



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE COTOPAXI

FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y ECONÓMICAS

CARRERA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

PROYECTO DE INVESTIGACIÓN

TEMA:

“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”

Proyecto de investigación presentado previo a la obtención del título de Licenciadas en Administración de Empresas.

AUTORAS:

Cóndor Anguisaca Lizbeth Nicol

Almache Coyago Pamela Fernanda

TUTORA:

Dra. Guaigua Vizcaíno Jenny Marisol

Latacunga – Ecuador

Marzo - 2023

DECLARACIÓN DE AUTORÍA

Nosotras, **Almache Coyago Pamela Fernanda** y **Cóndor Anguisaca Lizbeth Nicol**, declaramos ser autoras del presente proyecto de investigación: **“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”**, siendo la **Dra. Jenny Marisol Guaigua Vizcaíno**, tutora del presente trabajo; y eximimos expresamente a la Universidad Técnica de Cotopaxi y a sus representantes legales de posibles reclamos o acciones legales.



Almache Coyago Pamela Fernanda

C.I.: 0503734550



Cóndor Anguisaca Nicol Lizbeth

C.I.: 0502929490

AVAL DEL TUTOR DE PROYECTO DE INVESTIGACIÓN

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

“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”, de Córdor Anguisaca Lizbeth Nicol y Almache Coyago Pamela Fernanda de la carrera de Administración de Empresas, considero que dicho Informe Investigativo cumple con los requerimientos metodológicos y aportes científico-técnicos suficientes para ser sometidos a la evaluación del Tribunal de Validación de Proyecto que el Consejo Directivo de la Facultad de Ciencias Administrativas y Económicas de la Universidad Técnica de Cotopaxi designe, para su correspondiente estudio y calificación.

Latacunga, Febrero, 2023



Dra. Guaigua Vizcaíno Jenny Marisol

CC. 180306157-9

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, el o los postulantes: Córdor Anguisaca Lizbeth Nicol y Almache Coyago Pamela Fernanda con el título de Proyecto de Investigación: “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”, han considerado las recomendaciones emitidas oportunamente y reúne los méritos suficientes para ser sometido al acto de Sustentación Final del Proyecto.

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

Latacunga, febrero de 2023.

Para constancia firman:



Lector 1 (Presidente)
Nombre: Dr. Walter Navas
CC: 050147505-7



Lector 2
Nombre: Mgs. Angelita Romero
CC: 050324111-9



Lector 3
Nombre: Mgs. Julio Salazar
CC: 050117350-4

AGRADECIMIENTO

En primer lugar, quiero agradecer a Dios, por haber sido mi guía, mi luz y mi camino, porque me permitió y aún me permite seguir viendo la luz del sol día tras día, por haberme dado la fortaleza para seguir adelante en aquellos momentos de debilidad que atravesé durante esta etapa de mi vida.

Agradezco a mis padres eternamente porque han sido y son mi apoyo incondicional en todo el trayecto de mi vida, agradecida con ellos por ser mi motor, mi fortaleza, la bendición más grande que Dios me pudo dar, mi felicidad y mi vida entera, infinitamente agradecida con ellos por haberme inculcado excelentes valores y haberme forjado como la persona que soy actualmente. Ya que sin ellos no hubiese podido continuar con este proceso.

A mi novio por haber sido mi soporte incondicional en todo el transcurso de mi vida estudiantil y profesional, mi impulso, mi motivación, muy agradecida con él por su apoyo infinito, su amor, su paciencia infinita y especialmente por confiar en mí.

Mi gratitud infinita con cada uno de los docentes de la Universidad Técnica de Cotopaxi, por haber impartido en mí de sus magníficos conocimientos, agradecida también por sus palabras de aliento, consejos y su linda amistad.

Nicol

DEDICATORIA

Este proyecto se lo dedico con todo el corazón a Dios, a mis padres Ángel y Teresa, a mis hermana/os; Sandy, Katerin, Leonardo. A mi sobrino Miguelito, a mi querido y apreciado novio Jonathan. Porque sin cada uno de sus apoyos morales, emocionales y económicos no habría concluido esta meta tan anhelada, esperada y especial para mí.

Nicol

AGRADECIMIENTO

Mi agradecimiento a Dios por darme la oportunidad de cumplir con esta meta, agradezco a mi papá que en donde se encuentre ha logrado darme fuerzas para no desistir y perseverar en cada meta propuesta además agradezco a mi mamá que ha sido una parte fundamental para poder lograr cada objetivo propuesto, también quiero agradecer a mis hermanos que siempre han estado para mí brindándome su apoyo. Finalmente quiero agradecer a mi amiga incondicional Angie que siempre me brinda su apoyo y amistad sincera en esta etapa universitaria.

Pamela

DEDICATORIA

Este logro lo quiero dedicar en primer lugar a mi Papá Luis Almache que desde el cielo me ha brindado la fuerza y motivación para seguir adelante habiendo sido quien me apoyó incondicionalmente en toda mi vida.

A mi Mamá Rita Coyago por el apoyo y amor infinito que he recibido de su parte y por siempre alentarme a salir adelante.

A mis hermanos, Luis, Julio, Edison, Danny y Omar por su apoyo y cariño.

A mis sobrinos, sobrinas y cuñadas por permitirme ser parte de su vida y ser parte de su orgullo.

A mis gatitos que con su amor han aliviado cada paso doloroso que he dado.

Pamela

UNIVERSIDAD TÉCNICA DE COTOPAXI
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS

TÍTULO: “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”.

Autoras:

Lizbeth Nicol Córdor Anguisaca
Pamela Fernanda Almache Coyago

RESUMEN

El presente proyecto, con el tema “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”, tuvo como objetivo general: “Analizar la cultura organizacional y su impacto en el desempeño laboral con la aplicación de técnicas e instrumentos de investigación que dio como resultado un plan de acción específico para la organización”, el enfoque fue cuantitativo, basándose en el uso de datos numéricos, se describió el desempeño en relación con la cultura organizacional, aplicando un tipo de investigación explicativa rescatando el criterio de valor de la investigación por cuanto el estudio no se había aplicado antes en la Cooperativa. El tamaño de la muestra es pequeño, ya que se consideró un total de 6 personas para el trabajo de campo y se aplicaron herramientas de recopilación de información y datos. La validación del instrumento fue dada por la ficha de evaluación experta, adicional se aplicó un análisis de fiabilidad de alfa de Cronbach, el cálculo se dio mediante el software Excel, obteniendo en 0.9 y 1 de fiabilidad entre los instrumentos. Es relevante que los empleados a través de los instrumentos presentados puedan registrar lo que no se dice en persona o en las reuniones de trabajo de la empresa, porque si bien los resultados no indican problemas significativos en la interacción entre los empleados y sus gerentes sobre los asuntos del corporativo. Los principales resultados del instrumento determinaron que la cultura organizacional en la empresa es débil, y está relacionada con el desempeño laboral de la empresa.

Palabras Claves: Cultura organizacional; Diagnóstico; Desempeño laboral; Impacto; Trabajo.

UNIVERSIDAD TÉCNICA DE COTOPAXI
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS

TITLE: THE ORGANIZATIONAL CULTURE AND ITS IMPACT ON THE WORK PERFORMANCE OF EMPLOYEES IN THE SAN ANTONIO DE TOACASO SAVINGS AND CREDIT COOPERATIVE DURING THE PERIOD 2022 - 2023.

Authors:

Lizbeth Nicol Córdor Anguisaca
Pamela Fernanda Almache Coyago

ABSTRACT

The present Project with the theme " The Organizational Culture and its Impact on Work Performance of Employees in the San Antonio de Toacaso Savings and Credit Cooperative during the Period 2022 - 2023", had as general objective: "Analyze the organizational culture and its impact on work performance with the application of research techniques and instruments that resulted in a specific action plan for the organization", the approach was quantitative, based on the use of numerical data, the performance in relation to the organizational culture was described, applying a type of explanatory investigation rescuing the value criterion of the investigation since the study had not been applied before in the Cooperative. The sample size is small, since a total of 6 people were considered for the field work and information and data collection tools were applied. The validation of the instrument was given by the expert evaluation sheet, additionally a reliability analysis of Cronbach's alpha was applied, and the calculation was given through the Excel software, obtaining 0.9 and 1 reliability between the instruments. It is relevant that employees, through the instruments presented, be able to record what is not said in person or in company work meetings, because although the results do not indicate significant problems in the interaction between employees and their managers regarding the corporate affairs. The main results of the instrument determined that the organizational culture in the company is weak and is related to the work performance of the company.

Keywords: Organizational culture; Diagnosis; Work performance; Impact; Job.

AVAL DE TRADUCCIÓN

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

La traducción del resumen al idioma Inglés del proyecto de investigación cuyo título versa: **“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”** presentado por: **Cóndor Anguisaca Lizbeth Nicol y Almache Coyago Pamela Fernanda**, egresadas de la Carrera de: **Administración de Empresas** perteneciente a la **Facultad de Ciencias Administrativas y Económicas**, lo realizaron bajo mi supervisión y cumple con una correcta estructura gramatical del Idioma.

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

Latacunga, Febrero del 2023

Atentamente,



CENTRO
DE IDIOMAS

MSc. Diana Karina Taipe Vergara
DOCENTE CENTRO DE IDIOMAS-UTC
CI: 1720080934

ÍNDICE DE CONTENIDO

DECLARACIÓN DE AUTORÍA	II
AVAL DEL TUTOR DE PROYECTO DE INVESTIGACIÓN	III
APROBACIÓN DEL TRIBUNAL DE TITULACIÓN	IV
AGRADECIMIENTO	V
DEDICATORIA	VI
AGRADECIMIENTO	VII
DEDICATORIA	VIII
RESUMEN	IX
ABSTRACT	X
AVAL DE TRADUCCIÓN	XI
1. INFORMACIÓN GENERAL.....	1
2. JUSTIFICACIÓN EL PROYECTO.....	2
3. BENEFICIARIOS DEL PROYECTO	3
4. PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN.....	3
4.1 Formulación del Problema	4
4.2 Delimitaciones del objeto de investigación.....	4
5. OBJETIVOS.....	4
5.1 Objetivo General	4
5.2 Objetivos Específicos.....	4
6. FUNDAMENTO CIENTÍFICO TÉCNICA	4
6.1 Fundamento Investigativo	4
6.2 Marco teórico	7

6.3	Cultura Organizacional	7
6.4	Origen.....	8
6.5	La Cultura Organizacional en la Cooperativa	9
6.6	Identificación de la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Antonio de Toacaso	10
6.7	Misión.....	10
6.8	Visión	11
6.9	Valores	11
6.10	Tipos de Cultura Organizacional.....	11
6.11	Evaluación del Desempeño	12
6.12	Criterios de Evaluación del Desempeño	13
6.13	Propósitos de la evaluación del desempeño	13
6.14	Consolidación de los ítems presentados.....	15
7.	HIPÓTESIS DE LA INVESTIGACIÓN	15
7.1	Hipótesis alternativa.....	15
7.2	Hipótesis nula.....	15
8.	METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN.....	15
8.1	Especificación	15
8.2	Diseño de la investigación.....	16
8.3	Técnicas e Instrumentos	16
8.4	Población y muestra	16
8.4.1	Población.....	16
8.4.2	Muestra.....	17
8.4.3	Validación del Instrumento	17
8.4.4	Validación del instrumento ficha de observación	19

8.4.5	Validación del instrumento análisis del indicador de desempeño	
laboral	20
8.4.6	Validación del instrumento análisis del indicador de cultura	
organizacional	20
8.4.7	Operacionalización de variables.....	20
8.4.8	Procesamiento de la Información de los Instrumentos.....	21
8.4.9	Ficha de Observación.....	22
8.4.9.1	Encuesta del Desempeño Laboral.....	29
8.4.9.2	Cultura Organizacional.....	37
9.	ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS	45
9.1	Correlación entre las variables cultura organizacional y desempeño	
laboral	46
9.2	Análisis de datos.....	48
10.	IMPACTO SOCIAL, ADMINISTRATIVO Y ECONÓMICO.....	49
10.1	Impacto Social.....	49
10.2	Impacto Administrativo.....	49
10.3	Impacto Económico.....	49
11.	PRESUPUESTO PARA LA ELABORACIÓN DEL PROYECTO.....	49
12.	CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....	50
12.1	Conclusiones.....	50
12.2	Recomendaciones.....	51
13.	PROPUESTA.....	53
13.1	JUSTIFICACIÓN.....	53
13.2	Plan de Acción.....	54

13.3	Socios y Clientes.....	55
13.4	Aspectos para Reforzar la Cultura Organizacional y Desempeño Laboral	55
13.5	Planteamiento de Estrategias.....	56
14.	REFERENCIAS	61
15.	ANEXOS.....	65

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1	Clasificación de Culturas	10
Tabla 2	Valores de la empresa	11
Tabla 3	Tipos de Culturas más utilizadas	12
Tabla 4	Características del Desempeño Laboral.....	14
Tabla 5	Descripción del personal de la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Antonio de Toacaso.....	17
Tabla 6	Operacionalización de variables	21
Tabla 7	Se muestra atento al momento de impartir información al cliente utilizando material proporcionado por la cooperativa.	22
Tabla 8	Interactúa con los clientes de forma amigable.....	23
Tabla 9	Realiza las actividades según su área en específico.....	24
Tabla 10	Existe compañerismos entre la zona de trabajo.	25
Tabla 11	Trabaja con entusiasmo.....	26
Tabla 12	Incentiva a la participación grupal.....	27
Tabla 13	Dispone de todos los recursos para resolver cualquier tipo de situación....	27
Tabla 14	Se observa un ambiente cordial y colaborativo entre la estructura de los trabajadores.	28
Tabla 15	¿Se encuentra en la capacidad para crear un clima de confianza y cordialidad con los socios?.....	29
Tabla 16	¿En su opinión cree que la cooperativa le asigna muchas responsabilidades?	30
Tabla 17	¿Cree usted que los procesos administrativos son eficientes y adecuados?.....	31
Tabla 18	¿Constituye relaciones profesionales y de equipos con sus colegas?	32

Tabla 19 ¿Cree usted que los superiores toman en cuenta a sus colaboradores en la toma de decisiones?.....	32
Tabla 20 En su opinión: ¿Se siente comprometido con su trabajo?.....	33
Tabla 21 ¿La institución le brinda todo el material necesario indispensable para un desempeño laboral eficiente?	34
Tabla 22 ¿Cree usted que el clima laboral incide en el desempeño de sus labores?..	35
Tabla 23 ¿Considera que las relaciones interpersonales con sus compañeros son agradables?.....	35
Tabla 24 ¿En su consideración cree que la empresa brinda la apertura para crear un buen clima laboral y por ende un mejor desempeño?	36
Tabla 25 ¿Cree usted que existe una buena comunicación entre cada uno de los departamentos?.....	37
Tabla 26 ¿La información presentada y difundida por los miembros de altos cargos es comprendida?	38
Tabla 27 ¿El departamento de gerencia incorpora las sugerencias otorgadas por los empleados?.....	38
Tabla 28 ¿La comunicación que mantiene con sus compañeros de trabajo es amena, respetuosa y entendible?	39
Tabla 29 ¿El tiempo de trabajo es bien invertido durante la jornada laboral?.....	40
Tabla 30 ¿Cuándo existe un error en la realización de alguna actividad, asume las consecuencias de sus actos?	41
Tabla 31 ¿Es responsable de la información que otorga a los usuarios?	41
Tabla 32 ¿Suele brindar información sin poseer algún tipo de conocimiento sobre el tema?	42
Tabla 33 ¿Se siente cómodo con el espacio de trabajo asignado?	43

Tabla 34 ¿Si algún problema se presenta con el sistema, esté solucionado a la brevedad?	44
Tabla 35 ¿Suelen reunirse con sus compañeros dentro y fuera del horario laboral? .	44
Tabla 36 Resumen de la percepción de la cultura organizacional y del desempeño laboral.....	46
Tabla 37 Cruce de percepción de la cultura organizacional y del desempeño laboral.	47
Tabla 38 Correlaciones de la cultura organizacional y del desempeño laboral.	47
Tabla 39 Medidas simétricas de la cultura organizacional y del desempeño laboral.	48
Tabla 40 Presupuesto del trabajo de titulación.	50
Tabla 41 Consideraciones de refuerzo en la cultura organizacional y desempeño laboral.....	56
Tabla 42 Plan de Acción: Cultura Organizacional y Desempeño Laboral.	57

ÍNDICE DE FIGURAS/GRÁFICAS/IMÁGENES

Figura 1 Desempeño laboral bajo una cultura organizacional.	8
Figura 2 Esquema de criterios de evaluación.....	13
Figura 3 Se muestra atento al momento de impartir información al cliente utilizando material proporcionado por la cooperativa.	22
Figura 4 Interactúa con los clientes de forma amigable.....	23
Figura 5 Realiza las actividades según su área en específica.....	24
Figura 6 Existe compañerismos entre la zona de trabajo.....	25
Figura 7 Trabaja con entusiasmo.	26
Figura 8 Incentiva a la participación grupal.....	27
Figura 9 Dispone de todos los recursos para resolver cualquier tipo de situación. ..	28
Figura 10 Se observa un ambiente cordial y colaborativo entre la estructura de los trabajadores.	29
Figura 11 ¿Se encuentra en la capacidad para crear un clima de confianza y cordialidad con los socios?.....	30
Figura 12 ¿En su opinión cree que la cooperativa le asigna muchas responsabilidades?	30
Figura 13 ¿Cree usted que los procesos administrativos son eficientes y adecuados?	31
Figura 14 ¿Constituye relaciones profesionales y de equipos con sus colegas?.....	32
Figura 15 Cree usted que los superiores toman en cuenta a sus colaboradores en la toma de decisiones?.....	33
Figura 16 En su opinión: ¿Se siente comprometido con su trabajo?	33
Figura 17 ¿La institución le brinda todo el material necesario indispensable para un desempeño laboral eficiente?	34

Figura 18	¿Cree usted que el clima laboral incide en el desempeño de sus labores?	35
Figura 19	¿Considera que las relaciones interpersonales con sus compañeros son agradables?	36
Figura 20	¿En su consideración cree que la empresa brinda la apertura para crear un buen clima laboral y por ende un mejor desempeño?	36
Figura 21	¿Cree usted que existe una buena comunicación entre cada uno de los departamentos?	37
Figura 22	¿La información presentada y difundida por los miembros de altos cargos es comprendida?	38
Figura 23	¿El departamento de gerencia incorpora las sugerencias otorgadas por los empleados?	39
Figura 24	¿La comunicación que mantiene con sus compañeros de trabajo es amena, respetuosa y entendible?	39
Figura 25	¿El tiempo de trabajo es bien invertido durante la jornada laboral?	40
Figura 26	¿Cuándo existe un error en la realización de alguna actividad, asume las consecuencias de sus actos?	41
Figura 27	¿Es responsable de la información que otorga a los usuarios?	42
Figura 28	¿Suele brindar información sin poseer algún tipo de conocimiento sobre el tema?	42
Figura 29	¿Se siente cómodo con el espacio de trabajo asignado?	43
Figura 30	¿Si algún problema se presenta con el sistema, esté solucionado a la brevedad?	44
Figura 31	¿Suelen reunirse con sus compañeros dentro y fuera del horario laboral?	45
Figura 32	Gráfico de barras	47

1. INFORMACIÓN GENERAL

Título del 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”

Fecha de inicio:	Octubre — 2022
Fecha de finalización:	Marzo — 2023
Lugar de ejecución:	Cotopaxi – Latacunga – Ecuador
Facultad de auspicio:	Ciencias Administrativas y Económicas
Carrera que auspicia:	Administración de Empresas
Proyecto de investigación vinculado:	No corresponde
Equipo de Trabajo:	No pertenece a ningún grupo de organización de la Universidad Técnica de Cotopaxi.
Línea de investigación	Administración y Economía para el desarrollo social.
Área del conocimiento:	Administración Estratégica
Subárea del conocimiento:	Línea 1: Gestión e innovación empresarial.

