



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE COTOPAXI

FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y ECONÓMICAS

CARRERA GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO

PROYECTO DE INVESTIGACIÓN

**“CULTURA ORGANIZACIONAL Y DESEMPEÑO LABORAL
EN LOS COLABORADORES DE LA COOPERATIVA DE
AHORRO Y CRÉDITO SUMAK KAWSAY LTDA.”**

Proyecto de Investigación presentado previo a la obtención del Título de
Licenciadas en Gestión de Talento Humano

Autores:

Michelle Alexandra Silva Montaguano

Kerly Nallely Cunalata Ayala

Tutor:

Ing. Juan Pablo Safla Sandoval, Mgs.

LATACUNGA – ECUADOR

FEBRERO - 2024

DECLARACIÓN DE AUTORÍA

Cunalata Ayala Kerly Nallely, con cédula de ciudadanía No. 0550034359, Silva Montaguano Michelle Alexandra, con cédula de ciudadanía No. 1726248667 declaramos ser autores del presente **PROYECTO DE INVESTIGACIÓN: “CULTURA ORGANIZACIONAL Y DESEMPEÑO LABORAL EN LOS COLABORADORES DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO SUMAK KAWSAY LTDA.”**, siendo el Ing. Juan Pablo Safla Sandoval Mgs., 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 mi exclusiva responsabilidad.

Latacunga, febrero 27 del 2024



.....
Michelle Alexandra Silva Montaguano

C.C: 172624866-7



.....
Kerly Nallely Cunalata Ayala

C.C: 055003435-9

CONTRATO DE CESIÓN NO EXCLUSIVA DE DERECHOS DE AUTOR

Comparecen a la celebración del presente instrumento de cesión no exclusiva de obra, que celebran de una parte CUNALATA AYALA KERLY NALLELY, identificado con cédula de ciudadanía No. 0550034359 de estado civil soltera, a quien en lo sucesivo se denominará **LA CEDENTE**; y, de otra parte, la Doctora Idalia Eleonora Pacheco Tigselema, en calidad de Rectora, y por tanto representante legal de la Universidad Técnica de Cotopaxi, con domicilio en la Av. Simón Rodríguez, Barrio El Ejido, Sector San Felipe, a quien en lo sucesivo se le denominará **LA CESIONARIA** en los términos contenidos en las cláusulas siguientes:

ANTECEDENTES: CLÁUSULA PRIMERA. - **LA CEDENTE** es una persona natural estudiante de la carrera de Gestión del Talento Humano, titular de los derechos patrimoniales y morales sobre el trabajo de grado “CULTURA ORGANIZACIONAL Y DESEMPEÑO LABORAL EN LOS COLABORADORES DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO SUMAK KAWSAY LTDA.”, la cual se encuentra elaborada según los requerimientos académicos propios de la Facultad; y, las características que a continuación se detallan:

Historial Académico

Inicio de la carrera: Mayo 2020 – Septiembre 2020

Finalización de la carrera: Octubre 2023 – Febrero 2024

Aprobación en Consejo Directivo: 1 de marzo del 2024

Tutor: Ing. Juan Pablo Safla Sandoval, Mg.

Tema: “CULTURA ORGANIZACIONAL Y DESEMPEÑO LABORAL EN LOS COLABORADORES DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO SUMAK KAWSAY LTDA.”

CLÁUSULA SEGUNDA. - **LA CESIONARIA** es una persona jurídica de derecho público creada por ley, cuya actividad principal está encaminada a la educación superior formando profesionales de tercer y cuarto nivel normada por la legislación ecuatoriana la misma que establece como requisito obligatorio para publicación de trabajos de investigación de grado en su repositorio institucional, hacerlo en formato digital de la presente investigación.

CLÁUSULA TERCERA. - Por el presente contrato, **LA CEDENTE** autoriza a **LA CESIONARIA** a explotar el trabajo de grado en forma exclusiva dentro del territorio de la República del Ecuador.

CLÁUSULA CUARTA. - OBJETO DEL CONTRATO: Por el presente contrato **LA CEDENTE**, transfiere definitivamente a **LA CESIONARIA** y en forma exclusiva los siguientes derechos patrimoniales; pudiendo a partir de la firma del contrato, realizar, autorizar o prohibir:

- a) La reproducción parcial del trabajo de grado por medio de su fijación en el soporte informático conocido como repositorio institucional que se ajuste a ese fin.

- b) La publicación del trabajo de grado.
- c) La traducción, adaptación, arreglo u otra transformación del trabajo de grado con fines académicos y de consulta.
- d) La importación al territorio nacional de copias del trabajo de grado hechas sin autorización del titular del derecho por cualquier medio incluyendo mediante transmisión.
- e) Cualquier otra forma de utilización del trabajo de grado que no está contemplada en la ley como excepción al derecho patrimonial.

CLÁUSULA QUINTA. - El presente contrato se lo realiza a título gratuito por lo que **LA CESIONARIA** no se halla obligada a reconocer pago alguno en igual sentido **EL / LA CEDENTE** declara que no existe obligación pendiente a su favor.

CLÁUSULA SEXTA. - El presente contrato tendrá una duración indefinida, contados a partir de la firma del presente instrumento por ambas partes.

CLÁUSULA SÉPTIMA. - CLÁUSULA DE EXCLUSIVIDAD. - Por medio del presente contrato, se cede en favor de **LA CESIONARIA** el derecho a explotar la obra en forma exclusiva, dentro del marco establecido en la cláusula cuarta, lo que implica que ninguna otra persona incluyendo **EL / LA CEDENTE** podrá utilizarla.

CLÁUSULA OCTAVA. - LICENCIA A FAVOR DE TERCEROS. – **LA CESIONARIA** podrá licenciar la investigación a terceras personas siempre que cuente con el consentimiento de **EL / LA CEDENTE** en forma escrita.

CLÁUSULA NOVENA. - El incumplimiento de la obligación asumida por las partes en la cláusula cuarta, constituirá causal de resolución del presente contrato. En consecuencia, la resolución se producirá de pleno derecho cuando una de las partes comunique, por carta notarial, a la otra que quiere valerse de esta cláusula.

CLÁUSULA DÉCIMA. - En todo lo no previsto por las partes en el presente contrato, ambas se someten a lo establecido por la Ley de Propiedad Intelectual, Código Civil y demás del sistema jurídico que resulten aplicables.

CLÁUSULA UNDÉCIMA. - Las controversias que pudieran suscitarse en torno al presente contrato, serán sometidas a mediación, mediante el Centro de Mediación del Consejo de la Judicatura en la ciudad de Latacunga. La resolución adoptada será definitiva e inapelable, así como de obligatorio cumplimiento y ejecución para las partes y, en su caso, para la sociedad. El costo de tasas judiciales por tal concepto será cubierto por parte del estudiante que lo solicitare.

En señal de conformidad las partes suscriben este documento en dos ejemplares de igual valor y tenor en la ciudad de Latacunga, a los 28 días del mes de febrero del 2024.



Cunalata Ayala Kerly Nallely
LA CEDENTE

Dra. Idalia Pacheco Tigselema, Ph.D
LA CESIONARIA

CONTRATO DE CESIÓN NO EXCLUSIVA DE DERECHOS DE AUTOR

Comparecen a la celebración del presente instrumento de cesión no exclusiva de obra, que celebran de una parte SILVA MONTAGUANO MICHELLE ALEXANDRA, identificado con cédula de ciudadanía No. 1726248667 de estado civil soltera, a quien en lo sucesivo se denominará **LA CEDENTE**; y, de otra parte, la Doctora Idalia Eleonora Pacheco Tigselema, en calidad de Rectora, y por tanto representante legal de la Universidad Técnica de Cotopaxi, con domicilio en la Av. Simón Rodríguez, Barrio El Ejido, Sector San Felipe, a quien en lo sucesivo se le denominará **LA CESIONARIA** en los términos contenidos en las cláusulas siguientes:

ANTECEDENTES: CLÁUSULA PRIMERA. - **LA CEDENTE** es una persona natural estudiante de la carrera de Gestión del Talento Humano, titular de los derechos patrimoniales y morales sobre el trabajo de grado “CULTURA ORGANIZACIONAL Y DESEMPEÑO LABORAL EN LOS COLABORADORES DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO SUMAK KAWSAY LTDA.”, la cual se encuentra elaborada según los requerimientos académicos propios de la Facultad; y, las características que a continuación se detallan:

Historial Académico

Inicio de la carrera: Mayo 2020 – Septiembre 2020

Finalización de la carrera: Octubre 2023 – Febrero 2024

Aprobación en Consejo Directivo: 1 de marzo del 2024

Tutor: Ing. Juan Pablo Safla Sandoval, Mg.

Tema: “CULTURA ORGANIZACIONAL Y DESEMPEÑO LABORAL EN LOS COLABORADORES DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO SUMAK KAWSAY LTDA.”

CLÁUSULA SEGUNDA. - **LA CESIONARIA** es una persona jurídica de derecho público creada por ley, cuya actividad principal está encaminada a la educación superior formando profesionales de tercer y cuarto nivel normada por la legislación ecuatoriana la misma que establece como requisito obligatorio para publicación de trabajos de investigación de grado en su repositorio institucional, hacerlo en formato digital de la presente investigación.

CLÁUSULA TERCERA. - Por el presente contrato, **LA CEDENTE** autoriza a **LA CESIONARIA** a explotar el trabajo de grado en forma exclusiva dentro del territorio de la República del Ecuador.

CLÁUSULA CUARTA. - **OBJETO DEL CONTRATO:** Por el presente contrato **LA CEDENTE**, transfiere definitivamente a **LA CESIONARIA** y en forma exclusiva los siguientes derechos patrimoniales; pudiendo a partir de la firma del contrato, realizar, autorizar o prohibir:

- a) La reproducción parcial del trabajo de grado por medio de su fijación en el soporte informático conocido como repositorio institucional que se ajuste a ese fin.

- b) La publicación del trabajo de grado.
- c) La traducción, adaptación, arreglo u otra transformación del trabajo de grado con fines académicos y de consulta.
- d) La importación al territorio nacional ⁱⁱⁱ copias del trabajo de grado hechas sin autorización del titular del derecho por cualquier medio incluyendo mediante transmisión.
- e) Cualquier otra forma de utilización del trabajo de grado que no está contemplada en la ley como excepción al derecho patrimonial.

CLÁUSULA QUINTA. - El presente contrato se lo realiza a título gratuito por lo que **LA CESIONARIA** no se halla obligada a reconocer pago alguno en igual sentido **LA CEDENTE** declara que no existe obligación pendiente a su favor.

CLÁUSULA SEXTA. - El presente contrato tendrá una duración indefinida, contados a partir de la firma del presente instrumento por ambas partes.

CLÁUSULA SÉPTIMA. - CLÁUSULA DE EXCLUSIVIDAD. - Por medio del presente contrato, se cede en favor de **LA CESIONARIA** el derecho a explotar la obra en forma exclusiva, dentro del marco establecido en la cláusula cuarta, lo que implica que ninguna otra persona incluyendo **LA CEDENTE** podrá utilizarla.

CLÁUSULA OCTAVA. - LICENCIA A FAVOR DE TERCEROS. - LA CESIONARIA podrá licenciar la investigación a terceras personas siempre que cuente con el consentimiento de **LA CEDENTE** en forma escrita.

CLÁUSULA NOVENA. - El incumplimiento de la obligación asumida por las partes en la cláusula cuarta, constituirá causal de resolución del presente contrato. En consecuencia, la resolución se producirá de pleno derecho cuando una de las partes comunique, por carta notarial, a la otra que quiere valerse de esta cláusula.

CLÁUSULA DÉCIMA. - En todo lo no previsto por las partes en el presente contrato, ambas se someten a lo establecido por la Ley de Propiedad Intelectual, Código Civil y demás del sistema jurídico que resulten aplicables.

CLÁUSULA UNDÉCIMA. - Las controversias que pudieran suscitarse en torno al presente contrato, serán sometidas a mediación, mediante el Centro de Mediación del Consejo de la Judicatura en la ciudad de Latacunga. La resolución adoptada será definitiva e inapelable, así como de obligatorio cumplimiento y ejecución para las partes y, en su caso, para la sociedad. El costo de tasas judiciales por tal concepto será cubierto por parte del estudiante que lo solicitare.

En señal de conformidad las partes suscriben este documento en dos ejemplares de igual valor y tenor en la ciudad de Latacunga, a los 28 días del mes de febrero del 2024.

Michelle Alexandra Silva Montaguano
LA CEDENTE

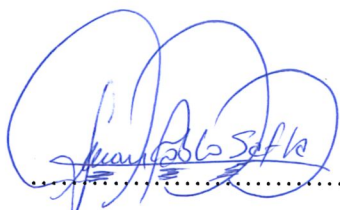
Dra. Idalia Pacheco Tigselema, Ph.D.
LA CESIONARIA

AVAL DEL TUTOR DE PROYECTO DE INVESTIGACIÓN

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

“CULTURA ORGANIZACIONAL Y DESEMPEÑO LABORAL EN LOS COLABORADORES DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO SUMAK KAWSAY LTDA.”, de Silva Montaguano Michelle Alexandra y Cunalata Ayala Kerly Nallely, de la carrera de Gestión del Talento Humano, considero que dicho Informe Investigativo es merecedor del aval de aprobación al cumplir las normas técnicas, traducción y formatos previstos, así como también ha incorporado las observaciones y recomendaciones propuestas en la pre-defensa.

Latacunga, 27 de febrero de 2024



Ing. Juan Pablo Safla Sandoval, Mgs.

C.C: 0502423429

TUTOR

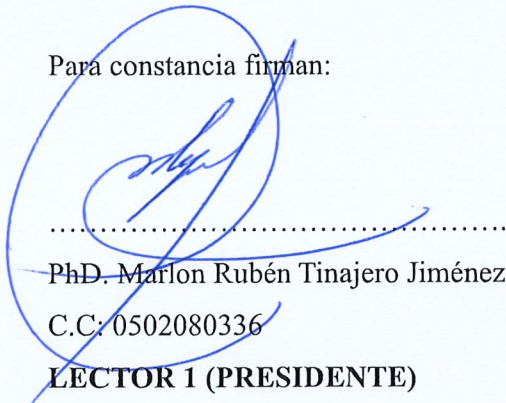
AVAL DE APROBACIÓN DEL TRIBUNAL DE TITULACIÓN

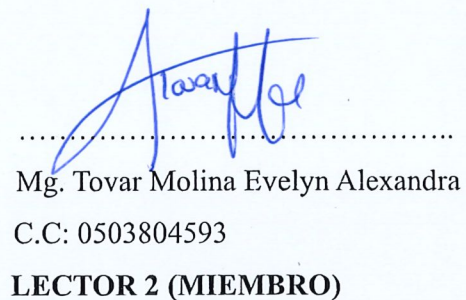
En calidad de Tribunal de Lectores, aprueban el presente Informe de Investigación de acuerdo a las disposiciones reglamentarias emitidas por la Universidad Técnica de Cotopaxi, y, por la Facultad de Ciencias Administrativas y Económicas; por cuanto, las postulantes: Silva Montaguano Michelle Alexandra y Cunalata Ayala Kerly Nallely, con el título del Proyecto de Investigación **“CULTURA ORGANIZACIONAL Y DESEMPEÑO LABORAL EN LOS COLABORADORES DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO SUMAK KAWSAY LTDA.”**, ha considerado las recomendaciones emitidas oportunamente y reúne los méritos suficientes para ser sometido al acto de sustentación del trabajo de titulación.

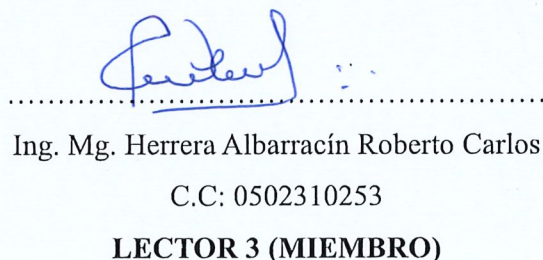
Por lo antes expuesto, se autoriza grabar los archivos correspondientes en un CD, según la normativa institucional.

Latacunga, 27 de febrero de 2024

Para constancia firman:


.....
Ph.D. Marlon Rubén Tinajero Jiménez
C.C: 0502080336
LECTOR 1 (PRESIDENTE)


.....
Mg. Tovar Molina Evelyn Alexandra
C.C: 0503804593
LECTOR 2 (MIEMBRO)


.....
Ing. Mg. Herrera Albarracín Roberto Carlos
C.C: 0502310253
LECTOR 3 (MIEMBRO)

AGRADECIMIENTO

Quiero expresar mi más sincero agradecimiento a todas las personas que hicieron posible la culminación de este trabajo académico.

En primer lugar, a mi Dios por darme la fortaleza y sabiduría en los momentos más difíciles. A mis padres, familiares y amigos, por su aliento inquebrantable, comprensión y motivación. A mi respetado tutor por su paciencia y orientación durante todo el proceso de investigación.

Finalmente, quiero agradecer a todos mis docentes, cuyos conocimientos y consejos fueron fundamentales en mi vida personal y académica.

Michelle Alexandra Silva Montaguano

Expreso mi profundo agradecimiento a Dios que con su infinita sabiduría ha guiado cada uno de mis pasos, permitiéndome seguir adelante y alcanzar los objetivos propuestos en mi vida.

Agradezco a mi familia y especialmente a mi madre por estar presente durante todo el transcurso de mi formación académica, por sus buenos consejos, valores y principios que me han inculcado y por apoyarme en las buenas y en las malas.

Finalmente, agradezco a todos mis docentes que impartieron sus conocimientos y a nuestro tutor quien nos ha guiado hasta obtener los mejores resultados.

Kerly Nallely Cunalata Ayala

DEDICATORIA

"Dedico este trabajo a mis amados padres Angélica y Victor, por su amor incondicional, apoyo constante y sacrificios que hicieron para que pudiera llegar hasta aquí. A mi amado esposo Juan Daniel, por ser la pieza fundamental de motivación para adentrarme en esta trayectoria y por creer en mí e inspirarme a ser mejor cada día. A mis queridos hermanos Karen y Stiven por celebrar mis logros y demostrarme su admiración recordándome que soy capaz de todo lo que me proponga. A mis amigos, por compartir sus conocimientos y experiencias que fueron de gran aporte para mi vida.

Por esto y mucho más este trabajo lleva impreso el amor y gratitud que siento hacia ustedes."

Michelle Alexandra Silva Montaguano

Dedico este proyecto a mi amada familia, en especial a mi madre Norma Ayala, quien ha sido un pilar fundamental en mi vida, gracias a su dedicación y apoyo incondicional, he podido convertirme en la persona que soy. Su amor y sacrificio me han permitido culminar mi formación académica. A mis abuelos y tíos, quienes siempre han estado a mi lado en los momentos más importantes, brindándome su apoyo, confianza y consejos sabios. Siendo mi fuente de inspiración y fortaleza.

Kerly Nallely Cunalata Ayala

UNIVERSIDAD TÉCNICA DE COTOPAXI

FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y ECONÓMICAS

TITULO: “CULTURA ORGANIZACIONAL Y DESEMPEÑO LABORAL EN LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO SUMAK KAWSAY LTDA.”

Autores:

Silva Montaguano Michelle Alexandra

Cunalata Ayala Kerly Nallely

Tutor:

Mg. Juan Pablo Safla Sandoval

RESUMEN

La Cultura Organizacional es considerada como un conjunto de factores que orientan el comportamiento y definen cómo trabajan las personas en su entorno laboral. Además, juega un papel crítico en la satisfacción, la motivación, el compromiso y la retención de los colaboradores. La presente investigación tuvo como principal objetivo establecer la relación entre la cultura organizacional y el desempeño laboral de los colaboradores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Sumak Kawsay Ltda. Se empleó una metodología de diseño transversal correlacional, con enfoque cuantitativo para recolectar y analizar los datos obtenidos, para su procesamiento se utilizó el software estadístico denominado “Statistical Package for Social Sciences” (SPSS), en donde los resultados revelaron que existe una relación alta entre la cultura organizacional y el desempeño laboral, mediante la correlación de Spearman se evidenció que el valor 0,585 reflejado entre la dimensión Normas-Responsabilidad, el valor de 0,677 entre Creación del cambio-Actitud de servicio indican que existe una correlación moderada, mientras que el valor de 0,774 entre Involucramiento con el propósito-Comunicación, el valor de 0,717 entre Enfoque al cliente-Actitud de servicio, el valor de 0,702 entre Trabajo en equipo-Comunicación y el valor de 0,711 entre búsqueda del bienestar social-Comunicación indican que existe una correlación alta, sin embargo la dimensión de identidad proyectó datos negativos indicando que existe un correlación nula con el desempeño. En consecuencia, mediante la regresión lineal simple se determinó la fuerza de efecto de las normas, involucramiento con el propósito, creación del cambio, enfoque al cliente, trabajo en equipo y búsqueda del bienestar social que generan sobre el desempeño, llegando a la conclusión que a medida que la cultura organizacional se fortalece tiende a aumentar el desempeño de los colaboradores. Finalmente, se desarrollaron estrategias que contribuyan a su mejoramiento.

