La Maná, Quito, Sangolquí, Salcedo, Cusubamba. La Agencia Latacunga, nace por absorción de la Cooperativa de Pastocalle, en el año 2020; se localiza actualmente en la calle Sánchez de Orellana, frente al parque Vicente León.

La Cooperativa Occidental mantiene su imagen corporativa a partir del siguiente logotipo:

Gráfico 3

Logo Cooperativa Occidental.



Nota. Fuente: Cooperativa Occidental Elaborado por. Autor.

7.1.2. Misión

La Cooperativa Occidental, sucursal Latacunga, tiene la misión de:

“Buscamos satisfacer necesidades financieras para hacer realidad los sueños.”

7.1.3. Visión

La Cooperativa Occidental, sucursal Latacunga, tiene la visión de:

“Ser reconocida como un referente en el mercado financiero con responsabilidad.”.

7.1.4. Valores corporativos

Gráfico 4

Valores corporativos.

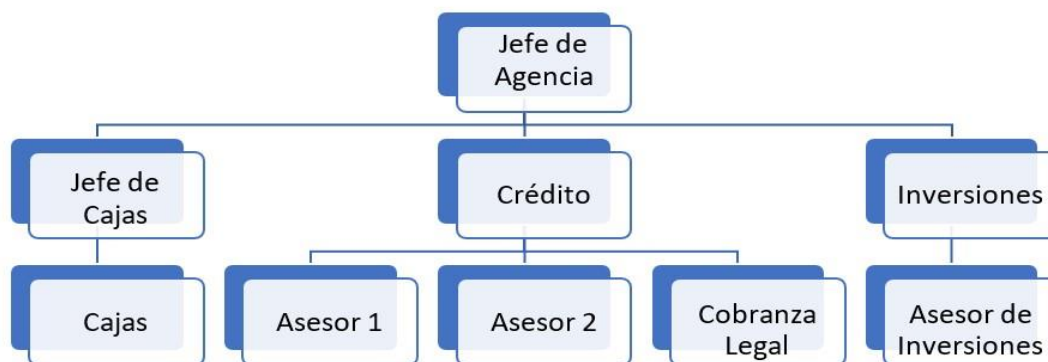


Nota. Fuente: Cooperativa Occidental Latacunga.

7.2. Organigrama Estructural – Niveles jerárquicos

Gráfico 5

Organigrama Funcional.



Nota. Fuente: Cooperativa Occidental Latacunga.

7.3. Análisis FODA

Después del análisis correspondiente, de la información recabada de los instrumentos de investigación aplicados a los colaboradores de la Cooperativa Occidental, se realiza un diagnóstico interno y externo, que a continuación se detalla:

7.3.1. Matriz FODA

Tabla 24

Matriz FODA de la COAC Occidental.

Internos	Externos
FORTALEZAS	OPORTUNIDADES

<ul style="list-style-type: none"> • Infraestructura y suministros adecuados para el desarrollo de las actividades. • Respeto de las distintas lenguas (kichua, español). • Trayectoria y reconocimiento en el mercado financiero (Liquidez Financiera). • Apertura a la innovación • Comunicación Horizontal y Vertical • Abierta al cambio e integración. 	<ul style="list-style-type: none"> • Limitada elaboración de presupuestos. • Escasa capacitación al personal • Socios inactivos. • Poca publicidad. • Sobrecarga de trabajo operaria en el área de jefe de agencia. • No se realiza mediciones de cultura organizacional. • Reconocimiento
DEBILIDADES	AMENAZAS
<ul style="list-style-type: none"> • Limitada elaboración de presupuestos. • Escasa capacitación al personal • Socios inactivos. • Poca publicidad. • Sobrecarga de trabajo operaria en el área de jefe de agencia. • No se realiza mediciones de cultura organizacional. • Reconocimiento 	<ul style="list-style-type: none"> • Competencia en tasas de interés de inversiones y créditos. • Rivalidad entre instituciones financieras. • Falta de personal empático y facilidad de palabra. • Estabilidad económica y financiera del país.

Nota. Elaboración propia.

Apartir de la identificación de las fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas, se procede a desarrollar una matriz cruzada, para la identificación de estrategias en la cooperativa.

Tabla 25

Matriz FODA - CRUZADA.

