



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE COTOPAXI
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y ECONÓMICAS
CARRERA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

PROYECTO DE INVESTIGACIÓN

**“CULTURA ORGANIZACIONAL EN LA PRODUCTIVIDAD
LABORAL DE LOS COLABORADORES DE LA COAC
OCCIDENTAL EN LA PROVINCIA DE COTOPAXI”**

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

Autor/es:

Toaquiza Toaquiza Nelly Soledad
Tucumbi Pallo Carmen Alexandra

Tutora:

Mg. Eliana Nathalie Palma Corrales

LATACUNGA – ECUADOR

AGOSTO – 2025

DECLARACIÓN DE AUTORÍA

Toaquiza Toaquiza Nelly Soledad, con cédula de ciudadanía No. 1751472125, Tucumbi Pallo Carmen Alexandra, con cédula de ciudadanía No. 1750072892, declaramos ser autores del presente **PROYECTO DE INVESTIGACIÓN: “CULTURA ORGANIZACIONAL EN LA PRODUCTIVIDAD LABORAL DE LOS COLABORADORES DE LA COAC OCCIDENTAL EN LA PROVINCIA DE COTOPAXI”**, siendo la Mg. Eliana Nathalie Palma Corrales, Tutora del presente trabajo; y, eximo expresamente a la Universidad Técnica de Cotopaxi y a sus representantes legales de posibles reclamos o acciones legales.

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

Latacunga, 28 de julio del 2025

Nelly Soledad Toaquiza Toaquiza

C.C: 1751472125

Carmen Alexandra Tucumbi Pallo

C.C: 1750072892

AVAL DEL TUTOR DEL PROYECTO DE INVESTIGACIÓN

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

“CULTURA ORGANIZACIONAL EN LA PRODUCTIVIDAD LABORAL DE LOS COLABORADORES DE LA COAC OCCIDENTAL EN LA PROVINCIA DE COTOPAXI”, de las postulantes: **Toaquiza Toaquiza Nelly Soledad y Tucumbi Pallo Carmen Alexandra**, de la carrera de Administración de Empresas, considero que dicho informe de Investigación es merecedor del aval de aprobación al cumplir las normas técnicas, traducción y formatos previstos, así como también ha incorporado las observaciones y recomendaciones propuestas en la pre-defensa.

Latacunga, 28 de julio del 2025

Para constancia firman:



Ing. Eliana Nathalie Palma Corrales

C.C. 0503032351

TUTORA

AVAL DE APROBACIÓN DEL TRIBUNAL DE TITULACIÓN

En calidad de Tribunal de Lectores, aprueban el presente Informe de Investigación de acuerdo a las disposiciones reglamentarias emitidas por la Universidad Técnica de Cotopaxi, y, por la Facultad de Ciencias Administrativas y Económicas; por cuanto, las postulantes: **Toaquiza Toaquiza Nelly Soledad – Tucumbi Pallo Carmen Alexandra**, con el título de Proyecto de Investigación: **“CULTURA ORGANIZACIONAL EN LA PRODUCTIVIDAD LABORAL DE LOS COLABORADORES DE LA COAC OCCIDENTAL EN LA PROVINCIA DE COTOPAXI”**. Ha considerado las recomendaciones emitidas oportunamente y reúne los méritos suficientes para ser sometidos al acto de sustentación de la titulación.

Por lo antes expuesto, se autoriza grabar los archivos correspondientes en un CD, según las normativas institucionales.

Latacunga, 28 de julio del 2025

Para constancia firman:



Mg. Angelita Falconi

C.C. 0502037674

LECTOR 1 (PRESIDENTE)



Dra. Libia Almeida

C.C. 0501797997

LECTOR 2 (MIEMBRO)



Mg. Santiago Ramirez

C.C. 1713065405

LECTOR 3 (MIEMBRO)

AGRADECIMIENTO

Cada paso hacia adelante puede dar temor, pero quedarse quieto es quedarse sin vida.

Tras concluir mi proyecto de titulación, quiero agradecer infinitamente a Dios por darme fortaleza, sabiduría y salud para enfrentar cada reto y permitido tener esta experiencia tan maravillosa dentro de la Universidad.