Palabras clave: Creación del cambio, involucramiento con el propósito, búsqueda del bienestar social, retención del personal.

TECHNICAL UNIVERSITY OF COTOPAXI

FACULTY OF ADMINISTRATIVE AND ECONOMIC SCIENCES

TITLE: "ORGANIZATIONAL CULTURE AND LABOR PERFORMANCE IN THE SUMAK KAWSAY LTDA. SAVINGS AND CREDIT COOPERATIVE".

Authors:

Silva Montaguano Michelle Alexandra

Cunalata Ayala Kerly Nallely

ABSTRACT

Organizational Culture is considered as a set of factors that guide behavior and define how people work in their work environment. In addition, it plays a critical role in employee satisfaction, motivation, commitment, and retention. The main objective of this research was to establish the relationship between organizational culture and the work performance of the employees of the Cooperativa de Ahorro y Crédito Sumak Kawsay Ltda. A cross-sectional correlational design methodology was used, with a quantitative approach to collect and analyze the data obtained, for its processing the statistical software called "Statistical Package for Social Sciences" (SPSS) was used, where the results revealed that there is a high relationship between organizational culture and work performance, through Spearman's correlation it was evidenced that the value of 0.585 reflected between the Norms-Responsibility dimension, the value of 0,677 between Creating change-Attitude of service indicate that there is a moderate correlation, while the value of 0.774 between Involvement with the purpose-Communication, the value of 0.717 between Customer focus-Attitude of service, the value of 0.702 between Teamwork-Communication and the value of 0.711 between Search for social welfare-Communication indicate that there is a high correlation, however the dimension of identity projected negative data indicating that there is a null correlation with performance. Consequently, through simple linear regression, the strength of the effect of norms, involvement with the purpose, creation of change, customer focus, teamwork, and search for social welfare on performance was determined, concluding that as the organizational culture is strengthened, it tends to increase the performance of the collaborators. Finally, strategies that contribute to its improvement were developed.

Keywords: Creation of change, Involvement with the purpose, Search for social welfare, Personnel retention.

UNIVERSIDAD TÉCNICA DE COTOPAXI
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y
ECONÓMICAS

CARRERA: GESTIÓN DE TALENTO HUMANO

Autoras: Silva Montaguano Michelle Alexandra

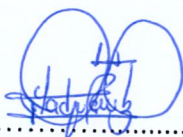
Cunalata Ayala Kerly Nallely

AVAL DE TRADUCCIÓN DE PROFESIONAL EXTERNO

Blanca Gladys Sánchez Avila con cédula de identidad número: 2100275375, Licenciada en Ciencias de la Educación. Mención Inglés. con número de registro de la SENESCYT: 1020-11-1068652; **CERTIFICO** haber revisado y aprobado la traducción al idioma Inglés del resumen del trabajo de investigación con el título: **“CULTURA ORGANIZACIONAL Y DESEMPEÑO LABORAL EN LOS COLABORADORES DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO SUMAK KAWSAY LTDA.”** de: Silva Montaguano Michelle Alexandra y Cunalata Ayala Kerly Nallely, egresadas de la carrera de **Gestión del Talento Humano**, perteneciente a la Facultad de: Ciencias Administrativas y Económicas.

En virtud de lo expuesto y para constancia de lo mismo se registra la firma respectiva.

Latacunga, 27 febrero, 2024



.....
Blanca Gladys Sánchez Avila
CI: 2100275375

ÍNDICE

DECLARACIÓN DE AUTORÍA	ii
CONTRATO DE CESIÓN NO EXCLUSIVA DE DERECHOS DE AUTOR.....	iii
CONTRATO DE CESIÓN NO EXCLUSIVA DE DERECHOS DE AUTOR.....	v
AVAL DEL TUTOR DE PROYECTO DE INVESTIGACIÓN.....	vii
AVAL DE APROBACIÓN DEL TRIBUNAL DE TITULACIÓN.....	viii
<i>AGRADECIMIENTO</i>	ix
<i>DEDICATORIA</i>	x
RESUMEN.....	xi
ABSTRACT	xii
AVAL DE TRADUCCIÓN.....	xiii
CERTIFICACIÓN DE INFORME DE SIMILITUD.....	xiv
ÍNDICE.....	xiv
ÍNDICE DE TABLAS	xviii
ÍNDICE DE ILUSTRACIONES.....	xix
1. INFORMACIÓN GENERAL.....	1
2. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.....	3
3. JUSTIFICACIÓN	4
4. OBJETIVOS	5
4.1. Objetivo General.....	5
4.2. Objetivos Específicos.....	5
5. BENEFICIARIOS DEL PROYECTO	6
6. FUNDAMENTACIÓN CIENTÍFICO TÉCNICA.....	6
6.1. Antecedentes.....	6
6.2. Cultura Organizacional y desempeño laboral.....	8
6.3. Cultura organizacional.....	8

6.4.	Modelos teóricos de la Cultura organizacional.....	9
6.5.	Dimensiones de Cultura Organizacional.....	10
	<i>Dimensiones de la Cultura Organizacional propuestas por Robles et al., (2018)</i>	11
6.5.1.	<i>Identidad</i>	11
6.5.2.	<i>Normas</i>	12
6.5.3.	<i>Involucramiento con el propósito</i>	12
6.5.4.	<i>Creación de cambio</i>	13
6.5.5.	<i>Enfoque al cliente</i>	13
6.5.6.	<i>Trabajo en equipo</i>	13
6.5.7.	<i>Búsqueda de bienestar social</i>	14
6.6.	Desempeño laboral.....	14
6.7.	Dimensiones de desempeño laboral.....	15
6.7.1.	<i>Responsabilidad/Calidad</i>	16
6.7.2.	<i>Actitud de servicio</i>	17
6.7.3.	<i>Comunicación</i>	17
6.7.4.	<i>Trabajo en equipo</i>	18
6.7.5.	<i>Protección al medio ambiente</i>	18
7.	METODOLOGÍA EMPLEADA.....	19
7.1.	Enfoque de la investigación.....	19
7.1.1.	<i>Enfoque cuantitativo</i>	19
7.2.	Métodos.....	19
7.2.1.	<i>Diseño transversal</i>	19
7.2.2.	<i>Investigación correlacional</i>	20
7.3.	Población.....	20
7.4.	Técnicas de recolección de datos.....	21

7.4.1.	<i>Encuesta</i>	21
7.4.2.	<i>Cuestionario</i>	21
8.	ANÁLISIS Y DISCUSIÓN DE RESULTADOS	22
8.1.	Confiabilidad.....	22
8.2.	El Alpha de Cronbach.....	22
8.3.	Confiabilidad de los instrumentos.....	23
8.4.	Diagnóstico actual de la cooperativa.....	24
8.4.1.	Cultura organizacional.....	24
8.4.2.	<i>Desempeño laboral</i>	33
8.5.	Comprobación de hipótesis.....	40
8.5.1.	<i>Planteamiento de las hipótesis</i>	40
8.5.2.	<i>Regla de decisión</i>	40
8.5.3.	<i>Criterios</i>	40
8.5.4.	<i>Correlación de variables</i>	41
8.6.	Regresión lineal simple.....	43
8.7.	Estrategias para fortalecer la Cultura Organizacional y el Desempeño laboral.....	61
9.	CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	63
9.1.	Conclusiones.....	63
9.2.	Recomendaciones.....	64
10.	BIBLIOGRAFIA CITADA.....	65
11.	ANEXOS.....	72

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1: Cronograma de actividades	5
Tabla 2: Comparación de los modelos teóricos de Hofstede, Schein y Denison.....	10
Tabla 3: Dimensiones de la Cultura Organizacional	11
Tabla 4: Dimensiones de desempeño laboral.	15
Tabla 5: Escala de Likert cultura organizacional.....	22
Tabla 6: Escala de Likert desempeño laboral	22
Tabla 7: Coeficiente de confiabilidad de un instrumento	23
Tabla 8: Estadísticas de fiabilidad de las dimensiones de Cultura organizacional.....	23
Tabla 9: Estadísticas de fiabilidad de las dimensiones de Desempeño Laboral.....	24
Tabla 10: Dimensión de Identidad.....	24
Tabla 11: Dimensión de Normas	26
Tabla 12: Dimensión de Involucramiento con el propósito.....	27
Tabla 13: Dimensión de Creación de cambio	28
Tabla 14: Dimensión de Enfoque al cliente.....	29
Tabla 15: Dimensión de Trabajo en equipo	30
Tabla 16: Dimensión de Búsqueda del bienestar social	31
Tabla 17: Dimensión de Responsabilidad/Calidad.....	33
Tabla 18: Dimensión de Actitud de servicio.....	35
Tabla 19: Dimensión de Comunicación.....	36
Tabla 20: Dimensión de Trabajo en equipo	37
Tabla 21: Dimensión de Protección del medio ambiente	38

Tabla 22: Regla de decisión.....	40
Tabla 23: Criterios para interpretar la correlación.....	40
Tabla 24: Correlación de Spearman.....	41

ÍNDICE DE ILUSTRACIONES

Ilustración 1: Dimensión de Identidad.....	25
Ilustración 2: Dimensión de Normas	26
Ilustración 3: Dimensión de Involucramiento con el propósito.....	28
Ilustración 4: Dimensión de Creación de cambio	29
Ilustración 5: Dimensión de Enfoque al cliente.....	30
Ilustración 6: Dimensión de Trabajo en equipo	31
Ilustración 7: Dimensión de Búsqueda del bienestar social.....	32
Ilustración 8: Cultura Organizacional.....	33
Ilustración 9: Dimensión de Responsabilidad/Calidad.....	35
Ilustración 10: Dimensión de Actitud de servicio.....	36
Ilustración 11: Dimensión de Comunicación.....	37
Ilustración 12: Dimensión de Trabajo en equipo	38
Ilustración 13: Dimensión de Protección del medio ambiente	39
Ilustración 14: Desempeño laboral	39
Ilustración 15: Relación entre la dimensión 1: Identidad y Desempeño Laboral.....	43
Ilustración 16: Relación entre la dimensión 2: Normas y Desempeño Laboral	43
Ilustración 17: Relación entre la dimensión 3: Involucramiento con el propósito y Desempeño Laboral.....	57
Ilustración 18: Relación entre la dimensión 4: Creación del cambio y Desempeño Laboral.	45
Ilustración 19: Relación entre la dimensión 5: Enfoque al cliente y Desempeño Laboral.....	45

Ilustración 20: Relación entre la dimensión 6: Trabajo en equipo y Desempeño Laboral46

Ilustración 21: Relación entre la dimensión 7: Búsqueda del bienestar social47

1. INFORMACIÓN GENERAL

Título del proyecto:

Cultura organizacional y desempeño laboral en los colaboradores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Sumak Kawsay Ltda.

Fecha de inicio: Octubre 2023

Fecha de finalización: Febrero 2024

Lugar de ejecución:

Barrio San Felipe, Parroquia Eloy Alfaro, Cantón Latacunga, Provincia de Cotopaxi-zona 3, Universidad Técnica de Cotopaxi.

Facultad que auspicia:

Facultad de Ciencias Administrativas y Económicas

Carrera que auspicia:

Gestión de Talento Humano

Proyecto de investigación generativo vinculado (si corresponde):

No corresponde

Grupo de investigación:

Ninguno

Equipo de Trabajo:

Ing. Safla Sandoval Juan Pablo, Mgs. C.I. 0502423429

Cunalata Ayala Kerly Nallely C.I. 0550034359

Silva Montaguano Michelle Alexandra C.I. 172624866-7

Área de Conocimiento:

Administrativa

Línea de investigación:

Administración y Economía para el desarrollo sostenible de las organizaciones

Sub líneas de investigación de la Carrera:

Estudios del trabajo y gestión humana en las organizaciones del siglo XXI

2. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

Entendiéndose a la cultura organizacional como un componente que impacta de manera significativa en los resultados directos y adaptación interna de los colaboradores, por tanto, el poseer conocimiento claro de la misma, implica que los colaboradores asuman responsabilidades y compromisos alineados hacia la consecución de los objetivos organizacionales, lo cual constituye la base del desempeño empresarial, refiriéndose al desempeño como la manera en que los individuos se desenvuelven en su área de trabajo. Por esta razón, se considera relevante el estudio de la cultura organizacional en las organizaciones, ya que, si esta no es acogida por los colaboradores, el desempeño y el funcionamiento de las organizaciones se verán afectadas.

Reyna et al., (2015) plantean en su investigación “El impacto de la cultura organizacional en el desempeño laboral: el caso de Panificadora Mexicana S.A. de C.V”, pretenden medir como la cultura Organizacional influye en el desempeño laboral de los colaboradores, para lo cual utilizaron métodos cuantitativos y cualitativos, con diseños descriptivos y exploratorios, obteniendo como conclusión que el desempeño laboral se ve influenciado por los valores y el interés que tiene la organización por sus necesidades y opiniones.

La autora Moreno (2020) en su proyecto de investigación titulado “Incidencia de la cultura organizacional, en el desempeño laboral de la industria Grupo Empresarial Amseal en el año 2019”, realizado en la ciudad de Quito, plantearon como objetivo general el identificar el factor principal por el cual la cultura organizacional incide en el desempeño laboral de la industria, donde se identificó que la organización a pesar de poseer una cultura rígida ha logrado tener buenas relaciones con sus clientes externos, pero deficientes con sus clientes internos, generando bajo nivel de sentido de pertenencia y participación con la organización.

Dentro de la provincia de Cotopaxi las autoras Córdor y Almache (2023) en su proyecto “La Cultura Organizacional y su Impacto en el Desempeño Laboral en los Trabajadores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Antonio de Toacaso en el Período 2022 – 2023” plantearon como objetivo general el analizar la cultura organizacional y su impacto en el desempeño laboral con la aplicación de técnicas e instrumentos de investigación dando como resultado un plan de acción enfocado en la organización, tuvo un enfoque fue cuantitativo, basado en el uso de datos numéricos, donde se describió problemas como la falta

de comunicación, la ausencia del trabajo en equipo y la falta de conocimiento de la filosofía corporativa que representan una amenaza en el desempeño individual de los colaboradores y el desempeño global de la empresa.

Por tal razón, en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Sumak Kawsay Ltda., no se registran estudios sobre la evaluación de cultura organizacional y el desempeño laboral. Por ello, por medio de una observación directa y una entrevista preliminar con el jefe de Talento Humano se ha podido identificar que la falta de datos específicos sobre estas variables puede generar deficiencias en la organización. De tal manera, se busca indagar si la cultura organizacional puede tener relación con el desempeño de los colaboradores

Por lo tanto, la pregunta de investigación es la siguiente ¿Cuál es la relación entre la cultura organizacional y desempeño laboral en los colaboradores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Sumak Kawsay Ltda?

3. JUSTIFICACIÓN

La cultura organizacional y el desempeño laboral son dos aspectos fundamentales que influyen directamente en el éxito y la eficacia de una empresa. La forma en que una organización define, comparte y vive sus valores, creencias y normas internas impacta significativamente en la motivación, compromiso y desempeño de sus empleados.

Es por ello que en las organizaciones tanto productivas como financieras, el contar con el compromiso a brindar un servicio de calidad es fundamental para lograr competitividad y posicionamiento en el mercado, y para ello se necesita de una cultura fuerte en donde el colaborador se encuentre arraigado a las normas y valores que coadyuvan al desarrollo de la identidad de la organización, el cual se vea reflejado en el accionar de las actividades diarias. Sin embargo, varias organizaciones no poseen un conocimiento claro de su cultura, perdiendo las oportunidades de mejora y desarrollo, causando generalmente un declive en su desempeño.

Una cultura organizacional sólida y bien definida puede fomentar un ambiente de trabajo positivo, promover la colaboración entre los empleados, así como fortalecer la identidad y el sentido de pertenencia dentro de la organización, siendo estos factores fundamentales para estimular un mejor desempeño por parte de los colaboradores. Por lo tanto, al investigar la relación entre la cultura organizacional y el desempeño laboral en la

Cooperativa de Ahorro y Crédito Sumak Kawsay Ltda., se podrán identificar aspectos de mejora, implementar estrategias para fortalecer la cultura organizacional y promover un ambiente laboral favorable que impulse el desempeño y la eficacia de los colaboradores. Además, esta investigación no solo beneficiará a la cooperativa en cuestión, sino que también aportará conocimientos valiosos para el sector financiero en general.

4. OBJETIVOS

4.1. Objetivo General

Establecer la relación entre la cultura organizacional y el desempeño laboral de los colaboradores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Sumak Kawsay Ltda.

4.2. Objetivos Específicos

- Fundamentar teóricamente la cultura organizacional y el desempeño laboral.
- Realizar el diagnóstico de la situación actual de la cultura organizacional y el desempeño laboral de los colaboradores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Sumak Kawsay Ltda.
- Proponer estrategias de cultura organizacional para la mejora del desempeño laboral de los colaboradores.

A continuación, se muestra el cronograma con las actividades correspondientes a los objetivos específicos planteados en la investigación, el cual permite alcanzar el objetivo general.

Tabla 1

Cronograma de actividades

Objetivo específico	Actividades	Cronograma	Producto
Fundamentar teóricamente el concepto de la cultura organizacional y el desempeño laboral.	<ul style="list-style-type: none"> • Compilación de información en repositorios bibliográficos académicos. • Revisar toda la información sacada de fuentes confiables. 	Semana 3-7	La información se encuentra segmentada de acuerdo a las necesidades de la investigación dentro del marco teórico.

Realizar el diagnóstico de la situación actual de la cultura organizacional y el desempeño laboral de los colaboradores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Sumak Kawsay Ltda.	<ul style="list-style-type: none"> • Determinar la población actual y su muestra de estudio. • Revisar el instrumento a utilizar que se determinó previamente para recolectar información. • Aplicar el instrumento. • Tabular los resultados obtenidos. • Interpretar los resultados. 	Semana 8-12	Análisis e interpretación de los resultados.
Identificar los factores de la cultura organizacional que se relacionan con el desempeño laboral de los colaboradores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Sumak Kawsay Ltda.	<ul style="list-style-type: none"> • Analizar los resultados de cada instrumento. • Analizar los resultados del SPSS. • Identificar los factores de la cultura organizacional que tienen relación con el desempeño laboral. 	Semana 12-16	Nivel de afectación de los factores de Cultura Organizacional sobre el desempeño laboral de los colaboradores.

5. BENEFICIARIOS DEL PROYECTO

La investigación beneficiará directamente a un total de 70 personas, incluyendo a los directivos de la organización, quienes podrán implementar estrategias formuladas a partir de los resultados de la investigación. Además, los empleados de nivel operativo podrán tener un conocimiento más claro de los objetivos de la organización y, por lo tanto, desempeñarse de manera óptima en su trabajo gracias a una cultura sólida. Por otra parte, los clientes también se beneficiarán indirectamente, ya que el mejor desempeño laboral de los colaboradores permitirá que los clientes obtengan servicios de mayor calidad que satisfagan sus necesidades.

6. FUNDAMENTACIÓN CIENTÍFICO TÉCNICA

6.1. Antecedentes

Existen diversas investigaciones acerca de la cultura organizacional y el desempeño laboral de los colaboradores, que demuestran que existe relación entre ambas variables. Por tanto, para contar con un soporte investigativo, se detallan de forma resumida aspectos relevantes de investigaciones ya realizadas en otros lugares, las mismas que sirven de fundamento literario y científico de carácter vinculante al proceso de investigación que se está llevando a cabo.

Chávez et al., (2023) en la investigación “Cultura organizacional y desempeño docente” plantearon como objetivo “determinar la relación entre la cultura organizacional y el desempeño docente de una institución educativa de la provincia de Chiclayo-Perú”. Para lo cual, utilizó un análisis correlacional con un enfoque cuantitativo de tipo descriptivo y de diseño no experimental. Concluyendo que existe una relación positiva moderada entre la cultura organizacional y el desempeño de los docentes de la institución educativa de la Provincia de Chiclayo-Perú. Dado que la cultura de la organización es un factor determinante para el desempeño docente de calidad, pues está constituida por los aspectos relevantes acerca de los valores organizacionales, las normas que se transmiten generacionalmente, constituyendo así las creencias y ceremonias propias, contribuyendo notoriamente a moldear el comportamiento y rendimiento de los colaboradores.

Baltazar et al., (2023) en su investigación denominada “Relación entre cultura organizacional, satisfacción laboral y desempeño en trabajadores de salud en Querétaro, México” determino la relación entre ambas variables, para lo cual utilizó un estudio correlacional y analítico, que permitió evidenciar la existencia de una relación estadística moderada entre algunas de las dimensiones de cultura organizacional con el desempeño laboral de los trabajadores del primer nivel de atención en salud. Llegando a la conclusión de que la adaptabilidad e integración interna de los colaboradores, influye en la forma en que se relacionan y gestionan la calidad en su desempeño profesional y de servicio, por lo que, los administrativos deberán integrar y comunicar de forma asertiva los cambios internos y externos de la institución. Así mismo, el reconocer el trabajo de los empleados y estimular el desarrollo de competencias positivas, permite que los trabajadores tengan iniciativa para trabajar en equipo, lograr los objetivos y metas esperadas.