2. JUSTIFICACIÓN EL PROYECTO

Salanova, et al. (2016) muestra que mantener una cultura organizacional “fuerte” crea una organización en armonía definida no solo por la excelencia organizacional o el éxito financiero, sino también por una fuerza laboral saludable física y mental, esto nos lleva a una realidad que muchas empresas pasan por alto, como son el poseer un clima laboral poco amigable, malas relaciones interpersonales, poco compromiso con el trabajo y por ende afecta el desempeño laboral.

Asimismo, mientras algunas empresas se esfuerzan por la mejora continua a través de estrategias y procesos que les permitan encontrar formas de mantener el mejor desempeño de sus empleados, muchas otras simplemente se preguntan por qué no todo está funcionando. Por ello, es necesario considerar si la cultura organizacional es un factor determinante en el desempeño de los trabajadores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Antonio de Toacaso; al mismo tiempo, trata de determinar si los nuevos inconvenientes y conflictos que han surgido en la empresa están relacionados con la incomodidad del empleado al trabajar en ella o con la disonancia con la empresa y los objetivos que persigue.

La investigación permitió obtener información para generar un mejor desempeño laboral y como efecto colateral se genera una referencia del tipo de imagen corporativa interna y externa que presenta la empresa. Determinar qué técnicas e instrumentos se pueden utilizar para la evaluación del clima laboral permitió encontrar soluciones a diferentes situaciones que se puedan presentar dentro de la empresa; esto viene con una mejor comprensión de cómo las personas que trabajan allí, así como la empresa, pueden lograr mejor sus objetivos.

La cultura organizacional se considera un predictor razonable del comportamiento organizacional, esta afecta de forma directa a los empleados, se ha demostrado que las personas se comportan en el lugar de trabajo. La cultura organizacional establece objetivos audaces, establece tendencias y crea un entorno inspirador, donde la empresa valora y fomenta nuevas ideas de sus socios, ésta puede introducir incentivos financieros, crear buzones de sugerencias, reunirse regularmente entre departamentos para buscar

mejoras y crear grupos de mejora. Desde sus inicios, cada una de estas empresas tiene una forma diferente de trabajar y hacer las cosas, ya sea una diferencia superficial o una forma única de operar en el mercado, lo que crea una cultura propia en cada empresa.

3. BENEFICIARIOS DEL PROYECTO

Los beneficiarios del proyecto son de forma directa, los directivos de la organización y sus trabajadores, representando un total de 6 personas de la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Antonio de Toacaso.

4. PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

La Cooperativa de Ahorro y Crédito San Antonio de Toacaso no posee buena comunicación ni buenas relaciones interpersonales entre sus empleados, limitando el crecimiento colectivo de la empresa y ocasionando una disconformidad corporativa.

La problemática del presente estudio se fundamenta en la ausencia de la cultura organizacional en la cooperativa, lo que se encuentra sujeto a eventos que afectan el aumento de los factores positivos para la interrelación entre los trabajadores de la cooperativa, la cultura organizacional, rígida y exigente presenta problemas de adaptación al entorno externo, así como, una carencia en el incentivo al compromiso de la organización enfocado a una colaboración entre los empleadores, un mayor compromiso con la actividad correspondiente, y como efecto colateral se presenta un ambiente laboral poco productivo y una imagen corporativa externa e interna deficiente.

En el ámbito empresarial, es muy importante estar consciente de la misión y la visión del objetivo, los valores que fortalecen a la institución a través de la imagen y la atención oportuna de la buena voluntad y entrega a su actividad laboral. Por lo tanto, el objetivo de este trabajo fue diagnosticar el desempeño laboral en relación con la cultura organizacional con el fin de mejorar significativamente la gestión administrativa de la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Antonio de Toacaso aspecto que además contribuirá a la atención personalizada, dinámica y oportuna al cliente.

4.1 *Formulación del Problema*

¿La cultura organizacional tiene impacto en el desempeño laboral de los trabajadores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Antonio de Toacaso en el período 2022-2023?

4.2 *Delimitaciones del objeto de investigación*

Delimitación Espacial: Cooperativa de Ahorro y Crédito San Antonio de Toacaso

Delimitación Temporal: octubre 2022 – marzo 2023.

5. OBJETIVOS

5.1 *Objetivo General*

Analizar la cultura organizacional y su impacto en el desempeño laboral con la aplicación de técnicas e instrumentos de investigación que dé como resultado un plan de acción específico para la organización.

5.2 *Objetivos Específicos*

- Identificar la cultura organizacional en la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Antonio de Toacaso.
- Establecer los criterios de la evaluación del desempeño laboral para los trabajadores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Antonio de Toacaso.
- Proponer el plan de acción para mejorar la cultura organizacional y el desempeño laboral en los funcionarios de la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Antonio de Toacaso.

6.FUNDAMENTO CIENTÍFICO TÉCNICA

6.1 *Fundamento Investigativo*

La cultura organizacional es una variable importante para la gestión de cualquier organización, permite reconocer la importancia que tiene en las empresas, que por uno u otro motivo no les han dedicado la atención suficiente a estos temas, lamentablemente las consecuencias suelen presentarse como: mal funcionamiento en toda la organización. (Acosta, 2022)

Para la realización de la investigación se utilizó diversas fuentes de apoyo, entre las cuales destacan las siguientes tesis consultadas, abordando un nivel, macro, meso, y micro dentro de las revisiones bibliográficas.

Conforme al trabajo de titulación presentado por Pilco de la Cruz, Giovanni Enrique, año 2022, en la Universidad César Vallejo, en Trujillo— Perú, con el tema: “Cultura organizacional y desempeño laboral de los analistas de una cooperativa de ahorro y créditos de Trujillo, 2021”, el trabajo de investigación tuvo como propósito determinar la relación entre la cultura organizacional y el desempeño de los analistas de crédito de la Cooperativa de Ahorro y Crédito León XIII, Trujillo, 2021, mediante un estudio descriptivo aplicado con diseño correlacional y direccional. El paradigma cuantitativo. La muestra estuvo conformada por 30 analistas de crédito que utilizaron la Encuesta de Cultura Organizacional Denison, adaptada de Contreras y Gómez (2018) Perú, y el manual CAC León XIII para la observación del desempeño. Ambos eran muy confiables. La prueba alfa de Cronbach lo demuestra. Los resultados muestran que el nivel de cultura organizacional es satisfactorio (70,0%), y el desempeño laboral también es satisfactorio (96,7%). Por otro lado, se encontró una correlación negativa baja e insignificante ($p=.834>.05$). Esto nos permite rechazar la hipótesis de trabajo y aceptar la hipótesis nula y concluir que no existe una correlación alta y significativa entre la cultura organizacional y los resultados del trabajo de los analistas de crédito en la cooperativa de ahorro León XIII (Pilco de la Cruz , 2022).

En relación con el trabajo de titulación presentado por Cesar Vigo Arribasplata, año 2021, en la Universidad Privada del Norte, en Cajamarca-Perú, con el tema: “Relación del Clima Organizacional en el Desempeño Laboral de los Trabajadores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito, Cajamarca 2021”, el estudio tuvo como propósito determinar la relación entre el clima organizacional y el desempeño de los colaboradores de MF en la Cooperativa de Ahorro y Crédito en Cajamarca. El estudio es de tipo básico, utilizando métodos cuantitativos, niveles descriptivos apropiados, transversales más que experimentales. La población objetivo es de 20 empleados; dado que se trata de una población pequeña, se emplea una muestra censal. Se empleó como técnica una encuesta,

pero como herramientas se utilizaron dos cuestionarios tipo Likert (cuestionario de clima laboral CL-SPC de Sonia Palma Carrillo y encuesta de desempeño laboral de Rodríguez obtuvo un coeficiente de correlación de 0,841 mediante la prueba estadística Rho de Spearman, que se interpretó como una correlación positiva alta entre las variables de clima organizacional y el desempeño laboral (Arribasplata, 2021).

En relación con el trabajo de titulación presentado por Francisca Fernanda Guerrero Chávez, Luis Fernando Neira Altamirano, Henry David Vásconez y Víctor Hugo Vásconez Samaniego año 2019, en la Universidad Privada del Norte, en Santa Ana de Coro- Venezuela, con el tema: “Clima organizacional en el desempeño laboral de las instituciones públicas gubernamentales”, presentan como objetivo determinar la relación entre el tipo de clima organizacional en el desempeño del trabajo de las instituciones públicas. El tipo de estudio es pertinente y se basa en un diseño no experimental de corte transversal con un grupo de 112 sujetos que se desempeñan como administradores en instituciones públicas de la ciudad de Manta en el primer semestre del 2019.

Conforme al trabajo de titulación presentado por Ballesteros López, Leonardo Gabriel y Durán Delgado, Jessica Ernestina, año 2020, en la Universidad Técnica de Ambato, con el tema: “Liderazgo Transformacional y el Desempeño Laboral en los trabajadores de las Cooperativas de Ahorro y Crédito de la Provincia de Bolívar”, La presente investigación denominada “Liderazgo Transformacional y el Desempeño Laboral en los empleados de las Cooperativas de Ahorro y Crédito de la Provincia Bolívar” , la cual expresa que toda institución de crédito trata de ayudar a resolver los problemas socioeconómicos otorgando préstamos a sus socios a tiempo, esta investigación tiene como objetivo establecer un vínculo entre la gestión transformacional y el desempeño laboral con el objetivo de mejorar el desempeño de los empleados. Liderazgo claro Puede influir, guiar y asesorar a los miembros que voluntariamente siguen al líder para alcanzar con éxito los objetivos de la organización.

Conforme al trabajo presentado por Eulalia Ochoa Galarza, Bayron Pinda Guanolema, Mario León Naranjo y Jaime Mayorga Rivadeneira., año 2019, en la revista Dilemas Contemporáneos, en Puyo - Ecuador, con el tema: “Estructura organizacional y

gestión administrativa: diagnóstico en la cooperativa de ahorro y crédito San Francisco Ltda., Agencia Puyo.”, el estudio fue realizado por la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Francisco Ltda. Durante 2018 tuvo como objetivo profundizar dichas prácticas e instituciones administrativas en las estructuras organizacionales existentes utilizando métodos científicos. Su intención, que es descriptiva, es utilizar dos métodos empíricos: las entrevistas y las encuestas como métodos de recogida de información. Este es un estudio cuantitativo y cualitativo (Ochoa Galarza et al., 2019).

Conforme al trabajo de titulación presentado Mena Taco, Karla Vanessa, año 2020, en Universidad Técnica de Cotopaxi, en Latacunga, con el tema: “Plan de mejora para fortalecer el clima organizacional. Caso de estudio Cooperativa de Ahorro y Crédito Andina LTDA”, el objetivo de esta tesis de grado fue desarrollar un plan de mejora para fortalecer el clima organizacional de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Andina Ltda. Para ello es necesario determinar teóricamente el clima organizacional y sus dimensiones como apoyo a la investigación existente, diagnosticar la situación existente y finalmente desarrollar un plan de mejora para el fortalecimiento del mismo clima organizacional en base a los resultados obtenidos anteriormente. El método científico observacional utilizado es deductivo ya que se basa en teorías de validez documentadas y de acuerdo con métodos cualitativos se utiliza un diseño de investigación acción participativa (Mena Taco, 2020).

6.2 *Marco teórico*

Esta sección proporciona una descripción bibliográfica y una contextualización de la investigación. Comprendiendo la definición de cultura organizacional, sus significados, características y determinantes, así como las diversas teorías y teorías relacionadas con ella, tales como el desempeño, el comportamiento organizacional y la satisfacción en el trabajo de los miembros de la organización (Rivera Porras, et al., 2018).

6.3 *Cultura Organizacional*

La cultura organizacional se refiere al sistema de valores que comparten los miembros de la organización y los distingue de los demás (Álvarez, 2019).

La cultura incluye valores compartidos, hábitos, costumbres y prácticas, códigos de conducta, políticas de trabajo, tradiciones y objetivos que se transmiten de generación en generación. Las generaciones mayores esperan que las generaciones más jóvenes acepten sus patrones culturales, pero se resisten y reaccionan, provocando un surgimiento y un cambio gradual. Estas actitudes compartidas, códigos de conducta compartidos y expectativas establecen inconscientemente ciertos estándares de comportamiento ver figura 1. (Rojas , 2019).

Figura 1

Desempeño laboral bajo una cultura organizacional.



Fuente: (VANTAGECIRCLE, 2022)

6.4 Origen

El desarrollo de la cultura organizacional es una labor que debe afrontar la dirección de la empresa y en la que debe involucrarse todo el recurso humano de la organización, que le permita alcanzar las metas trazadas, esta debe de contar con un sistema que asegure la interacción de todos sus elementos constitutivos, el cual debe estar basado en la identificación y definición de sus principios corporativos, en los cuales podemos encontrar: su misión, visión y valores (Collantes Julion y Hernandez Vilchez, 2015).

El objetivo principal de un programa de cultura organizacional se basa en que el sistema aprenda y convierta las acciones, distribución de trabajo, recursos y desarrollo de

relaciones interpersonales en una mejor calidad de servicio hacia el consumidor. Mejorar y aumentar la eficiencia del proceso de ejecución con el fin de poder responder proactivamente a los constantes cambios en un entorno altamente competitivo, las organizaciones exitosas son aquellas capaces de adaptarse e implementar cambios de manera proactiva. Las organizaciones que toman el rol de mantenerse aprendiendo, son aquellas que están dispuestas a asumir nuevos roles y responsabilidades y constantemente avanzan y se capacitan en tecnología.

Según Reyes & Moros Fernández (2019) la cultura organizacional se describe detalladamente como un conjunto de características propias de una organización, siendo los elementos que la conforman, los siguientes:

- **Valor:** Creencia subyacente sobre un modo último de comportamiento o estado de existencia desde un punto de vista social o personal en relación con otro modo o estado opuesto.
- **Hábito:** Conjunto de usos que tiene un país o una persona que lo distingue de los demás.
- **Rituales:** Son actividades repetitivas que expresan y refuerzan los valores fundamentales y objetivos de la organización, incluso detallando la importancia de ciertos individuos.
- **Historias:** Son básicamente historias o anécdotas sobre los fundadores y las decisiones que afectan el futuro de la empresa, con el objetivo de plasmar el pasado en el presente.

6.5 La Cultura Organizacional en la Cooperativa

Las cooperativas que tienen de una Cultura Organizacional con buenos fundamentos practican valores y principios que las distinguen y que son parte fundamental de su identidad; su importancia radica en los beneficios que resultan de las actividades que llevan a cabo, cuyo objetivo está centrado en la satisfacción de las necesidades comunes (Carrillo Punina, 2019).

Las Cooperativas tienen un sistema de símbolos compartidos y dotados de sentido, que surgen de la historia y de la gestión de la compañía, de su contexto sociocultural y de factores contingentes, pero formada por el proceso de atribución colectiva de sentido a

flujos continuos de acciones y reacciones (Calagua Jara, et al., 2019). Los símbolos son portadores de sentido, con ellos se definen las cosas, se establecen el contexto y la forma. Son útiles para crear la identidad individual y de grupo, incorporando símbolos y códigos en las historias, relatos, leyendas y mitos; incitando a las personas a adherir valores y acciones, algunos fenómenos culturales se expresan a través de los ritos y las ceremonias, a continuación, la diferencia entre las clasificaciones de cultura (Ramos Arauco, 2018).

Los elementos, tipos y categorías de la cultura, son importantes para determinar cómo la cultura afecta a los empleados de la empresa forma parte de su entorno de trabajo, generando una cultura fuerte y débil descrita en la tabla 1.

Tabla 1

Clasificación de Culturas

Cultura Fuerte	Cultura Débil
<ul style="list-style-type: none"> • Valores centrales fuertes y omnipresentes. • Tendrá una gran influencia en el comportamiento de sus miembros, pues el grado e intensidad con que comparta creará un ambiente interno con buen control sobre el comportamiento. 	<ul style="list-style-type: none"> • Los empleados no saben por dónde empezar. • Establecer reglas y regulaciones formales que definan o guíen el comportamiento de los empleados.

Fuente: (Cuenca Galarza y López Paredes, 2020)

6.6 Identificación de la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Antonio de Toacaso

Es la carta de presentación de su identidad en base a lo que cree y piensa sobre sí misma y cómo quiere proyectarse ante la sociedad.