	FORTALEZAS	DEBILIDADES
	<ul style="list-style-type: none"> • Infraestructura y suministros adecuados para el desarrollo de las actividades. • Respeto de las distintas lenguas (kichua, español). • Trayectoria y reconocimiento en el mercado financiero (Liquidez Financiera). • Apertura a innovar • Comunicación horizontal y vertical 	<ul style="list-style-type: none"> • Limitada elaboración de presupuestos. • Escasa capacitación al personal • Socios inactivos. • Poca publicidad. • Sobrecarga de trabajo operaria en el área de jefe de agencia. • No se realiza mediciones de cultura organizacional. • Reconocimiento
OPORTUNIDADES	ESTRATEGIAS – FO	ESTRATEGIAS – DO
<ul style="list-style-type: none"> • Fondo de Instituciones publicas y privadas. • Servicios no financieros • Crecimiento en captación de 	<ul style="list-style-type: none"> • Mejorar la infraestructura financiera para brindar mejor servicio a los usuarios • Captar nuevos segmentos de 	<ul style="list-style-type: none"> • Aprovecha la cobertura en el mercado y el crecimiento del emprendimiento para posicionarse en el sector de la economía popular y

nuevos socios.	mercado.	solidaria.
<ul style="list-style-type: none"> • Mercados de emprendedores en crecimiento. • Apoyo significativo al desarrollo del sector de la economía popular y solidaria. • Crecimiento tecnológico. 	<ul style="list-style-type: none"> • Incorporar TIC en procesos de comunicación y negociación con los socios. 	<ul style="list-style-type: none"> • Implementar KPI para la medición de la cultura organizacional que identifique áreas de mejora y fortalecer las habilidades de empatía y comunicación de nuestro personal.
AMENAZAS	ESTRATEGIAS – FA	ESTRATEGIAS – DA
<ul style="list-style-type: none"> • Competencia en tasas de interés de inversiones y créditos. • Rivalidad entre instituciones financieras. • Falta de personal empático y facilidad de palabra. • Estabilidad económica y financiera del país. 	<ul style="list-style-type: none"> • Aprovechar la infraestructura y suministros de los fondos para ser mas competentes en tasas de interés de inversiones y créditos. • Realizar análisis de competidores potenciales en el mercado MAFOC • Impulsar planes de motivación para capacitar más personal de manera empático y con buena comunicación. • Desarrollo de estrategias tecnológicas comunicacionales para la reducción de aranceles económicos. 	<ul style="list-style-type: none"> • Impulsar mayor cobertura de mercado generando nuevas inversiones y créditos a los socios. • Implementar sistemas tecnológicos contables que permitan ofertar una diversidad de productos financieros y no financieros acorde a las necesidades de los socios.

Nota. Fuente: Cuestionario. Elaborado por: Autor.

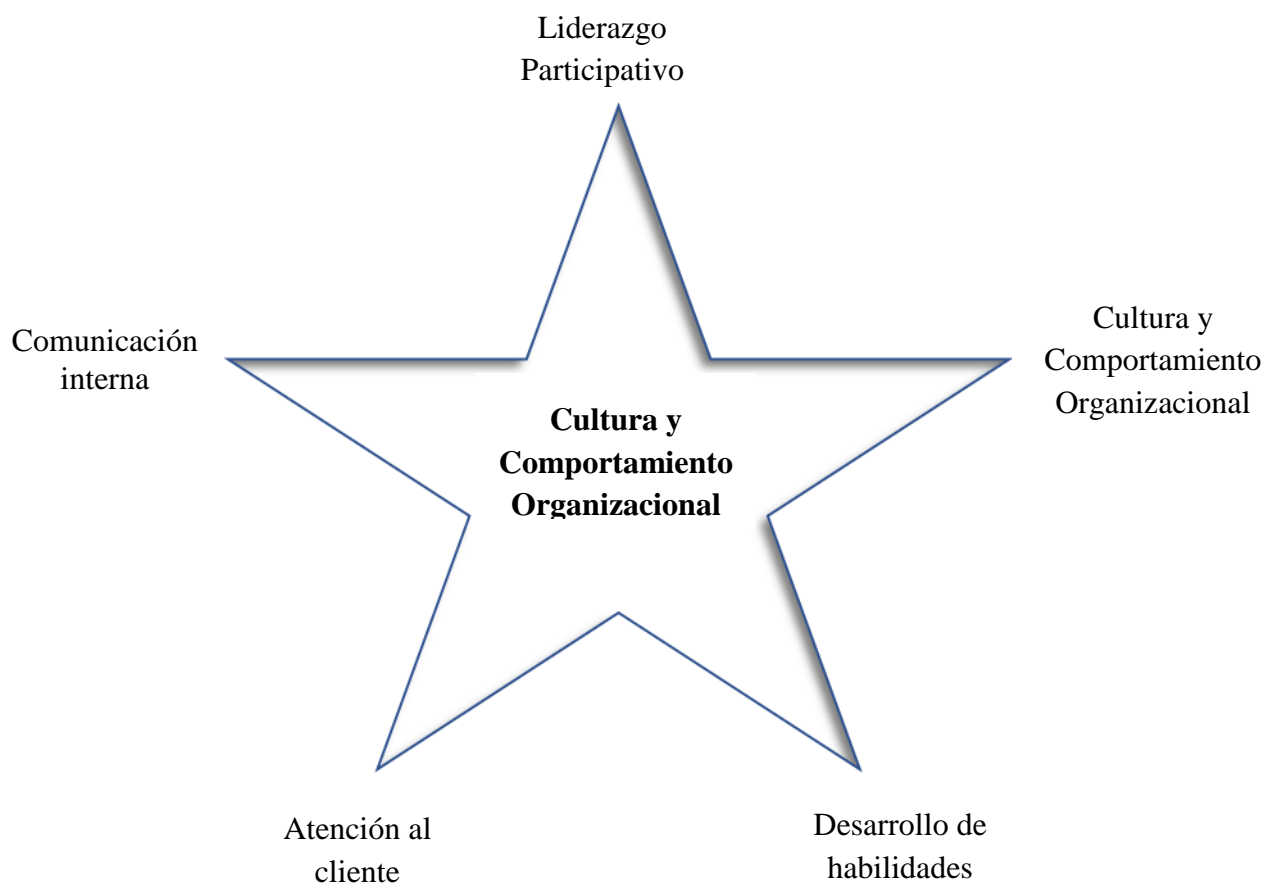
De la matriz FODA se desprende que la Cooperativa Occidental Latacunga Ltda., es una organización con muy pocos años de existencia. Para lo cual se presentan una serie de estrategias administrativas que orienten el desarrollo empresarial y financiero de la Cooperativa.