Además, en un estudio realizado en la ciudad de Guayaquil por Tutiven (2022) titulado “Cultura organizacional y su relación con el desempeño laboral de los trabajadores de la Academia Naval Almirante Illingworth”, el autor identificó problemas derivados de la falta de estructura en el desarrollo de una cultura organizacional sólida, como la disminución de la motivación que conlleva a una menor disposición y compromiso por parte de los empleados hacia los cambios implementados por la empresa. Llegando a la conclusión que mediante la mejora de la cultura organizacional se logran beneficios significativos, ya que define la identidad de la empresa y le brinda la capacidad de destacarse en su entorno, convirtiéndose

en un elemento clave para fortalecer el compromiso de los colaboradores y alcanzar un buen desempeño.

6.2. Cultura Organizacional y desempeño laboral

Un buen desempeño comprende que los colaboradores posean una clara comprensión de sus respectivas funciones, instrucciones, normativas y metas y los objetivos que se debe alcanzar, si cualquiera de estos elementos permanece incierto, es altamente probable que los empleados experimenten dudas constantes durante el ejercicio de sus labores, lo que les impedirá cumplir con éxito los objetivos establecidos (Achahui y Condori, 2021).

La cultura organizacional es una herramienta de vital importancia para las empresas a nivel mundial, ya que comprende la filosofía, valores, creencias y prácticas que definen cómo se hacen las cosas dentro de una organización, por ende, se debe alinear y comprometer a los colaboradores con la cultura organizacional, a fin de lograr los objetivos y metas organizacionales en base a un buen desempeño laboral (Moreno, 2020).

6.3. Cultura organizacional

Aunque el concepto de cultura ha sido ampliamente desarrollado por la Antropología, el interés por éste se ha trasladado a otras ramas del saber como la Psicología, la Sociología, la Organización de Empresas, etc., en este último campo, se ha evidenciado un aumento significativo en el enfoque de la cultura organizacional, empresarial o corporativa, no obstante es fundamental hacer énfasis en que cada organización posee una cultura organizacional única y esto es lo que las distingue de las demás. Por tanto, la cultura organizacional se define por el nivel de compromiso que inspira en sus empleados, fomenta la conciencia sobre la responsabilidad individual asociada al rol que desempeñan en la empresa, dirigiendo sus esfuerzos hacia las metas y objetivos para optimizar su rendimiento laboral. En consecuencia, cuando una organización se caracteriza por su cultura, alcanza un alto nivel de desempeño en sus colaboradores y con ello la perdurabilidad a lo largo del tiempo. (Tutiven, 2022).

En este sentido, la cultura organizacional se define como un conjunto de valores y creencias compartidos que abarca la manera en cómo se llevan a cabo las actividades, la interacción con las personas, las estructuras organizativas y los sistemas de control de una empresa, con el fin de establecer normas de comportamiento.; es decir cómo se debe actuar

dentro de la misma, además la cultura ofrece una identidad organizacional a los colaboradores, una visión integral de lo que realmente es la empresa. Constituye una importante fuente de estabilidad y continuidad pues pueden brindar una sensación de seguridad. Por ello, el contar con una cultura organizacional fuerte ayuda a que los colaboradores de nuevo ingreso se adapten con mayor facilidad a la organización, y se relacionen con todos los procesos de manera eficaz (Yopan et al., 2020).

Es así que existen varios factores que contribuyen a que se genere un excelente o ineficiente desempeño laboral, por ello es importante conocer los diferentes enfoques teóricos de la cultura organizacional que engloban diversas dimensiones que han surgido en la actualidad.

6.4. Modelos teóricos de la Cultura organizacional

Para conocer las diferentes perspectivas sobre cultura organizacional es conmensurable tomar las investigaciones predominantes de autores como Hofstede (1983) quien señala que “se trata de una programación colectiva en el conjunto de valores, creencias y comportamientos compartidos entre los miembros de la organización y que evoluciona con el tiempo”, mientras que Schein (1988) enfatiza “la existencia de niveles culturales que van desde los elementos visibles como los artefactos físicos, hasta los no visibles como las reglas de interacción, los valores y las presunciones básicas que dan forma a la cultura organizacional” y Denison et al., (2006) quienes plantean que “la cultura organizacional se basa en cuatro factores fundamentales: Involucramiento, Consistencia, Adaptabilidad y Misión”, es así que el autor mediante este modelo busca relacionar la cultura organizacional con la eficiencia organizacional.

El análisis de los aportes de estos tres autores permitió a los autores Robles et al., (2018) proponer un instrumento para medir la cultura organizacional en empresas medianas con el objetivo de proporcionar una herramienta para que las empresas puedan evaluar su cultura organizacional y, en consecuencia, mejorar su desempeño.

La evolución de los modelos teóricos conlleva las distintas perspectivas de los autores, las características que posee cada una, los resultados y su posible relevancia para las organizaciones.

Tabla 2*Comparación de los modelos teóricos de Hofstede, Schein y Denison.*

Modelos teóricos	Características principales	Dimensiones
Hofstede (1983)	Relaciona la cultura nacional y los valores relacionados con el trabajo.	<ul style="list-style-type: none"> ● Individualismo vs Colectivismo ● Distancia al poder ● Evasión de la incertidumbre ● Masculinidad - Feminidad ● Dinamismo
Schein (1988)	Se enfoca en factores de naturaleza interna que pueden ser creados o inducidos por la gerencia.	<ul style="list-style-type: none"> ● Artefactos ● Creencias y valores ● Presunciones subyacentes básicas
Denison (2006)	Hace referencia a la cultura interna y externa, y cómo afecta el desempeño.	<ul style="list-style-type: none"> ● Involucramiento ● Consistencia ● Adaptabilidad ● Misión
Robles et al., (2018)	Hace referencia a la cultura como el conjunto de características que representan una directriz para la gestión, el logro de objetivos y la forma de percibir al trabajo.	<ul style="list-style-type: none"> ● Identidad ● Normas ● Involucramiento con el propósito ● Creación de cambio ● Enfoque al cliente ● Trabajo en Equipo ● Búsqueda del bienestar social.

Fuente: Elaboración propia adaptado de: Robles et al., (2018)

6.5. Dimensiones de Cultura Organizacional

La diversidad de enfoques y modelos teóricos propuestos por Hofstede (1983), Schein (1988) y Denison (2006), sobre la cultura organizacional y sus elementos coincidentes permiten entender a la cultura como un conjunto de creencias, valores, símbolos, artefactos y suposiciones que comparten los miembros de una organización, y que guían su comportamiento y la toma de decisiones, debido a que estas características son distintivas de cada organización. Es así que estos enfoques permitieron proponer en la investigación de Robles et al., (2018) la integración de categorías agrupables en las dimensiones de: identidad, normas, involucramiento con el propósito, creación de cambio, enfoque al cliente, trabajo en equipo y búsqueda del bienestar social.

Tabla 3*Dimensiones de la Cultura Organizacional propuestas por Robles et al., (2018)*

N°	Dimensiones	Contexto
1.	Identidad	Preserva la relación y el compromiso entre los empleados y la empresa con respecto a su propósito.
2.	Normas	Orientan las conductas de los integrantes de una organización, que siguen siendo consistentes incluso ante situaciones inciertas, y son guiados tanto por reglas formalmente establecidas como por normas informales implícitas.
3.	Involucramiento con el propósito	Implica el compromiso y empoderamiento de los empleados hacia los objetivos comunicados por la alta dirección, los cuales a su vez se enriquecen con sus aportes y opiniones.
4.	Creación de cambio	Consiste en la capacidad de los colaboradores para responder a las demandas del entorno empresarial y de los clientes, mediante flexibilidad para implementar nuevas formas de realizar el trabajo.
5.	Enfoque al cliente	Consiste en la participación de los clientes en la creación de nuevos productos, a través de la consideración de sus opiniones y sugerencias.
6.	Trabajo en Equipo	Se refiere a la cooperación en la ejecución de las labores, teniendo en cuenta las distintas competencias de cada área, mientras mantienen enfocados los propósitos y valores de la organización
7.	Búsqueda del bienestar social	Confirma la orientación de la organización hacia el apoyo a sus empleados en temas laborales, personales y familiares.

6.5.1. Identidad

La identidad es entendida como el sentido de pertenencia que tiene el colaborador con la organización, este sentimiento se desarrolla en función de las condiciones laborales que tiene el personal como los instrumentos como maquinaria, mobiliario, tecnología, es decir, las condiciones de confort para el desarrollo de sus funciones, las remuneraciones, el trabajo en equipo (Samana, 2022, p.31). En este sentido la identidad es considerada como el componente que coadyuva a la perdurabilidad de las organizaciones, por ello las decisiones que definen los directivos pueden influir en el desarrollo de una identidad fuerte que permita alinear a los miembros con los propósitos y objetivos organizacionales (Mendez, 2019, p.149).

De esta forma, la dimensión de identidad se define como el conjunto de impresiones y percepciones que tienen los colaboradores acerca de la entidad con la cual se encuentran

relacionadas, por ende, los individuos pueden tener una identidad laboral positiva o negativa, dependiendo de cómo se relacionan con su trabajo y entorno laboral con base a las condiciones internas que se otorga para el desarrollo de sus funciones, lo cual depende de los directivos para que los colaboradores se sienten comprometidos con su trabajo y se genera un sentido de pertenencia y compromiso con la organización.

6.5.2. Normas

El accionar de los individuos en una organización se guía por normas y reglas establecidas dentro de ella, los cuales no se pueden violar, porque representan una guía frente a lo que se puede y no hacer en una situación específica y la posibilidad de darle respuesta enmarcada dentro de los procesos institucionales (Rivas, 2020, p. 85). De la misma forma las normas establecen la estructura en los procesos, procedimientos y manual de funciones por ende estas herramientas determinan parámetros que orientan a los empleados y los directivos sobre su conducta en el desempeño y actuación en situaciones particulares. Los comportamientos que se derivan de las políticas y normas aplicadas en una organización son determinantes en la formación de rasgos culturales que se arraigan profundamente en la organización y que influyen en su identidad y carácter (Mendez, 2019, p.153). En este sentido, las normas en la organización se refieren a las reglas o pautas de comportamiento que reflejan los valores, creencias y expectativas compartidas dentro de una organización. Estas normas pueden influir en diversos aspectos del entorno laboral y en la forma en que los miembros interactúan y se comportan en su trabajo diario.

6.5.3. Involucramiento con el propósito

De acuerdo con Bustamante et al., (2022) mencionan que “este factor releva la participación e involucramiento en actividades y decisiones, la necesidad de ser valorados en sus desempeños y con ello aportar a las unidades a las cuales pertenecen” (p. 122). Para Robles et al., (2018) “Confirma la orientación de la organización hacia el apoyo a sus empleados en temas ya sean de carácter laboral o personal.” (p. 17). Es así que, el hecho de que los colaboradores sientan que tienen influencia en las decisiones dentro de su lugar de trabajo es esencial para su compromiso, puesto que los empleados al sentirse escuchados y valorados, desarrollan un sentido de pertenencia y conexión con la organización. Esto también refuerza la idea de que su trabajo tiene un propósito y está alineado con los objetivos generales de la empresa.

6.5.4. Creación de cambio

Para Robles et al., (2018) “Consiste en la capacidad de los colaboradores para responder a las demandas del entorno empresarial y de los clientes, mediante flexibilidad para implementar nuevas formas de realizar el trabajo” (p. 18). Por ende, la creación de cambio en las organizaciones puede ser un proceso complejo y desafiante, ya que implica alterar las formas establecidas de hacer las cosas y enfrentar la resistencia al cambio por parte de los empleados. Es así que una cultura con enfoque a la creación de cambio implica considerar aspectos como la retroalimentación, la participación de los empleados y la gestión del cambio.

Por lo tanto, esta dimensión se enfoca en la interpretación adecuada de la organización en cuanto a su entorno, la reacción ante las modas, la flexibilidad con la que se realizan las actividades y la facilidad con la que estas acciones se pueden reformular de acuerdo a los posibles cambios, la habilidad para adoptar continuamente nuevas y mejores formas de hacer las cosas, el grado de resistencia y cooperación de los diferentes grupos para la introducción de los cambios.

6.5.5. Enfoque al cliente

De acuerdo con Robles, et al. (2018) “Consiste en la participación de los clientes en la creación de nuevos productos, a través de la consideración de sus opiniones y sugerencias” (p. 18). Es decir, se enfoca en conocer a los clientes anticipándose a sus necesidades futuras, tomando en cuenta los comentarios y recomendaciones y a su vez comprendiendo las necesidades y exigencias del entorno. Por ello, el enfoque al cliente es una filosofía empresarial que pone al cliente en el centro de todas las decisiones y acciones de la organización. Por lo tanto, es fundamental mantener la participación activa de los clientes, mediante la recopilación activa de comentarios, sugerencias y opiniones en todas las etapas del proceso de desarrollo para lograr el éxito y la sostenibilidad de la organización.

6.5.6. Trabajo en equipo

El trabajo en equipo genera responsabilidad, el valor reside en la cooperación hacia los objetivos comunes, es decir que el trabajo en equipo implica compartir metas e intercambiar ideas lo que a su vez fomenta la participación, la organización y el reconocimiento de las habilidades de cada persona, por ello es importante enfocarse en el logro del equipo en

conjunto, dejando de lado las recompensas individuales y fomentar una cultura de cooperación mutua (Contreras y Gómez, 2018).

Para Robles, et al. (2018) “Se refiere a la cooperación en la ejecución de las labores, teniendo en cuenta las distintas competencias de cada área, mientras mantienen enfocados los propósitos y valores de la organización” (p. 18). Es decir, es la habilidad para orientar la acción de los grupos humanos en una dirección determinada, inspirando valores de acción y anticipando escenarios de desarrollo de la acción de ese grupo. Por esta razón, el enfoque compartido entre el equipo de trabajo hacia objetivos comunes permite a todos los empleados sentirse mutuamente responsables, participando activamente en la persecución de una meta común subordinando los intereses personales a los objetivos del equipo.

6.5.7. *Búsqueda de bienestar social*

Según Mallorquí (2022), el objetivo es educar, capacitar y brindar apoyo a las personas para que logren estilos de vida que promuevan el bienestar tanto en su ámbito personal como profesional. El bienestar social no se ve solo como un beneficio adicional, sino como una estrategia fundamental para asegurar que todos puedan rendir de manera óptima en su entorno laboral. Por otra parte, Robles et al., (2018) concluyeron:

La búsqueda de bienestar social reafirma la orientación de la organización hacia el apoyo a sus integrantes en cuanto a problemas específicos sean de carácter laboral, personal e incluso familiar y, a partir de la comprensión de las diferencias la capacidad de integrar equipos con diferentes competencias. En este sentido este factor no se trata únicamente del enfoque en cuanto al desarrollo y capacitación para la ejecución de las actividades, también se trata del involucramiento e interés por parte de los directivos en las dificultades tanto personales como laborales de los colaboradores, además de brindar el apoyo necesario para enfrentar cualquier problemática que se pueda generar.

6.6. *Desempeño laboral*

El desempeño laboral comprende un conjunto de acciones y comportamientos observables en los colaboradores, los cuales son relevantes para el logro de objetivos organizacionales, estos se relacionan directamente con el contenido de su cargo, sus atribuciones, sus tareas y actividades a desarrollar dentro de su puesto de trabajo. Además, existen varios factores a considerar que permiten mejorar y modificar el desempeño de los

colaboradores tales como; sus capacidades, actitudes, motivación y organización empresarial (Zaragoza et al., 2023).

De igual manera, la evaluación del desempeño permite el desarrollo personal y profesional de los colaboradores, lo que contribuye al mejoramiento de su calidad de vida, mediante la identificación de fortalezas y debilidades presentes en la realización de sus funciones. Dado que un buen desempeño laboral es de “vital importancia para desarrollar la efectividad y el éxito de una compañía, por esta razón hay un constante interés de las empresas por mejorar el desempeño de los colaboradores” mediante programas de capacitación y desarrollo (Sumba et al., 2022, p. 248).

Por tal razón, es necesario que el departamento de talento humano realice de manera periódica una adecuada gestión del desempeño, en donde se determine el nivel de calidad con el que los colaboradores desempeñan sus funciones, obteniendo así resultados que permitan ajustar su desempeño a los requerimientos y exigencias de la organización, a manera que el colaborador sea eficaz, eficiente y efectivo en el cumplimiento de sus funciones (Jara et al., 2018). En tal sentido, el desempeño laboral representa la fortaleza de la organización y la estrategia individual que emplea el colaborador para alcanzar los objetivos pretendidos.

6.7. Dimensiones de desempeño laboral

La escala de desempeño laboral resulta de la revisión de tres perfiles de puestos en distintas empresas, las cuales tienen ampliamente desarrolladas sus funciones, lo que permitió compararlas e integrarlas las siguientes dimensiones: responsabilidad y calidad, actitud de servicio, comunicación, trabajo en equipo, y protección al medio ambiente (Vargas y Flores, 2019).

Tabla 4

Dimensiones de desempeño laboral.

N°	Dimensiones	Contexto
1.	Responsabilidad / Calidad	Describe la capacidad de poder cumplir en tiempo y forma con las funciones y actividades acordadas para desempeñar el trabajo a la perfección.
2.	Actitud de servicio	Implica mostrar disposición para servir en las actividades diarias de manera amable, atenta y con rapidez, logrando satisfacer las necesidades de los usuarios.

3.	Comunicación	Transmitir información de manera que la otra persona la entienda con el mensaje correcto, así como también entender adecuadamente la información que recibe de vuelta.
4.	Trabajo en equipo	Involucra participar activamente para lograr los objetivos y metas del equipo de trabajo.
5.	Protección al medio ambiente	Se refiere a proteger los recursos naturales o sus derivados al realizar las tareas del trabajo, reduciendo, reutilizando y reciclando dichos recursos.

Fuente: Elaboración propia adaptada de (Vargas y Flores, 2019)

6.7.1. Responsabilidad/Calidad

La responsabilidad se entiende como la obligación que tienen los colaboradores frente al ejercicio de sus funciones, actividades y deberes que asumen voluntaria o contractualmente para lograr los resultados esperados. Por tal razón es fundamental que se determinen las “tareas, habilidades, conocimientos y capacidades requeridas del trabajador para su adecuado ejercicio, y que diferencian al trabajo de todos los demás” (Iranzo, 2017, p. 12).

Por otra parte, la calidad del servicio se entiende como las expectativas y percepciones que tienen los clientes acerca del servicio brindado por parte de los colaboradores, el cual se compone “por cinco dimensiones; confiabilidad, tangibilidad, capacidad de respuesta, empatía y seguridad”. Siendo el mismo un indicador clave para la fidelización de clientes, puesto que los mismos asignan una valoración de las expectativas que tienen sobre el servicio que van a obtener y una valoración sobre el servicio recibido (Rivera et al., 2021, p. 405)

Guerrero (2020) menciona que la calidad es el conjunto de propiedades o características inherentes de un producto o servicio que las diferencian de otros. Además, la calidad no solo se refiere al producto o servicio ofrecido sino también en la calidad del proceso y cualquier otro enfoque relacionado a la excelencia. De esta manera puede “ser transmitida como un valor que genera actitudes y comportamientos en el trabajo y en la vida privada del colaborador” (p. 151), dando como resultado un incremento en la productividad, capacidad de respuesta y servicio al cliente.

Por tal razón, se entiende la responsabilidad y calidad como la capacidad de los colaboradores para cumplir con sus actividades o funciones designadas dentro de los plazos

establecidos, demostrando un buen desempeño al ofrecer un producto o servicio de calidad y excelencia.

6.7.2. Actitud de servicio

De acuerdo con Quispe y Servan (2022) la actitud de servicio es importante para captar a los clientes y generar mayores ventas, ya que en su mayor parte los clientes se ven influenciados por el trato que les brindan los colaboradores al momento de la adquisición de un producto o servicio, por tal razón se debe brindar “constante capacitación para superarse y perfeccionarse sobre el comportamiento que brindan” (p. 1).

La actitud de servicio es un atributo natural de los colaboradores, abarca las cualidades y comportamientos propios de cada uno de ellos y los guía en el ejercicio de sus funciones, haciendo las cosas de buen ánimo y ayudando a quienes lo necesiten. Es considerado un pilar fundamental orientado al servicio del cliente, ya que resalta el compromiso de los colaboradores para cumplir sus funciones de manera ética (López, 2019).

Por tanto, se entiende la vocación de servicio como un rasgo inherente que motiva cada una de las acciones de los colaboradores dentro de su puesto de trabajo, permitiendo que los mismos alcancen los objetivos y metas organizacionales propuestas, lo que resulta en la importancia de incluir este factor en la gestión estratégica del talento humano.