6.7 Misión

“San Antonio de Toacaso, es una entidad financiera con visión social que busca el desarrollo de sus asociados y clientes a través de la prestación de servicios financieros y no financieros, éticos, justos y accesibles” (Chacón Chacón, 2013)

6.8 *Visión*

Ser una Cooperativa sólida, eficiente y ética que contribuya con el desarrollo económico y social de los sectores marginados de la provincia de Cotopaxi. (Chacón Chacón, 2013)

6.9 *Valores*

La tabla 2 refleja los valores presentados por la cooperativa:

Tabla 2

Valores de la empresa

Valor	Significado
Responsabilidad	En el cumplimiento de sus funciones y objetivos.
Eficiencia	Para con su rol y servicios.
Solidaridad	A través de atender de forma atenta las demandas de sus asociados y clientes.
Amabilidad	En la atención personalizada a sus asociados y clientes.
Confianza	En la seguridad de las acciones y manejo de inversiones.

Fuente: (Chacón Chacón, 2013)

6.10 *Tipos de Cultura Organizacional*

A continuación, compartiremos algunos modelos basados en la clasificación de los tipos de cultura organizacional del psicólogo social Roger Harrison.

Tabla 3*Tipos de Culturas más utilizadas*

Cultura Burocrática	Cultura de Clan	Cultura Emprendedora	Cultura de Mercado
Se rige por las reglas formales y procedimientos estandarizados. Las preocupaciones a largo plazo son la predictibilidad, eficiencia y estabilidad.	Sus obligaciones van más allá de solo el reconocimiento salarial. La unidad en la cultura de clan se logra por medio de un largo y profundo proceso de socialización.	Sus características principales son alto nivel de asunción de riesgos, dinamismo y creatividad. Reacciona de manera rápida y crea el cambio.	Se caracterizan por el logro de objetivos. Está orientada a la competitividad y a las ganancias. Las relaciones entre el individuo y la organización son contractuales.

Nota: Información tomada de (De Araujo Uribe, 2020) (Pedraja-Rejas, et al., 2020)

6.11 Evaluación del Desempeño

Es una evaluación sistemática del desempeño de cada persona o del potencial de crecimiento futuro. La evaluación de quienes desempeñan el rol en una organización se puede realizar a través de varios enfoques denominados: evaluación del desempeño, evaluación de los empleados, informes de desempeño, evaluación de la eficiencia funcional, etc. (Vargas Echeverría y Flores Galaz, 2019).

La medición incluye un puntaje que refleja el desempeño en parámetros o aspectos específicos, así como una calificación de cuán bueno o malo es el desempeño de un empleado; el trabajo de la evaluación del desempeño es un aspecto fundamental que se analiza en la gestión de recursos humanos en las organizaciones, mientras que la evaluación del desempeño es la función más importante que generalmente se realiza en todas las organizaciones modernas de una forma u otra (Romero y Rosado, 2019). Al evaluar el desempeño, la organización recibe información para tomar decisiones, si el rendimiento no es el esperado, se deben tomar medidas correctivas; Si el rendimiento es satisfactorio y recomendado.

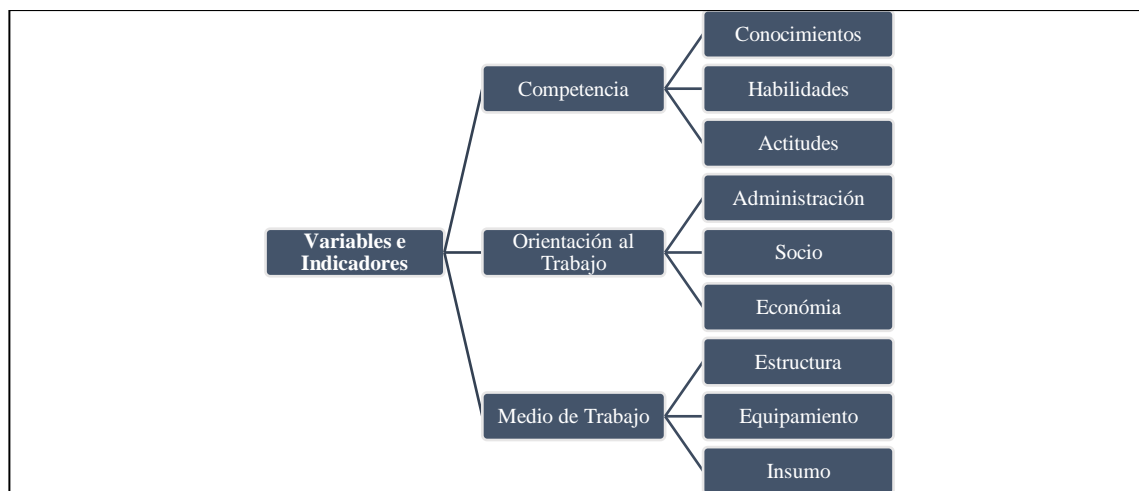
6.12 Criterios de Evaluación del Desempeño

La evaluación de desempeño va muy lejos de levantar información de los trabajadores tiende a observar su trabajo y obtener resultados que sirven más como instrumento, un medio, una herramienta para mejorar los resultados de los recursos humanos de la empresa. Para alcanzar este objetivo básico que es mejorar los resultados de los recursos humanos de la empresa, la evaluación de desempeño intenta conseguir diversos objetivos intermedios; los cuales pueden presentarse de tres maneras:

- Permitir condiciones de medición del potencial humano para determinar su pleno empleo.
- Permitir el tratamiento de los recursos humanos como una importante ventaja competitiva de la empresa.
- Dar oportunidades de crecimiento y condiciones de efectiva participación a todos los miembros de la organización, teniendo en cuenta, por una parte, los objetivos organizacionales y por otra parte los objetivos individuales.

Figura 2

Esquema de criterios de evaluación.



Elaborado por: P. Almache y L. Córdor, 2022

6.13 Propósitos de la evaluación del desempeño

El presente apartado proporciona la evaluación del desempeño, siendo los siguientes elementos tomados en cuenta para esta finalidad:

Personal Administrativo:

- Notificar a los subordinados los errores y aciertos.
- Saber en qué áreas necesitan adiestramiento.
- Percatarse de quienes demuestran actitudes positivas frente a su trabajo y ante la empresa.
- Mejorar las relaciones con los subordinados.
- Obligarse a establecer mejores sistemas de supervisión.

Trabajador:

- Conocer el grado de corrección que ha tenido al efectuar su trabajo.
- Estimular los esfuerzos al realizar la actividad.
- Conociendo la calificación de su desempeño se forma una opinión de lo que puede ser su futuro dentro de la empresa

Para la Organización:

- Conocer mejor el potencial de los recursos humanos.
- Detectar a quienes debe darse preferencia en los ascensos.
- Percatarse de los trabajadores que deben rechazarse durante su periodo de prueba.
- Reconocer a los empleados que pueden ser llevados a puestos de confianza.

Tabla 4*Características del Desempeño Laboral.*

Desempeño Laboral Bueno/Positivo	Desempeño Laboral Malo/Negativo
<ul style="list-style-type: none"> • Se destaca en el mercado laboral por sus principios y valores. • Trabaja pensando en los logros colectivos, más que en los individuales. • Se enfatiza por estar en inquebrantable capacitación y aprendizaje. • Busca la resolución de cualquier problema en vez de quedarse en el inconveniente en sí. • Elige trabajar en equipo y conservar las buenas relaciones. 	<ul style="list-style-type: none"> • Existe actitud negativa y por ende la desmotivación en la empresa. • Ineficiencia, desorden, desunión, individualismo en la organización. • El trabajo se convierte en una situación de tensión y estrés por la falta de comunicación y apoyo moral. • No trabaja en equipo y no asume sus responsabilidades.

Elaborado por: P. Almache y L. Córdor, 2022

6.14 Consolidación de los ítems presentados

Las evaluaciones de desempeño son una herramienta importante para que las empresas logren sus objetivos de manera efectiva y comprendan mejor a sus empleados, porque los recursos humanos son extremadamente importantes para lograr los objetivos. Con base en la investigación se expresa la evaluación del desempeño como de excelente manera comprendiendo las capacidades de cada empleado y tomar la decisión correcta sobre la ubicación de los subordinados en el área correcta, porque muchas veces colocamos a las personas adecuadas en el lugar equivocado de posiciones.

7.HIPÓTESIS DE LA INVESTIGACIÓN

7.1 Hipótesis alternativa

Hi: La Cultura Organizacional tiene una relación significativa con el Desempeño laboral.

7.2 Hipótesis nula

Ho: La Cultura Organizacional no tiene una relación significativa ni representativa con el Desempeño laboral.

8.METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

8.1 Especificación

La presente investigación se desarrolló bajo un enfoque cuantitativo, con base en el uso de datos numéricos se expresó el desempeño laboral con relación a la cultura organizacional, así como un tipo de investigación explicativa debido a que el estudio no se había aplicado antes en la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Antonio de Toacaso. El estudio relaciona variables de causa y efecto, la descripción sobre la cultura organizacional y el impacto en el desempeño laboral, mediante el uso de realidades y hechos, con el uso de instrumentos de evaluación como son las encuestas y ficha de observación.

8.2 *Diseño de la investigación*

Se utilizó un diseño transversal esto debido a que toda la información y datos fueron recabados en un solo lugar como lo es la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Antonio de Toacaso.

8.3 *Técnicas e Instrumentos*

Las técnicas utilizadas en esta 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. La situación real se evaluó a través de una valoración interna y externa. Los instrumentos se fabrican para facilitar la observación o la medición (Guerrero De Carrión y del Milagro Quezada Barrios, 2021, pág.104).

Una encuesta, es un método que utiliza un cuestionario para muestrear una población. Las encuestas proporcionan información sobre las opiniones, actitudes y comportamientos de los ciudadanos. 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 de la Cruz , 2022).

Se utilizó la mejor opción, que fue técnica de la encuesta, la cual está dirigida hacia los trabajadores internos de la cooperativa, con el objetivo de determinar el impacto de la Cultura Organizacional en el desempeño laboral de los trabajadores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Antonio de Toacaso.

8.4 *Población y muestra*

8.4.1 *Población*

La Cooperativa de Ahorro y Crédito San Antonio de Toacaso de la parroquia de Toacaso del cantón Latacunga en la provincia de Cotopaxi cuenta con un personal administrativo y social conformado por:

Tabla 5

Descripción del personal de la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Antonio de Toacaso.

Descripción	Número	Porcentaje
Gerente	1	16.67 %
Jefe de Servicios Generales	1	16.67%
Asistente	2	33.33%
Contador	1	16.67%
Oficial de Cumplimiento	1	16.67%
Total	6	100.00%

Elaborado por: P. Almache y L. Cóndor, 2022

8.4.2 Muestra

La muestra es una porción representativa de la población en cada encuesta. En base al reporte académico de Hernández- Sampieri y Mendoza (2019):

“En la ruta cuantitativa, una muestra es un subgrupo de la población o universo de su interés, sobre el cual se recolectarán datos relevantes y debe ser representativo de esa población de manera probabilística para generalizar los resultados encontrados" (p. 196).

Debido al pequeño tamaño de la muestra, se consideraron un total de 6 personas para el trabajo de campo y se aplicó herramientas de recopilación de información y datos. Dando como resultado una muestra efectiva: Todo el personal de la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Antonio de Toacaso.

8.4.3 Validación del Instrumento

La validación del instrumento está dada por ficha de evaluación experta la cual la firmaron 3 profesionales dentro del área correspondiente y mediante el levantamiento de la información en encuestas y ficha de observación, se aplicó un análisis de fiabilidad del alfa de Cronbach y el cálculo mediante el software Excel.

Los profesionales fueron:

- Mgs José Luis Ulloa Menta, profesional en Salud y Seguridad Ocupacional.
- Mgs. Mayra Alejandra Pachecho Cunduri, profesional en el área de Recursos Administrativos y Humanos.
- Mgs. Francisco Bonilla, profesional en el área de Recursos Administrativos y Humanos.

La psicometría es la disciplina encargada de medir y cuantificar variables psicológicas en la mente humana a través de una variedad de métodos, técnicas y teorías. El Alfa de Cronbach (α) cae dentro de esta disciplina y es un coeficiente utilizado para medir la confiabilidad de una escala de medición o prueba. La confiabilidad es un concepto que tiene muchas definiciones, aunque puede definirse ampliamente como la ausencia de error de medición en una prueba o la precisión de una medición (Ventura-León, 2018).

Expresada por la fórmula:

Donde se indica que:

$$\alpha = \frac{K}{K - 1} \left[1 - \frac{\sum S_i^2}{S_T^2} \right]$$

α : Coeficiente de confiabilidad del cuestionario.

k: Número de ítems del instrumento.

$\sum S_i^2$ Sumatoria de las varianzas de los ítems.

S_T^2 Varianza total del instrumento.

De acuerdo con los instrumentos utilizados definimos los valores para el análisis con una escala de calificación de 1 a 5 en dónde:

1 (Siempre)	1 (Adecuado)
2 (Casi siempre)	2 (Poco Adecuado)
3 (Algunas veces)	3 (Escaso Adecuado)
4 (Pocas veces)	4 (Nada escaso)
5 (Nunca)	

Según se expresa las siguientes determinará el nivel de validación del instrumento:

Confiabilidad nula:	0.53 a menos
Confiabilidad baja:	0.54 a 0.59
Confiable:	0.60 a 0.65
Muy confiable:	0.66 a 0.71
Excelente confiabilidad:	0.72 a 0.99
Confiabilidad perfecta:	1

8.4.4 Validación del instrumento ficha de observación

Según la fórmula del alfa de Cronbach aplicada al instrumento obtenemos una fiabilidad del 0.96 asignada como “excelente confiabilidad”.

α :	Coefficiente de confiabilidad del cuestionario:	0.96
k:	Número de ítems del instrumento:	8

$\sum S_i^2$ Sumatoria de las varianzas de los ítems:

		4.917
S_T^2	Varianza total del instrumento:	30.472

8.4.5 *Validación del instrumento análisis del indicador de desempeño laboral*

Según la fórmula del alfa de Cronbach aplicada al instrumento obtenemos una fiabilidad del 0.94 asignada como “excelente confiabilidad”.

α :	Coefficiente de confiabilidad del cuestionario:	0.94
k:	Número de ítems del instrumento:	10
$\sum S_i^2$	Sumatoria de las varianzas de los ítems:	4.500

S_T^2	Varianza total del instrumento:	28.583
---------	---------------------------------	--------

8.4.6 *Validación del instrumento análisis del indicador de cultura organizacional*

Según la fórmula del alfa de Cronbach aplicada al instrumento obtenemos una fiabilidad del 0.93 asignada como “excelente confiabilidad”.

α :	Coefficiente de confiabilidad del cuestionario:	0.93
k:	Número de ítems del instrumento:	11
$\sum S_i^2$	Sumatoria de las varianzas de los ítems:	4.500

S_T^2	Varianza total del instrumento:	29.806
---------	---------------------------------	--------

8.4.7 *Operacionalización de variables*

Representa el tipo de dimensión e indicador de las variables a evaluar dentro del trabajo de titulación.

Tabla 6

Operacionalización de variables

Variable	Definición	Dimensiones	Función Operativa
Cultura Organizacional	El resultado o efecto del desarrollo del conocimiento humano; También se define como todo conocimiento sobre un hombre, país, grupo de personas, etc. La cultura dentro de una organización se refiere al sistema de significados compartidos por una gran parte de sus miembros y ayuda a diferenciar a la organización de otras.	Comunicación	Clara
			Precisa
		Valores	Responsabilidad
			Honradez
		Conducta	Respetuosa
			Buenas relaciones interpersonales
			Hábitos
		Orientación al Trabajo	Puntualidad
			Orden
			Correcto uso del uniforme
Desempeño laboral	Acción tomada o realizada por un individuo, en atención a lo que ha sido designado como responsable y será medida frente a su desempeño.	Competencia	Administración
			Socio
		Multidisciplinariedad	Económica
Conocimientos			
			Habilidades
			Disponibilidad para realizar una labor.

Elaborado por: P. Almache y L. Córdor, 2022

8.4.8 Procesamiento de la Información de los Instrumentos

Se hizo uso de la plataforma <https://www.questionpro.com/> en la cual se procesó, se realizó la representación de forma tabular y gráfica, además con la ayuda del software Excel se editó y configuró su tipo de esquema.

8.4.9 Ficha de Observación

Tabla 7

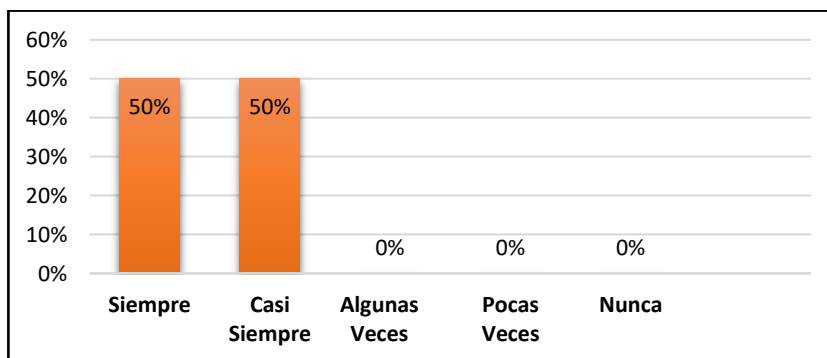
Se muestra atento al momento de impartir información al cliente utilizando material proporcionado por la cooperativa.

Respuesta	Porcentaje	N°
Siempre	50%	3
Casi Siempre	50%	3
Algunas Veces	0%	0
Pocas Veces	0%	0
Nunca	0%	0
Total	100%	6

Elaborado por: P. Almache y L. Córdor, 2022

Figura 3

Se muestra atento al momento de impartir información al cliente utilizando material proporcionado por la cooperativa.

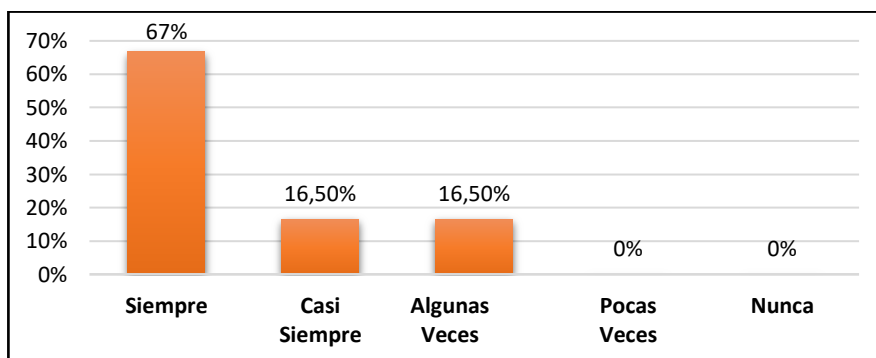


Elaborado por: P. Almache y L. Córdor, 2022

Análisis e interpretación: Del total de los encuestados el 50% de ellos se inclinan por un siempre y el otro 50% por un casi siempre, eso quiere decir que al momento de comunicarse lo realiza de forma clara y precisa, la atención al momento de expresarse y utilizar el material. El empleado presta atención al cliente y por ello imparte la información de forma correcta en su mayoría.