Desarrollo de estrategias en función a resultados obtenidos.

Del análisis realizado, se desprenden elementos importantes que son parte del fortalecimiento de la cultura y comportamiento organizacional que permiten establecer un sistema de estrategias que contribuyan con el mejor desempeño de la cooperativa. Las estrategias propuestas son:

Gráfico 6

Estrategias en función a resultados obtenidos.



Plan de Acción Cultura y Comportamiento Organizacional de la Cooperativa Occidental Latacunga Ltda.

Tabla 26

Plan estratégico de la Cooperativa Occidental Latacunga Ltda.

Estrategia	Objetivo	Acciones	Responsable	Logros	Presupuesto Proyectado
Liderazgo participativo	Fomentar el desarrollo de habilidades de coaching por parte de la alta gerencia	<ul style="list-style-type: none"> • Implementar capacitaciones mensuales dirigidas al jefe de agencia sobre el coaching para desarrollar de mejor manera el trabajo en equipo. 	<ul style="list-style-type: none"> • Jefe de Agencia • Jefe de T.H. y planificación 	<ul style="list-style-type: none"> • Personal empoderado que contribuya al desarrollo de la empresa de manera grupal e individual. 	USD 500,00
Comunicación interna	Verificar que los empleados conozcan la misión, visión y valores institucionales para el cumplimiento de objetivos individuales y grupales	<ul style="list-style-type: none"> • Compartir información acerca de la organización, presupuesto y metas de la cooperativa y el cumplimiento de las mismas. • Implementar el proceso de inducción. • Definir valores cooperativos. • Socializar oportunamente las decisiones gerenciales al personal. 	<ul style="list-style-type: none"> • Jefe Departamental y jefe de Agencia • T.H. 	<ul style="list-style-type: none"> • Relaciones interpersonales mejoradas 	USD 250,00
Atención al cliente	Fortalecer la empatía, empoderamiento y orientación al cliente en la Cooperativa Occidental.	<ul style="list-style-type: none"> • Diseñar un buzón de sugerencia a partir de herramientas tecnológicas. • Capacitar al personal en atención al cliente • Implementar la metodología del “cliente fantasma” para la 	<ul style="list-style-type: none"> • Jefe de la agencia • TH. • Gerencia 	<ul style="list-style-type: none"> • Servicio personalizado para los clientes 	USD 40,00