6.7.3. Comunicación

La comunicación interna se considera un factor primordial dentro de las organizaciones, dado que facilita el flujo de información y datos entre los colaboradores, pudiendo ser mediante la comunicación directa, en donde la información es transmitida al instante y sin distorsiones, por lo que puede llegar a ser entendida fácilmente y de no ser el caso se solventarían las dudas al instante; comunicación escrita, la información recibida “no está sujeta al espacio ni al tiempo, pues la respuesta no es inmediata, ya que requiere mayor procedimiento, buscar lógica y ser comprensible” (Damián et al., 2021, p. 625).

Por otra parte, Rodas (2017) considera que la comunicación efectiva es “un elemento de vital importancia en los seres humanos ya que permite interactuar a través del envío y recepción de mensajes” (p. 1). Dentro del ámbito laboral sirve como una estrategia encaminada a mejorar el flujo de información para incrementar la efectividad de los procesos,

siendo los líderes aquellos que cumplan el rol de portavoz, implementen cambios, brinden acompañamiento continuo y generen un plan interno de comunicación que los conduzca hacia el éxito organizacional.

Actualmente, las organizaciones prefieren mantener una comunicación directa, para lo cual utilizan varios canales de comunicación como son; video llamadas, conferencias virtuales, correos electrónicos, mensajes de texto instantáneos, blogs y demás sitios web.

6.7.4. Trabajo en equipo

El trabajo en equipo es la capacidad de trabajar en colaboración y cooperación conjunta con sus compañeros de trabajo, orientando sus acciones hacia la consecución de metas en común con la máxima eficiencia, poniendo los intereses de la organización por encima de sus intereses personales, lo que permite aumentar la productividad, fomentar la innovación, mejorar la calidad del trabajo y fortalecer las relaciones entre los miembros del equipo (Rivera, 2016).

En este sentido, el trabajo en equipo se refiere a la colaboración y coordinación de esfuerzos entre los miembros de un grupo para lograr un objetivo común, para ello los equipos de trabajos deben estar conformados bajo un liderazgo participativo en donde cada una de las partes pueda aportar lo mejor de sí al beneficio de la organización, logrando que los colaboradores se sienten comprometidos y valorados.

6.7.5. Protección al medio ambiente

En la actualidad, la protección del medio ambiente es un tema de mucha importancia dentro de las organizaciones, en donde demuestran una preocupación constante por garantizar el desarrollo sostenible y contribuir eficazmente con la creación de un mundo un poco mejor, con la finalidad de preservar un medio ambiente sano para las generaciones futuras. En este sentido podemos decir que las empresas llevan “a cabo una gestión verde cuando introduce prácticas de actuación respetuosas con el medio ambiente”, las cuales van desde “programas básicos y simples de protección del entorno a iniciativas complejas y exigentes de naturaleza estratégica” (Pérez et al., 2016, p. 64).

Por esta razón los directivos se encuentran en la búsqueda constante de estrategias que promuevan la implementación de programas de ahorro energético dentro de la organización,

para ello se requiere de la colaboración activa de todos los colaboradores. En tal sentido, dentro de los programas de ahorro energético se deben considerar factores como la climatización e iluminación de los espacios de trabajos, en donde se promueve el uso de ventilación natural que permita el ingreso de luz y paso de frío para días calurosos. Además, es indispensable minimizar el consumo de papelería, plásticos y materias primas.

7. METODOLOGÍA EMPLEADA

Para abordar la metodología de la presente investigación titulada Cultura Organizacional y Desempeño Laboral en los colaboradores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Sumak Kawsay Ltda, se empleó lo siguiente:

7.1. Enfoque de la investigación

7.1.1. Enfoque cuantitativo

De acuerdo con Neill y Cortez (2018) la investigación cuantitativa permite “verificar o comprobar de manera deductiva las proposiciones planteadas en la investigación, esto es mediante la construcción de hipótesis en base a la relación de variables para posteriormente someterlas a medición logrando así su confirmación o refutación” (p.70).

Por tanto, la presente investigación se desarrolló bajo un enfoque cuantitativo, ya que permite investigar, analizar y comprobar de manera objetiva y precisa la relación existente entre las variables de estudio cultura organizacional y desempeño laboral con base en el uso de datos numéricos obtenidos de la aplicación del instrumento de evaluación de Cultura Organizacional y Desempeño Laboral en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Sumak Kawsay Ltda. Además, estos datos serán útiles para establecer la relación de ambas variables y determinar qué factores de cultura organizacional se relacionan con el desempeño laboral de los colaboradores.

7.2. Métodos

7.2.1. Diseño transversal

De acuerdo con Vega et al., (2021) “El sentido transversal de toda investigación corresponde a una única medición en un lapso de tiempo, en el que se planea analizar las variables o la relación de asociación entre ellas”. Además Arispe et al., (2020) plantearon que

“La recolección de los datos se realiza en un único momento” y dentro de este diseño se encuentran los estudios Exploratorios, Descriptivos y Correlaciones.

Por tanto, la investigación utiliza un diseño transversal, puesto que se requiere recopilar datos de variables específicas tales como Cultura Organizacional y Desempeño laboral en un solo momento sin manipulación de las mismas.

7.2.2. Investigación correlacional

De acuerdo con Hernández et al., (2014) este tipo de investigación permite conocer “la relación o grado de asociación que existe entre dos o más conceptos, categorías o variables en una muestra o contexto en particular” (p. 93), para lo cual se mide cada una de las variables de manera independiente, posteriormente se cuantifican, analizan y establecen la relación entre ambas.

Por lo tanto, la investigación utiliza un enfoque correlacional para establecer la relación o grado de asociación que existe entre las variables Cultura organizacional y Desempeño laboral en los colaboradores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Sumak Kawsay Ltda.

7.3. Población

Para Hernández (2013) la población se refiere “al conjunto total de individuos, objetos o medidas que poseen algunas características comunes observables en un lugar y en un momento determinado” (p. 2).

La población de estudio de la presente investigación está compuesta por todos los colaboradores de la cooperativa, incluyendo el personal administrativo y operativo, que se encuentran distribuidos en nueve agencias a nivel nacional, incluyendo la agencia matriz ubicada en la ciudad de Latacunga, así como las agencias ubicadas en La Maná, Pujilí, Santo Domingo, Sangolquí, Pucayacu, Quinsaloma, Pedro Vicente Maldonado y Ambato. Dado que la población es pequeña, con un total de 70 colaboradores, no resulta necesario calcular una muestra, ya que se trabajará con toda la población para obtener una mayor precisión en los resultados obtenidos.

7.4. Técnicas de recolección de datos

De acuerdo con Guerrero y Quezada (2021):

Las técnicas utilizadas en la investigación generalmente se refieren a los procedimientos y formas de realizar diversas tareas de manera ordenada, creando así datos confiables que luego pueden ser usados como información científica, los cuales se fabrican para facilitar la observación o la medición.

7.4.1. Encuesta

Una encuesta, es un método que utiliza un cuestionario para muestrear una población. Las encuestas proporcionan información sobre las opiniones, actitudes y comportamientos de las personas. Esta investigación es adecuada para probar hipótesis o encontrar soluciones a problemas, para identificar y explicar de la manera más coherente posible un cuerpo de evidencia que logra un objetivo establecido (Pilco, 2022).

Como complemento, se utiliza la encuesta como una herramienta para obtener información detallada sobre las percepciones y comportamientos de una población en particular.

7.4.2. Cuestionario

Un cuestionario es por definición, el instrumento estandarizado que se emplea para la recogida de datos en investigaciones cuantitativas, fundamentalmente, las que se llevan a cabo con metodologías de encuestas. Es decir, es la herramienta que permite al científico social plantear un conjunto de preguntas para recoger información estructurada sobre una muestra de personas, empleando el tratamiento cuantitativo y agregado de las respuestas para describir a la población a la que pertenecen y/o contrastar estadísticamente algunas relaciones entre medidas de su interés (Meneses, 2016, p.9).

Por ello para esta investigación se necesitará de instrumentos validados que permitan recolectar información de manera objetiva sobre estas dos variables, para cultura organizacional se utilizará el instrumento creado por Robles et al., (2018), el cual consta de 7 dimensiones que pertenecen a identidad conformado por 15 ítems, normas con 7 ítems, involucramiento con el propósito con 10 ítems, creación del cambio con 7 ítems, enfoque al cliente con 4 ítems, trabajo en equipo con 5 ítems y búsqueda del bienestar social con 7 ítems,

dando como resultado un total de 55 preguntas, donde se utilizó una escala tipo Likert para su valoración, tal y como se muestra a continuación:

Tabla 5
Escala de Likert cultura organizacional

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

Del mismo modo, para recolectar información sobre el desempeño laboral se utilizará el instrumento denominado Escala de Desempeño Laboral para Bibliotecarios, creado por Vargas y Flores (2019), el cual consta con 5 dimensiones que pertenecen a Responsabilidad y calidad conformada por 14 ítems, Actitud de servicio conformada por 6 ítems, Comunicación conformada por 4 ítems, Trabajo en equipo conformada por 3 ítems y Protección del medio ambiente conformada por 4 ítems, dando como resultado 31 preguntas, donde se utilizó una escala tipo Likert para su valoración, tal y como se muestra a continuación:

Tabla 6
Escala de Likert desempeño laboral

Ponderación	1	2	3	4	5
Indicador	No Estoy Satisfecho	Estoy poco satisfecho	Estoy satisfecho	Estoy muy satisfecho	Estoy extremadamente satisfecho

8. ANÁLISIS Y DISCUSIÓN DE RESULTADOS

8.1. Confiabilidad

La fiabilidad se expresa mediante un número decimal positivo que oscila entre 0,00 y 1,00, desde una falta de fiabilidad hasta una fiabilidad perfecta (Castañeda et al., 2010)

8.2. El Alpha de Cronbach

El coeficiente Alpha de Cronbach permite estimar la confiabilidad de una prueba, se utiliza generalmente cuando se emplea cuestionarios con escala de valoración tipo Likert. El alfa de Cronbach tiene valoraciones específicas de confiabilidad donde cero (0) es muy baja y uno (1) es muy alta, por lo tanto, se presenta a continuación una escala de magnitud de confiabilidad (Ruiz, 2002).

Tabla 7
Coefficiente de confiabilidad de un instrumento

Rangos	Magnitud
0,81 a 1,00	Muy Alta
0,61 a 0,80	Alta
0,41 a 0,60	Moderada
0,21 a 0,40	Baja
0,01 a 0,20	Muy Baja

Fuente: Ruiz (como se cita en Pérez y la Cruz, 2014).

8.3. Confiabilidad de los instrumentos

Con base en los rangos presentados se realizó un análisis estadístico en el cual se determinó el coeficiente Alpha de Cronbach de cada una de las dimensiones de las variables de estudio para conocer la magnitud y la consistencia de los ítems entre sí. Los cuales se encuentran detallados a continuación:

Tabla 8
Estadísticas de fiabilidad de las dimensiones de Cultura organizacional

Cultura Organizacional		
Dimensiones	Alfa de Cronbach	Nº de elementos
Identidad	0,870	15
Normas	0,900	7
Involucramiento con el propósito	0,947	7
Creación de cambio	0,912	7
Enfoque al cliente	0,881	4
Trabajo en equipo	0,948	5
Búsqueda del bienestar social	0,946	7

De acuerdo a los datos obtenidos de cada dimensión de la variable de Cultura Organizacional se determinó que los resultados del Alpha de Cronbach para identidad representan una magnitud muy alta ($\alpha=0,870$), para Normas muy alto ($\alpha=0,900$), para Involucramiento con el propósito muy alta ($\alpha=0,947$), para creación del cambio muy alto ($\alpha=0,912$), para enfoque a la cliente muy alta ($0,881$), para trabajo en equipo muy alta ($\alpha=0,948$) y para búsqueda del bienestar social muy alta ($\alpha=0,946$). En general cada una de las dimensiones contienen un coeficiente alfa entre 0,81 a 1,00 lo cual es excelente en términos de consistencia interna, es decir que los ítems de cada una de las dimensiones están altamente relacionados entre sí y miden de manera confiable el constructo que se quiere evaluar.

Tabla 9
Estadísticas de fiabilidad de las dimensiones de Desempeño Laboral

Desempeño Laboral		
Dimensiones	Alfa de Cronbach	N° de elementos
Responsabilidad/Calidad	0,970	14
Actitud de servicio	0,912	6
Comunicación	0,927	4
Trabajo en equipo	0,943	3
Protección del medio ambiente	0,917	4

De acuerdo a los datos obtenidos de cada dimensión de la variable de Desempeño Laboral se determinó que los resultados del Alpha de Cronbach para responsabilidad y calidad representan una magnitud muy alta ($\alpha=0,970$), para actitud de servicio muy alto ($\alpha=0,912$), para comunicación muy alta ($\alpha=0,927$), para trabajo en equipo muy alta ($\alpha=0,943$) y para protección del medio ambiente muy alta ($\alpha=0,917$). En general cada una de las dimensiones contienen un coeficiente alfa entre 0,90 a 1,00 lo cual es excelente en términos de consistencia interna, es decir que los ítems de cada una de las dimensiones están altamente relacionados entre sí y miden de manera confiable el constructo que se quiere evaluar.

8.4. Diagnóstico actual de la cooperativa

Debido a la limitación del tiempo se logró recopilar información de un grupo reducido de 59 colaboradores para llevar a cabo el análisis de los resultados.

8.4.1. Cultura organizacional

Tabla 10
Dimensión de Identidad

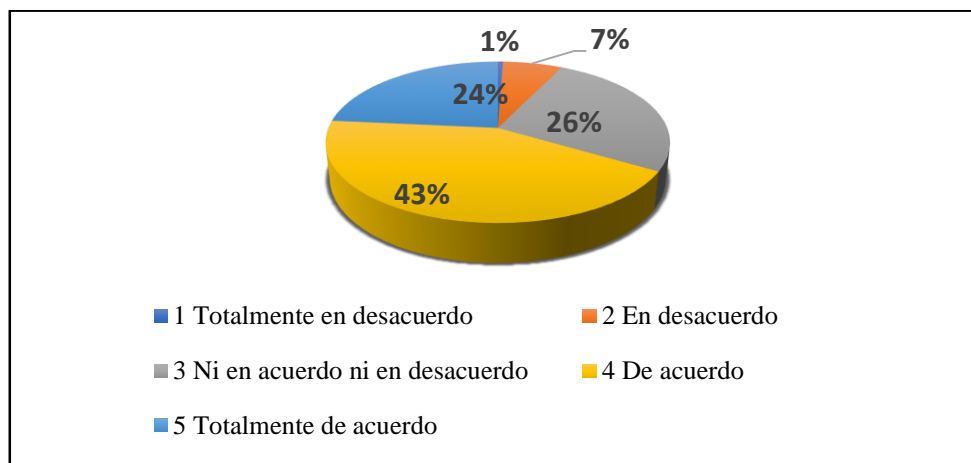
PREGUNTAS	INDICADORES					SUMA
	1	2	3	4	5	
1. La organización tiene un gran significado personal para mí.	1	9	19	20	10	59
2. Me molesto cuando alguien fuera de la organización se expresa mal de ella.	0	6	29	16	8	59
3. Me siento orgulloso de la organización.	1	6	20	18	14	59
4. Considero que le debo mucho a esta organización.	0	7	23	22	7	59
5. Me siento contento por trabajar en esta organización en lugar de otra.	0	5	16	31	7	59
6. Siento un fuerte sentido de pertenencia hacia la organización.	1	6	23	20	9	59
7. Considero que se tiene el compromiso de lealtad a la organización.	0	4	18	24	13	59

8. Me siento orgulloso(a) del trabajo que realizo en la organización.	0	3	19	22	15	59
9. Cuando hablo de esta organización con mis amigos comento que es un excelente lugar para trabajar.	1	5	20	25	8	59
10. Considero que la organización tiene la capacidad para perseverar en el futuro.	0	1	4	31	23	59
11. Trabajo en esta organización porque me ofrecen un buen sueldo y buenas prestaciones.	0	1	10	30	18	59
12. Considero que en la organización se hacen cosas que los distinguen de los demás.	0	2	13	28	16	59
13. Estoy dispuesto a esforzarme con el fin de ayudar a que la organización tenga éxito	0	1	4	26	28	59
14. Considero que la imagen que se percibe de la organización en la comunidad me representa.	1	2	9	30	17	59
15. Considero que la visión de la organización sirve como guía y motivación.	0	1	5	38	15	59
Suma	5	59	232	381	208	885
Porcentaje	1%	7%	26%	43%	24%	100%

Nota. Datos obtenidos de la aplicación de la encuesta de Cultura Organizacional a los colaboradores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Sumak Kawsay. Ltda.

Ilustración 1

Dimensión de Identidad



Nota. La figura muestra el porcentaje de los resultados de los indicadores de la dimensión de identidad perteneciente a la variable independiente de cultura organizacional, que abarca los ítems correspondientes a la dimensión.

Análisis e interpretación

En la dimensión de Identidad, se evidencia que el 43% y 24% de colaboradores sienten un fuerte sentido de pertenencia con la organización y comparten su visión de crecimiento, mientras que el 26% se encuentran indecisos ya que no muestran una postura

clara del compromiso que tienen con el trabajo que realizan. Por otro lado, el 7% y el 1% expresan no sentirse representados con la personalidad de la organización y no se adaptan a sus valores y objetivos.

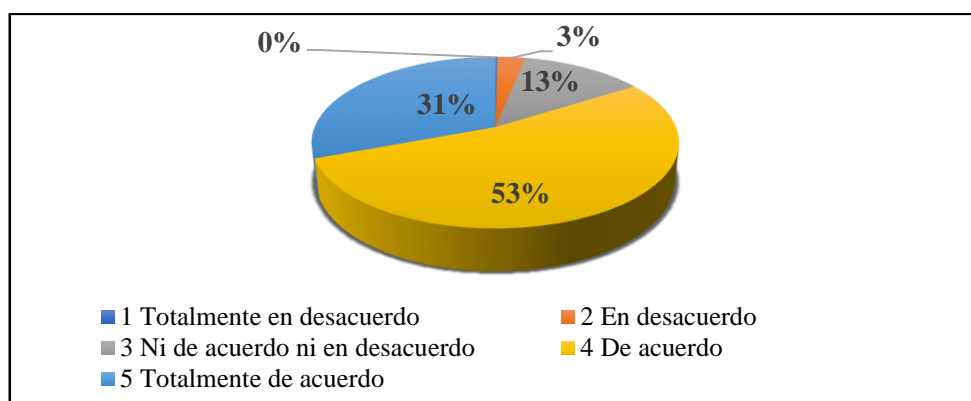
Tabla 11
Dimensión de Normas

PREGUNTAS	INDICADORES					SUMA
	1	2	3	4	5	
16. En la organización existen sanciones por el incumplimiento o violaciones a las reglas.	0	1	5	33	20	59
17. En la organización existe un reglamento interno que rige las actividades.	0	1	3	31	24	59
18. En la organización se utiliza el código de ética para resolver problemas al interior y exterior de la misma.	1	2	12	26	18	59
19. Considero que son adecuados los procedimientos que lleva a cabo la contraloría interna en la organización.	0	2	12	28	17	59
20. En el área de trabajo existe un código de ética que muestre lo correcto e incorrecto del comportamiento.	0	2	7	33	17	59
21. En las actividades cotidianas se observa la práctica del código de ética de la organización.	0	2	9	32	16	59
22. Considero que en la organización existen políticas y procedimientos que no discriminan.	0	2	5	37	15	59
Suma	1	12	53	220	127	413
Porcentaje	0%	3%	13%	53%	31%	100%

Nota. Datos obtenidos de la aplicación de la encuesta de Cultura Organizacional a los colaboradores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Sumak Kawsay. Ltda.

Ilustración 2

Dimensión de Normas



Nota. La figura muestra el porcentaje de los resultados de los indicadores de la dimensión de normas perteneciente a la variable independiente de cultura organizacional, que abarca los ítems correspondientes a la dimensión.

Análisis e interpretación

En la dimensión de Normas, se evidencia que el 53% y 31% de colaboradores consideran que la organización posee normas y políticas que permiten actuar de manera correcta y resolver los problemas de manera justa, mientras que el 13% se encuentran indecisos con respecto al manejo de los procedimientos que la dirección interna lleva a cabo. Mientras que, el 3% perciben que las normas que maneja la organización no permiten regular de manera adecuada los comportamientos antes ciertas situaciones.