Tabla 8*Interactúa con los clientes de forma amigable.*

Respuesta	Porcentaje	N°
Siempre	67%	4
Casi Siempre	16.50%	1
Algunas Veces	16.50%	1
Pocas Veces	0%	0
Nunca	0%	0
Total	100%	6

Elaborado por: P. Almache y L. Córdor, 2022**Figura 4***Interactúa con los clientes de forma amigable.***Elaborado por:** P. Almache y L. Córdor, 2022

Análisis e interpretación: De los 6 encuestados totales, el 33% se distribuye entre las opciones de respuesta casi siempre y algunas veces, es decir que el empleado no expresa de forma oportuna la información, mientras que el 67% del total de encuestados expresa de forma comunicativa y explicativa de alta relevancia la información considerando como base la preparación en su área de trabajo, obteniendo como consecuencia una interacción fluida con el cliente.

Tabla 9

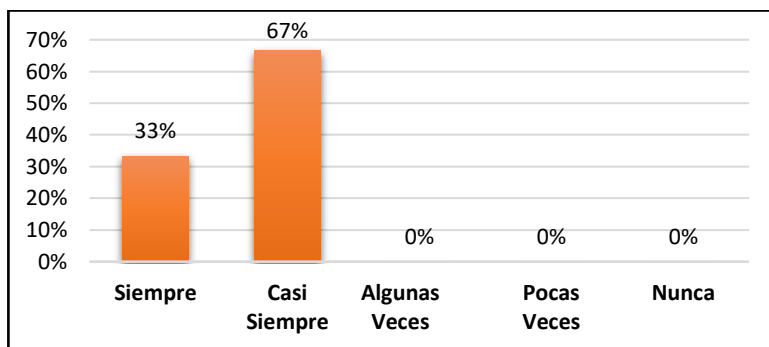
Realiza las actividades según su área en específico.

Respuesta	Porcentaje	N°
Siempre	33%	2
Casi Siempre	67%	4
Algunas Veces	0%	0
Pocas Veces	0%	0
Nunca	0%	0
Total	100%	6

Elaborado por: P. Almache y L. Córdor, 2022

Figura 5

Realiza las actividades según su área en específica.



Elaborado por: P. Almache y L. Córdor, 2022

Análisis e interpretación: El 67% de los encuestados que casi siempre realiza las actividades, es decir que a pesar de estar trabajando en un área específica en algunas ocasiones se le asignan tareas que no corresponden a las labores en la zona de desempeño, por lo cual exponen al empleado a situaciones para las cuales no se encuentra capacitado.

Tabla 10

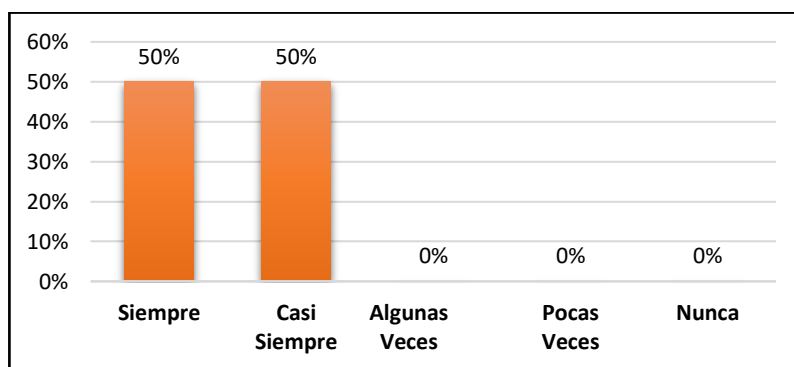
Existe compañerismos entre la zona de trabajo.

Respuesta	Porcentaje	N°
Siempre	50%	3
Casi Siempre	50%	3
Algunas Veces	0%	0
Pocas Veces	0%	0
Nunca	0%	0
Total	100%	6

Elaborado por: P. Almache y L. Córdor, 2022

Figura 6

Existe compañerismos entre la zona de trabajo.

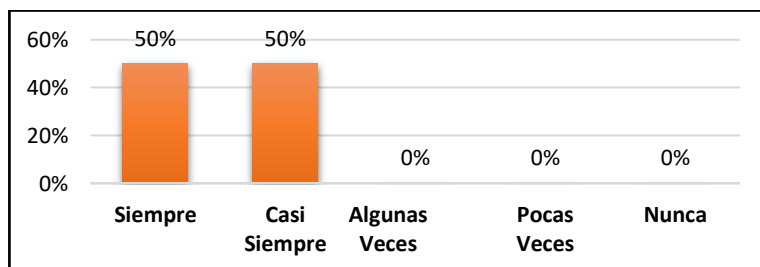


Elaborado por: P. Almache y L. Córdor, 2022

Análisis e interpretación: La respuesta se encuentra dividida entre un 50% y 50% de las opciones siempre y casi siempre respectivamente dentro del conducto del empleado estableciendo el tipo de relaciones interpersonales con sus colegas de trabajo, en la cual expresa que tan solo la mitad de los trabajadores han logrado establecer una relación empleado- empleado, mientras que los demás no poseen una adecuada conducta de trabajo que incite a establecer lazos.

Tabla 11*Trabaja con entusiasmo.*

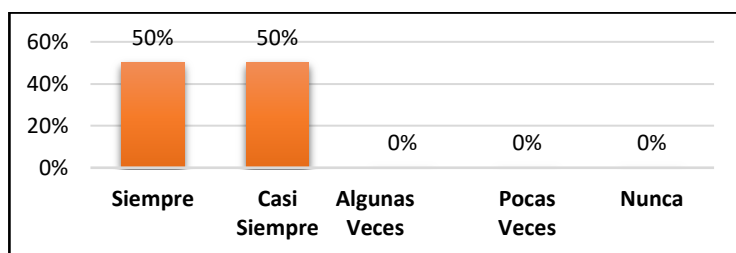
Respuesta	Porcentaje	N°
Siempre	50%	3
Casi Siempre	50%	3
Algunas Veces	0%	0
Pocas Veces	0%	0
Nunca	0%	0
Total	100%	6

Elaborado por: P. Almache y L. Córdor, 2022**Figura 7***Trabaja con entusiasmo.***Elaborado por:** P. Almache y L. Córdor, 2022

Análisis e interpretación: Del total de encuestados el 50% de ellos se encuentra representado por la opción siempre y el otro 50% casi siempre, es decir, expresa una conducta honesta y con buena predisposición para realizar la actividad de su zona de trabajo, y atender al cliente de forma cortés y amable.

Tabla 12*Incentiva a la participación grupal.*

Respuesta	Porcentaje	N°
Siempre	50%	3
Casi Siempre	50%	3
Algunas Veces	0%	0
Pocas Veces	0%	0
Nunca	0%	0
Total	100%	6

Elaborado por: P. Almache y L. Córdor, 2022**Figura 8***Incentiva a la participación grupal.***Elaborado por:** P. Almache y L. Córdor, 2022

Análisis e interpretación: Del 100 % total de encuestados, tan solo el 50% se encuentra con un incentivo en la participación grupal en el área de trabajo, las relaciones interpersonales se encuentran distribuidas entre dos grupos de personas, por tanto, se concluye una intervención variable a la mitad.

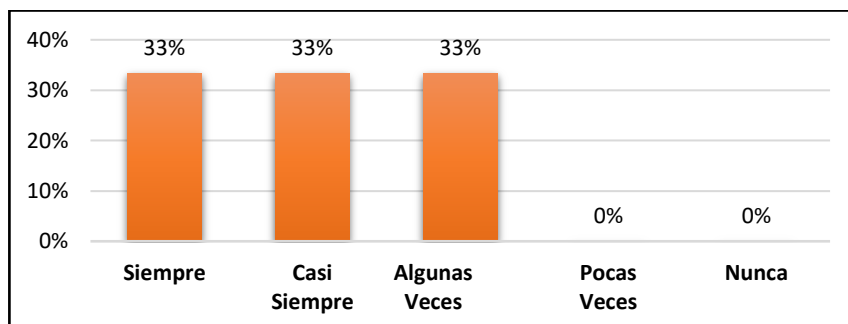
Tabla 13*Dispone de todos los recursos para resolver cualquier tipo de situación.*

Respuesta	Porcentaje	N°
Siempre	33%	2
Casi Siempre	33%	2
Algunas Veces	33%	2
Pocas Veces	0%	0
Nunca	0%	0
Total	100%	6

Elaborado por: P. Almache y L. Córdor, 2022

Figura 9

Dispone de todos los recursos para resolver cualquier tipo de situación.



Elaborado por: P. Almache y L. Córdor, 2022

Análisis e interpretación: Existe una equidad entre las tres opciones presentadas siempre, casi siempre, y algunas veces, es decir que se han grados 3 de recursos, el primer 33.33% son aquellos empleados que disponen de todos los recursos para realizar la acción solicitada, 33.33% presenta un nivel medio en el manejo de los bienes otorgados por la empresa y el 33.33% carece de medios para efectuar las acciones solicitadas, por ende se expresa que a pesar de contar con los recursos necesarios para cada área de labor.

Tabla 14

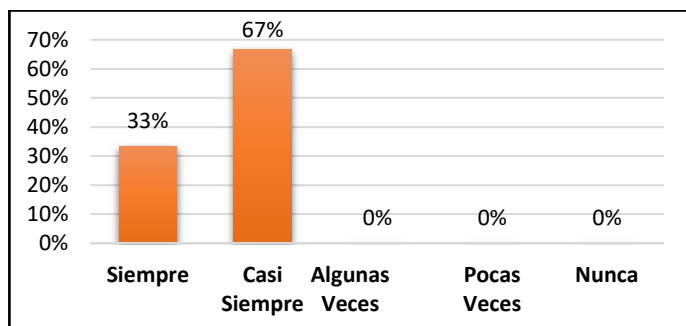
Se observa un ambiente cordial y colaborativo entre la estructura de los trabajadores.

Respuesta	Porcentaje	N°
Siempre	33%	2
Casi Siempre	67%	4
Algunas Veces	0%	0
Pocas Veces	0%	0
Nunca	0%	0
Total	100%	6

Elaborado por: P. Almache y L. Córdor, 2022

Figura 10

Se observa un ambiente cordial y colaborativo entre la estructura de los trabajadores.



Elaborado por: P. Almache y L. Córdor, 2022

Análisis e interpretación: El 67% de los encuestados manifiesta que casi siempre en la cooperativa se puede observar un ambiente cordial entre los empleado- empleado y empleado-jefe, mientras que el 33% infiere que el ambiente en el cual se desarrollan es totalmente afable y con buenas relaciones interpersonales, por ende se puede interpretar dado que existe personal con una correcta afinidad entre los colaboradores profesionales, no se puede declarar un ambiente de inclusión totalmente desfavorable.

8.4.9.1 Encuesta del Desempeño Laboral

Tabla 15

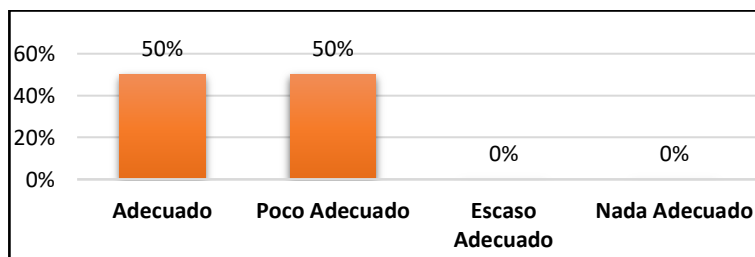
¿Se encuentra en la capacidad para crear un clima de confianza y cordialidad con los socios?

Respuesta	Porcentaje	N°
Adecuado	50%	3
Poco Adecuado	50%	3
Escaso Adecuado	0%	0
Nada Adecuado	0%	0
Total	100%	6

Elaborado por: P. Almache y L. Córdor, 2022

Figura 11

¿Se encuentra en la capacidad para crear un clima de confianza y cordialidad con los socios?



Elaborado por: P. Almache y L. Córdor, 2022

Análisis e interpretación: Del total de los encuestados, el 50% expresa que se encuentra poco adecuado para establecer un clima de confianza y cordialidad con los socios, mientras que el 50% restante se considera que se encuentran en la capacidad, esto deduce que existe un disparateo entre la distribución de los materiales y una desigualdad entre las áreas de trabajo.

Tabla 16

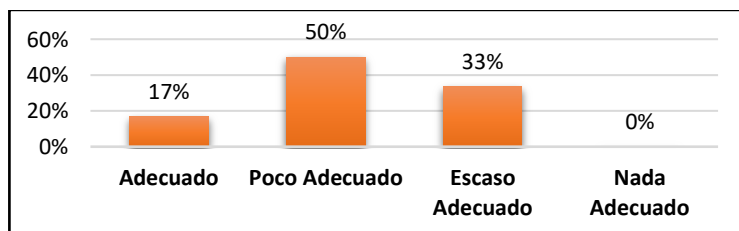
¿En su opinión cree que la cooperativa le asigna muchas responsabilidades?

Respuesta	Porcentaje	N°
Adecuado	17%	1
Poco Adecuado	50%	3
Escaso Adecuado	33%	2
Nada Adecuado	0%	0
Total	100%	6

Elaborado por: P. Almache y L. Córdor, 2022

Figura 12

¿En su opinión cree que la cooperativa le asigna muchas responsabilidades?



Elaborado por: P. Almache y L. Córdor, 2022

Análisis e interpretación: De un total de 6 encuestados, el 50% correspondiente a 3 empleados encuentra poco adecuada las responsabilidades que se le asigna ya que representa una carga extra de trabajo, mientras que el 33% determinado por 2 empleados manifiesta que es que esa la asignación de responsabilidades y un 17% que lo representa un trabajador opina que existe exceso de responsabilidades, por ende se deduce que a pesar de poseer las habilidades necesarias, no es factible el manejo de responsabilidades extras.

Tabla 17

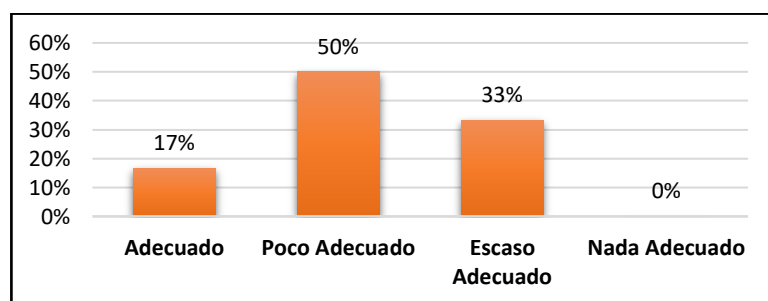
¿Cree usted que los procesos administrativos son eficientes y adecuados?

Respuesta	Porcentaje	N°
Adecuado	17%	1
Poco Adecuado	50%	3
Escaso Adecuado	33%	2
Nada Adecuado	0%	0
Total	100%	6

Elaborado por: P. Almache y L. Córdor, 2022

Figura 13

¿Cree usted que los procesos administrativos son eficientes y adecuados?



Elaborado por: P. Almache y L. Córdor, 2022

Análisis e interpretación: El enunciado hace referencia al trabajo realizado en un indicador administrativo, en el cual el empleado manifiesta en un 17% adecuado, un 33% escasamente adecuado y un 50% poco adecuado, es decir que la persona administrativa no cumple a cabalidad con las actividades, asignaciones y requisitos para fomentar una buena estructura laboral

Tabla 18

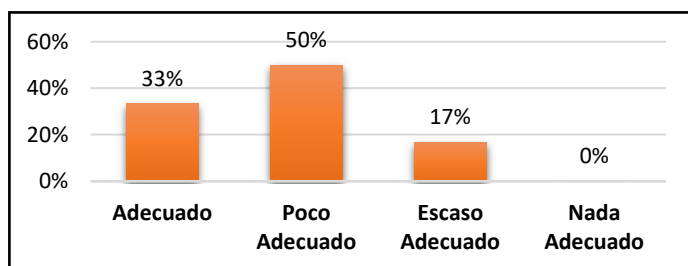
¿Constituye relaciones profesionales y de equipos con sus colegas?

Respuesta	Porcentaje	N°
Adecuado	33%	2
Poco Adecuado	50%	3
Escaso Adecuado	17%	1
Nada Adecuado	0%	0
Total	100%	6

Elaborado por: P. Almache y L. Córdor, 2022

Figura 14

¿Constituye relaciones profesionales y de equipos con sus colegas?



Elaborado por: P. Almache y L. Córdor, 2022

Análisis e interpretación: Del total de los encuestados el 50% considera poco adecuadas las relaciones profesionales que se maneja dentro de la cooperativa, mientras que el 33% lo designa como adecuada y el 17% lo considera escasamente adecuada, es decir que la competencia en relación con establecer lazos de compañerismo entre sus compañeros.

Tabla 19

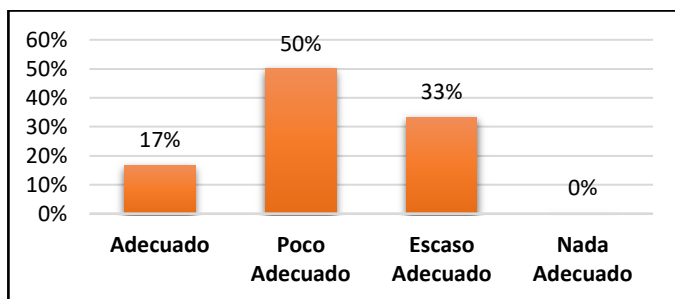
¿Cree usted que los superiores toman en cuenta a sus colaboradores en la toma de decisiones?

Respuesta	Porcentaje	N°
Adecuado	17%	1
Poco Adecuado	50%	3
Escaso Adecuado	33%	2
Nada Adecuado	0%	0
Total	100%	6

Elaborado por: P. Almache y L. Córdor, 2022

Figura 15

¿Cree usted que los superiores toman en cuenta a sus colaboradores en la toma de decisiones?