		evaluación del comportamiento del personal			
Potencialización de habilidades	Identificar las habilidades de cada miembro del equipo e incentivar una conducta colaborativa entre ellos	<ul style="list-style-type: none"> • Reconocimiento y recompensas para aquellos empleados que demuestren un alto nivel de desempeño y cumplimiento con las metas. • Dar apoyo y seguimiento al personal cuando lo requiera. 	<ul style="list-style-type: none"> • Gerente General, Talento Humano y Jefe de Agencia. 	<ul style="list-style-type: none"> • Personal capacitado y preparado para trabajar en cualquier área de la cooperativa. 	USD 300,00
Cultura y comportamiento organizacional	Identificar el nivel de percepción del trabajador respecto a la dirección y objetivos estratégicos.	<ul style="list-style-type: none"> • Promover la identidad organizacional: (objetivos estratégicos) además de la imagen institucional en la cooperativa Occidental sucursal Latacunga • Verificar el nivel de compromiso que tiene el empleado con la institución. 	<ul style="list-style-type: none"> • Gerente General • Talento Humano • Jefe de agencia 	<ul style="list-style-type: none"> • Cultura y Comportamiento Organizacional reforzado. 	USD 250,00
				TOTAL,	USD 1340,00

Nota. Fuente: Encuesta aplicada a los funcionarios de la Cooperativa Occidental. Elaborado por: Autor.

Implementación:

Tabla 27

Plan de procesos de las estrategias para la Cooperativa Occidental Latacunga.

Estrategia	Procedimiento	Responsable	Tiempo
Liderazgo participativo	<ul style="list-style-type: none"> • Establecer reuniones con el personal operativo en la cual se genere planes de acción para mejorar la comunicación y el servicio. • Crear un programa de capacitación en las áreas con falencias. El programa debe incluir sesiones de mejoramiento de habilidades técnicas, blandas, trabajo en equipo y liderazgo. 	<ul style="list-style-type: none"> • Jefe de Talento humano • Jefe de la Agencia 	Mensualmente
Comunicación interna	<ul style="list-style-type: none"> • Desarrollar evaluaciones en la que se identifique los conocimientos acerca del reglamento interno y de las políticas dentro de la cooperativa. • Revisar y actualizar el (reglamento/ estatuto), focalizado en la definición de valores corporativos • Desarrollar reuniones operacionales periódicas en las que se identifique las problemáticas, se determinen planes de acción y realizar el seguimiento de las decisiones correctivas. 	<ul style="list-style-type: none"> • Talento Humano 	<ul style="list-style-type: none"> • Semestralmente
Atención al cliente	<ul style="list-style-type: none"> • Se manejará encuestas de tal manera que se reconozca los puntos fuertes y débiles de la 	<ul style="list-style-type: none"> • Jefe de la agencia • Talento Humano • Gerencia 	<ul style="list-style-type: none"> • Trimestralmente

	<p>institución para así mejorar el servicio y atraer mayor cantidad de socios.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Implementar el cliente fantasma para evaluar el servicio interno. 		
Potencialización de habilidades	<ul style="list-style-type: none"> • Identificar a través de diferentes mecanismos como checklist el cumplimiento de actividades y metas diarias. • Establecer programas de capacitación y formación que aborden diferentes temas, ya sea a través de cursos internos, talleres, mentorías o la contratación de expertos externos. • Diseñar sesiones de entrenamiento y prácticas participativas que permitan a los colaboradores aplicar lo aprendido en situaciones laborales reales. 	<ul style="list-style-type: none"> • Gerente General • Jefe de Agencia 	Trimestralmente
Cultura y comportamiento organizacional	<ul style="list-style-type: none"> • Socializar el direccionamiento estratégico al personal (misión, visión y Valores) • Hacer que el empleado se sienta parte de la institución, a fin que se empodere y mejore el ambiente laboral, y a su vez realce la imagen corporativa. • Aplicar evaluaciones frecuentes de Ambiente laboral. 	<ul style="list-style-type: none"> • Jefes de Agencia • Talento Humano • Gerente General 	• Trimestralmente

Nota. Elaboración propia.

8. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

8.1. Conclusiones

A partir de la investigación desarrollada a los empleados de la Cooperativa Occidental se concluye que:

- Al realizar un análisis profundo de los conceptos teóricos, hemos logrado reconocer de manera precisa las áreas de mayor fortaleza, así como aquellas que presentan potencial para mejoras, en lo que respecta a la cultura y el comportamiento organizacional en las diversas secciones de la cooperativa. Este enfoque reflexivo nos brinda la oportunidad de trazar estrategias efectivas que promuevan un entorno colaborativo y cohesivo, generando un impacto positivo en el funcionamiento global de la organización.
- Se diagnosticó que el comportamiento organizacional en la cooperativa presenta una tendencia irregular. Esta conclusión se basa en la identificación de correlaciones significativas que revelan ciertas áreas de fortaleza, pero también importantes áreas de mejora en el funcionamiento de la organización.
- El desarrollo e implementación del Plan General de Cultura y Comportamiento Organizacional para la Cooperativa Occidental es una respuesta necesaria y justificada para mejorar la estructura organizativa y lograr una cultura empresarial sólida. Este plan permitirá que la cooperativa evolucione hacia una organización más sólida, adaptativa e innovadora,

capaz de enfrentar los desafíos futuros y alcanzar un alto nivel de desempeño en beneficio de sus miembros, clientes y la comunidad en general.