A mi madre por su amor incondicional, comprensión y apoyo constante. Gracias por ser mi inspiración y sostén en cada paso de esta carrera; sin su sacrificio y aliento, este logro no habría sido posible. También agradezco a la Universidad Técnica de Cotopaxi, que me abrió sus puertas y me dio la oportunidad de alcanzar mi meta.

Y de manera especial a la tutora Mg. Eliana Palma, por ser mi guía durante este proceso, quien con sus conocimientos, orientación y paciencia nos motivaron a crecer profesional y personalmente, contribuyendo de manera fundamental a la culminación de este proyecto.

Toaquiza Toaquiza Nelly Soledad

DEDICATORIA

Este proyecto va dedicado con mucho amor a Dios, quien ha sido mi guía y mi refugio en los momentos más difíciles. A él le debo la fortaleza, la sabiduría y la perseverancia que me han permitido avanzar, incluso cuando el camino se tornaba incierto y lleno de desafíos.

A mi querida madre, Ángela Toaquiza, ejemplo de esfuerzo, dedicación y amor incondicional. Gracias por estar siempre a mi lado, por apoyarme en cada paso, por tus consejos sabios y por enseñarme a nunca rendirme. Eres mi inspiración y mi mayor bendición.

A mi amada hija, Sasha Toaquiza, la luz de mis días y mi mayor motivo para seguir adelante. Tu existencia le da sentido a cada sacrificio, a cada desvelo y a cada meta cumplida. Este logro también es tuyo, porque cada esfuerzo estuvo guiado por el deseo de brindarte un mejor futuro.

A ustedes, mi familia, mi fuerza y mi razón de ser; les dedico con el corazón este proyecto, como símbolo del amor, la lucha y la esperanza que me han acompañado en este camino.

Toaquiza Toaquiza Nelly Soledad

AGRADECIMIENTO

En primer lugar, agradezco a Dios por permitirme alcanzar esta meta tan anhelada y por brindarme la fortaleza necesaria para culminar.

A mi madre María Pallo, por su amor incondicional, su apoyo constante y sus sabios consejos durante este trayecto porque sin tu presencia, tu guía y tus sacrificios, no habría sido posible. Te amo, mamá.

A mi hermana, Lisbeth Tucumbi, le agradezco profundamente por ser un pilar fundamental en este proceso. Gracias por brindarme un apoyo incondicional y por confiar en mi incluso cuando nadie lo hacía.

A mi pareja Stalin Guanotuña, por su compañía y comprensión a lo largo de esta etapa. A pesar de las dificultades siempre estuviste a mi lado, brindándome tu apoyo y cuidado que contribuyó de manera significativa a la culminación de este logro.

Tucumbi Pallo Carmen Alexandra

DEDICATORIA

Dedico este logro a mis queridos hijos, Gelen y Jhostin, quienes han sido mi mayor impulso para seguir adelante en esta etapa. Gracias por su amor incondicional y su compañía constante que me han dado fuerza en cada momento. Ser madre y estudiante no es una tarea fácil, pero con la voluntad de Dios y la determinación de salir adelante, he podido superar cada obstáculo. Este triunfo también es de ustedes, y espero se sientan orgullosos de la madre que siempre luchó por brindarles un mejor futuro.

Tucumbi Pallo Carmen Alexandra

ÍNDICE GENERAL

| | |
|---|--------------------------------------|
| DECLARACIÓN DE AUTORÍA | ¡Error! Marcador no definido. |
| AGRADECIMIENTO | iv |
| DEDICATORIA | v |
| 1. INFORMACIÓN GENERAL | 1 |
| 2. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA..... | 2 |
| 2.1. Formulación del Problema | 3 |
| 2.1.1. Hipótesis..... | 3 |
| 2.2. Justificación del Problema | 4 |
| 3. OBJETIVOS..... | 5 |
| 3.1. Objetivo General..... | 5 |
| 3.2. Objetivos Específicos..... | 5 |
| 3.3. Sistema de Tareas en Relación con los Objetivos Específicos | 5 |
| 4. BENEFICIARIOS DEL PROYECTO | 6 |
| 4.1. Beneficiarios Directos..... | 6 |
| 4.2. Beneficiarios Indirectos | 7 |
| 5. FUNDAMENTACIÓN CIENTÍFICO TÉCNICA..... | 7 |
| 5.1. Antecedentes Investigativos..... | 7 |
| 5.2. Cultura Organizacional | 11 |
| 5.2.1. Tipos de Cultura Organizacional..... | 12 |
| • Cultura de Poder..... | 12 |
| • Cultura de Roles..... | 13 |
| • Cultura de Tareas | 13 |
| • Cultura Humana | 14 |
| 5.2.2. Características de la Cultura Organizacional | 14 |
| 5.2.3. Formación de una cultura organizacional | 16 |
| 5.2.4. Perspectivas de la cultura organizacional..... | 17 |
| 5.2.5. Creencias y valores..... | 17 |
| 5.2.6. La cultura organizacional como aspecto de transformación. | 18 |
| 5.2.7. Rol que desempeña la cultura organizacional | 19 |
| 5.2.8. La Importancia de la Cultura Organizacional en la Productividad | 21 |
| 5.3. Instrumento de Evaluación para la Cultura Organizacional de Lino Panchana..... | 23 |