Tabla 12

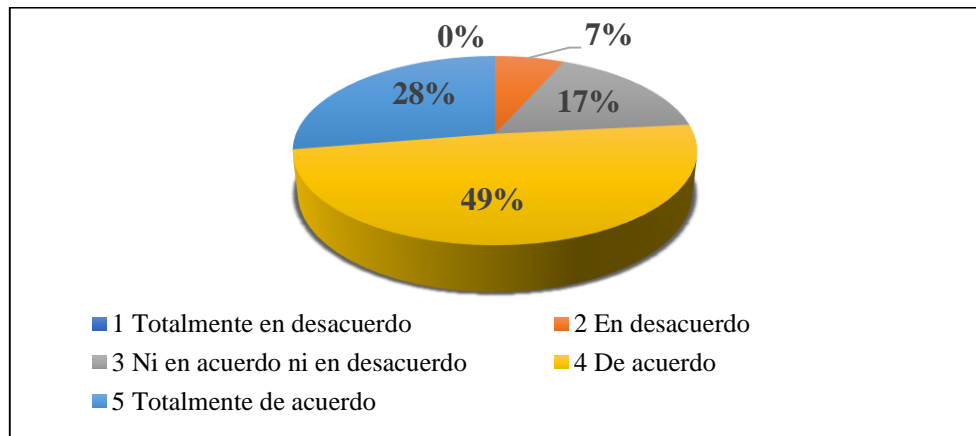
Dimensión de Involucramiento con el propósito

PREGUNTAS	INDICADORES					SUMA
	1	2	3	4	5	
23. Considero que en mi equipo de trabajo se tiene libertad de adaptar las metas según nuestras necesidades.	0	3	8	34	14	59
24. Tengo confianza en que la organización toma en cuenta mis recomendaciones.	0	2	11	29	17	59
25. Considero que la organización permite tomar riesgos ya calculados.	0	8	14	21	16	59
26. Considero que la organización incentiva a crear cambios.	0	5	9	28	17	59
27. Considero que la organización reconoce a las personas que tienen iniciativa.	0	6	11	25	17	59
28. Considero que la organización establece metas ambiciosas y alcanzables.	0	2	9	31	17	59
29. La organización comparte el propósito y la orientación de largo plazo	0	2	5	33	19	59
30. Los superiores escuchan la opinión de los empleados para mejorar aspectos relacionados con el trabajo y desempeño.	0	4	11	29	15	59
31. Considero que en la organización comparten la información que se requiere para realizar las actividades.	0	1	8	34	16	59
32. Considero que los superiores delegan la autoridad para que se pueda actuar por cuenta propia.	0	6	13	25	15	59
Suma	0	39	99	289	163	590
Porcentaje	0%	7%	17%	49%	28%	100%

Nota. Datos obtenidos de la aplicación de la encuesta de Cultura Organizacional a los colaboradores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Sumak Kawsay. Ltda.

Ilustración 3

Dimensión de Involucramiento con el propósito



Nota. La figura muestra el porcentaje de los resultados de los indicadores de la dimensión de involucramiento con el propósito perteneciente a la variable independiente de cultura organizacional, que abarca los ítems correspondientes a la dimensión.

Análisis e interpretación

En la dimensión de Involucramiento con el propósito, se evidencia que el 49% y 28% de colaboradores consideran que existe la libertad de adaptar metas y la autonomía para tomar decisiones que agilicen la resolución de problemas, mientras que el 17% se encuentran indecisos en cuanto a la importancia que la autoridad les brinda a sus opiniones y si los consideran como oportunidades de mejora. Por otro lado, el 7% consideran que no existe un grado de independencia para tomar riesgos calculados de los cuales se puedan sacar ventaja.

Tabla 13

Dimensión de Creación de cambio

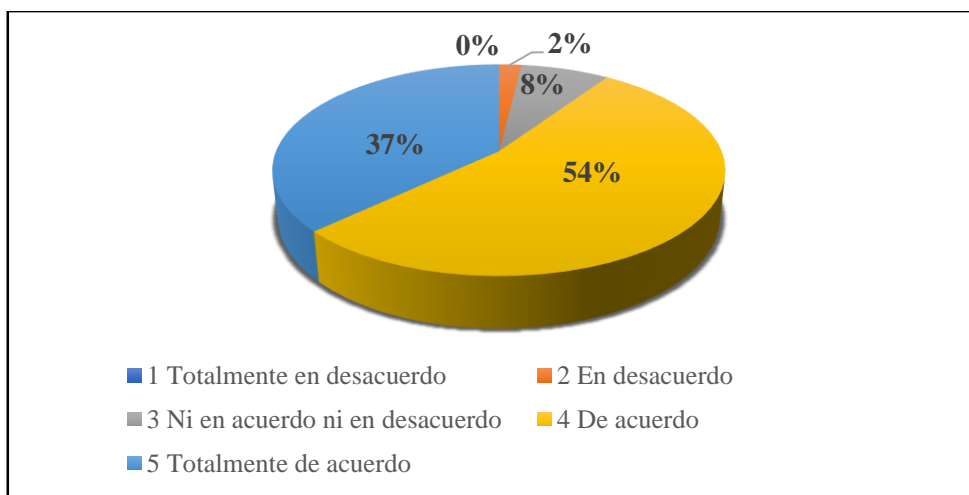
PREGUNTAS	INDICADORES					SUMA
	1	2	3	4	5	
33. Implemento mejores formas para realizar las actividades de trabajo.	0	1	3	35	20	59
34. Mantengo una actitud positiva ante los cambios en el ambiente de trabajo.	0	1	3	34	21	59
35. Dejo mis problemas personales y busco la manera de seguir brindando un buen servicio.	0	1	2	32	24	59
36. Coopero con diversas áreas para crear un cambio positivo para la Organización.	0	1	4	28	26	59
37. Tomo decisiones en el trabajo considerando las consecuencias para la organización y para mí.	0	2	5	32	20	59
38. Considero que la forma en que se hacen las cosas es flexible.	0	1	12	27	19	59
39. Tomo en cuenta las sugerencias que me hacen mis compañeros de trabajo.	0	1	2	33	23	59
Suma	0	8	31	221	153	413

Porcentaje	0%	2%	8%	54%	37%	100%
------------	----	----	----	-----	-----	------

Nota. Datos obtenidos de la aplicación de la encuesta de Cultura Organizacional a los colaboradores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Sumak Kawsay. Ltda.

Ilustración 4

Dimensión de Creación de cambio



Nota. La figura muestra el porcentaje de los resultados de los indicadores de la dimensión de creación de cambio perteneciente a la variable independiente de cultura organizacional, que abarca los ítems correspondientes a la dimensión.

Análisis e interpretación

En la dimensión de creación de cambio, se evidencia que el 54% y 37% de colaboradores expresan encontrarse en la implementación constante de nuevas formas de realizar su trabajo, tomando en cuenta siempre las consecuencias y los beneficios que resulten para ellos y la organización, mientras que el 8% se encuentran indecisos en cuanto al nivel de flexibilidad que existe para realizar e implementar cambios en conjunto con otras áreas. Por otro lado, el 2% expresan no sentir la necesidad de generar cambios en la ejecución de sus actividades.

Tabla 14

Dimensión de Enfoque al cliente

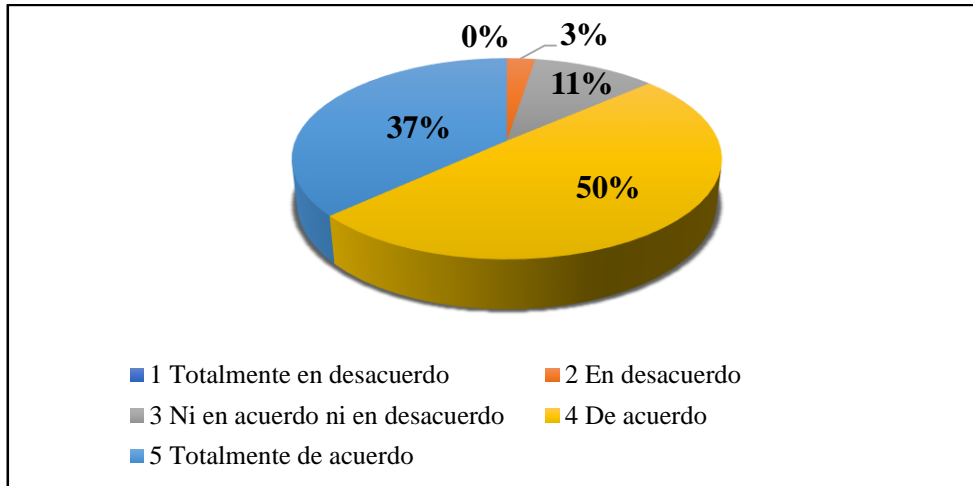
PREGUNTAS	INDICADORES					SUMA
	1	2	3	4	5	
40. Las actividades permiten el mayor grado de lealtad de los clientes.	0	1	6	31	21	59
41. Considero que todos trabajan hacia los mismos objetivos de la organización.	0	2	7	26	24	59
42. Se preocupa por obtener el mayor grado de satisfacción de los clientes.	0	1	3	31	24	59
43. La organización y los empleados tienen una visión compartida de cómo será la organización en el futuro.	0	2	10	29	18	59

Suma	0	6	26	117	87	236
Porcentaje	0%	3%	11%	50%	37%	100%

Nota. Datos obtenidos de la aplicación de la encuesta de Cultura Organizacional a los colaboradores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Sumak Kawsay. Ltda.

Ilustración 5

Dimensión de Enfoque al cliente



Nota. La figura muestra el porcentaje de los resultados de los indicadores de la dimensión de enfoque al cliente perteneciente a la variable independiente de cultura organizacional, que abarca los ítems correspondientes a la dimensión.

Análisis e interpretación

En la dimensión de enfoque al cliente, se evidencia que el 50% y 37% de colaboradores orientan las acciones y ejecución de sus actividades hacia la satisfacción y el beneficio del cliente, mientras que el 11% se encuentran indecisos al tener una visión poco clara de cómo será la organización en el futuro generando poco interés en cuanto al cumplimiento de los objetivos de la misma. Por otra parte, el 3% consideran que no todos los colaboradores se encuentran alineados con la visión y los objetivos lo que dificulta la capacidad de trabajar para alcanzar una meta en común.

Tabla 15

Dimensión de Trabajo en equipo

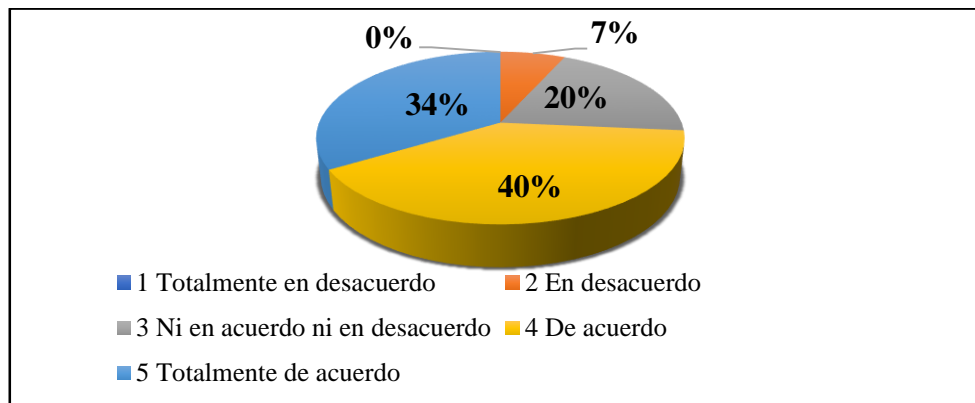
PREGUNTAS	INDICADORES					SUMA
	1	2	3	4	5	
44. Considero que, en la organización, todos realizan sus actividades como un equipo.	0	3	14	21	21	59
45. Considero que en la organización se trabaja como equipo en lugar de trabajar por jerarquías.	0	4	15	22	18	59
46. En la organización fomentan activamente la cooperación entre los distintos departamentos que la conforman.	0	4	9	21	25	59

47. Considero que es fácil coordinar proyectos en el área de trabajo.	0	6	11	25	17	59
48. Mis superiores practican los valores que difunden.	0	3	9	29	18	59
Suma	0	20	58	118	99	295
Porcentaje	0%	7%	20%	40%	34%	100%

Nota. Datos obtenidos de la aplicación de la encuesta de Cultura Organizacional a los colaboradores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Sumak Kawsay. Ltda.

Ilustración 6

Dimensión de Trabajo en equipo



Nota. La figura muestra el porcentaje de los resultados de los indicadores de la dimensión de trabajo en equipo perteneciente a la variable independiente de cultura organizacional, que abarca los ítems correspondientes a la dimensión.

Análisis e interpretación

En la dimensión de trabajo en equipo, se evidencia que el 40% y 34% de colaboradores consideran que existe un alto nivel de fomentación a la cooperación en el cual todos aportan igualmente sin importar la jerarquía y el área en la que se encuentran, mientras que el 20% se encuentran indecisos al considerar que existen dificultades para trabajar de manera colaborativa y que existe una jerarquía rígida en la toma de decisiones y la asignación de tareas. Por otra parte, el 7% consideran que no existe el apoyo para la coordinación de proyectos dentro de su área de trabajo.

Tabla 16

Dimensión de Búsqueda del bienestar social

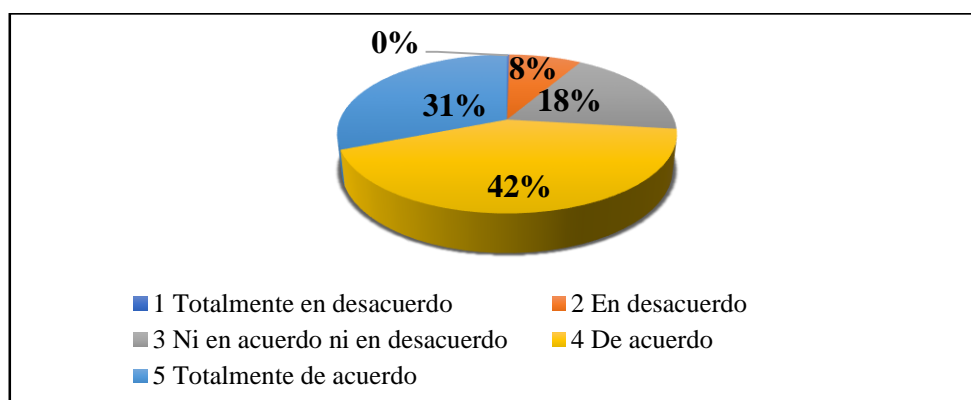
PREGUNTAS	INDICADORES					SUMA
	1	2	3	4	5	
49. Considero que en la organización existe prioridad para aquellos compañeros que tienen una situación de vida vulnerable o necesidades especiales.	0	5	12	25	17	59

50. En la organización se ayuda a los empleados a hacer un balance entre su vida laboral y familiar.	1	6	12	21	19	59
51. Considero que la organización apoya cuando se presenta un problema personal.	0	6	7	30	16	59
52. En la organización, mis capacidades son consideradas una fuente importante que generan ventaja competitiva.	0	3	12	25	19	59
53. Considero que el proceso de selección para puestos gerenciales en la organización es claro y sin preferencias personales.	0	5	8	27	19	59
54. Se ayuda a los compañeros de trabajo cuando cometen errores considerando que tienen problemas de tipo personal.	0	2	15	23	19	59
55. Considero que es fácil elegir a los integrantes adecuados para un equipo de trabajo cuando se trata de nuevos proyectos.	0	7	10	23	19	59
Suma	1	34	76	174	128	413
Porcentaje	0%	8%	18%	42%	31%	100%

Nota. Datos obtenidos de la aplicación de la encuesta de Cultura Organizacional a los colaboradores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Sumak Kawsay. Ltda.

Ilustración 7

Dimensión de Búsqueda del bienestar social



Nota. La figura muestra el porcentaje de los resultados de los indicadores de la dimensión de búsqueda del bienestar social perteneciente a la variable independiente de cultura organizacional, que abarca los ítems correspondientes a la dimensión

Análisis e interpretación

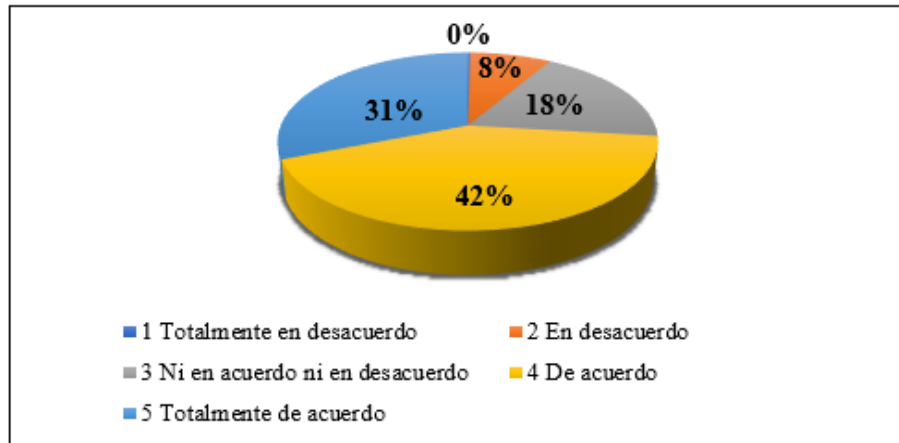
En la dimensión de búsqueda del bienestar social, se evidencia que el 42% y 31% de colaboradores consideran que la organización implementa medidas que les permite gestionar de manera equitativa sus responsabilidades laborales con sus responsabilidades personales y familiares. Por otra parte, el 18% se encuentran indecisos al sentir que la ayuda que se brinda a los compañeros de trabajo cuando cometen errores no es la adecuada sin poner en consideración los problemas de tipo personal que pueda tener. Por otra parte, el 8% expresa

no estar de acuerdo en que exista la apertura adecuada de la discusión de temas personales o emocionales limitando el apoyo oportuno en aquellas situaciones.

Análisis general de Cultura Organizacional

Ilustración 8

Cultura Organizacional



Nota. La figura muestra el porcentaje de los resultados generales de la variable independiente de cultura organizacional.

De acuerdo a los resultados obtenidos en la variable de cultura organizacional, se evidencia que el 47% de colaboradores se encuentran de acuerdo con la cultura organizacional de la cooperativa ya que comparten la visión de crecimiento y consideran que las normas son claras lo cual permite la correcta ejecución de sus tareas, además el grado de participación en las decisiones que se generan dentro de la organización y la flexibilidad en cuanto a la creación de nuevas formas de realizar las actividades permiten la cooperación entre todas las áreas lo cual genera una buena adaptación de la cultura organizacional. Por otra parte, el 30% se encuentran totalmente de acuerdo en que las actividades que se desarrollan dentro de la cooperativa permiten adaptarse adecuadamente a su cultura. Sin embargo, el 18% y el 5% se encuentran indecisos o no están de acuerdo en cómo se manejan las actividades que engloban la cultura organizacional.

8.4.2. Desempeño laboral

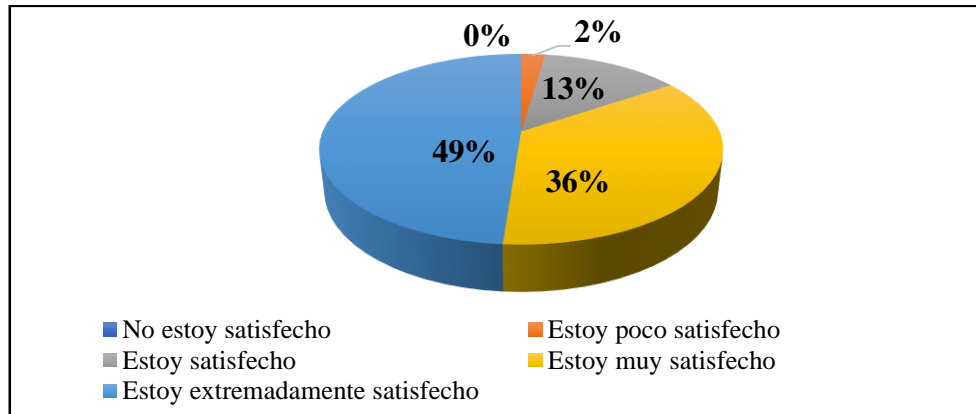
Tabla 17

Dimensión de Responsabilidad/Calidad

PREGUNTAS	INDICADORES					SUMA
	1	2	3	4	5	
1. Demuestro mucho interés por mi trabajo.	0	0	8	18	33	59

2. Demuestro una gran vocación al realizar mi trabajo.	0	1	4	25	29	59
3. Tengo ritmo sostenido y rápido en mi trabajo.	0	3	8	17	31	59
4. Me gusta que mi trabajo salga a la perfección.	0	1	5	19	34	59
5. Realizo mis funciones y actividades en tiempo y forma.	0	1	12	20	26	59
6. Es mi responsabilidad entregar los productos de mi trabajo cumpliendo con las especificaciones solicitadas.	0	0	10	19	30	59
7. Es mi responsabilidad entregar los productos de mi trabajo en el formato adecuado y con la información completa.	0	1	7	22	29	59
8. Me considero una persona responsable en la entrega de los productos de mi trabajo.	0	1	6	22	30	59
9. Cuando se requiere hacer un trabajo en grupo, me muestro cooperativo.	0	1	8	22	28	59
10. En actividades conjuntas, colaboro con mis compañeros y realizo la parte del trabajo que me corresponde.	0	1	4	28	26	59
11. Tengo los conocimientos para realizar las tareas propias de mi puesto.	0	1	9	21	28	59
12. Conozco las normas y procedimientos del trabajo que realizo.	0	3	9	19	28	59
13. Comprendo las tareas y técnicas del trabajo que realizo.	0	2	10	21	26	59
14. Poseo las habilidades específicas que se requieren para realizar todas las facetas de mi trabajo.	0	3	10	21	25	59
Suma	0	19	110	294	403	826
Porcentaje	0%	2%	13%	36%	49%	100%

Nota. Datos obtenidos de la aplicación de la encuesta de Desempeño Laboral a los colaboradores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Sumak Kawsay Ltda.