8.2.Recomendaciones

Del desarrollo del trabajo de investigación y de las conclusiones, se recomienda:

- Basándonos en este análisis exhaustivo, es recomendable que la cooperativa aproveche sus áreas de fortaleza para establecerse como modelos a seguir dentro de la organización. Además, es esencial abordar de manera proactiva las áreas con potencial de mejora mediante programas de capacitación y desarrollo que fomenten la cohesión y la comunicación entre las diferentes secciones.
- Se sugiere enfocarse en abordar las áreas de mejora identificadas para lograr una mayor coherencia y eficiencia en el comportamiento organizacional. Es esencial implementar un plan estratégico que aproveche las fortalezas existentes y, al mismo tiempo, aborde de manera proactiva las deficiencias detectadas. Fomentar la comunicación abierta, proporcionar capacitación específica y establecer mecanismos de retroalimentación podría contribuir significativamente a estabilizar y mejorar la dinámica organizativa.
- Ejecutar el Plan General de Cultura y Comportamiento Organizacional para la Cooperativa Occidental, lo que le permitirá a la organización tener promover el cambio de actitud en relación a definir una identidad corporativa, al liderazgo institucional, motivación, cambio cultural, mejor rendimiento y productividad.

BIBLIOGRAFÍA

Altuna, G. (2019). *Propuesta de un plan de acción para un modelamiento de cultura organizacional*. Quito: Universidad Andina Simón Bolívar .

Arellano , D. (2010). Reformas Administrativas. *Redalyc*.

Azkue, I. (21 de febrero de 2017). *Enciclopedia Humanidades*. Obtenido de Enciclopedia Humanidades:
<https://humanidades.com/comportamientoorganizacional/>

Bernardi, C., & Menezes, L. (abril de 2018). *La percepción de la cultura organizacional en América Latina*. Obtenido de La percepción de la cultura organizacional en América Latina:
<https://www.spencerstuart.com/researchand-insight/the-perception-of-organizational-culture-in-latin-america-spanish>

Cardenas, S. (2016). *LA CULTURA ORGANIZACIONAL, PILAR DE LA CALIDAD*. LATACUNGA: UTC.

Carrillo, Á. (2019). *Cultura Organizacional y Desempeño Financiero* . Argentina: Universidad Nacional de La Plata .

Celi, D. (2015). *Estudio de la Cultura organizacional y su influencia en el desempeño laboral*. Quito: PUCE.

Cevallos. (2010). *El comportamiento organizacional*. Uta.

Denison. (2018). Aplicación del cuestionario de Denison. *Sigma*, 28.

Gomez. (2016). *Importancia de la cultura organizacional* . Riobamba : ESPOCH.

Guzman, J. (2013). *Influencia de la comprension lectora en el rendimiento academico de los estudiantes de primer año de bachillerato*. Quito: UCE.

Guzman, J. C. (2015). Cultura Organizacional en el contexto de la globalización.
Dialnet, 22.

Harris. (2013). Concepto de Cultura definiciones debates. *Revista de Claseshistoria*,
24.

Hernandez, R. (enero de 2011). *Metologia de investigacion* . Obtenido de
Metodologia de la investigacion Sampieri:
[https://www.uv.mx/personal/cbustamante/files/2011/06/Metodologia-de-la-
Investigaci%C3%83%C2%B3n_Sampieri.pdf](https://www.uv.mx/personal/cbustamante/files/2011/06/Metodologia-de-la-Investigaci%C3%83%C2%B3n_Sampieri.pdf)

López, N. (5 de febrero de 2020). *Cultura organizacional, un sello de identidad que hace fuertes a las empresas*. Obtenido de Cultura organizacional, un sello de identidad que hace fuertes a las empresas:

[https://people.acciona.com/es/cultura-organizacional/la-
culturaorganizacional-y-sus-tipologias/](https://people.acciona.com/es/cultura-organizacional/la-culturaorganizacional-y-sus-tipologias/)

Padilla , M., & Soliz, P. (2022). *Comportamiento Organizacional*. Ambato: UTA.

Robbins. (2018). La cultura organizacional abordaje conceptual delimitación de variables para estudio . *ECOTEC*, 19.