Elaborado por: P. Almache y L. Córdor, 2022

Análisis e interpretación: Del total de los encuestados el 50% considera que es poco adecuado, un 33% opina que es escasamente adecuado y tan solo un 17% menciona que es adecuado. Se considera que la opinión que los empleados manifiestan no es considerada dentro del ámbito administrativo.

Tabla 20

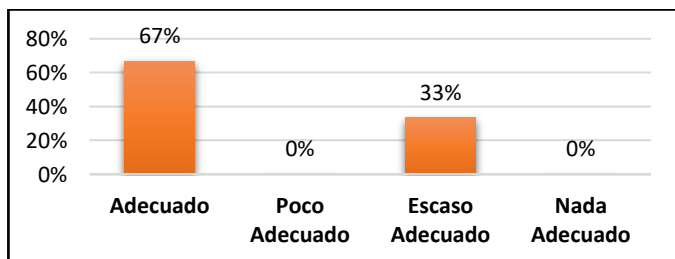
En su opinión: ¿Se siente comprometido con su trabajo?

Respuesta	Porcentaje	N°
Adecuado	67%	4
Poco Adecuado	0%	0
Escaso Adecuado	33%	2
Nada Adecuado	0%	0
Total	100%	6

Elaborado por: P. Almache y L. Córdor, 2022

Figura 16

En su opinión: ¿Se siente comprometido con su trabajo?



Elaborado por: P. Almache y L. Córdor, 2022

Análisis e interpretación: Del total de encuestados el 67% manifiesta que está de acuerdo con el compromiso del trabajo y tan solo el 33% opina que es escasamente adecuada su actividad laboral. Expresa que gracias a acciones administrativas han sido eficientes comprometiendo al trabajador con su trabajo.

Tabla 21

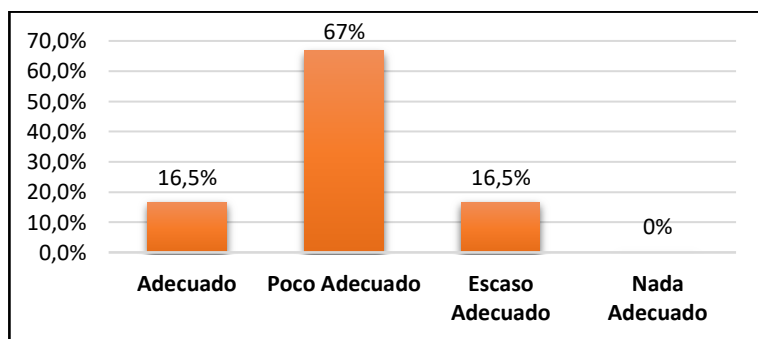
¿La institución le brinda todo el material necesario indispensable para un desempeño laboral eficiente?

Respuesta	Porcentaje	N°
Adecuado	17%	1
Poco Adecuado	67%	4
Escaso Adecuado	17%	1
Nada Adecuado	0%	0
Total	100%	6

Elaborado por: P. Almache y L. Córdor, 2022

Figura 17

¿La institución le brinda todo el material necesario indispensable para un desempeño laboral eficiente?



Elaborado por: P. Almache y L. Córdor, 2022

Análisis e interpretación: Del total de los encuestados, el 67% manifiesta que es poco adecuado, un 16.5% escaso y el 16.5% adecuado, el material indispensable para un desempeño laboral óptimo en el margen de la eficiencia y el respeto hacia el cliente.

Tabla 22

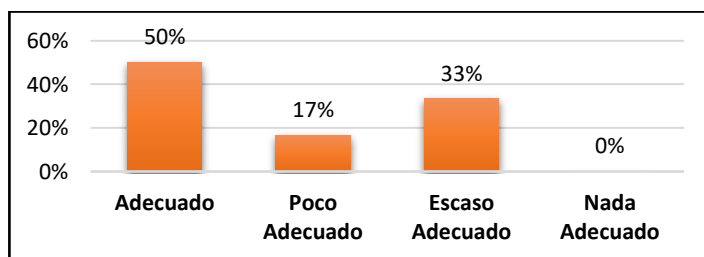
¿Cree usted que el clima laboral incide en el desempeño de sus labores?

Respuesta	Porcentaje	N°
Adecuado	50%	3
Poco Adecuado	17%	1
Escaso Adecuado	33%	2
Nada Adecuado	0%	0
Total	100%	6

Elaborado por: P. Almache y L. Córdor, 2022

Figura 18

¿Cree usted que el clima laboral incide en el desempeño de sus labores?



Elaborado por: P. Almache y L. Córdor, 2022

Análisis e interpretación: Del total de los encuestados, el 50% manifiesta que el clima laboral si influye, pero el 17 y 33% que poco adecuado y escaso respectivamente, por ende, se expresa que los empleados poseen el conocimiento necesario del medio de trabajo y su estructura.

Tabla 23

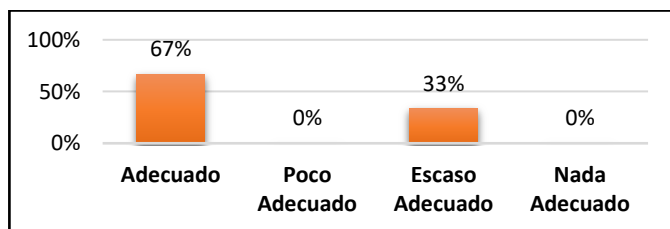
¿Considera que las relaciones interpersonales con sus compañeros son agradables?

Respuesta	Porcentaje	N°
Adecuado	67%	4
Poco Adecuado	0%	0
Escaso Adecuado	33%	2
Nada Adecuado	0%	0
Total	100%	6

Elaborado por: P. Almache y L. Córdor, 2022

Figura 19

¿Considera que las relaciones interpersonales con sus compañeros son agradables?



Elaborado por: P. Almache y L. Córdor, 2022

Análisis e interpretación: De los 6 encuestados el 67% está de acuerdo y el 33% manifiestan que las relaciones interpersonales son agradables esto indica que el dentro de la administración, estructura e insumos se encuentran distribuidos de forma equitativa, por ende, no existen conflictos entre los compañeros.

Tabla 24

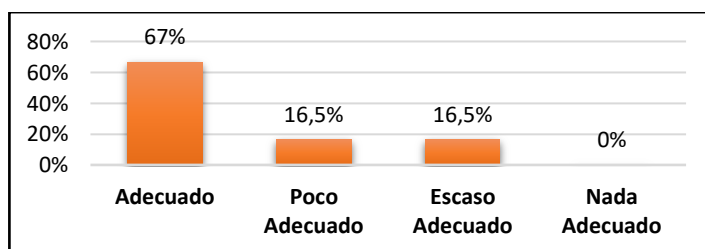
¿En su consideración cree que la empresa brinda la apertura para crear un buen clima laboral y por ende un mejor desempeño?

Respuesta	Porcentaje	N°
Adecuado	67%	4
Poco Adecuado	17%	1
Escaso Adecuado	17%	1
Nada Adecuado	0%	0
Total	100%	6

Elaborado por: P. Almache y L. Córdor, 2022

Figura 20

¿En su consideración cree que la empresa brinda la apertura para crear un buen clima laboral y por ende un mejor desempeño?



Elaborado por: P. Almache y L. Córdor, 2022

Análisis e interpretación: Del total de los encuestados, se manifiestan que la cooperativa posee empleados con alto grado sobre la estructura en la distribución de las actividades y áreas de cada departamento, representado por un 67%, 16.5% y 16.5%, de adecuado, poco adecuado y escasamente adecuado, se expresa que la mayor parte considera que se desempeñó laboral depende del clima en el cual se desarrolla.

8.4.9.2 Cultura Organizacional

Tabla 25

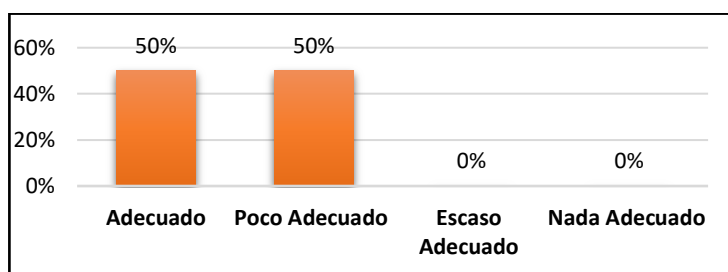
¿Cree usted que existe una buena comunicación entre cada uno de los departamentos?

Respuesta	Porcentaje	N°
Adecuado	50%	3
Poco Adecuado	50%	3
Escaso Adecuado	0%	0
Nada Adecuado	0%	0
Total	100%	6

Elaborado por: P. Almache y L. Córdor, 2022

Figura 21

¿Cree usted que existe una buena comunicación entre cada uno de los departamentos?



Elaborado por: P. Almache y L. Córdor, 2022

Análisis e interpretación: Del total de los encuestados, se manifiestan que la cooperativa existe una comunicación buena entre cada uno de los departamentos, representado por un 50% y 50% de adecuado y poco adecuado respectivamente, lo cual infiere que la comunicación varía por ende la claridad en la comunicación es escasa.

Tabla 26

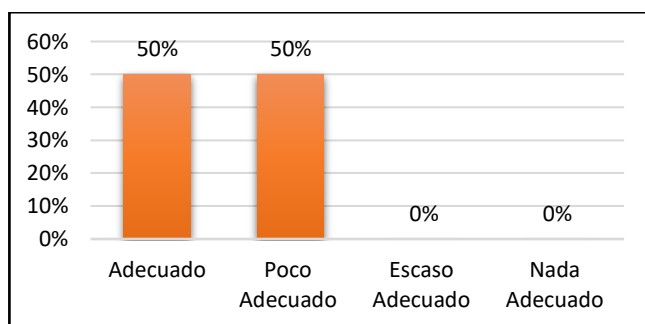
¿La información presentada y difundida por los miembros de altos cargos es comprendida?

Respuesta	Porcentaje	N°
Adecuado	50%	3
Poco Adecuado	50%	3
Escaso Adecuado	0%	0
Nada Adecuado	0%	0
Total	100%	6

Elaborado por: P. Almache y L. Cóndor, 2022

Figura 22

¿La información presentada y difundida por los miembros de altos cargos es comprendida?



Elaborado por: P. Almache y L. Cóndor, 2022

Análisis e interpretación: Del total de los encuestados, el 50% está distribuido entre de acuerdo y poco adecuado es decir la forma de presentar la información varía dependiendo del área en la que se manifiesta, pero de forma equitativa la comunicación es expresada de forma clara y precisa.

Tabla 27

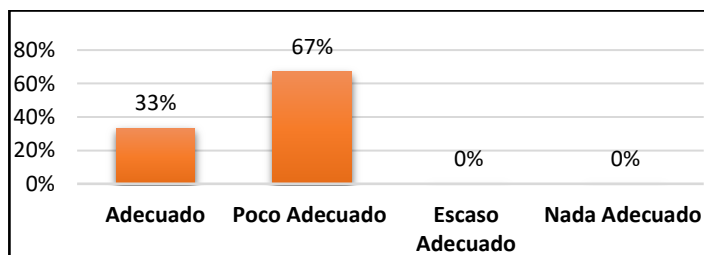
¿El departamento de gerencia incorpora las sugerencias otorgadas por los empleados?

Respuesta	Porcentaje	N°
Adecuado	50%	3
Poco Adecuado	50%	3
Escaso Adecuado	0%	0
Nada Adecuado	0%	0
Total	100%	6

Elaborado por: P. Almache y L. Cóndor, 2022

Figura 23

¿El departamento de gerencia incorpora las sugerencias otorgadas por los empleados?



Elaborado por: P. Almache y L. Córdor, 2023

Análisis e interpretación: Del total de los encuestados, se manifiesta que en la cooperativa en el departamento de gerencia incorpora las sugerencias dadas por los empleados, representado por un 33% de adecuado y un 67% poco adecuado respectivamente, la orientación al trabajo por parte del departamento de gerencia toma parcialmente las sugerencias dentro del indicador administración.

Tabla 28

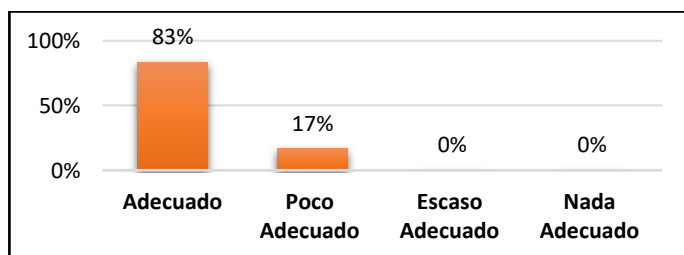
¿La comunicación que mantiene con sus compañeros de trabajo es amena, respetuosa y entendible?

Respuesta	Porcentaje	N°
Adecuado	83%	5
Poco Adecuado	17%	1
Escaso Adecuado	0%	0
Nada Adecuado	0%	0
Total	100%	6

Elaborado por: P. Almache y L. Córdor, 2022

Figura 24

¿La comunicación que mantiene con sus compañeros de trabajo es amena, respetuosa y entendible?



Elaborado por: P. Almache y L. Córdor, 2022

Análisis e interpretación: Del total de los encuestados, se manifiestan que la cooperativa en el departamento de gerencia incorpora las sugerencias dada por los empleados, representado por un 83% y 17% de adecuado y poco adecuado respectivamente, el expresa la conducta establecida por los indicadores de respeto y buenas relaciones interpersonales, así como los valores con indicador como el respeto.

Tabla 29

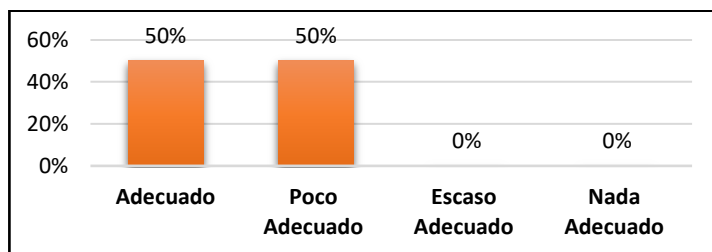
¿El tiempo de trabajo es bien invertido durante la jornada laboral?

Respuesta	Porcentaje	Nº
Adecuado	50%	3
Poco Adecuado	50%	3
Escaso Adecuado	0%	0
Nada Adecuado	0%	0
Total	100%	6

Elaborado por: P. Almache y L. Córdor, 2022

Figura 25

¿El tiempo de trabajo es bien invertido durante la jornada laboral?



Elaborado por: P. Almache y L. Córdor, 2022

Análisis e interpretación: Del total de los encuestados, se manifiesta que los empleados de la cooperativa, el tiempo de trabajo es bien invertido durante la jornada laboral dada por los empleados, representado por un 50% y 50% de adecuado y poco adecuado respectivamente, perteneciente al dimensionamiento de hábitos, como la puntualidad y el orden.

Tabla 30

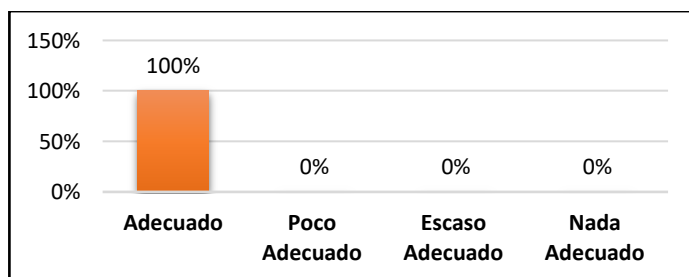
¿Cuándo existe un error en la realización de alguna actividad, asume las consecuencias de sus actos?

Respuesta	Porcentaje	Nº
Adecuado	100%	6
Poco Adecuado	0%	0
Escaso Adecuado	0%	0
Nada Adecuado	0%	0
Total	100%	6

Elaborado por: P. Almache y L. Córdor, 2022

Figura 26

¿Cuándo existe un error en la realización de alguna actividad, asume las consecuencias de sus actos?



Elaborado por: P. Almache y L. Córdor, 2022

Análisis e interpretación: Del total de los encuestados, se manifiestan que los empleados de la cooperativa expresan que, si existe un error en la realización de alguna actividad, asume las consecuencias de sus actos, representado por un 100% de adecuado, perteneciente al dimensionamiento de valores con indicador en la honradez para realizar las actividades solicitadas.

Tabla 31

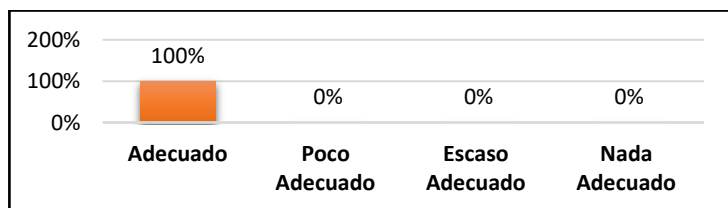
¿Es responsable de la información que otorga a los usuarios?

Respuesta	Porcentaje	Nº
Adecuado	100%	6
Poco Adecuado	0%	0
Escaso Adecuado	0%	0
Nada Adecuado	0%	0
Total	100%	6

Elaborado por: P. Almache y L. Córdor, 2022

Figura 27

¿Es responsable de la información que otorga a los usuarios?



Elaborado por: P. Almache y L. Córdor, 2022

Análisis e interpretación: Del total de los encuestados, se manifiesta que los empleados de la cooperativa expresan que son responsables de la información que otorga a los usuarios, representado por un 100% de adecuado, infiriendo en dimensionamientos como valores, conducta y comunicación, con indicadores positivos como claridad, precisión, buenas relaciones interpersonales, puntualidad y orden.

Tabla 32

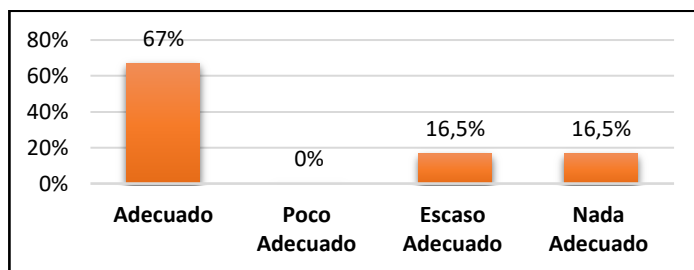
¿Suele brindar información sin poseer algún tipo de conocimiento sobre el tema?