Ilustración 9*Dimensión de Responsabilidad/Calidad*

Nota. La figura muestra el porcentaje de los resultados de los indicadores de la dimensión de Responsabilidad/Calidad perteneciente a la variable independiente de desempeño laboral, que abarca los ítems correspondientes a la dimensión

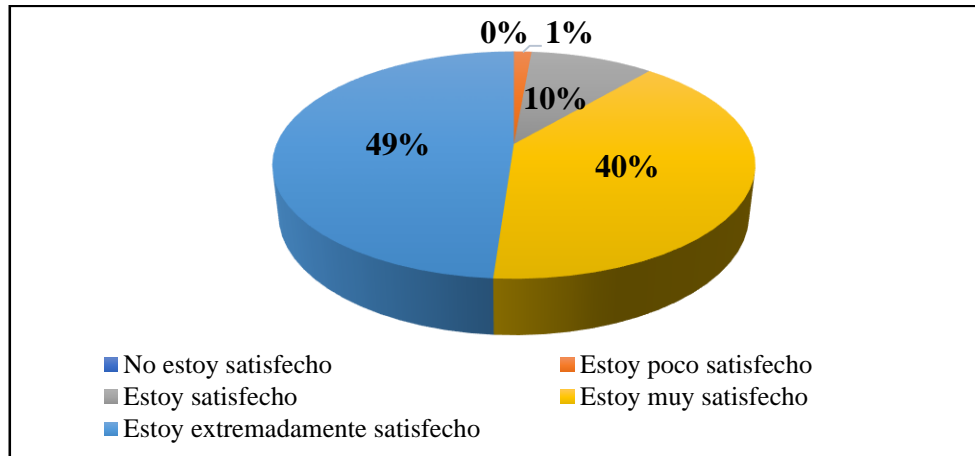
Análisis e interpretación

En la dimensión de responsabilidad y calidad, se evidencia que el 49%, 36% y 13% de colaboradores consideran que demuestran un gran interés, vocación y responsabilidad por el cumplimiento de su trabajo, además poseen las habilidades necesarias para el cumplimiento del mismo. Por otra parte, el 2% expresa no comprender las que se requieren para realizar su trabajo.

Tabla 18*Dimensión de Actitud de servicio*

PREGUNTAS	INDICADORES					SUMA
	1	2	3	4	5	
15. Demuestro amabilidad al brindar servicio al usuario.	0	0	3	22	34	59
16. Soy atento con los usuarios.	0	0	7	22	30	59
17. Tengo disposición para resolver las solicitudes de información de los usuarios.	0	0	8	25	26	59
18. Resuelvo con rapidez una solicitud de información.	0	2	4	27	26	59
19. Logro conseguir la información que requiere el usuario.	0	2	6	21	30	59
20. Ofrezco al usuario información complementaria que satisfaga mejor su requerimiento de información.	0	1	7	24	27	59
Suma	0	5	35	141	173	354
Porcentaje	0%	1%	10%	40%	49%	100%

Nota. Datos obtenidos de la aplicación de la encuesta de Desempeño Laboral a los colaboradores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Sumak Kawsay Ltda.

Ilustración 10*Dimensión de Actitud de servicio*

Nota. La figura muestra el porcentaje de los resultados de los indicadores de la dimensión de actitud de servicio perteneciente a la variable independiente de desempeño laboral, que abarca los ítems correspondientes a la dimensión.

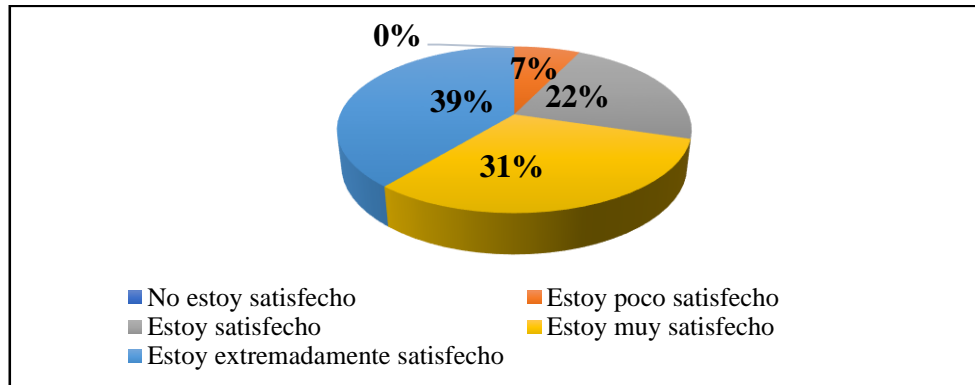
Análisis e interpretación

En la dimensión de actitud de servicio, se evidencia que el 49%, 40% y 10% de colaboradores se encuentran satisfechos con la actitud amable y atenta con la que interactúa con los usuarios, además, tienen la capacidad para abordar y resolver las solicitudes de información de los usuarios, lo que les permite proporcionar un servicio eficiente. Por otra parte, el 1% está poco satisfecho con su capacidad para obtener la información que el usuario necesita.

Tabla 19*Dimensión de Comunicación*

PREGUNTAS	INDICADORES					SUMA
	1	2	3	4	5	
21. Recibo "en forma oportuna" de mi jefe, la información que requiero para realizar mi trabajo.	0	4	15	17	23	59
22. Existen oportunidades para dar a conocer mis ideas con mis compañeros.	0	4	12	17	26	59
23. Existen oportunidades para compartir las mejores prácticas de conocimientos de mi trabajo con mi jefe.	0	6	13	15	25	59
24. Existe un sistema de comunicación de doble vía (jefe-colaborador, colaborador-jefe).	0	3	13	25	18	59
Suma	0	17	53	74	92	236
Porcentaje	0%	7%	22%	31%	39%	100%

Nota. Datos obtenidos de la aplicación de la encuesta de Desempeño Laboral a los colaboradores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Sumak Kawsay Ltda.

Ilustración 11*Dimensión de Comunicación*

Nota. La figura muestra el porcentaje de los resultados de los indicadores de la dimensión de comunicación perteneciente a la variable dependiente de desempeño laboral, que abarca los ítems correspondientes a la dimensión.

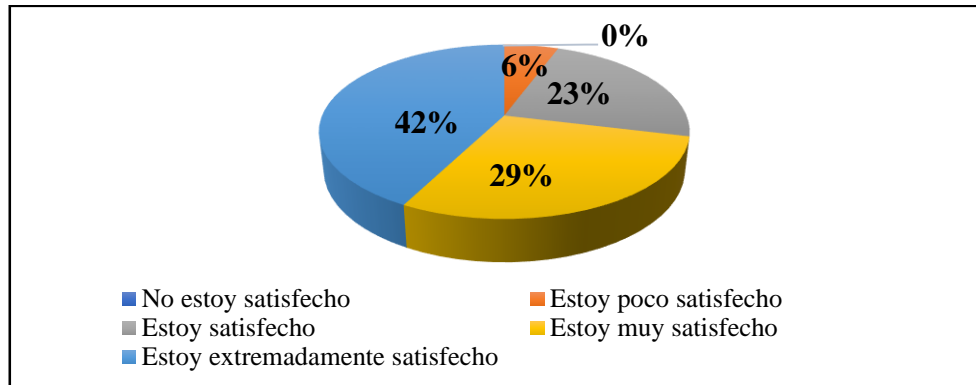
Análisis e interpretación

En la dimensión de comunicación, se evidencia que el 39%, 31% y 22% de colaboradores se encuentran satisfechos con la puntualidad en la entrega de información, es decir que reciben la información de manera oportuna, para desempeñar sus funciones de manera efectiva. De igual manera existe una comunicación bidireccional entre jefes y colaboradores, lo que facilita la resolución de problemas, la toma de decisiones y el entendimiento mutuo, lo que puede contribuir significativamente a la satisfacción laboral. Por otra parte, el 7% de los colaboradores se encuentran poco satisfechos con la posibilidad de compartir conocimientos y prácticas exitosas con su jefe, sintiendo que no se valora y fomenta adecuadamente este intercambio.

Tabla 20*Dimensión de Trabajo en equipo*

PREGUNTAS	INDICADORES					SUMA
	1	2	3	4	5	
25. Me siento en todo momento apoyado por el grupo de trabajo.	0	3	14	19	23	59
26. En la Cooperativa se fomenta y desarrolla el trabajo en equipo.	0	3	13	16	27	59
27. El grupo se mantiene unido para alcanzar una meta común después de que se ha acordado.	0	4	14	16	25	59
Suma	0	10	41	51	75	177
Porcentaje	0%	6%	23%	29%	42%	100%

Nota. Datos obtenidos de la aplicación de la encuesta de Desempeño Laboral a los colaboradores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Sumak Kawsay Ltda.

Ilustración 12*Dimensión de Trabajo en equipo*

Nota. La figura muestra el porcentaje de los resultados de los indicadores de la dimensión de trabajo en equipo perteneciente a la variable dependiente de desempeño laboral, que abarca los ítems correspondientes a la dimensión.

Análisis e interpretación

En la dimensión de trabajo en equipo, se evidencia que el 42%, 29% y 23% de colaboradores se sienten satisfechos con el ambiente laboral existente dentro de la Cooperativa, sintiendo que se valora y promueve la colaboración entre los colaboradores, lo cual es beneficioso para el logro de objetivos organizacionales. Por otra parte, el 6% de los colaboradores se encuentra poco satisfecho por el apoyo que recibe de sus colegas, indicando la necesidad de mejorar la comunicación y el trabajo en equipo.

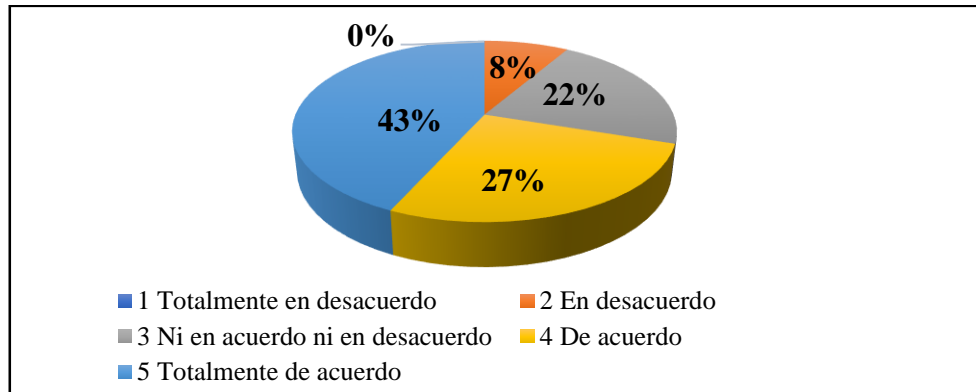
Tabla 21*Dimensión de Protección del medio ambiente*

PREGUNTAS	INDICADORES					SUMA
	1	2	3	4	5	
28. Apago las lámparas de luz que no se utilizan.	0	3	15	14	27	59
29. Existe en la Cooperativa una conciencia de ahorro de agua.	0	7	13	12	27	59
30. Reciclo y reutilizo el papel y cartón usado.	0	5	12	20	22	59
31. Fomento la protección y cuidado al medio ambiente en mi trabajo.	0	5	11	17	26	59
Suma	0	20	51	63	102	236
Porcentaje	0%	8%	22%	27%	43%	100%

Nota. Datos obtenidos de la aplicación de la encuesta de Desempeño Laboral a los colaboradores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Sumak Kawsay Ltda.

Ilustración 13

Dimensión de Protección del medio ambiente



Nota. La figura muestra el porcentaje de los resultados de los indicadores de la dimensión de protección del medio ambiente perteneciente a la variable dependiente de desempeño laboral, que abarca los ítems correspondientes a la dimensión.

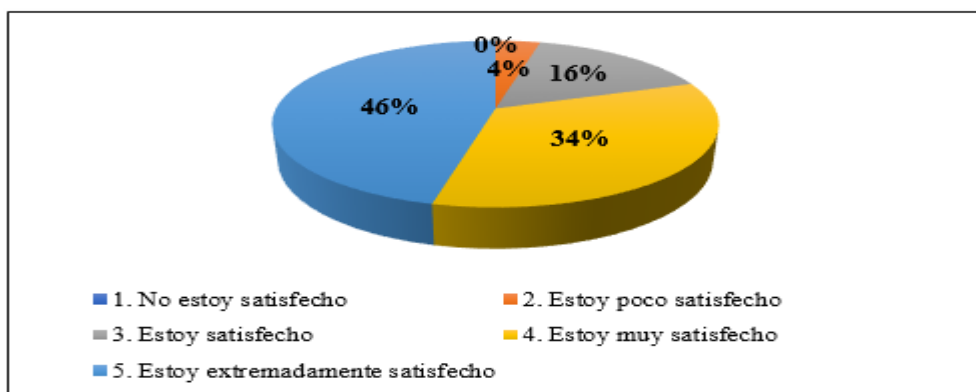
Análisis e interpretación

En la dimensión de protección del medio ambiente, se evidencia que el 43%, 27 y 22% de colaboradores consideran que la organización tiene responsabilidad ambiental y promueve su protección y cuidado dentro de sus instalaciones. Por su parte el 8% de los colaboradores no se encuentra satisfecho con la conciencia que tiene sobre el ahorro de recursos, como el agua, papel y cartón usado.

Análisis general Desempeño Laboral

Ilustración 14

Desempeño laboral



Nota. La figura muestra el porcentaje de los resultados pertenecientes a la variable dependiente desempeño laboral.

Análisis e interpretación

En la variable desempeño laboral se evidencia que el 46%, 34% y el 16% de colaboradores se sienten satisfechos en cuanto al desempeño mostrado en el cumplimiento de

sus funciones, sus conocimientos y los recursos que estos tienen para el desempeño del mismo, mientras que el 4 % de los colaboradores se encuentra poco satisfechos debido a que consideran que no pueden compartir sus ideas u opiniones dentro del ejercicio de sus funciones.

8.5. Comprobación de hipótesis

8.5.1. Planteamiento de las hipótesis

Ho → Hipótesis Nula

Ho: No existe relación entre la cultura organizacional y el desempeño laboral de los colaboradores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Sumak Kawsay LTDA.

Hi → Hipótesis Alternativa

Hi: Existe relación entre la cultura organizacional y el desempeño laboral de los colaboradores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Sumak Kawsay LTDA.

8.5.2. Regla de decisión

Según Navarrete (2017) se deberá considerar los siguientes criterios:

Tabla 22
Regla de decisión

Valores	-1	1	0
Interpretación	Relación perfecta negativa	Relación perfecta positiva	No existe relación

8.5.3. Criterios

Tabla 23
Criterios para interpretar la correlación

Valor	Criterio
1	Correlación grande, perfecta y positiva
$0,90 \leq R < 1,00$	Correlación muy alta
$0,70 \leq R < 0,90$	Correlación alta
$0,40 \leq R < 0,70$	Correlación moderada
$0,20 \leq R < 0,40$	Correlación muy baja
0	Correlación nula
-1	Correlación grande, perfecta y negativa

8.5.4. Correlación de variables

Tabla 24
Correlación de Spearman

C.O	D.L	Responsabilidad/Calidad	Actitud de servicio	Comunicación	Trabajo en equipo	Protección del medio ambiente
Identidad		-,196	-,146	-,296	-,253	-,099
Normas		,585	,582	,548	,564	,517
Involucramiento con el propósito		,693	,674	,774	,754	,573
Creación de cambio		,663	,677	,650	,665	,570
Enfoque al cliente		,706	,717	,698	,684	,612
Trabajo en equipo		,663	,606	,702	,699	,622
Búsqueda del bienestar social		,620	,602	,711	,648	,535

La correlación es significativa en el nivel 0,05 (bilateral).*

La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).**

Para identificar las dimensiones que se relacionan entre las dos variables se consideró las siguientes: Identidad, Normas, Involucramiento con el propósito, Creación de cambio, Enfoque al cliente, Trabajo en equipo, Búsqueda del bienestar social; las dimensiones de desempeño laboral son: Responsabilidad/Calidad, Actitud de servicio, Comunicación, Trabajo en equipo y Protección del medio ambiente. Según el criterio del investigador se ha considerado seleccionar la relación más fuerte entre las dimensiones de cada variable las cuales se detallan a continuación:

Relación 1: Normas - Responsabilidad/Calidad, donde se refleja un nivel de correlación de 0,585 según la tabla de interpretación el valor corresponde a una correlación moderada, según los datos obtenidos se puede indicar que las normas y políticas que la cooperativa posee permiten regular de manera adecuada los comportamientos antes ciertas situaciones y resolver los problemas de manera justa, lo cual contribuye a que los colaboradores cumplan su trabajo con las especificaciones solicitadas de acuerdo a la normativa para brindar un servicio de calidad.

Relación 2: Involucramiento con el propósito - Comunicación, se refleja un nivel de correlación de 0,774 según la tabla de interpretación el valor corresponde a una correlación alta, según los datos obtenidos podemos indicar que dentro de la cooperativa se otorga la información de manera oportuna a los colaboradores, la libertad de adaptar metas y la autonomía para tomar decisiones que agilicen la resolución de problemas, lo cual contribuye al desempeño efectivo de sus funciones.

Relación 3: Creación de cambio - Actitud de servicio, se refleja un nivel de correlación de 0,677 según la tabla de interpretación el valor corresponde a una correlación moderada, tomando en cuenta este criterio el nivel de flexibilidad que existe dentro de la cooperativa para realizar las cosas e implementar cambios en conjunto con otras áreas y la implementación constante de nuevas formas de realizar el trabajo, contribuyen a que exista una mayor disposición de ofrecer al usuario información complementaria que satisfaga mejor sus dudas y requerimientos.

Relación 4: Enfoque al cliente - Actitud de servicio, se refleja un nivel de correlación de 0,717 según la tabla de interpretación el valor corresponde a una correlación alta, de acuerdo a los datos obtenidos los colaboradores se encuentran alineados con la visión y los objetivos de la cooperativa, demostrando interés en cuanto al cumplimiento de los objetivos de la misma. lo cual contribuye a la orientación de sus acciones y ejecución de actividades hacia la satisfacción y el beneficio del cliente.

Relación 5: Trabajo en equipo - Comunicación, se refleja un nivel de correlación de 0,702 según la tabla de interpretación el valor corresponde a una correlación alta, con base a este criterio se puede indicar que dentro de la cooperativa existe un alto nivel de fomentación a la cooperación en el cual todos aportan igualmente sin importar la jerarquía y el área en la que se encuentran, lo que facilita la comunicación entre jefes y colaboradores, contribuyendo a la resolución de problemas, la toma de decisiones y el entendimiento mutuo.

Relación 6: Búsqueda del bienestar social - Comunicación, se refleja un nivel de correlación de 0,711 según la tabla de interpretación el valor corresponde a una correlación alta, según el criterio establecido la cooperativa implementa medidas que permite que los colaboradores gestionen de manera equitativa sus responsabilidades laborales, personales y familiares, esto en relación con la comunicación bidireccional que existe, lo cual facilita la creación de diálogos que permiten conocer las necesidades de los colaboradores.

8.6. Regresión lineal simple

El valor de significancia de la prueba es de $\alpha = 0.05$, si es $>$ se acepta la hipótesis nula si es $<$ se rechaza la hipótesis nula.

Ilustración 15

Relación entre la dimensión 1: Identidad y Desempeño Laboral

Coeficientes ^a						
Modelo		Coeficientes no estandarizados		Coeficientes estandarizados	t	Sig.
		B	Desv. Error	Beta		
1	(Constante)	130,124	21,122		6,161	<,001
	Identidad	,015	,365	,006	,042	,967

a. Variable dependiente: DL

Fuente: SPSS

Análisis e interpretación

Con base en los resultados obtenidos en el programa IBM SPSS Statistics, se puede evidenciar que el incremento de una unidad en identidad corresponde a un incremento de 0,015 unidades en el desempeño laboral. Por otra parte, el valor de significancia de la dimensión identidad es de 0,967 por lo que se acepta la hipótesis nula de que no existe relación entre la dimensión identidad y la variable de desempeño laboral. Esto quiere decir que el sentido de pertenencia que poseen los colaboradores con la cooperativa no afecta en su totalidad al desempeño laboral.