Ruiz Forrero , C., Gonzales, V., & Alba Cabaña, M. (2019). El Comportamiento Organizacional . *Aglaga*, 7.

Sanabria. (2022). Cultura Organizacional para el desarrollo social sostenible en microempresas, diseño de instrumentos para su evaluación. *Iberoamericana de estudios de desarrollo*, 20.

Yépez. (2015). Proyecto Happiness. *Líderes*.

Zambrano, J. (2019). *ESTUDIO DEL COMPORTAMIENTO ORGANIZACIONAL*.
Manabí: ESPAMMFL.

Zambrano, J. (2019). *ESTUDIO DEL COMPORTAMIENTO ORGANIZACIONAL* .
Manabí: ESPAMMFL.

Alles Martha (2007), Comportamiento organizacional, cómo lograr un cambio cultural a través de Gestión por competencias 1a ed. - Buenos Aires: Granica, 2007.
<https://www.marcialpons.es/libros/comportamiento-organizacional/9789506419233>

Altuna Nancy (2017), Propuesta de un plan de acción para un modelamiento de cultura organizacional en institución gremial. Universidad Andina Simón Bolívar.
<https://repositorio.uasb.edu.ec/bitstream/10644/6566/1/T2813-MDTH-Altuna-Propuesta.pdf>

Arellano David (2010), Reformas Administrativas y cambio organizacional. *Revista Mexicana de Sociología*, vol. 72, núm. 2, abril-junio, 2010, pp. 225-254.
<https://www.redalyc.org/pdf/321/32116014002.pdf>

Azkue Ines (2019), Comportamiento Organizacional. Enciclopedia Humanidades. <https://humanidades.com/comportamiento-organizacional/>

Bonavia, Prado y Barbera (2009), Aplicación de los Cuestionarios de Denison para determinar las características de la Cultura Organizacional.

Universidad de Guadalajara, Departamento de Métodos Cuantitativos del Centro Universitario de Ciencias Económico Administrativas.

<https://journal.espe.edu.ec/ojs/index.php/Sigma/article/view/1204/859>

Cardenas Silvia (2016), Diseño de un modelo de comportamiento organizacional por competencias. Repositorio Digital Universidad Técnica de Cotopaxi. <http://repositorio.utc.edu.ec/handle/27000/10505>

Carrillo Alvaro (2019), Medición de la Cultura Organizacional y Ciencias Administrativas. Ciencias Administrativas, (8).

<https://revistas.unlp.edu.ar/CADM/article/view/2637>

Celi Pablo (2015), ORIGEN Y DESARROLLO DE LA ADMINISTRACIÓN, Universidad Católica Boliviana San Pablo Bolivia. núm. 20, julio-diciembre, 2007, pp. 45-54.

<http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=425942331004>

Cevallos Doris (2010), El Comportamiento Organizacional: Compilación de buenas prácticas. Edición: Primera. Abril 2019.

<https://munayi.ulead.edu.ec/el-comportamiento-organizacional-compilacion-de-buenas-practicas/>

Chiavenato Idalberto (2019), Comportamiento organizacional La dinámica del éxito en las organizaciones. Instituto Tecnológico y de Estudios Superiores de Monterrey.

https://www.gob.mx/cms/uploads/attachment/file/335680/Comportamiento_organizacional_La_dinamica_en_las_organizaciones..pdf

Chiavenato Idalberto (2000), Administración de Recursos Humanos. cursos humanos El capital humano de las organizaciones, Novena edición.

https://www.sijufor.org/uploads/1/2/0/5/120589378/administracion_de_recur_sos_humanos_-_chiavenato.pdf

Goldaman Kurt (2013), DEL LIDERAZGO TRANSFORMACIONAL AL LIDERAZGO DISTRIBUIDO. Revista Electrónica Iberoamericana sobre Calidad, Eficacia y Cambio en Educación 2006, Vol. 4, No. 4e

<https://www.redalyc.org/pdf/551/55140403.pdf>

Guevera Gladys (2020), Metodologías de investigación educativa (descriptivas,

experimentales, participativas, y de investigación-acción). Julio.2020.163-173.

<https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/7591592.pdf>

Gutierrez Melissa (2013), LA CULTURA ORGANIZACIONAL, VARIABLE IMPORTANTE PARA OBTENER VENTAJA COMPETITIVA. Universidad Militar Nueva Granada.

https://repository.unimilitar.edu.co/bitstream/10654/10669/1/GutierrezFierro_Melissa2013.pdf

Baena Gullermina. (1998). Técnicas de investigación. En Instrumentos de investigación, México: Editores Mexicanos Unidos. (pp. 59-66).

https://www.academia.edu/38388280/Tecnicas_de_investigacion

Harris Marvin (2011), Revista de Claseshistoria. Publicación digital de Historia y Ciencias Sociales, Artículo N° 343, ISSN 1989-4988.