Respuesta	Porcentaje	N°
Adecuado	67%	4
Poco Adecuado	0%	0
Escaso Adecuado	17%	1
Nada Adecuado	17%	1
Total	100%	6

Elaborado por: P. Almache y L. Córdor, 2022

Figura 28

¿Suele brindar información sin poseer algún tipo de conocimiento sobre el tema?



Elaborado por: P. Almache y L. Córdor, 2022

Análisis e interpretación: Del total de los encuestados, se manifiesta que los empleados de la cooperativa expresan que brindar información sin poseer algún tipo de conocimiento sobre el tema, representado por un 67%, 16.5% y 16.5% de adecuado, escasamente adecuado y nada adecuado respectivamente, esto manifiesta que el tipo de conocimiento está dentro de los indicadores de claridad y buena relación interpersonal en su mayor parte es adecuada.

Tabla 33

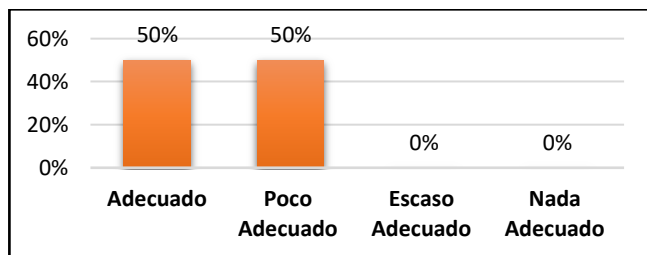
¿Se siente cómodo con el espacio de trabajo asignado?

Respuesta	Porcentaje	N°
Adecuado	50%	3
Poco Adecuado	50%	3
Escaso Adecuado	0%	0
Nada Adecuado	0%	0
Total	100%	6

Elaborado por: P. Almache y L. Córdor, 2022

Figura 29

¿Se siente cómodo con el espacio de trabajo asignado?



Elaborado por: P. Almache y L. Córdor, 2022

Análisis e interpretación: Del total de los encuestados, se manifiesta que los empleados de la cooperativa se sienten cómodos con el espacio de trabajo asignado representado por un 50% y 50% de adecuado y poco adecuado respectivamente, esto quiere decir que de forma parcial los empleados son asignados a zonas de su área profesional.

Tabla 34

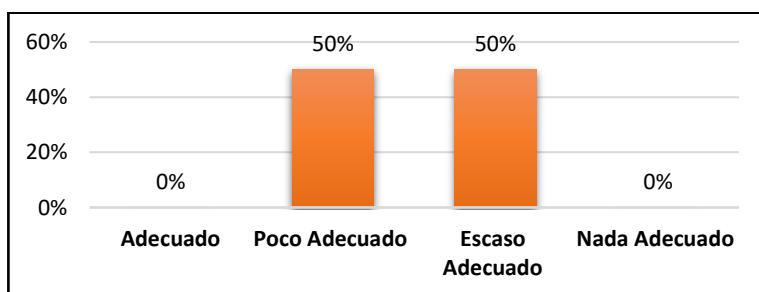
¿Si algún problema se presenta con el sistema, esté solucionado a la brevedad?

Respuesta	Porcentaje	N°
Adecuado	0%	0
Poco Adecuado	50%	3
Escaso Adecuado	50%	3
Nada Adecuado	0%	0
Total	100%	6

Elaborado por: P. Almache y L. Córdor, 2022

Figura 30

¿Si algún problema se presenta con el sistema, este será solucionada a la brevedad?



Elaborado por: P. Almache y L. Córdor, 2022

Análisis e interpretación: Del total de los encuestados, se manifiestan que los empleados de la cooperativa expresan que si existe algún problema se presenta con el sistema, esté solucionado a la brevedad, representado por un 50% y 50% poco adecuado y escasamente adecuado respectivamente, perteneciente al dimensionamiento de valores con indicador en la honradez para realizar las actividades solicitadas.

Tabla 35

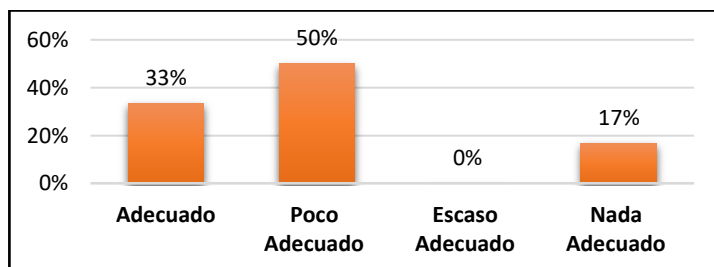
¿Suelen reunirse con sus compañeros dentro y fuera del horario laboral?

Respuesta	Porcentaje	N°
Adecuado	33%	2
Poco Adecuado	50%	3
Escaso Adecuado	0%	0
Nada Adecuado	17%	1
Total	100%	6

Elaborado por: P. Almache y L. Córdor, 2022

Figura 31

¿Suelen reunirse con sus compañeros dentro y fuera del horario laboral?



Elaborado por: P. Almache y L. Córdor, 2022

Análisis e interpretación: Del total de los encuestados, se manifiesta que los empleados de la cooperativa expresa que brindar información sin poseer algún tipo de conocimiento sobre el tema, representado por un 50%, 33% y 17% de adecuado, poco adecuado y nada adecuado respectivamente, esto manifiesta que el tipo de conocimiento está dentro de los indicadores de claridad y buena relación interpersonal en su mayor parte es poco adecuado es decir que las relaciones personales se limitada a la zona de trabajo.

9. ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS

La Cultura Organizacional y el Desempeño Laboral son variables evaluadas dentro de la presente investigación.

El desempeño laboral conlleva un nivel promedio de los empleados, en su mayor parte los trabajadores califican su propio desempeño por encima de cualquier resultado obtenido, superando el promedio máximo esperado y auto evaluándose al nivel de “Desempeño Excelente”. Estos diferentes puntos de vista en conjunto con los resultados individuales de desempeño ayudarán a organizar pláticas con los trabajadores sobre qué aspectos pueden mejorar y aprovechar para desarrollar aún más todas sus capacidades. Los dimensionamientos asignados para la presente evaluación son competencia, en la cual se manifestó el uso de conocimientos y habilidades, el trabajo con enfoque en la administración de bienes y servicios dados por el personal, la multidisciplinariedad que indica la predisposición para realizar las acciones profesionales asignadas y por último el

medio de trabajo donde se evaluó la estructura, de la zona de trabajo, así como su equipamiento e insumos.

La cultura de una organización está ligada a los principios y valores, por lo que la oportunidad de implementar procesos de mejora e indicadores para identificar sus fortalezas y debilidades es amplia, ya que la cultura es un factor fundamental en el éxito organizacional. En cuanto a los factores que inciden en el desempeño laboral, se puede explicar que los empleados no poseen capacitación en la empresa sobre la asignación, estructura y definición de la cultura organizacional, para efectuar un mejoramiento en las habilidades y competitividad, determinando así su eficiencia y competitividad. La eficiencia también valoró mucho los factores de compromiso y comunicación, ya que su porcentaje fue del 39%, lo que indica que los problemas de comunicación afectan significativamente el desempeño laboral de los colaboradores. En términos de nivel de desempeño, manifiesta que la mayoría de los colaboradores están en el medio del grupo. Debido a esto, las evaluaciones de desempeño no se usan para ayudarlos a identificar sus debilidades, por lo que no reciben retroalimentación sobre cómo lo están haciendo.

9.1 Correlación entre las variables cultura organizacional y desempeño laboral

Tabla 36

Resumen de la percepción de la cultura organizacional y del desempeño laboral.

Resumen de procesamiento de casos						
	Casos					
	Válido		Perdido		Total	
	N	Porcentaje	N	Porcentaje	N	Porcentaje
Percepción de la cultura organizacional * Percepción del desempeño laboral	6	100,0%	0	0,0%	6	100,0%

Elaborado por: P. Almache y L. Córdor, 2022

Tabla 37

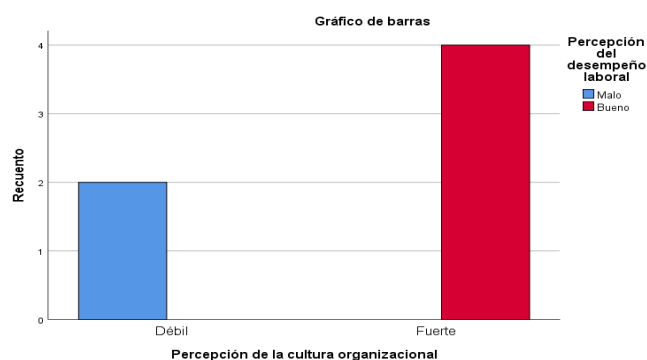
Cruce de percepción de la cultura organizacional y del desempeño laboral.

Tabla cruzada Percepción de la cultura organizacional*Percepción del desempeño laboral				
Recuento		Percepción del desempeño laboral		Total
		Malo	Bueno	
Percepción de la cultura organizacional	Débil	2	0	2
	Fuerte	0	4	4
Total		2	4	6

Elaborado por: P. Almache y L. Córdor, 2022

Figura 32

Gráfico de barras



Elaborado por: P. Almache y L. Córdor, 2022

Tabla 38

Correlaciones de la cultura organizacional y del desempeño laboral.

Correlaciones			
		Percepción de la cultura organizacional	Percepción del desempeño laboral
Percepción de la cultura organizacional	Correlación de Pearson	1	1,000 ^{**}
	Sig. (bilateral)		,000
	N	6	6
Percepción del desempeño laboral	Correlación de Pearson	1,000 ^{**}	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	6	6

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

Elaborado por: P. Almache y L. Córdor, 2022

Tabla 39

Medidas simétricas de la cultura organizacional y del desempeño laboral.

Medidas simétricas			
		Valor	Error estándar asintótico
Intervalo por intervalo	R de Pearson	1,000	,000 ^b
Ordinal por ordinal	Correlación de Spearman	1,000	,000 ^b
N de casos válidos		6	
a. No se presupone la hipótesis nula.			
b. Se basa en aproximación normal.			

Elaborado por: P. Almache y L. Córdor, 2022

Prueba de Hipótesis

Hipótesis nula: Ho: $p = 0$ no hay correlación.

Hipótesis alternativa: Hi: $P \neq 0$ existe correlación lineal.

9.2 Análisis de datos

Para la emisión de los resultados obtenidos de la investigación, se empezó por el procesamiento- tabulación de los resultados de las encuestas de Cultura Organizacional y Desempeño Laboral, mediante la utilización del programa SPSS; herramienta que ofrece realizar cálculos, analizar datos, tablas, gráficas, y estadísticas a partir de una información de carácter numérico, con los datos obtenidos se obtuvo una correlación entre la variable dependiente y la variable independiente, ya que se consiguió un coeficiente de correlación de Pearson del 0,01 entre la Cultura Organizacional y el Desempeño Laboral.

Según lo expuesto mediante los datos recabados en el programa SPSS se comprobó que la hipótesis planteada mostró una tendencia positiva y significativa en cuanto a la Cultura Organizacional siendo vinculada de forma directa con el Desempeño Laboral, ambas variables de medición se relacionaron entre sí, aceptando la hipótesis de investigación alternativa, ambos factores de medición de la calidad en donde “Hi: La Cultura Organizacional tuvo relación significativa con el desempeño laboral” y es por ello que se rechazó la hipótesis nula “Ho: La Cultura Organizacional no tuvo relación significativa ni representativa con el desempeño laboral”.

10. IMPACTO SOCIAL, ADMINISTRATIVO Y ECONÓMICO

10.1 Impacto Social

El presente proyecto impacta socialmente, puesto se plantea un plan de acción se prevé un crecimiento organizacional que permitirá un cambio positivo en la Cooperativa de Ahorro Y Crédito San Antonio de Toacaso en el Período 2022 – 2023, promoviendo la comunicación, mejores relaciones interpersonales, distribución equitativa de los insumos de trabajo. Contribuye a un mejor manejo en el servicio al cliente en las diferentes áreas de la cooperativa.

10.2 Impacto Administrativo

El impacto administrativo dentro de la cooperativa de ahorro y crédito San Antonio de Toacaso, se basa en la propuesta de un plan de acción que representa una herramienta de mejoramiento y toma de decisiones, puesto que permitirá crear una cultura organizacional en relación con los resultados obtenidos se planteó diferentes objetivos con el fin de construir un mejor ambiente laboral que incentive a un desempeño laboral óptimo, considerando los procesos en las diferentes áreas. Este documento les servirá como guía, puesto que se presenta los recursos necesarios para cada actividad, de tal manera que facilite a los directivos emprender las acciones necesarias y realizar las correcciones en el transcurso del tiempo estipulado que les permita cumplir las metas y objetivos trazados.

10.3 Impacto Económico

El impacto positivo dentro ámbito académico del proyecto en la recuperación de la economía se verá reflejado en el logro de un buen ambiente laboral en relación con su estructura organizacional, ya que de esta forma cada empleado realizará su actividad correspondiente dentro de las habilidades solicitadas por el puesto de trabajo, incrementando el nivel de atención al cliente y fomentando un agrado por el público externo, atrayendo nuevos clientes.

11. PRESUPUESTO PARA LA ELABORACIÓN DEL PROYECTO

En la siguiente ilustración se muestra el presupuesto de los recursos que fueron necesarios para la elaboración del trabajo de titulación.

Tabla 40

Presupuesto del trabajo de titulación.

Actividades	Cantidad	Valor unitario	Cantidad Total
Recursos Humanos			\$200,00
Investigadores	2	100	\$200,00
Recursos Tecnológicos			\$150,00
Internet (Horas)	560	0,50	\$280,00
Recursos Materiales			\$ 40,00
Papel Bond	200	0,05	\$ 10,00
Esferos	2	1,25	\$ 2,50
Cuaderno	1	1,25	\$ 3,25
Otros			\$156,00
Alimentación	48	2,50	\$120,00
Transporte	48	2,00	\$96,00
Total			\$1257, 75

Elaborado por: P. Almache y L. Córdor, 2022

12. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

12.1 Conclusiones

- La cooperativa de Ahorro y Crédito San Antonio de Toacaso posee una cultura organizacional débil, por lo cual dificulta en aspectos tales como: la comunicación, trabajo en equipo y un escaso desarrollo de la filosofía corporativa; es por ello por lo que el desempeño laboral en los trabajadores no es excelente. Es razonable reiterar que los ambientes participativos e informados favorecen la implementación organizacional.

- El diagnóstico de la cultura organizacional identifica las debilidades como: la falta de comunicación, la ausencia del trabajo en equipo y la falta de conocimiento de la filosofía corporativa de la cooperativa de ahorro y crédito San Antonio de Toacaso, Es importante que los empleados, a través de los instrumentos presentados, puedan registrar la percepción que tienen de la cooperativa. Los resultados indican la presencia de

problemas laborales a más de la interacción entre los empleados y sus altos mandos en relación los con asuntos del corporativo, estableciendo una cultura dominante en la empresa denominada jerárquica con énfasis en las formas y reglas.

- En términos de desempeño laboral, se destaca las dimensiones de competencia y multidisciplinariedad, destacando como indicador o característica, los conocimientos, habilidades, administración, disponibilidad para realizar las actividades planteadas, la estructura, equipamiento e insumos, expresando que los indicadores de como la socialización y las habilidades de comunicación, fueron evaluados dentro de la variable del desempeño laboral, se conservó una respuesta promedio “de acuerdo”. Aunque la gran mayoría de los empleados considera importante su trabajo y se sienten satisfechos con él, la mala integración y las amistades repercuten negativamente en el trabajo en equipo, ya que los esfuerzos se orientan de forma individual y perturban la coordinación de actividades entre las diferentes partes de la empresa.

- Tanto la cultura organizacional como el desempeño laboral son variables que se encuentran correlacionadas. La cultura corporativa es una cultura débil; sin embargo, si analizamos el trabajo del empleado encontramos que existe una correlación entre el bajo desempeño de los trabajadores y la cultura débil de la empresa. La problemática más importante de la Cooperativa de ahorro y crédito San Antonio de Toacaso devienen del bajo nivel de trabajo en equipo causado por la poca amistad entre los miembros, ocasionando una amenaza en el desempeño global de la empresa y del desempeño individual de los empleados. Si se fortalece la cultura organizacional que existe dentro de la empresa se obtiene un buen desempeño laboral, para lo cual se propone un plan de acción.

12.2 Recomendaciones

- Se recomienda diagnosticar la cultura de la empresa y realizar una revisión del desempeño que permita alcanzar los objetivos institucionales, por lo que la gerencia general debe considerar la importancia de inculcar la cultura para lograr los mejores resultados para ambas partes. Según el diagnóstico, no siempre se considera mala una cultura jerárquica, pues en muchos casos se elige la mejor alternativa para quienes dirigen al personal y resuelven problemas de forma adecuada en la gestión de los recursos

humanos. Pero al mismo tiempo, es cierto que el recurso más importante que la compañía puede considerar serán los participantes que trabajan allí, y es importante pasar tiempo creando a este empleado, instruir el compromiso con la cultura y su cooperación a través de acciones que permitan a sus miembros integrarse.

- Fortalecer el trabajo en equipo mediante actividades que refuercen los lazos profesionales y el compañerismo, estableciendo estrategias que promuevan la capacitación para todo el equipo de colaboradores.

13. PROPUESTA

La Cooperativa de Ahorro y Crédito San Antonio de Toacaso, enfrenta cambios constantes y especialmente en su parte políticas económicas que dependen de la dinámica del país, así como también se presentan cambios en el comportamiento comunicacional de los empleados y las decisiones políticas internas que de una u otra manera afecta el negocio de las captaciones y el ahorro.

Esto implica estructurar de mejor manera la organización, modificar sus políticas, elevar el grado de gestión participativa para hacer más competitivo y generar utilidades. El plan de acción proporcionará las estrategias para mejorar y aprovechar las ventajas en cuanto a la comunicación.

Esta propuesta está dirigida a todas las áreas, sea administrativa, logística o seguridad, con el fin exponer una herramienta que direcciona de mejor manera su gestión administrativa y el cumplimiento efectivo de sus funciones producto del conocimiento y dominio de su labor en el puesto de trabajo.

13.1 JUSTIFICACIÓN

Las organizaciones suelen presentar algunos inconvenientes, entre ellos: comunicación, relaciones interpersonales entre sus empleados, entre otros, lo que limita el crecimiento colectivo de la empresa y ocasiona una desconformidad corporativa.