| | | |
|--------|---|----|
| 5.3.1. | Dimensiones de la cultura organizacional del instrumento de Lino Panchana | 23 |
| 5.4. | Productividad Laboral..... | 27 |
| 5.4.1. | Factores clave en la productividad laboral | 29 |
| | • Factores externos..... | 29 |
| | • Factores internos | 29 |
| 5.4.2. | Desempeño Laboral..... | 30 |
| 5.4.3. | Métricas de la productividad | 31 |
| 5.4.4. | Variables en un entorno laboral..... | 32 |
| 5.4.5. | Importancia de la productividad laboral en las organizaciones | 33 |
| 5.4.6. | Relación Entre Cultura Organizacional y Productividad Laboral..... | 34 |
| 5.5. | Instrumento de Evaluación Para la Productividad Laboral de Lino Panchana | 35 |
| 5.5.1. | Dimensiones de la cultura organizacional del instrumento de Lino Panchana | 35 |
| 6. | METODOLOGÍA EMPLEADA..... | 40 |
| 6.1. | Enfoque de la Investigación | 40 |
| | • Enfoque cuantitativo | 40 |
| 6.2. | Método de Investigación | 41 |
| | • Método Deductivo..... | 41 |
| 6.3. | Tipos de Investigación | 41 |
| | • Investigación Correlacional | 41 |
| 6.4. | Alcance de la Investigación | 42 |
| | • Alcance Descriptivo | 42 |
| 6.5. | Técnica e Instrumento de Recolección de Datos | 42 |
| 6.5.1 | Técnica de Investigación..... | 42 |
| 6.5.2 | Instrumento de Investigación | 43 |
| 6.5.3 | Formato de la Encuesta Determinada para la Cultura Organizacional | 44 |
| 6.5.4 | Formato de la Encuesta Determinada para la Productividad Laboral | 45 |
| 6.6 | Población..... | 46 |
| 7 | ANÁLISIS Y DISCUSIÓN DE LOS RESULTADOS..... | 47 |
| 7.1 | Análisis de Dimensiones | 47 |
| 7.2 | Tabulación de datos..... | 48 |
| 7.3 | Análisis de Correlación entre Cultura Organizacional y Productividad | 71 |
| 7.4 | Comprobación de hipótesis | 73 |
| 7.5 | Discusión..... | 73 |
| 7.6 | Filosofía de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Occidental..... | 75 |

| | | |
|-------|--------------------------------------|----|
| 7.6.1 | Misión..... | 75 |
| 7.6.2 | Visión | 75 |
| 7.6.3 | Valores..... | 75 |
| 7.6.4 | Ubicación..... | 76 |
| 7.6.5 | Organigrama..... | 77 |
| 7.7 | Plan de mejoras | 78 |
| 8 | IMPACTO | 82 |
| 8.1 | Impacto Social | 82 |
| 9 | CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES | 83 |
| 9.1 | Conclusiones | 83 |
| 9.2 | Recomendaciones..... | 84 |
| 10. | BIBLIOGRAFÍA CITADA..... | 85 |
| 11. | Anexos..... | 92 |