<https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/5173324.pdf>

Harrison Roger (1972), Orientaciones culturales según Harrison, Issuu
Orientaciones culturales según Harrison(1972) – Crear Software

Hernandez Roberto (2011), Metodología de la Investigación. Mc Graw Hill.

<https://josestavarez.net/Compendio-Methodologia-de-la-Investigacion.pdf>

Maiquiza, Gloria (2014), Estrategias de la Cultura Organizacional.

ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA DE CHIMBORAZO.

<http://dspace.esPOCH.edu.ec/bitstream/123456789/10002/1/102T0077.pdf>

Mena Dariel (2019), La cultura organizacional, elementos generales, mediaciones e impacto en el desarrollo integral de las instituciones. Universidad de La Habana, Cuba.

<https://www.redalyc.org/journal/646/64664303002/html/>

Mondragón Monica (2014), USO DE LA CORRELACIÓN DE SPEARMAN EN UN ESTUDIO DE INTERVENCIÓN EN FISIOTERAPIA.

Movimiento científico. 8(1), 98–104. <https://doi.org/10.33881/2011-7191.mct.08111>

Monje Carlos (2011), Metodología de la investigación cuantitativa y cualitativa. Universidad Surcolombiana.

<https://www.uv.mx/rmipe/files/2017/02/Guia-didactica-metodologia-de-la-investigacion.pdf>

Neill & Cortez (2018), Procesos y Fundamentos de la Investigación Científica, Primera edición en español 2018.

<http://repositorio.utmachala.edu.ec/bitstream/48000/14232/1/Cap.4-Investigaci%C3%B3n%20cuantitativa%20y%20cualitativa.pdf>

Oviedo y Campo (2019), Metodología de investigación y lectura crítica de estudios, Revista Colombiana de Psiquiatría.

<https://www.redalyc.org/pdf/806/80634409.pdf>

Padilla & Soliz (2022), El comportamiento organización y su incidencia en el crecimiento de la rentabilidad financiera de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Jardín Azuayo.

<https://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/35466/1/702%20O.E..pdf>

Ruíz Gómez & Zavaleta Flores (2013), Factores de Riesgo Psicosociales y Satisfacción Laboral en los Trabajadores del Centro de Orientación Juvenil La Dolorosa.

<http://www.dspace.uce.edu.ec/bitstream/25000/15111/1/T-UCE-0007-ISIP0021-2018.pdf>

Ruiz Forrero , Gonzales, & Alba Cabaña (2019), El comportamiento organizacional y las Normas Internacionales de Información Financiera.

Sanabria Francisco (2019), Influencia de la cultura organizacional en el sistema de gestión de calidad: Estado del arte.

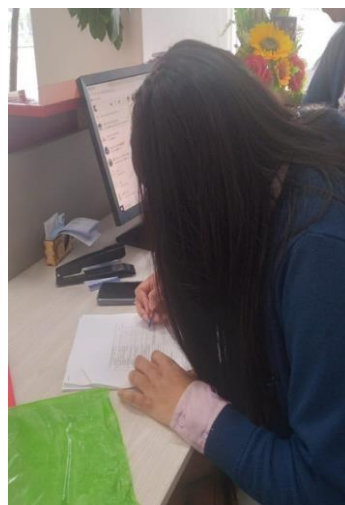
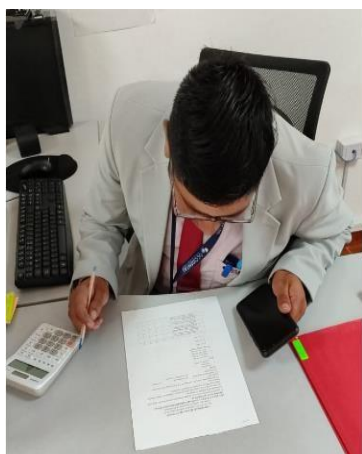
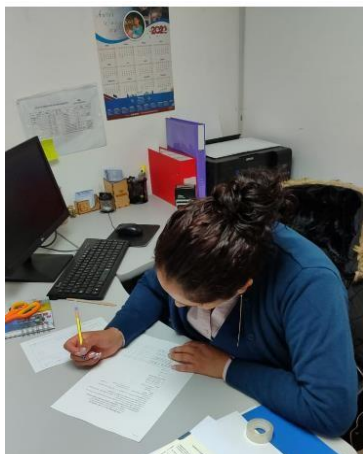
[https://cienciadigital.org/revistacienciadigital2/index.php/CienciaDigital/artic
le/view/286](https://cienciadigital.org/revistacienciadigital2/index.php/CienciaDigital/artic
le/view/286)

Vesga Juan (2020), Tendencias de la cultura y cambio organizacional.