Ilustración 16

Relación entre la dimensión 2: Normas y Desempeño Laboral

Coeficientes ^a						
Modelo		Coeficientes no estandarizados		Coeficientes estandarizados	t	Sig.
		B	Desv. Error	Beta		
1	(Constante)	41,580	15,144		2,746	,008
	Normas	3,105	,521	,620	5,964	<,001

a. Variable dependiente: DL

Fuente:

SPSS

Análisis e interpretación

Con base en los resultados obtenidos en el programa IBM SPSS Statistics, se puede evidenciar que el incremento de una unidad en las normas corresponde a un incremento de 3,105 unidades en el desempeño laboral. Además, su valor de significancia es $<0,001$ por lo que se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alternativa de que existe una relación significativa entre la dimensión normas y la variable desempeño laboral. Esto significa que si los empleados tienen normas claras y consistentes sobre el comportamiento esperado en el trabajo tienden a tener un mejor desempeño laboral.

Ilustración 17

Relación entre la dimensión 3: Involucramiento con el propósito y Desempeño Laboral

Coeficientes ^a						
Modelo		Coeficientes no estandarizados		Coeficientes estandarizados	t	Sig.
		B	Desv. Error	Beta		
1	(Constante)	43,489	10,845		4,010	<,001
	Involucramiento	2,201	,269	,735	8,189	<,001

a. Variable dependiente: DL

Fuente: SPSS

Análisis e interpretación

Con base en los resultados obtenidos en el programa IBM SPSS Statistics, se puede evidenciar que el incremento de una unidad en el involucramiento con el propósito corresponde a un incremento de 2,201 unidades en el desempeño laboral. Además, su valor de significancia es $<0,001$ por lo que se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alternativa de que existe una relación significativa entre la dimensión involucramiento con el propósito y la variable desempeño laboral, lo que sugiere que los empleados que están más involucrados con la misión y visión de la organización tienden a tener un mejor desempeño laboral.

Ilustración 18*Relación entre la dimensión 4: Creación del cambio y Desempeño Laboral*

Coefficientes^a						
Modelo		Coefficients no estandarizados		Coefficients estandarizados	t	Sig.
		B	Desv. Error	Beta		
1	(Constante)	10,875	14,364		,757	,452
	Cambio	4,032	,478	,745	8,430	<,001

a. Variable dependiente: DL

Fuente: SPSS

Análisis e interpretación

Con base en los resultados obtenidos en el programa IBM SPSS Statistics, se puede evidenciar que el incremento de una unidad en la creación del cambio corresponde a un incremento de 4,032 unidades en el desempeño laboral. Además, su valor de significancia es <0,001 por lo que se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alternativa de que existe una relación significativa entre la dimensión creación de normas y la variable desempeño laboral, lo que sugiere que los empleados que tienen mayor libertad y flexibilidad de crear cambios en su trabajo tienden a tener un mejor desempeño laboral.

Ilustración 19*Relación entre la dimensión 5: Enfoque al cliente y Desempeño Laboral*

Coefficientes^a						
Modelo		Coefficients no estandarizados		Coefficients estandarizados	t	Sig.
		B	Desv. Error	Beta		
1	(Constante)	25,577	11,994		2,132	,037
	Cliente	6,264	,705	,762	8,886	<,001

a. Variable dependiente: DL

Fuente: SPSS

Análisis e interpretación

Con base en los resultados obtenidos en el programa IBM SPSS Statistics, se puede evidenciar que el incremento de una unidad en el enfoque al cliente corresponde a un

incremento de 6,264 unidades en el desempeño laboral. Además, su valor de significancia es $<0,001$ por lo que se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alternativa de que existe una relación significativa entre la dimensión enfoque al cliente y la variable desempeño laboral, lo que sugiere que los empleados que tienen un enfoque más fuerte al cliente tienden a tener un mejor desempeño laboral.

Ilustración 20

Relación entre la dimensión 6: Trabajo en equipo y Desempeño Laboral

Coeficientes ^a						
Modelo		Coeficientes no estandarizados		Coeficientes estandarizados	t	Sig.
		B	Desv. Error	Beta		
1	(Constante)	58,538	9,572		6,115	<,001
	Equipo	3,620	,469	,715	7,724	<,001

a. Variable dependiente: DL

Fuente: SPSS

Análisis e interpretación

Con base en los resultados obtenidos en el programa IBM SPSS Statistics, se puede evidenciar que el incremento de una unidad en el trabajo en equipo corresponde a un incremento de 3,620 unidades en el desempeño laboral. Además, su valor de significancia es $<0,001$ por lo que se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alternativa de que existe una relación significativa entre la dimensión trabajo en equipo y la variable desempeño laboral, lo que sugiere que los empleados que trabajan cooperativamente en equipo tienden a tener un mejor desempeño laboral.

Ilustración 21*Relación entre la dimensión 7: Búsqueda del bienestar social*

Coefficientes^a						
Modelo		Coefficients no estandarizados		Coefficients estandarizados Beta	t	Sig.
		B	Desv. Error			
1	(Constante)	62,035	10,160		6,106	<,001
	Bienestar	2,492	,360	,676	6,924	<,001

a. Variable dependiente: DL

Fuente: SPSS

Análisis e interpretación

Con base en los resultados obtenidos en el programa IBM SPSS Statistics, se puede evidenciar que el incremento de una unidad en la búsqueda de bienestar social corresponde a un incremento de 2,492 unidades en el desempeño laboral. Además, su valor de significancia es <0,001 por lo que se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alternativa de que existe una relación significativa entre la dimensión involucramiento con el propósito y la variable desempeño laboral, lo que refleja que los empleados que sienten que son tomados en cuenta por sus méritos tienen mayor motivación y tienden a tener un mejor desempeño laboral.

8.7. Estrategias para fortalecer la Cultura Organizacional y el Desempeño laboral

Tabla 25
Propuesta de estrategias

DIMENSIÓN	ESTRATEGIA	OBJETIVO	ACTIVIDADES	RESPONSABLES	PRESUPUESTO
TRABAJO EN EQUIPO	Canales de comunicación.	Facilitar la información relevante y mantener un diálogo abierto entre los líderes y los equipos para mejorar el desempeño entre todas las áreas.	Crear chats grupales con las diferentes áreas.	Jefe de Talento Humano y jefes de áreas	\$20.00
ENFOQUE AL CLIENTE			Establecer reuniones periódicas para compartir actualizaciones y alinear objetivos.	Jefe de Talento Humano y jefes de áreas.	\$100.00
			Implementar carteleras corporativas en puntos accesibles.	Jefe de Talento Humano	\$200.00
NORMAS	Desarrollar normativas claras y coherentes.	Establecer un marco normativo sólido que promueva el cumplimiento de las reglas	Organizar sesiones de capacitación virtual sobre las normas y cómo aplicarlas en sus funciones diarias.	Jefe de Talento Humano	\$180.00
			Publicar en redes sociales los reconocimientos al cumplimiento de las normas.	Jefe de Talento Humano y jefe de Marketing	\$20.00
INVOLUCRAMIENTO CON EL PROPÓSITO	Desarrollo de la escucha activa	Fomentar la escucha activa entre todos los miembros de la	Organizar talleres de escucha activa entre los directivos y colaboradores	Jefe de Talento Humano	\$450.00

		cooperativa mejorando su participación en el cumplimiento de los objetivos	Establecer sesiones regulares para brindar retroalimentación constructiva a los empleados basada en sus opiniones.	Jefe de Talento Humano	Ninguno
CREACIÓN DE CAMBIO	Reconocimiento a la iniciativa y trabajo en equipo	Fomentar un ambiente de participación y cooperación entre todas las áreas de la cooperativa, incrementando su sentido de pertenencia con la cooperativa.	Organizar reuniones sociales dentro de la cooperativa donde los empleados de diferentes áreas puedan compartir sus ideas y sugerencias para mejorar procesos y el servicio.	Jefe de Talento Humano	\$500.00
BÚSQUEDA DEL BIENESTAR SOCIAL			Crear un muro de la fama donde se destaquen los logros y reconocimientos obtenidos por la iniciativa y el trabajo en equipo.	Jefe de Talento Humano y jefe de Marketing	\$1.000
PRESUPUESTO GENERAL					\$2.470

9. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

9.1. Conclusiones

La revisión bibliográfica de las variables cultura organizacional y desempeño laboral demuestra la gran relevancia de estos en el mundo laboral, la cual se respalda por una amplia gama de investigaciones y estudios que contribuyen significativamente a demostrar la importancia de contar con una cultura organizacional sólida que involucre a los colaboradores en la toma de decisiones y cumplimiento de objetivos, ya que estos contribuyen a que se genere un excelente o ineficiente desempeño laboral.

De acuerdo a la correlación de Spearman utilizada para establecer la relación entre la variable independiente “cultura organizacional” y la variable dependiente “desempeño laboral” en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Sumak Kawsay Ltda., se logró evidenciar que el valor 0,585 reflejado entre la dimensión Normas-Responsabilidad, el valor de 0,677 entre Creación del cambio-Actitud de servicio indican que existe una correlación moderada, mientras que el valor de 0,774 entre Involucramiento con el propósito-Comunicación, el valor de 0,717 entre Enfoque al cliente-Actitud de servicio, el valor de 0,702 entre Trabajo en equipo-Comunicación y el valor de 0,711 entre búsqueda del bienestar social-Comunicación indican que existe una correlación alta, sin embargo la dimensión de identidad proyectó datos negativos indicando que existe un correlación nula con el desempeño.

El diagnóstico de la situación actual de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Sumak Kawsay Ltda., permitió conocer la percepción de los colaboradores determinando que en la variable de cultura organizacional el 42% y 31% de colaboradores se encuentran de acuerdo en los aspectos que conforman la cultura organizacional, sin embargo, el 18% y 8% no se encuentran de acuerdo en cómo se llevan a cabo los procesos que forman parte de la cultura organizacional dificultando su adaptabilidad a la misma. Por otra parte, en el desempeño laboral se evidencia que el 46%, 34% y el 16% de colaboradores se sienten satisfechos en cuanto al desempeño mostrado en el cumplimiento de sus funciones, sus conocimientos y los recursos que estos tienen para el desempeño del mismo, mientras que el 4 % de los colaboradores se encuentran poco satisfechos debido a que consideran que no pueden compartir sus ideas u opiniones dentro del ejercicio de sus funciones.

De acuerdo con la regresión lineal simple se logró determinar el impacto de cada una de las dimensiones de cultura organizacional en el desempeño laboral de los colaboradores siendo la dimensión Enfoque al cliente que muestra un gran impacto en el desempeño con un incremento de 6,264, la Creación del cambio un incremento de 4,032, Trabajo en equipo un incremento de 3,620, Normas un incremento de 3,105, búsqueda de bienestar social un incremento de 2,492 y finalmente Involucramiento con el propósito un incremento de 2,201.

9.2. Recomendaciones

Una vez concluida la presente investigación se pone a consideración de los directivos de la Cooperativa, implementar las estrategias propuestas para el fortalecimiento de la Cultura Organizacional desarrolladas a partir de las dimensiones que causan mayor impacto en el desempeño enfocadas en la mejora de la comunicación interna, la escucha activa, la fomentación a la iniciativa y el trabajo en equipo que se ha demostrado que contribuyen al incremento del mismo.

Con base en la fundamentación teórica se recomienda utilizar fuentes especializadas, actualizadas y confiables que respalden la fundamentación teórica y que además ayudan a construir un marco teórico sólido que sustente la investigación y amplíen el conocimiento sobre las dos variables de estudio, asegurando la validez y confiabilidad de los resultados obtenidos en la investigación.

Se recomienda llevar a cabo periódicamente un diagnóstico sobre la cultura organizacional y el desempeño laboral para conocer la situación actual de la cooperativa y de esta manera tener un panorama claro de las falencias que puedan ir surgiendo, poniendo así a consideración la aplicación del Instrumento “Cuestionario de Cultura Organizacional” de Robles et al., (2018) y el "Cuestionario de Desempeño laboral” de Vargas y Flores (2019) que fueron usados para esta investigación, los mismos se encuentran validados y parametrizados por diferentes instituciones.

10. BIBLIOGRAFIA CITADA

- Achahui Díaz, B., y Condori Velasque, M. (2021). *Cultura organizacional y desempeño laboral de la Dirección Regional de Salud Cusco, 2021*. Lima. [Tesis de pregrado, Universidad César Vallejo].
https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/67634/Achahui_DB-Condori_VM-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Arispe Alburqueque , C. M., Yangali Vicente , J. S., Guererro Bejarano , M. A., Lozada de Bonilla , O. R., Acuña Gamboa , L., y Arellano Sacramento , C. (2020). La investigación científica. Una aproximación para los estudios de postgrado. Guayaquil: Departamento de investigación de postgrados.
<https://repositorio.uide.edu.ec/bitstream/37000/4310/1/LA%20INVESTIGACION%20CIENTIFICA.pdf>
- Baltazar Gómez, D. Y., Rosas González, E., García Rodríguez, I., Ibarra Gutiérrez, J., y Pirez Lindoro, M. Á. (2023). Relación entre cultura organizacional, satisfacción laboral y desempeño en trabajadores de salud en Querétaro, México. *Sanus*, 7, 1-14.
 doi:<https://doi.org/10.36789/revsanus.vi1.295>
- Bustamante , M., Zerda, E., Lapo, M., y Piña, M. (2022). Modelamiento estructural de ítems y factores de la cultura organizacional en universidades del Guayas (Ecuador). *Formación Universitaria*, 14(2), 117-128. <http://dx.doi.org/10.4067/S0718-50062022000200117>
- Castañeda, M. B., Cabrera, A. F., Navarro, Y., y De Vires, W. (2010). Procesamiento de datos y análisis estadístico utilizando SPSS. EDIPUCRS
- Chávez Ojeda, M. Z., Pantigoso Leython, N., Varas Rivera, S. M., y Valverde Alva, W. E. (s.f.). Cultura organizacional y desempeño docente. *Revista Electrónica de Ciencias*

de la Educación, Humanidades, Artes y Bellas Artes, 6(12), 1-21.

doi:<https://doi.org/10.35381/e.k.v6i12.2559>

Cóndor, L., y Almache, P. (2023). *La cultura organizacional y su impacto en el desempeño laboral en los trabajadores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Antonio de Toacaso en el periodo 2022 – 2023* [Tesis de pregrado, Universidad Técnica de Cotopaxi]. <https://repositorio.utc.edu.ec/bitstream/27000/10042/1/PI-002374.pdf>

Contreras Cueva , A., y Gómez Gómez, A. (2018). Aplicación de los Cuestionarios de Denison para determinar las características de la Cultura Organizacional. *Revista de Investigación Sigma*, 5(1), 59-86.

[file:///C:/Users/Hp/Downloads/iebenavides,+Articulo+4%20\(1\).pdf](file:///C:/Users/Hp/Downloads/iebenavides,+Articulo+4%20(1).pdf)

Damián Foronda, J. L., Castillo Saavedra, E. F., Reyes Alfaro, C. E., Salas Sánchez, R. M., y Ayala Jara, C. I. (2021). Comunicación interna y desempeño laboral en profesionales sanitarios peruanos durante la pandemia COVID-19. *MediSur*, 19(4), 624-632.
<https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=180069886011>

Denison, D., Janovics, J., Young, J. y Jae, H. (2006). Diagnosing organizational cultures: validating a model and method. International Institute for Management Development, 1- 39. <https://www.researchgate.net/publication/228801211>

Gallardo Echenique, E. E. (2017). Metodología de la Investigación. *Manual autoformativo interactivo*, 1-95.
https://repositorio.continental.edu.pe/bitstream/20.500.12394/4278/1/DO_UC_EG_MAI_UC0584_2018.pdf

Guerrero Vega, R. N. (2020). Modelos de calidad aplicados al servicio de mediación en México. *Política, Globalidad Y Ciudadanía*, 6(12), 149-169.

doi:<https://doi.org/10.29105/pgc6.12-8>

- Hernández Hermosillo, S. M. (2013). *Población y muestra* [Tesis de Maestría, Universidad Autónoma del Estado de Hidalgo].
https://www.uaeh.edu.mx/docencia/VI_Lectura/maestria/documentos/LECT86.pdf
- Hernández Sampieri, R., Fernández Collado, C., y Baptista Lucio, M. (2014). Metodología de la investigación. *Booksmedicos*, 1-600. <https://www.esup.edu.pe/wp-content/uploads/2020/12/2.%20Hernandez,%20Fernandez%20y%20Baptista-Metodolog%C3%ADa%20Investigacion%20Cientifica%206ta%20ed.pdf>
- Hofstede, G. (1983). The Cultural Relativity of Organizational Practices and Theories. *Journal of International Business Studies*, 14(2), 75-89.
<https://link.springer.com/article/10.1057/palgrave.jibs.8490867>
- Iranzo Enguíanos, M. (2017). *Análisis, Descripción y Valoración de Puestos de Trabajo en las Organizaciones* [Trabajo Individual de Fin de Máster, Universidad Pontificia de Comillas ICADE-ICAI].
<https://repositorio.comillas.edu/jspui/bitstream/11531/24010/1/TFM000746.pdf>
- Jara Martínez, A. M., Asmat Vega, N. S., Alberca Pintado, N. E., y Medina Guzmán, J. J. (2018). Gestión del talento humano como factor de mejoramiento de la gestión pública y desempeño laboral. *Revista Venezolana de Gerencia*, 23(83), 740-760.
<https://www.redalyc.org/journal/290/29058775014/29058775014.pdf>
- López Cortés, O. A. (2019). Vocación del servicio en Colombia y nuevas formas de colonialismo en la lógica managerial. *Cuadernos de Administración*, 32(58).
<https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=20560207007>
- Mendez Álvarez, C. E. (2019). Elementos para la relación entre cultura. *Universidad & Empresa*, 21(37), 136-169.
<http://dx.doi.org/10.12804/revistas.urosario.edu.co/empresa/a.7681>

Meneses , J. (2016). *El Cuestionario*[Archivo PDF].

<https://femrecerca.cat/meneses/publication/cuestionario/cuestionario.pdf>

Moreno Pazmiño, E. K. (2020). *Incidencia de la cultura organizacional, en el desempeño laboral de la industria Grupo Empresarial Amseal en el año 2019* [Tesis de posgrado, Universidad Andina Simón Bolívar]

<https://repositorio.uasb.edu.ec/bitstream/10644/7485/1/T3274-MDTH-Moreno-Incidencia.pdf>

Neill, A. D., y Cortez Suárez, L. (2018). Procesos y fundamentos de la investigación científica. *Redes 2017*, 69-87.

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

Pérez R, L. A., Garzón C, M. A., y Ibarra M, A. (1-6 de 2016). Empresa verde: Diagnóstico de la necesidad de un modelo. *Dimensión Empresarial*, 14(1), 57-77.

<http://www.scielo.org.co/pdf/diem/v14n1/v14n1a05.pdf>

Pérez Ruíz, V., y La Cruz Zambrano, A. (2014). Estrategias de enseñanza y aprendizaje de la lectura y escritura en educación primaria. *Zona próxima*(21), 1-16.