INDICÉ DE TABLAS

| | |
|---|--------------------------------------|
| Tabla 1 Sistema de Tareas..... | 5 |
| Tabla 2 Niveles de Likert y enunciados definidos en la encuesta de Lino Panchana. | 40 |
| Tabla 3 Población y muestra de la COAC Occidental. | 47 |
| Tabla 4 Tabulación estadística de resultados por tipo de género de la COAC Occidental. | 48 |
| Tabla 5 Resultados del nivel de acuerdo frente a la pregunta 1. | 49 |
| Tabla 6 Resultados del nivel de acuerdo frente a la pregunta 2. | 50 |
| Tabla 7 Resultados del nivel de acuerdo frente a la pregunta 3. | 51 |
| Tabla 8 Resultados del nivel de acuerdo frente a la pregunta 4. | 52 |
| Tabla 9. Resultados del nivel de acuerdo frente a la pregunta 5. | 53 |
| Tabla 10 Resultados del nivel de acuerdo frente a la pregunta 6. | 54 |
| Tabla 11 Resultados del nivel de acuerdo frente a la pregunta 7. | 55 |
| Tabla 12 Resultados del nivel de acuerdo frente a la pregunta 8. | 56 |
| Tabla 13 Resultados del nivel de acuerdo frente a la pregunta 9. | 57 |
| Tabla 14 Resultados del nivel de acuerdo frente a la pregunta 10. | 58 |
| Tabla 15 Resultados del nivel de acuerdo frente a la pregunta 11. | 60 |
| Tabla 16 Resultados del nivel de acuerdo frente a la pregunta 12. | 61 |
| Tabla 17 Resultados del nivel de acuerdo frente a la pregunta 13. | 62 |
| Tabla 18 Resultados del nivel de acuerdo frente a la pregunta 14. | 63 |
| Tabla 19 Resultados del nivel de acuerdo frente a la pregunta 15. | 64 |
| Tabla 20 Resultados del nivel de acuerdo frente a la pregunta 16. | 65 |
| Tabla 21 Resultados del nivel de acuerdo frente a la pregunta 17. | 66 |
| Tabla 22 Resultados del nivel de acuerdo frente a la pregunta 18. | 67 |
| Tabla 23 Resultados del nivel de acuerdo frente a la pregunta 19. | 68 |
| Tabla 24 Resultados del nivel de acuerdo frente a la pregunta 20. | 70 |
| Tabla 25 Valores del coeficiente Rho de Spearman..... | 71 |
| Tabla 26 Resultados del SPSS de la correlación entre la cultura y productividad..... | 71 |
| Tabla 27 Mejoras para la dimensión de la filosofía corporativa. | 79 |
| Tabla 28 Mejoras para la dimensión de comunicación. | ¡Error! Marcador no definido. |
| Tabla 29 Mejoras para la dimensión de la eficiencia laboral. | ¡Error! Marcador no definido. |
| Tabla 30 Mejoras para la dimensión de capacitación..... | ¡Error! Marcador no definido. |

INDICE DE FIGURAS

| | |
|--|----|
| Figura 1 Porcentaje por tipo género de la COAC Occidental..... | 48 |
| Figura 2 Porcentajes de los resultados de la pregunta 1..... | 49 |
| Figura 3 Porcentajes de los resultados de la pregunta 2..... | 50 |
| Figura 4 Porcentajes de los resultados de la pregunta 3..... | 51 |
| Figura 5 Porcentajes de los resultados de la pregunta 4..... | 52 |
| Figura 6 Porcentajes de los resultados de la pregunta 5..... | 53 |
| Figura 7 Porcentajes de los resultados de la pregunta 6..... | 54 |
| Figura 8 Porcentajes de los resultados de la pregunta 7..... | 55 |
| Figura 9 Porcentajes de los resultados de la pregunta 8..... | 56 |
| Figura 10 Porcentajes de los resultados de la pregunta 9..... | 57 |
| Figura 11 Porcentajes de los resultados de la pregunta 10..... | 59 |
| Figura 12 Porcentajes de los resultados de la pregunta 11..... | 60 |
| Figura 13 Porcentajes de los resultados de la pregunta 12..... | 61 |
| Figura 14 Porcentajes de los resultados de la pregunta 13..... | 62 |
| Figura 15 Porcentajes de los resultados de la pregunta 14..... | 63 |
| Figura 16 Porcentajes de los resultados de la pregunta 15..... | 64 |
| Figura 17 Porcentajes de los resultados de la pregunta 16..... | 65 |
| Figura 18 Porcentajes de los resultados de la pregunta 17..... | 66 |
| Figura 19 Porcentajes de los resultados de la pregunta 18..... | 67 |
| Figura 20 Porcentajes de los resultados de la pregunta 19..... | 69 |
| Figura 21 Porcentajes de los resultados de la pregunta 20..... | 70 |
| Figura 22 Ubicación de la COAC Occidental en Google Maps..... | 77 |
| Figura 23 Organigrama de COAC Occidental..... | 78 |