La Cooperativa San Antonio de Toacaso, en la actualidad se enfrenta a factores socioculturales, financieros y competitivos que exigen una administración eficiente, efectiva y de calidad en su gestión, con un enfoque comunicacional, a través de lograr un mayor dinamismo y atención hacia necesitados por la necesidad de comunicación colectiva participativa para obtener servicios y productos que provenga de la opinión colectiva que les permitan agilizar un desarrollo más competitivo gracias a la apertura de nuevas actividades. Dado que en la actualidad, toda organización debe tener como visión alcanzar la eficiencia, ser competitivas, estar inmersas en la excelencia organizacional, calidad de los servicios y excelente atención a sus asociados y clientes, es decir, un servicio oportuno y efectivo debe formar una cadena que circule por todos y cada uno de

los departamentos y áreas que conforman; creando al mismo tiempo una cultura de servicio organizacional que permita atraer y conservar clientes actuales y potenciales.

La Gerencia en función de mejorar la calidad de gestión y servicio al cliente, cumple un rol importante ya que con el Plan de acción cuenta con un instrumento que le permitirá efectivizar la gestión administrativa en la organización, ya que a la vez que detalla las estrategias, políticas, objetivos y metas de forma precisa y objetiva, busca crear una cultura de calidad y servicio, para lograr elevar los estándares de desempeño laboral.

13.2 Plan de Acción

La Cooperativa de Ahorro y Crédito San Antonio de Toacaso posee un escaso desarrollo de la filosofía corporativa, por lo cual no cuenta con un plan de acción existente ni con objetivos organizacionales. El plan de acción es el mapa que guía desde la situación actual de la empresa hasta dónde se desea llegar en el futuro. Es una herramienta de planificación que permite direccionar de una manera técnica y objetiva las operaciones de la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Antonio de Toacaso para dinamizar y conducir sus acciones en función de fortalecerla y hacerla competitiva en el ámbito financiero del sector y que desarrolle su liderazgo mediante una economía solidaria; generando bienestar y calidad de vida de sus asociados y clientes, haciendo uso del desarrollo administrativo y tecnológico del sector, proyectando y diversificando sus servicios con pertinencia social y visión humanista.

Este plan de acción orienta la organización hacia el futuro, establece sus propósitos, propone su manera de actuar definiendo los medios para lograr la misión y la visión a través del tiempo, buscando la inserción en el mundo globalizado tratando de garantizar la adaptación a un medio competitivo y, por consiguiente, asegurar su supervivencia. Mediante la gestión institucional cooperativa de inclusión y un enfoque de mejoramiento continuo que garantice la flexibilidad para adaptarse con facilidad a los continuos cambios a los que está expuesto el sector financiero. Para el logro de estos propósitos, el presente Plan se fundamenta en los principios cooperativos, en los valores éticos, sociales, económicos, y en el desarrollo del espíritu de solidaridad, cooperación y ayuda mutua, la promoción de la cultura ecológica, y la optimización de recursos, en la perspectiva de facilitar a aquellos, medios necesarios y suficientes para su El proceso de

la búsqueda de maximización del rendimiento la Cooperativa San Antonio de Toacaso conlleva a establecer las estrategias de solución a través del diseño de objetivos estratégicos.

13.3 Socios y Clientes.

La Cooperativa cuenta con 32 socios/as fundadores y 627 clientes. Para ello, los asociados realizan un ahorro mensual de cinco dólares.

Además, los clientes varían de acuerdo con la temporada y la satisfacción económica recibida, pues de manera general llegan más en busca de crédito que de aportar para fortificar la liquidez de la cooperativa.

Debe quedar claro que una organización no funcionará correctamente si el personal que trabaja en ella no está motivado ni es competitivo. Para ello, la “Cooperativa de Ahorro y crédito San Antonio de Toacaso” debe considerar estrategias que permitan el desarrollo de buenos colaboradores en la organización, los resultados obtenidos son beneficiosos para la organización. Por lo tanto, es de gran beneficio obtener una ventaja competitiva en relación con el área administrativa (Rodríguez, 2018). En base a los resultados obtenidos, se desarrolla un plan de acción para fortalecer a la Cultura Organizacional y el Desempeño Laboral.

13.4 Aspectos para Reforzar la Cultura Organizacional y Desempeño Laboral

De forma general se presenta la tabla en relación con los aspectos de crecimiento y base a la información de la presente investigación.

Tabla 41

Consideraciones de refuerzo en la cultura organizacional y desempeño laboral.

Cultura Organizacional	Desempeño Laboral
1.- Acuerdos	1.- Funciones de acuerdo con su área de trabajo
2.- Coordinación e integración	2.- Capacidad de aceptar críticas
3.- Orientación al cambio	3.- Iniciativa
4.- Dirección y propósitos estratégicos	4.- Comunicación
5.- Visión	5.- Profundidad en el conocimiento de productos.
6.- Criterios de recompensa	6.- Actitud hacia la organización
7.- Comunicación	7.- Compromiso
8.- Desarrollo de capacidades	8.- Trabajo en equipo
9.- Recuperación	9.- Capacidad de aprender

Elaborado por: P. Almache y L. Córdor, 2022

13.5 Planteamiento de Estrategias

Se desarrolla un enfoque objetivo catalogando aspectos de la Cultura Organizacional y el Desempeño Laboral, ya que algunos de ellos están interrelacionados. Por tal motivo, las siguientes dimensiones, estrategias se realizaron de la siguiente manera, los cuales se muestran en la siguiente tabla:

Tabla 42

Plan de Acción: Cultura Organizacional y Desempeño Laboral.

DIMENSIÓN / ESTRATEGIAS	ACTIVIDADES	ACCIÓN ESPECÍFICA EN LA EMPRESA	TIEMPO		PRESUPUESTO	METAS	RESPONSABLES	ENFOQUE
			INICIO	FIN				
COMUNICACIÓN / COMUNICACIONAL	Comunicación efectiva entre todos los miembros de la organización Identificación de barreras de la comunicación.	Charla denominada “Comunicación asertiva en la organización saludable”.	14/03/23	17/03/23	Se destinarán los recursos suficientes por parte de la empresa. Profesional: \$97.08 Material didáctico: \$20.00 Total: \$117.08	Mejorar la Comunicación efectiva	Jefe de servicios generales / Gerencia/ Contador	Todos los miembros de la organización
HÁBITOS / INCENTIVOS Y RECONOCIMIENTOS	Establecer incentivos y reconocimientos.	Bono extra aparte del sueldo por cumplimiento de metas y objetivos. Implementación de beneficios sociales.	01/03/23	01/08/23	Aumentar en un 10% del total del sueldo.	Incrementar el sentido de pertenencia.	Gerencia/ Contador	Todos los miembros de la organización

Elaborado por: P. Almache y L. Córdor, 2022

DIMENSIÓN / ESTRATEGIAS	ACTIVIDADES	ACCIÓN ESPECÍFICA EN LA EMPRESA	TIEMPO		PRESUPUESTO	METAS	RESPONSABLES	ENFOQUE
			INICIO	FIN				
MULTIDISCIPLINARIEDAD / FOMENTAR LA COLABORACIÓN ENTRE LOS DIFERENTES DEPARTAMENTOS	Comunicaciones honestas y conversaciones abiertas.	Determinación de inconvenientes transcurridos en el ambiente laboral, mediante reuniones semanales con el grupo de trabajo.	01/03/23	01/08/23	Se destinarán los recursos suficientes por parte de la empresa.	Integrar a los empleados en las diferentes áreas de trabajo	Jefe de servicios generales / Gerencia	Todos los miembros de la organización
VALORES/ COACHING EMPRESARIAL	Inscribir al personal en diversos cursos para que obtengan certificaciones con respecto a: cómo establecer; lograr metas y objetivos, liderazgo, responsabilidad corporativa, comportamiento organizacional, colaboración empresarial, motivación, etc.	Capacitaciones trimestrales permanentes para obtener un grupo de trabajo adecuado conforme a los requerimientos de la cooperativa.	01/03/23	01/08/23	Se destinarán los recursos suficientes por parte de la empresa.	Aumentar la motivación del equipo de trabajo.	Jefe de servicios generales / Gerencia	Todos los miembros de la organización

Elaborado por: P. Almache y L. Córdor, 2022

DIMENSIÓN / ESTRATEGIAS	ACTIVIDADES	ACCIÓN ESPECÍFICA EN LA EMPRESA	TIEMPO		PRESUPUESTO	METAS	RESPONSABLES	ENFOQUE
			INICIO	FIN				
ORIENTACIÓN AL TRABAJO / TENER CONTROL Y REGISTRO DE LAS OPERACIONES MEDIANTE UN SOFTWARE.	Implementación de un ERP.	Apoyo en un ERP para ayudar a gestionar los recursos financieros de la cooperativa, brindando información confiable y oportuna sin margen de error. Mantenimiento o actualización del ERP, según la necesidad de la cooperativa.	01/03/23	01/08/23	Se destinarán los recursos suficientes por parte de la empresa.	Gestionar de mejor forma los recursos financieros	Jefe de servicios generales / Gerencia	Todos los miembros de la organización .
COMPETENCIA/ AUMENTAR Y MEJORAR LA SATISFACCIÓN DE LOS CLIENTES	Efectuar canales de atención y practicar la escucha activa con los clientes.	Establecimiento de canales de atención tales como: WhatsApp, Facebook o por correo electrónico y buzón de sugerencias en los que los clientes podrán realizar sus recomendaciones, dudas y quejas, además se podrá practicar la escucha activa con los clientes para que se puedan comprender sus necesidades.	01/03/23	01/08/23	Recursos materiales: \$60,00	Mejorar las relaciones cliente/ trabajador.	Jefe de servicios generales / Gerencia/ Contador	Todos los miembros de la organización .

Elaborado por: P. Almache y L. Córdor, 2022

DIMENSIÓN / ESTRATEGIAS	ACTIVIDADES	ACCIÓN ESPECÍFICA EN LA EMPRESA	TIEMPO		PRESUPUESTO	METAS	RESPONSABLES	ENFOQUE
			INICIO	FIN				
CONDUCTA/ FORMACIÓN Y FORTALECIMIENTO DE EQUIPOS DE TRABAJO	Concursos internos de promoción.	Realizar seguimiento a las acciones de los equipos de trabajo para analizar la posibilidad de ascenso por desempeño positivo y eficiente. Aplicación de team building tales como: juego de confianza, Desafío Marshmallow entre otros, los cual fortalecerá las relaciones entre compañeros de trabajo.	01/03/23	01/08/23	Se destinarán los recursos suficientes por parte de la empresa.	Aumentar el compromiso con la organización y el trabajo en equipo.	Jefe de servicios generales / Gerencia	Todos los miembros de la organización.

Elaborado por: P. Almache y L. Córdor, 2022

14. REFERENCIAS

- Acosta, S. (2022). *Cultura Organizacional y su Relación con el Desempeño Laboral de los Trabajadores de la Academia Naval Almirante Illingworth*. Guayaquil: Universidad Católica de Santiago de Guayaquil .
- Álvarez, C. (2019). Elementos para la relación entre cultura organizacional y estrategia. *Universidad & Empresa*, 136-169.
- Arribasplata, C. (2021). *Relación del Clima Organizacional en el Desempeño Laboral de lo Trabajadores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito MF, Cajamarca 2021*. Cajamarca-Perú: Universidad Privada del Norte.
- Bautista Cuello, R., & Cienfuegos Fructus, R. (2020). *El desempeño laboral desde una perspectiva teórica*.
- Bohórquez, E., Pérez, M., Caiche, W., & Benavides Rodríguez, A. (2020). La motivación y el desempeño laboral: el capital humano como factor clave en una organización. *Revista Universidad y Sociedad*, 385-390.
- Calagua Jara, C., Copaja Chaparro, S., & Lopez Castilla, M. (2019). *El estilo de liderazgo y la cultura organizacional en una empresa asociativa: estudio de caso sobre la Cooperativa de Servicios Múltiples Sol&Café*.
- Calderón. (2016). *Cultura organizacional y su influencia en la calidad de servicio a los usuarios del distrito de Mi Perú*. Lima-Perú: Universidad César Vallejo.
- Carrillo-Punina, Á. P. (2019). *ultura organizacional y desempeño financiero en las cooperativas de ahorro y crédito ecuatorianas*. Universidad Nacional de La Plata.
- Chacón Chacón, M. (2013). *Diseño de un Plan de acción para Mejorar la Gestión Administrativa en la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Antonio de Toacaso*. Latacunga- Ecuador: Universidad Técnica de Cotopaxi.
- Collantes Julion, E., & Hernandez Vilchez, R. (2015). *Impacto de la Cultura Organizacional en el desempeño laboral de los trabajadores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Martín de Porres Ubicado en la Ciudad*

de Tarapoto- San Martín. Chiclayo: Universidad Católica de Santo Toribio de Mogrovejo.

Cuenca Galarza, R. X., & López Paredes, H. A. (2020). Estudio de la gestión del compromiso y cultura organizacional de FLACSO. *Podium*, 43-56.

De Araujo Uribe, N. (2020). *Cultura organizacional e innovación: una revisión de la literatura*.

Fernández, G., & Riva, J. (2020). El desempeño laboral en la municipalidad provincial de Rioja, región San Martín-2020. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 1574-1593.

Ibarra-Michel, J., Velarde-Valdez, M., Olmos-Martínez, E., & Santillan-Nuñez, M. A. (2019). Evaluación de la cultura organizacional en empresas hoteleras sostenibles de Mazatlán. *Investigaciones . Turística*.

Loyola. (2018). *Cultura Organizacional y Satisfacción laboral de los colaboradores de la Universidad Nacional de Barranca, 2017*. Lima- Perú: Universidad César Vallejo.

Melgar Salcedo, P. (2020). *Cultura organizacional y su influencia en el desempeño laboral en el Área de Enfermería del Hospital Nacional San Bartolomé, Lima 2020*. Lima: Universidad César Vallejo.

Mena Taco, K. (2020). *Plan de mejora para fortalecer el clima organizacional. Caso de estudio Cooperativa de Ahorro y Crédito Andina LTDA*. Latacunga: Ecuador: Latacunga. Universidad Técnica de Cotopaxi; UTC.

Navarro. (2018). *La cultura organizacional y el desempeño laboral del personal de la Municipalidad de La Perla, Callao*. Lima-Perú: Universidad César Vallejo.

Ochoa Galarza, E., Pinda Guanolema, B., León Naranjo, M., & Mayorga Rivadeneira, J. (2019). Estructura organizacional y gestión administrativa: diagnóstico en la cooperativa de ahorro y crédito “San Francisco Ltda.”, Agencia Puyo. *Revista Dilemas Contemporáneos*. doi:<https://doi.org/10.46377/dilemas.v28i1.1669>

- Pashanasi Amasifuen, B., Gárate Ríos, J., & Palomino Alvarado, G. (2021). *Desempeño laboral en instituciones de educación superior: una revisión Latinoamericana de literatura*. Comuni@cción.
- Pedraja-Rejas, L. M., Marchioni-Choque, Í. A., Espinoza-Marchant, C. J., & Muñoz-Fritis, C. P. (2020). Liderazgo y cultura organizacional como factores de influencia en la calidad universitaria: un análisis conceptual. *Formación universitaria*, 3-14.
- Pilco de la Cruz, G. (2022). *Cultura organizacional y desempeño laboral de los analistas de una cooperativa de ahorro y créditos de Trujillo, 2021*. Trujillo-Perú: Universidad César Vallejo .
- Ramos Arauco, N. G. (2018). *"Diferencias de la percepción de la cultura organizacional de la cooperativa de ahorro y crédito Santa María Magdalena agencia Huancayo*.
- Reyes Hernández, J., & Moros Fernández, H. (2019). La cultura organizacional: principales desafíos teóricos y metodológicos para su estudio. *Revista Estudios del Desarrollo Social: Cuba y América Latina*, 201-217.
- Reyes Hernández, J., & Moros Fernández, H. (2019). La cultura organizacional: principales desafíos teóricos y metodológicos para su estudio. *Revista Estudios del Desarrollo Social: Cuba y América Latina*, 201-217.
- Rivera Porras, D. A., Carrillo Sierra, S. M., Forgiony Santos, J. O., Nuván Hurtado, I. L., & Rozo Sánchez, A. C. (2018). *Cultura organizacional, retos y desafíos para las organizaciones saludables*.
- Rojas, R. F. (2019). *La Cultura Organizacional y el Desempeño Laboral de los Trabajadores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Cristo de Bagazan Agencia Moyobamba*. Tingo María- Perú: Universidad Nacional Agraria de la Selva .
- Romero, J., & Rosado, Z. M. (2019). Correlación entre la satisfacción laboral y desempeño laboral. *Dilemas Contemporáneos: Educación, Política y Valores*.

Valencia Benítez, D., & Penagos Triana, D. (2018). *Creación de Plan de acción de Comunicación para el Posicionamiento de Marca Imagen e Identidad Corporativa de la Fundación Ser Internacional*. Santiaio de Cali: Universidad Autónoma de Occidente.

VANTAGECIRCLE. (31 de octubre de 2022). *Vantagecircle*. Obtenido de 7 razones por qué es importante la cultura organizacional: <https://blog.vantagecircle.com/es/cultura-organizacional/>

Vargas Echeverría, S., & Flores Galaz, M. M. (2019). Cultura organizacional y satisfacción laboral como predictores del desempeño laboral en bibliotecarios. *Investigación bibliotecológica*, 149-176.

Ventura-León, J. L. (2018). ¿ Es el final del alfa de Cronbach? *Adicciones*, 80-81.