[https://repository.ucatolica.edu.co/entities/publication/d6e5c5f3-2b31-4d5a-
baf3-2bdd8b060270](https://repository.ucatolica.edu.co/entities/publication/d6e5c5f3-2b31-4d5a-
baf3-2bdd8b060270)

ANEXOS

Anexo 1: Evidencia realización instrumentación.



Anexo 2. Instrumento de Recolección de Datos.

Instrumento sobre Cultura y Comportamiento Organizacional

UNIVERSIDAD TÉCNICA DE COTOPAXI

FACULTAD EN CIENCIAS ADMINISTRATIVAS

CARRERA ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

ENCUESTA CULTURA Y COMPORTAMIENTO ORGANIZACIONAL

COOPERATIVA OCCIDENTAL

El presente instrumento tiene como receptor información que servirá como base para el desarrollo de la presente investigación.

Los datos que usted nos proporcione serán de carácter confidencial y serán utilizados específicamente para la presente investigación académica.

Instrucciones:

Lea detalladamente cada ítem. Califique del 1 al 5 de acuerdo a los siguientes parámetros:

(1) Totalmente en desacuerdo (2) En desacuerdo (3) Neutral (4) De acuerdo (5)

Totalmente de acuerdo

Género

() Masculino

() Femenino

() Prefiero no decirlo

Edad

() Entre 20 y 29 años

() Entre 30 y 39 años

() Entre 40 y 49 años

() Entre 50 a 59 años

Años de servicio laboral

() 1 a 3 años

() 4 a 7 años

() 7 a 11 años

	1	2	3	4	5
1. Las decisiones con frecuencia se toman en el nivel que dispone de la información.					
2. Considera que cada uno puede tener un impacto positivo en el grupo					
3. La relación con su jefe de área es agradable					
4. Acostumbramos a realizar las tareas en equipo, en vez de descargar el peso en la dirección					
5. El trabajo se organiza de modo que cada persona entiende la relación entre su trabajo y los objetivos de la organización					
6. Esta cooperativa invierte continuamente en el desarrollo de las capacidades de sus miembros					
7. La capacidad de las personas es vista como una fuente importante de ventaja					

competitiva					
8. Existe un conjunto de valores claro y consistente que rige la forma en que nos conducimos					
9. Existe un código ético que guía nuestro comportamiento y nos ayuda a distinguir lo correcto					
10. A menudo tenemos dificultades para alcanzar acuerdos en temas claves.					
11. Es sencillo coordinar proyectos entre los diferentes grupos de esta organización					
12. Existe una buena alineación de objetivos entre los diferentes niveles jerárquicos					
13. Los intentos de realizar cambios, suelen generar resistencia por parte del equipo.					
14. Los diferentes miembros de la organización cooperan a menudo para introducir cambios					
15. Todos tenemos una comprensión profunda de los deseos y necesidades de nuestro entorno					
16. Fomentamos el contacto directo de nuestra gente con los clientes					
17. El aprendizaje es un objetivo importante en nuestro trabajo cotidiano.					
18. Existe una comunicación fluida entre las diferentes áreas de trabajo.					
19. Esta cooperativa tiene un proyecto y una orientación a largo plazo.					
20. La cooperativa tiene una misión clara que le otorga sentido y rumbo a nuestro trabajo					
21. Existe un amplio acuerdo sobre las metas a conseguir.					

22. Tenemos una visión compartida de cómo será esta organización en el futuro					
23. La labor que realizo a diario permite desarrollar mis habilidades					
24. Puedo acceder con facilidad a la información que necesito para realizar mi trabajo.					
25. La temperatura ambiente en el trabajo facilita la realización de mis labores.					
26. En el trabajo las funciones y responsabilidades están bien definidas, por lo tanto, se lo que esperan de mí.					
27. Me es fácil expresar mis opiniones en el trabajo.					
28. Cuando se implantan nuevas políticas y procedimientos en la organización recibo la capacitación suficiente.					
29. Las posibilidades para ascender son equitativas para todos los colaboradores					
	Excelente	Bueno	Regular	Malo	Deficiente
30. Como considera usted el comportamiento organizacional por parte de los miembros de la cooperativa.					

GRACIAS POR SU COLBORACIÓN