UNIVERSIDAD TÉCNICA DE COTOPAXI
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y ECONÓMICAS

**TITULO: “CULTURA ORGANIZACIONAL EN LA PRODUCTIVIDAD LABORAL
DE LOS COLABORADORES DE LA COAC OCCIDENTAL EN LA PROVINCIA DE
COTOPAXI”**

Autores:

Toaquiza Toaquiza Nelly Soledad

Tucumbi Pallo Carmen Alexandra

RESUMEN

El objetivo general del presente trabajo de investigación se centró en el estudio de la cultura organizacional, la cual es poco favorable entre los colaboradores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Occidental (COAC), así mismo este aspecto afecta de manera directa a la productividad laboral. Se aplicó una metodología que responde a un enfoque cuantitativo, de alcance descriptivo, y con un método deductivo. Esto permitió analizar la correlación que existe entre las variables previamente establecidas. Se utilizó el instrumento de evaluación de Lino Panchana para recopilar las respuestas de los 81 colaboradores de la cooperativa; y esto se realizó a través de la herramienta en línea Google Forms. Para el análisis de la correlación entre la cultura organizacional y productividad laboral de la cooperativa, se empleó el coeficiente de Spearman en el SPSS, obtenido un valor de $p=0,606$ con un nivel de significancia bilateral de 0,000, los cuales indican una correlación moderada-fuerte y estadísticamente significativa entre ambas variables. Esto señaló que a medida que mejora la cultura organizacional también lo hace la productividad laboral. En base a estos hallazgos, se plantea una propuesta de mejora direccionada al fortalecimiento de las dimensiones donde se presentaron: objetivos, estrategias, actividades, responsables, indicadores, tiempo y presupuesto; lo que contribuirá a mejorar la cultura organizacional en relación a la productividad laboral de la COAC Occidental.

Palabras clave: Organización, Cultura Organizacional, Productividad Laboral, Plan de mejora.

TECHNICAL UNIVERSITY OF COTOPAXI
FACULTY OF ADMINISTRATIVE AND ECONOMIC SCIENCES

TITLE: "ORGANIZATIONAL CULTURE IN THE LABOR PRODUCTIVITY OF COAC OCCIDENTAL EMPLOYEES IN THE PROVINCE OF COTOPAXI".

Authors:

Toaquiza Toaquiza Nelly Soledad

Tucumbi Pallo Carmen Alexandra

ABSTRACT

The overall objective of this research focused on the study of organizational culture, which is unfavorable among the employees of the Cooperativa de Ahorro y Crédito Occidental (COAC). This aspect directly affects labor productivity. A quantitative, descriptive, and deductive methodology was applied. This allowed for the analysis of the correlation between the previously established variables. The Lino Panchana assessment instrument was used to collect responses from the cooperative's 81 employees; this was done through the online tool Google Forms. To analyze the correlation between the cooperative's organizational culture and labor productivity, the Spearman coefficient was used in SPSS, obtaining a p-value of 0.606 with a bilateral significance level of 0.000, indicating a moderate-to-strong and statistically significant correlation between the two variables. This indicated that as the organizational culture improves, so does labor productivity. Based on these findings, a proposal for improvement is being made aimed at strengthening the following dimensions: objectives, strategies, activities, responsible parties, indicators, time, and budget; this will contribute to improving the organizational culture in relation to labor productivity at COAC Occidental.

Keywords: Organization, Organizational Culture, Labor Productivity, Strategic Plans.

1. INFORMACIÓN GENERAL

Título del Proyecto: Cultura organizacional en la productividad laboral de los colaboradores de la COAC Occidental en la provincia de Cotopaxi.

Fecha de inicio: Abril del 2025

Fecha de finalización: Agosto del 2025

Lugar de ejecución: Provincia Cotopaxi – Cantón Pujilí – Calle Velasco Ibarra y José Joaquín de Olmedo.

Facultad que auspicia: Facultad de Ciencias Administrativas y Económicas.

Carrera que auspicia: Administración de Empresas.