15. ANEXOS

Anexo 1. Ficha de Validación Jurado Experto 1

FICHA DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS

I. DATOS DEL JURADO EXPERTO

APELLIDOS Y NOMBRES	ULLOA MENTA JOSE LUIS
CARGO QUE DESEMPEÑA	RECTOR
INSTITUCIÓN DONDE LABORA	UNIDAD EDUCATIVA MONICA NAZARENO RÚA
AÑOS DE EXPERIENCIA	6 AÑOS
ESPECIALIZACIÓN-TÍTULO PROFESIONAL	MASGISTER EN SEGURIDAD Y SALUD OCUPACIONAL

II. DATOS DE LA INVESTIGACIÓN

NOMBRE DE LA INVESTIGACIÓN	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
FORMULACIÓN DEL PROBLEMA	¿La cultura organizacional incide en el desempeño laboral en los trabajadores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Antonio de Toacaso en el período 2022-2023?
SISTEMATIZACIÓN DEL PROBLEMA O PREGUNTAS DE INVESTIGACIÓN	Cooperativa de Ahorro y Crédito San Antonio de Toacaso, nació como una asociación que tiene como objetivo crear fondos mutuos a través del ahorro colectivo para un grupo de personas dedicadas a actividades agrícolas e informales, de manera que les permita obtener crédito y cubrir sus gastos. Es una cooperativa reconocida y autorizada por la Superintendencia de Bancos de Ecuador y Seguros. La problemática del presente estudio se fundamenta en la ausencia de la cultura organizacional en la cooperativa, lo que se encuentra sujeto a eventos que afectan el aumentan los factores positivos para la

	interrelación entre los trabajadores de la cooperativa, la cultura organizacional, rígida y exigente presenta problemas de adaptación al entorno externo, así como, una carencia en el incentivo al compromiso de la organización enfocado a una colaboración entre los empleadores, un mayor compromiso con la actividad correspondiente, y como efecto colateral se presenta un ambiente laboral poco productivo y una imagen corporativa externa e interna deficiente.
OBJETIVO GENERAL	Analizar la cultura organizacional y su impacto en el desempeño laboral con la aplicación de técnicas e instrumentos de investigación que dé como resultado un plan de acción específico para la organización
OBJETIVOS ESPECÍFICOS	<ul style="list-style-type: none"> • Identificar la cultura organizacional en la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Antonio de Toacaso. • Establecer características de la evaluación desempeño laboral de los trabajadores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Antonio de Toacaso. • Proponer el plan de acción para mejorar la cultura organizacional en los funcionarios de la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Antonio de Toacaso.

III. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

Para calificar los criterios mostrados debe tener en cuenta la siguiente nomenclatura de calificación:

ESCALA	
Muy Pertinente	5
Pertinente	4
Indeciso	3
Poco Pertinente	2
Nada Pertinente	1

Tabla 1
Cuadro de calificación para validación

CUADRO DE CALIFICACIÓN

INDICADORES	CRITERIOS	5	4	3	2	1
		MP	P	I	PP	NP
1.LENGUAJE	Está formulado en el lenguaje apropiado.		X			
2.OBJETIVIDAD	Está expresado de acuerdo con los aspectos o categorías relacionadas a cada variable de estudio.		X			
3.ORDEN EN LAS PREGUNTAS	Existe una organización lógica de las ideas que sustentan el instrumento propuesto.	X				
4. INTENCIONALIDAD	Adecuado para cumplir con el objetivo de la investigación y probar hipótesis.		X			
5.COMPLEMENTARIEDAD	Entre las preguntas existe una complementariedad que permite la correlación de causa y efecto.		X			
6.METODOLOGIA	El instrumento o instrumentos propuestos tienen relación con el objeto de estudio.	X				
7.PERTINENCIA	El instrumento es útil para dar respuesta al problema	X				
OBSERVACIÓN O SUGERENCIA:						
FIRMA	0202306007 Firmado digitalmente JOSE LUIS por 0202306007 JOSE ULLOA MENTA LUIS ULLOA MENTA ULLOA MENTA Fecha: 2022.12.11 00:33:06 -05'00'					
FECHA	12 DE DICEMBRE DE 2022					

Elaborado por: P. Almache y L. Córdor, 2022

Anexo 2. Ficha de Validación Jurado Experto 2

FICHA DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS

IV. DATOS DEL JURADO EXPERTO

APELLIDOS Y NOMBRES	MAYRA ALEJANDRA PACHECO CUNDURI
CARGO QUE DESEMPEÑA	DOCENTE
INSTITUCIÓN DONDE LABORA	ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA DE CHIMBORAZO
AÑOS DE EXPERIENCIA	8 AÑOS
ESPECIALIZACIÓN-TÍTULO PROFESIONAL	MASGISTER EN RECURSOS ADMINISTRATIVOS Y HUMANOS

V. DATOS DE LA INVESTIGACIÓN

NOMBRE DE LA INVESTIGACIÓN	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
FORMULACIÓN DEL PROBLEMA	¿La cultura organizacional incide en el desempeño laboral en los trabajadores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Antonio de Toacaso en el período 2022-2023?
SISTEMATIZACIÓN DEL PROBLEMA O PREGUNTAS DE INVESTIGACIÓN	Cooperativa de Ahorro y Crédito San Antonio de Toacaso, nació como una asociación que tiene como objetivo crear fondos mutuos a través del ahorro colectivo para un grupo de personas dedicadas a actividades agrícolas e informales, de manera que les permita obtener crédito y cubrir sus gastos. Es una cooperativa reconocida y autorizada por la Superintendencia de Bancos de Ecuador y Seguros. La problemática del presente estudio se fundamenta en la ausencia de la cultura organizacional en la cooperativa, lo que se


	encuentra sujeto a eventos que afectan el aumentan los factores positivos para la interrelación entre los trabajadores de la cooperativa, la cultura organizacional , rígida y exigente presenta problemas de adaptación al entorno externo, así como, una carencia en el incentivo al compromiso de la organización enfocado a una colaboración entre los empleadores, un mayor compromiso con la actividad correspondiente, y como efecto colateral se presenta un ambiente laboral poco productivo y una imagen corporativa externa e interna deficiente.
OBJETIVO GENERAL	Analizar la cultura organizacional y su impacto en el desempeño laboral con la aplicación de técnicas e instrumentos de investigación que dé como resultado un plan de acción específico para la organización
OBJETIVOS ESPECÍFICOS	<ul style="list-style-type: none"> • Identificar la cultura organizacional en la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Antonio de Toacaso. • Establecer características de la evaluación desempeño laboral de los trabajadores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Antonio de Toacaso. • Proponer el plan de acción para mejorar la cultura organizacional en los funcionarios de la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Antonio de Toacaso.

VI. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

Para calificar los criterios mostrados debe tener en cuenta la siguiente nomenclatura de calificación:

ESCALA	
Muy Pertinente	5
Pertinente	4
Indeciso	3
Poco Pertinente	2
Nada Pertinente	1

Tabla 2
Cuadro de calificación para validación

CUADRO DE CALIFICACIÓN						
INDICADORES	CRITERIOS	5 MP	4 P	3 I	2 PP	1 NP
1.LENGUAJE	Está formulado en el lenguaje apropiado.		X			
2.OBJETIVIDAD	Está expresado de acuerdo con los aspectos o categorías relacionadas a cada variable de estudio.		X			
3.ORDEN EN LAS PREGUNTAS	Existe una organización lógica de las ideas que sustentan el instrumento propuesto.	X				
4. INTENCIONALIDAD	Adecuado para cumplir con el objetivo de la investigación y probar hipótesis.		X			
5.COMPLEMENTARIEDAD	Entre las preguntas existe una complementariedad que permite la correlación de causa y efecto.		X			
6.METODOLOGIA	El instrumento o instrumentos propuestos tienen relación con el objeto de estudio.	X				
7.PERTINENCIA	El instrumento es útil para dar respuesta al problema	X				
OBSERVACIÓN O SUGERENCIA:						
FIRMA	 <p>MAYRA ALEJANDRA PACHECO CUNDURI</p> <p>Firmado digitalmente por MAYRA ALEJANDRA PACHECO CUNDURI</p>					
FECHA	18 DE DICIEMBRE DE 2022					

Elaborado por: P. Almache y L. Córdor, 2022

Anexo 3. Ficha de Validación Jurado Experto 3

FICHA DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS

VII. DATOS DEL JURADO EXPERTO

APELLIDOS Y NOMBRES	BONILLA FRANCISCO
CARGO QUE DESEMPEÑA	ASESOR DE CREDITO
INSTITUCIÓN DONDE LABORA	COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO GUARANDA
AÑOS DE EXPERIENCIA	8 AÑOS
ESPECIALIZACIÓN-TÍTULO PROFESIONAL	MASGISTER EN RECURSOS ADMINISTRATIVOS Y HUMANOS

VIII. DATOS DE LA INVESTIGACIÓN

NOMBRE DE LA INVESTIGACIÓN	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
FORMULACIÓN DEL PROBLEMA	¿La cultura organizacional incide en el desempeño laboral en los trabajadores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Antonio de Toacaso en el período 2022-2023?
SISTEMATIZACIÓN DEL PROBLEMA O PREGUNTAS DE INVESTIGACIÓN	Cooperativa de Ahorro y Crédito San Antonio de Toacaso, nació como una asociación que tiene como objetivo crear fondos mutuos a través del ahorro colectivo para un grupo de personas dedicadas a actividades agrícolas e informales, de manera que les permita obtener crédito y cubrir sus gastos. Es una cooperativa reconocida y autorizada por la Superintendencia de Bancos de Ecuador y Seguros. La problemática del presente estudio se fundamenta en la ausencia de la cultura organizacional en la cooperativa, lo que se encuentra sujeto a eventos que afectan el aumentan los factores positivos para la


	interrelación entre los trabajadores de la cooperativa, la cultura organizacional , rígida y exigente presenta problemas de adaptación al entorno externo, así como, una carencia en el incentivo al compromiso de la organización enfocado a una colaboración entre los empleadores, un mayor compromiso con la actividad correspondiente, y como efecto colateral se presenta un ambiente laboral poco productivo y una imagen corporativa externa e interna deficiente.
OBJETIVO GENERAL	Analizar la cultura organizacional y su impacto en el desempeño laboral con la aplicación de técnicas e instrumentos de investigación que dé como resultado un plan de acción específico para la organización
OBJETIVOS ESPECÍFICOS	<ul style="list-style-type: none"> • Identificar la cultura organizacional en la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Antonio de Toacaso. • Establecer características de la evaluación desempeño laboral de los trabajadores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Antonio de Toacaso. • Proponer el plan de acción para mejorar la cultura organizacional en los funcionarios de la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Antonio de Toacaso.

IX. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

Para calificar los criterios mostrados debe tener en cuenta la siguiente nomenclatura de calificación:

ESCALA	
Muy Pertinente	5
Pertinente	4
Indeciso	3
Poco Pertinente	2
Nada Pertinente	1

Tabla 3
Cuadro de calificación para validación

CUADRO DE CALIFICACIÓN						
INDICADORES	CRITERIOS	5	4	3	2	1
2.OBJETIVIDAD	Está expresado de acuerdo con los aspectos o categorías relacionadas a cada variable de estudio.		X			
3.ORDEN EN LAS PREGUNTAS	Existe una organización lógica de las ideas que sustentan el instrumento propuesto.	X				
4. INTENCIONALIDAD	Adecuado para cumplir con el objetivo de la investigación y probar hipótesis.		X			
5.COMPLEMENTARIEDAD	Entre las preguntas existe una complementariedad que permite la correlación de causa y efecto.		X			
6.METODOLOGIA	El instrumento o instrumentos propuestos tienen relación con el objeto de estudio.	X				
7.PERTINENCIA	El instrumento es útil para dar respuesta al problema	X				
OBSERVACIÓN O SUGERENCIA:						
FIRMA						
FECHA	18 DE DICIEMBRE DE 2022					

Elaborado por: P. Almache y L. Cóndor, 2022

Anexo 4. Análisis de Indicador de Desempeño laboral realizado en el portal web

www.questionpro.com

Instrucciones

Lea cuidadosamente cada planteamiento y marque con una (X) la opción que indique su opinión según la siguiente escala:

- Adecuado (A)
- Poco Adecuado (PA)
- Escaso Adecuado (EA)
- Nada Adecuado (NA)
- Asegúrese de leer cada uno de los ítems.
- Tómese el tiempo necesario para sus respuestas y sea lo más objetivo posible

¿Cree usted que existe una comunicación buena entre cada uno de los departamentos?

- Adecuado
- Poco Adecuado
- Escaso Adecuado
- Nada Adecuado
-

¿La información presentada y difundida por los miembros de altos cargos es comprendida?

- Adecuado
- Poco Adecuado
- Escaso Adecuado
- Nada Adecuado

¿El departamento de gerencia incorpora las sugerencias dada por los empleados?

- Adecuado
- Poco Adecuado
- Escaso Adecuado
- Nada Adecuado

¿La comunicación que mantiene con sus compañeros de trabajo es amanea, respetuosa y entendible?

- Adecuado
- Poco Adecuado
- Escaso Adecuado
- Nada Adecuado

¿Cuándo existe un error en la realización de alguna actividad, asume las consecuencias de sus actos?

- Adecuado
- Poco Adecuado
- Escaso Adecuado
- Nada Adecuado

¿Es responsable de la información que otorga a los usuarios?

- Adecuado
- Poco Adecuado
- Escaso Adecuado
- Nada Adecuado

¿Suele brindar información sin poseer algún tipo de conocimiento sobre el tema?

- Adecuado
- Poco Adecuado
- Escaso Adecuado
- Nada Adecuado

¿ Se siente cómodo con el espacio de trabajo asignado?

- Adecuado
- Poco Adecuado
- Escaso Adecuado
- Nada Adecuado

¿ Se siente cómodo con el espacio de trabajo asignado?

- Adecuado
- Poco Adecuado
- Escaso Adecuado
- Nada Adecuado

¿ Si algún problema se presenta con el sistema, esté solucionado a la brevedad?

- Adecuado
- Poco Adecuado
- Escaso Adecuado
- Nada Adecuado

¿ Suelen reunirse con sus compañeros dentro y fuera del horario laboral?

- Adecuado
- Poco Adecuado
- Escaso Adecuado
- Nada Adecuado



Anexo 5. Análisis de Indicador de Desempeño laboral realizado en el portal web

www.questionpro.com

Instrucciones

Lea cuidadosamente cada planteamiento y marque con una (X) la opción que indique su opinión según la siguiente escala:

- Adecuado (A)
- Poco Adecuado (PA)
- Escaso Adecuado (EA)
- Nada Adecuado (NA)
- Asegúrese de leer cada uno de los ítems.
- Tómese el tiempo necesario para sus respuestas y sea lo más objetivo posible

Start

¿ Se encuentra en la capacidad para crear un clima de confianza y cordialidad con los socios?

- Adecuado
 - Poco Adecuado
 - Escaso Adecuado
 - Nada Adecuado
-

¿ En su opinión cree que la cooperativa le asigna muchas responsabilidades?

- Adecuado
- Poco Adecuado
- Escaso Adecuado
- Nada Adecuado

¿ Cree usted que los procesos administrativos son eficientes y adecuados?

- Adecuado
- Poco Adecuado
- Escaso Adecuado
- Nada Adecuado

¿ Constituye relaciones profesionales y de equipos con sus colegas?

- Adecuado
 - Poco Adecuado
 - Escaso Adecuado
 - Nada Adecuado
-

¿ Cree usted que los superiores toman en cuenta a sus colaboradores en la toma de decisiones?

- Adecuado
- Poco Adecuado
- Escaso Adecuado
- Nada Adecuado

En su opinión:

¿ Se siente comprometido con su trabajo?

- Adecuado
- Poco Adecuado
- Escaso Adecuado
- Nada Adecuado

¿ La institución le brinda todo el material necesario indispensable para un desempeño laboral eficiente?

- Adecuado
- Poco Adecuado
- Escaso Adecuado
- Nada Adecuado

¿Cree usted que el clima laboral incide en el desempeño de sus labores?

- Adecuado
- Poco Adecuado
- Escaso Adecuado
- Nada Adecuado

¿ Considera que las relaciones interpersonales con sus compañeros son agradables?

- Adecuado
- Poco Adecuado
- Escaso Adecuado
- Nada Adecuado

¿ Considera que las relaciones interpersonales con sus compañeros son agradables?

- Adecuado
- Poco Adecuado
- Escaso Adecuado
- Nada Adecuado

¿ En su consideración cree que la empresa brinda la apertura para crear un buen clima laboral y por ende un mejor desempeño?

- Adecuado
- Poco Adecuado
- Escaso Adecuado
- Nada Adecuado

Anexo 6. Ficha de Observación realizada en el portal web www.questionpro.com

Ficha de Observación sobre el Desempeño Laboral
⌵

Información Ficha de Observación

Observador:
Lizbeth Nicol Córdor Anguisaca
Pamela Fernanda Almache Coyago

Observados:
Trabajadores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Antonio de Toacaso

Lugar:
Cooperativa de Ahorro y Crédito San Antonio de Toacaso

Instrucciones

Lea cuidadosamente cada planteamiento y marque con una (X) la opción que indique su opinión según la siguiente escala:

- Adecuado (A)
- Poco Adecuado (PA)
- Escaso Adecuado (EA)
- Nada Adecuado (NA)

- Asegúrese de leer cada uno de los ítems.

- Tómese el tiempo necesario para sus respuestas y sea lo más objetivo posible

Ítems de evaluación según indicadores :

- Estructura
- Equipamiento
- Administración

Empezar

Powered by QuestionPro
Report Abuse

1. Se muestra atento al momento de impartir información al cliente utilizando material proporcionado por la cooperativa.

- Siempre
 - Casi Siempre
 - Algunas Veces
 - Pocas Veces
 - Nunca
-

2. Interactúa con los clientes de forma amigable.

- Siempre
- Casi Siempre
- Algunas Veces
- Pocas Veces
- Nunca

3. Realiza las actividades según su área en específico.

- Siempre
- Casi Siempre
- Algunas Veces
- Pocas Veces
- Nunca

4. Existe compañerismos entre la zona de trabajo.

- Siempre
- Casi Siempre
- Algunas Veces
- Pocas Veces
- Nunca

5. Trabaja con entusiasmo.

- Siempre
- Casi Siempre
- Algunas Veces
- Pocas Veces
- Nunca

6. Incentiva a la participación grupal

- Siempre
- Casi Siempre
- Algunas Veces
- Pocas Veces
- Nunca

7. Dispone de todos los recursos para resolver cualquier tipo de situación.

- Siempre
- Casi Siempre
- Algunas Veces
- Pocas Veces
- Nunca

8. Se observa un ambiente cordial y colaborativo entre la estructura de los trabajadores.

- Siempre
- Casi Siempre
- Algunas Veces
- Pocas Veces
- Nunca

Anexo 7. Evidencia de realización de actividades**Anexo 8. Evidencia de realización de los instrumentos**