<http://www.scielo.org.co/pdf/zop/n21/n21a02.pdf>

Pilco de la Cruz, G. E. (2022). *Cultura organizacional y desempeño laboral de los analistas de una cooperativa de ahorro y créditos de Trujillo* [Tesis de posgrado, Universidad César Vallejo]. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/85369>

Quispe Alayo, N. N., y Servan Vidal, M. S. (2022). *Capacidad de respuesta y actitud de servicio en una tienda de mejoramiento del hogar, Callao, 2022* [Tesis de pregrado, Universidad César Vallejo, Lima-Perú].

https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/100718/Quispe_ANN-Servan_VMS-SD.pdf?sequence=4&isAllowed=y

- Reyna Díaz, L. L., Campos García, E. I., y Martínez Guillen, K. A. (2015). El impacto de la cultura organizacional en el desempeño laboral: el caso de Panificadora Mexicana S.A. de C.V. *RAITES*, (1), 10-30. <https://core.ac.uk/download/pdf/229033587.pdf>
- Rivas Cuicas, A. C. (2020). Cultura organizacional en las universidades públicas del municipio Cabimas. *Enfoques. Revista de Investigación en Ciencias de la Administración*, 4(14), 80-93. https://repositorio.cidecuador.org/bitstream/123456789/1317/1/Articulo_No._1.pdf
- Rivera Arroyo, J. K., Araya Castillo, L., Ganga Contreras, F., Torres, J., y Sánchez Morales, F. (11 de 2021). Análisis bibliométrico de la investigación en calidad de servicio. *Asociación Interciencia*, 46(11), 404-415. <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=33969826002>
- Rivera Bautista, M. A. (2016). *El trabajo en equipo y su incidencia en el clima organizacional en los colaboradores del Ministerio de Trabajo y Servicio público del Cantón Ambato, Provincia de Tungurahua* [Tesis de pregrado, Universidad Técnica de Ambato]. <https://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/22392/1/Tesis%20Miguel%20Rivera%2011-Abril-2016.pdf>
- Robles Acosta , C., Montes Leyva , J., Rodríguez Granados , A., y Ortega Reyes , A.O. (2018). Diseño y validación de un instrumento de cultura organizacional para empresas medianas. *Nova scientia*, 10(21), 1-26. <https://doi.org/10.21640/ns.v10i21.1453>
- Rodas Villagrán, E. Y. (2017). *Comunicación efectiva y trabajo en equipo* [Tesis de grado, Universidad Rafael Landívar]. <http://recursosbiblio.url.edu.gt/tesiseortiz/2017/05/43/Rodas-Estefanny.pdf>

- Samana Casas, P. B. (2022). *Cultura organizacional y su relación con el compromiso organizacional de los colaboradores de la empresa Mambrino, Santiago de Surco - 2022* [Tesis de pregrado, Universidad Autónoma del Perú].
<https://repositorio.autonoma.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13067/2466/Samana%20Casas%2c%20Perciles%20Blademiro.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Schein, E. H. (1988). *La Cultura Empresarial y el Liderazgo: una visión dinámica*. España. Plaza & Janes Editores.
https://frq.cvg.utn.edu.ar/pluginfile.php/15589/mod_resource/content/0/Schein%20La-Cultura-Empresarial-y-El-Liderazgo.pdf
- Sotomayor Xon, G. N. (2021) *Cultura y Subculturas Organizacionales: Su Influencia en el Desempeño de Instituciones Financieras en Puerto Rico*. [Tesis de doctorado, Universidad de Puerto Rico].
<https://www.proquest.com/openview/31a73d4290b7fe488c928555d51fed33/1?cbl=18750&diss=y&loginDisplay=true&pq-origsite=gscholar>
- Sumba Bustamante, R. Y., Moreno Gonzabay, P. L., y Villafuerte Peñafiel, N. A. (2022). Clima Organizacional como Factor del Desempeño Laboral en las Mipymes en Ecuador. *Dominio de las Ciencias*, 8(1), 234-261.
<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=8383360>
- Tutiven Acosta , S. (2022). *Cultura Organizacional y su relación con el desempeño laboral de los trabajadores de la Academia Naval Almirante Illingworth* [Tesis de posgrado , Universidad Católica de Santiago de Guayaquil].
<http://repositorio.ucsg.edu.ec/handle/3317/18050>
- Vargas Echeverría, S. L., y Flores Galaz, M. M. (4-6 de 2019). Cultura organizacional y satisfacción laboral como predictores del desempeño laboral en bibliotecarios.

Investigación Bibliotecológica: Archivonomía, bibliotecología E información, 33(79), 149-176. doi:<https://doi.org/10.22201/iibi.24488321xe.2019.79.57913>

Yopan Fajardo, J., Palmero Gómez, N., y Santos Mejía, J. (2020). Organizational Culture: From communicative theories to the complex organizational approach and Latin American anthropological perspectives. *Asociación Latinoamericana de Sociología*, 11(20), 263-289. <https://www.redalyc.org/journal/5886/588663787016/html/>

Zaragoza Andrade, W. A., Pineda Martínez, J. A., Salazar Noguera, L. A., y Silva Aguilar, G. I. (1-12 de 2023). Desempeño laboral: revisión literaria. *COMMERCIIUM PLUS*, 5(1). doi:<https://doi.org/10.53897/cp.v5i1.638>

11. ANEXOS

Anexo 1. Operativización de la variable de estudio

VARIABLE	AUTOR	DEFINICIÓN	DIMENSIONES	N°	ÍTEMS	ESCALA DE VALIDACIÓN
Cultura Organizacional	Robles et al., (2018)	Conjunto de creencias, valores y símbolos que comparten un grupo de personas en un lugar de trabajo, son características distintivas de cada organización y constituyen una directriz para la gestión, el logro de objetivos y la forma de percibir el trabajo.	Identidad	1	La organización tiene un gran significado personal para mí.	Escala de Likert 1-5 1. No Estoy Satisfecho 2. Estoy Poco Satisfecho 3. Estoy Satisfecho 4. Estoy Muy Satisfecho 5. Estoy Extremadamente Satisfecho
				2	Me molesto cuando alguien fuera de la organización se expresa mal de ella.	
				3	Me siento orgulloso de la organización.	
				4	Considero que le debo mucho a esta organización.	
				5	Me siento contento por trabajar en esta organización en lugar de otra.	
				6	Siento un fuerte sentido de pertenencia hacia la organización.	
				7	Considero que se tiene el compromiso de lealtad a la organización.	
				8	Me siento orgulloso(a) del trabajo que realizo en la organización.	
				9	Cuando hablo de esta organización con mis amigos comento que es un excelente lugar para trabajar.	
				10	Considero que la organización tiene la capacidad para perseverar en el futuro.	
				11	Trabajo en esta organización porque me ofrecen un buen sueldo y buenas prestaciones.	
				12	Considero que en la organización se hacen cosas que los distinguen de los demás.	
				13	Estoy dispuesto a esforzarme con el fin de ayudar a que la	

	organización tenga éxito
14	Considero que la imagen que se percibe de la organización en la comunidad me representa.
15	Considero que la visión de la organización sirve como guía y motivación.
16	En la organización existen sanciones por el incumplimiento o violaciones a las reglas.
17	En la organización existe un reglamento interno que rige las actividades.
18	En la organización se utiliza el código de ética para resolver problemas al interior y exterior de la misma.
19	Considero que son adecuados los procedimientos que lleva a cabo la contraloría interna en la organización.
20	En el área de trabajo existe un código de ética que muestre lo correcto e incorrecto del comportamiento.
21	En las actividades cotidianas se observa la práctica del código de ética de la organización.
22	Considero que en la organización existen políticas y procedimientos que no discriminan.
23	Considero que en mi equipo de trabajo se tiene libertad de adaptar las metas según nuestras necesidades.
24	Tengo confianza en que la organización toma en cuenta mis recomendaciones.
25	Considero que la organización permite tomar riesgos ya calculados.

Involucramiento con el propósito	26	Considero que la organización incentiva a crear cambios.
	27	Considero que la organización reconoce a las personas que tienen iniciativa.
	28	Considero que la organización establece metas ambiciosas y alcanzables.
	29	La organización comparte el propósito y la orientación de largo plazo
	30	Los superiores escuchan la opinión de los empleados para mejorar aspectos relacionados con el trabajo y desempeño.
	31	Considero que en la organización comparten la información que se requiere para realizar las actividades.
	32	Considero que los superiores delegan la autoridad para que se pueda actuar por cuenta propia.
Creación de cambio	33	Implemento mejores formas para realizar las actividades de trabajo.
	34	Mantengo una actitud positiva ante los cambios en el ambiente de trabajo.
	35	Dejo mis problemas personales y busco la manera de seguir brindando un buen servicio.
	36	Coopero con diversas áreas para crear un cambio positivo para la Organización.
	37	Tomo decisiones en el trabajo considerando las consecuencias para la organización y para mí.
	38	Considero que la forma en que se hacen las cosas es flexible.
	39	Tomo en cuenta las sugerencias que me hacen mis compañeros de trabajo.

	40	Las actividades permiten el mayor grado de lealtad de los clientes.
	41	Considero que todos trabajan hacia los mismos objetivos de la organización.
Enfoque al cliente	42	Se preocupa por obtener el mayor grado de satisfacción de los clientes.
	43	La organización y los empleados tienen una visión compartida de cómo será la organización en el futuro.
	44	Considero que, en la organización, todos realizan sus actividades como un equipo.
	45	Considero que en la organización se trabaja como equipo en lugar de trabajar por jerarquías.
Trabajo en equipo	46	En la organización fomentan activamente la cooperación entre los distintos departamentos que la conforman.
	47	Considero que es fácil coordinar proyectos en el área de trabajo.
	48	Mis superiores practican los valores que difunden.
	49	Considero que en la organización existe prioridad para aquellos compañeros que tienen una situación de vida vulnerable o necesidades especiales.
Búsqueda de bienestar social	50	En la organización se ayuda a los empleados a hacer un balance entre su vida laboral y familiar.
	51	Considero que la organización apoya cuando se presenta un problema personal.
	52	En la organización, mis capacidades son consideradas una fuente importante que generan ventaja competitiva.

-
- | | |
|----|---|
| 53 | Considero que el proceso de selección para puestos gerenciales en la organización es claro y sin preferencias personales. |
| 54 | Se ayuda a los compañeros de trabajo cuando cometen errores considerando que tienen problemas de tipo personal. |
| 55 | Considero que es fácil elegir a los integrantes adecuados para un equipo de trabajo cuando se trata de nuevos proyectos. |
-

VARIABLE	AUTOR	DEFINICIÓN	DIMENSIONES	Nº	ÍTEMS	ESCALA DE VALIDACIÓN
Desempeño laboral	Vargas y Flores (2019)	El desempeño se refiere a la eficacia del personal, la cual es necesaria para la organización, funcionando el individuo con una gran labor y satisfacción laboral.	Responsabilidad y calidad	1	Demuestro mucho interés por mi trabajo.	Escala de Likert 1-5 1. No Estoy Satisfecho 2. Estoy Poco Satisfecho 3. Estoy Satisfecho 4. Estoy Muy Satisfecho 5. Estoy Extremadamente Satisfecho
				2	Demuestro una gran vocación al realizar mi trabajo.	
				3	Tengo ritmo sostenido y rápido en mi trabajo.	
				4	Me gusta que mi trabajo salga a la perfección.	
				5	Realizo mis funciones y actividades en tiempo y forma.	
				6	Es mi responsabilidad entregar los productos de mi trabajo cumpliendo con las especificaciones solicitadas.	
				7	Es mi responsabilidad entregar los productos de mi trabajo en el formato adecuado y con la información completa.	
				8	Me considero una persona responsable en la entrega de los productos de mi trabajo.	
				9	Cuando se requiere hacer un trabajo en grupo, me muestro cooperativo.	
				10	En actividades conjuntas, colaboro con mis compañeros y realizo la parte del trabajo que me corresponde.	
				11	Tengo los conocimientos para realizar las tareas propias de mi puesto.	
				12	Conozco las normas y procedimientos del trabajo que realizo.	
				13	Comprendo las tareas y técnicas del trabajo que realizo.	
				14	Poseo las habilidades específicas que se requieren para realizar todas las facetas de mi trabajo.	
			Actitud de servicio	15	Demuestro amabilidad al brindar servicio al usuario.	
				16	Soy atento con los usuarios.	

	17	Tengo disposición para resolver las solicitudes de información de los usuarios.
	18	Resuelvo con rapidez una solicitud de información.
	19	Logro conseguir la información que requiere el usuario.
	20	Ofrezco al usuario información complementaria que satisfaga mejor su requerimiento de información.
Comunicación	21	Recibo “en forma oportuna” de mi jefe, la información que requiero para realizar mi trabajo.
	22	Existen oportunidades para dar a conocer mis ideas con mis compañeros.
	23	Existen oportunidades para compartir las mejores prácticas de conocimientos de mi trabajo con mi jefe.
	24	Existe un sistema de comunicación de doble vía (jefe-colaborador, colaborador-jefe).
Trabajo en equipo	25	Me siento en todo momento apoyado por el grupo de trabajo.
	26	En la Cooperativa se fomenta y desarrolla el trabajo en equipo.
	27	El grupo se mantiene unido para alcanzar una meta común después de que se ha acordado.
Protección del medio ambiente	28	Apago las lámparas de luz que no se utilizan.
	29	Existe en la institución una conciencia de ahorro de agua.
	30	Reciclo y reutilizo el papel y cartón usado.
	31	Fomento la protección y cuidado al medio ambiente en mi trabajo.

Anexo 2. Cuestionario de cultura organizacional

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

POR FAVOR SOLO RESPONDA EN LA COLUMNA DE LA DERECHA

Ítem						
1	La organización tiene un gran significado personal para mí.	1	2	3	4	5
2	Me molesto cuando alguien fuera de la organización se expresa mal de ella.	1	2	3	4	5
3	Me siento orgulloso de la organización.	1	2	3	4	5
4	Considero que le debo mucho a esta organización.	1	2	3	4	5
5	Me siento contento por trabajar en esta organización en lugar de otra.	1	2	3	4	5
6	Siento un fuerte sentido de pertenencia hacia la organización.	1	2	3	4	5
7	Considero que se tiene el compromiso de lealtad a la organización.	1	2	3	4	5
8	Me siento orgulloso(a) del trabajo que realizo en la organización.	1	2	3	4	5
9	Cuando hablo de esta organización con mis amigos comento que es un excelente lugar para trabajar.	1	2	3	4	5
10	Considero que la organización tiene la capacidad para perseverar en el futuro.	1	2	3	4	5
11	Trabajo en esta organización porque me ofrecen un buen sueldo y buenas prestaciones.	1	2	3	4	5
12	Considero que en la organización se hacen cosas que los distinguen de los demás.	1	2	3	4	5
13	Estoy dispuesto a esforzarme con el fin de ayudar a que la organización tenga éxito.	1	2	3	4	5
14	Considero que la imagen de la organización que se percibe en la comunidad me representa.	1	2	3	4	5
15	Considero que la visión de la organización sirve como guía y motivación.	1	2	3	4	5
16	En la organización existen sanciones por el incumplimiento o violaciones a las reglas.	1	2	3	4	5
17	En la organización existe un reglamento interno que rige las actividades.	1	2	3	4	5
18	En la organización se utiliza el código de ética para resolver problemas al interior y exterior de la misma.	1	2	3	4	5
19	Considero que son adecuados los procedimientos que lleva a cabo la contraloría interna en la organización.	1	2	3	4	5
20	En el área de trabajo existe un código de ética que muestre lo correcto e incorrecto del comportamiento.	1	2	3	4	5
21	En las actividades cotidianas se observa la práctica del código de ética de la organización.	1	2	3	4	5
22	Considero que en la organización existen políticas y procedimientos que no discriminan.	1	2	3	4	5
23	Considero que en mi equipo de trabajo se tiene libertad de adaptar las metas según nuestras necesidades.	1	2	3	4	5
24	Tengo confianza en que la organización toma en cuenta mis recomendaciones.	1	2	3	4	5
25	Considero que la organización permite tomar riesgos ya calculados.	1	2	3	4	5
26	Considero que la organización incentiva a crear cambios.	1	2	3	4	5

POR FAVOR SOLO RESPONDA EN LA COLUMNA DE LA DERECHA

27	Considero que la organización reconoce a las personas que tienen iniciativa.	1	2	3	4	5
28	Considero que la organización establece metas ambiciosas y alcanzables.	1	2	3	4	5
29	La organización comparte el propósito y la orientación de largo plazo.	1	2	3	4	5
30	Los superiores escuchan la opinión de los empleados para mejorar aspectos relacionados con el trabajo y desempeño.	1	2	3	4	5
31	Considero que en la organización comparten la información que se requiere para realizar las actividades.	1	2	3	4	5
32	Considero que los superiores delegan la autoridad para que se pueda actuar por cuenta propia.	1	2	3	4	5
33	Implemento mejores formas para realizar las actividades de trabajo.	1	2	3	4	5
34	Mantengo una actitud positiva ante los cambios en el ambiente de trabajo.	1	2	3	4	5
35	Dejo mis problemas personales y busco la manera de seguir brindando un buen servicio.	1	2	3	4	5
36	Coopero con diversas áreas para crear un cambio positivo para la organización.	1	2	3	4	5
37	Tomo decisiones en el trabajo considerando las consecuencias para la organización y para mí.	1	2	3	4	5
38	Considero que la forma en que se hacen las cosas es flexible.	1	2	3	4	5
39	Tomo en cuenta las sugerencias que me hacen mis compañeros de trabajo.	1	2	3	4	5
40	Las actividades permiten el mayor grado de lealtad de los clientes.	1	2	3	4	5
41	Considero que todos trabajan hacia los mismos objetivos de la organización.	1	2	3	4	5
42	Se preocupa por obtener el mayor grado de satisfacción de los clientes.	1	2	3	4	5
43	La organización y los empleados tienen una visión compartida de cómo será la organización en el futuro.	1	2	3	4	5
44	Considero que en la organización, todos realizan sus actividades como un equipo.	1	2	3	4	5
45	Considero que en la organización se trabaja como equipo en lugar de trabajar por jerarquías.	1	2	3	4	5
46	En la organización fomentan activamente la cooperación entre los distintos departamentos que la conforman.	1	2	3	4	5
47	Considero que es fácil coordinar proyectos en el área de trabajo.	1	2	3	4	5
48	Mis superiores practican los valores que difunden.	1	2	3	4	5
49	Considero que en la organización existe prioridad para aquellos compañeros que tienen una situación de vida vulnerable o necesidades especiales.	1	2	3	4	5
50	En la organización se ayuda a los empleados a hacer un balance entre su vida laboral y familiar.	1	2	3	4	5
51	Considero que la organización apoya cuando se presenta un problema personal.	1	2	3	4	5
52	En la organización, mis capacidades son consideradas una fuente importante que generan ventaja competitiva.	1	2	3	4	5
53	Considero que el proceso de selección para puestos gerenciales en la organización es claro y sin preferencias personales.	1	2	3	4	5
54	Se ayuda a los compañeros de trabajo cuando cometen errores considerando que tienen problemas de tipo personal.	1	2	3	4	5
55	Considero que es fácil elegir a los integrantes adecuados para un equipo de trabajo cuando se trata de nuevos proyectos.	1	2	3	4	5

Anexo 3: Cuestionario de desempeño laboral

1	2	3	4	5
No estoy satisfecho	Estoy poco satisfecho	Estoy satisfecho	Estoy muy satisfecho	Estoy extremadamente satisfecho

En mi puesto actual de trabajo siento lo siguiente acerca de...	Marque con un círculo un número para cada afirmación				
1. Demuestro mucho interés por mi trabajo.	1	2	3	4	5
2. Demuestro una gran vocación al realizar mi trabajo.	1	2	3	4	5
3. Tengo ritmo sostenido y rápido en mi trabajo.	1	2	3	4	5
4. Me gusta que mi trabajo salga a la perfección.	1	2	3	4	5
5. Realizo mis funciones y actividades en tiempo y forma.	1	2	3	4	5
6. Es mi responsabilidad entregar los productos de mi trabajo cumpliendo con las especificaciones solicitadas.	1	2	3	4	5
7. Es mi responsabilidad entregar los productos de mi trabajo en el formato adecuado y con la información completa.	1	2	3	4	5
8. Me considero una persona responsable en la entrega de los productos de mi trabajo.	1	2	3	4	5
9. Cuando se requiere hacer un trabajo en grupo, me muestro cooperativo.	1	2	3	4	5
10. En actividades conjuntas, colaboro con mis compañeros y realizo la parte del trabajo que me corresponde.	1	2	3	4	5
11. Tengo los conocimientos para realizar las tareas propias de mi puesto.	1	2	3	4	5
12. Conozco las normas y procedimientos del trabajo que realizo.	1	2	3	4	5
13. Comprendo las tareas y técnicas del trabajo que realizo.	1	2	3	4	5
14. Poseo las habilidades específicas que se requieren para realizar todas las facetas de mi trabajo.	1	2	3	4	5
15. Demuestro amabilidad al brindar servicio al usuario.	1	2	3	4	5
16. Soy atento con los usuarios.	1	2	3	4	5
17. Tengo disposición para resolver las solicitudes de información de los usuarios.	1	2	3	4	5
18. Resuelvo con rapidez una solicitud de información.	1	2	3	4	5
19. Logro conseguir la información que requiere el usuario.	1	2	3	4	5
20. Ofrezco al usuario información complementaria que satisfaga mejor su requerimiento de información.	1	2	3	4	5
21. Recibo “en forma oportuna” de mi jefe, la información que requiero para realizar mi trabajo.	1	2	3	4	5
22. Existen oportunidades para dar a conocer mis ideas con mis compañeros.	1	2	3	4	5
23. Existen oportunidades para compartir las mejores prácticas de conocimientos de mi trabajo con mi jefe.	1	2	3	4	5

En mi puesto actual de trabajo siento lo siguiente acerca de...	Marque con un círculo un número para cada afirmación				
24. Existe un sistema de comunicación de doble vía (jefe-colaborador, colaborador-jefe).	1	2	3	4	5
25. Me siento en todo momento apoyado por el grupo de trabajo.	1	2	3	4	5
26. En la Cooperativa se fomenta y desarrolla el trabajo en equipo.	1	2	3	4	5
27. El grupo se mantiene unido para alcanzar una meta común después de que se ha acordado.	1	2	3	4	5
28. Apago las lámparas de luz que no se utilizan.	1	2	3	4	5
29. Existe en la institución una conciencia de ahorro de agua.	1	2	3	4	5
30. Reciclo y reutilizo el papel y cartón usado.	1	2	3	4	5
31. Fomento la protección y cuidado al medio ambiente en mi trabajo.	1	2	3	4	5