Proyecto de investigación generativo vinculado (si corresponde): (No corresponde)

Grupo de investigación: (No corresponde)

Equipo de Trabajo:

Toaquiza Toaquiza Nelly Soledad C.I. 1751472125

Tucumbi Pallo Carmen Alexandra C.I. 1750072892

Área de Conocimiento: Gestión Administrativa.

Línea de investigación: Administración y Economía para el Desarrollo Humano y Social.

Sub líneas de investigación de la Carrera (si corresponde): Gestión e Innovación Empresarial.

2. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

El sistema financiero ecuatoriano es muy competitivo y dinámico, esto afecta a las cooperativas de ahorro y crédito que operan en él. La actitud del personal de una organización empresarial se determina a través de la cultura organizacional, la misma que se destaca por la manera de pensar, actuar, percibir y lograr que los miembros participen. Si la cultura de la organización coincide con sus objetivos, puede ser un instrumento fuerte para aumentar la eficiencia, la unidad y la lealtad de los trabajadores, sin embargo, si no es fuerte, inconsistente o no se maneja bien, puede causar desánimo, baja productividad y disputas internas.

Se ha observado que la COAC Occidental en Cotopaxi, tiene una cultura organizacional poco favorable que no coincide con sus objetivos estratégicos. Hay muchas dimensiones que pueden perjudicar la productividad de los colaboradores, como la ausencia de una identidad corporativa clara, la dificultad de hablar con personas de nivel jerárquico distinto, la oposición a adaptarse a nuevas situaciones y la sensación de no ser parte del equipo. La importancia de esta situación aumenta cuando pensamos que las personas que trabajan juntas son el activo más valioso de la cooperativa, y que lo bien que hacen su trabajo depende mucho del tipo de entorno en el que trabajan.

Varias investigaciones han indicado que, cuando una organización tiene una cultura fuerte, activa y centrada en las personas que se enmarca en el crecimiento humano, puede mejorar su producción, porque establece una atmósfera laboral más segura, cooperativa y gratificante. A pesar de que algunas cooperativas en Ecuador no han determinado formas de identificar, mejorar o cambiar su cultura organizacional, lo que dificulta su capacidad para ajustarse y adaptarse a las demandas emergentes del mercado.

El propósito de este proyecto es analizar la manera en que la cultura organizacional predomina sobre la productividad de los colaboradores que integran la COAC Occidental. El interés de este aspecto radica en que resulta posible identificar dimensiones culturales y productivas, que propician o dificultan el logro de los objetivos del trabajo. El trabajo de investigación va a enriquecer el conocimiento ya adquirido sobre cómo se mejora la cultura organizacional de una cooperativa. El enfoque práctico que se adopte proporcionará a la cooperativa un plan orientado a mejorar su cultura organizacional, permitiendo que los resultados sean más eficientes y que la identidad institucional se potencie.

La investigación que se va a realizar permitirá a los gerentes y a los colaboradores de la COAC Occidental comprender su contexto cultural y sugerir formas de poder avanzar en ello. Al hacerlo así, los socios y clientes obtendrán sus beneficios: un servicio que les sea más efectivo y más enriquecido. Por otra parte, la investigación tendrá un efecto importante, dado que se puede repetir en otras cooperativas de la zona que se enfrentan a problemáticas similares; ello permitirá que el sector se convierta en un sector más profesional.

2.1. Formulación del Problema

¿De qué forma la cultura organizacional se relaciona en la productividad laboral de los colaboradores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Occidental (COAC) en la provincia de Cotopaxi?

2.1.1. Hipótesis

Hipótesis nula: La cultura organizacional no posee una relación significativa con la productividad laboral de los trabajadores de la COAC Occidental en la provincia de Cotopaxi.

Hipótesis alternativa: La cultura organizacional predomina de forma significativa en la productividad laboral de los trabajadores de la COAC Occidental en la provincia de Cotopaxi.

2.2. Justificación del Problema

La cultura organizacional es uno de los ejes principales de la productividad y de la satisfacción del personal, incidiendo de manera directa en su rendimiento, compromiso e identidad organizacional. En el caso de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Occidental (COAC) correspondiente a la provincia de Cotopaxi, la cultura organizacional puede facilitar el trabajo en equipo, la motivación y la efectividad en el trabajo, contribuyendo al desarrollo institucional y a la competencia en la realidad del mercado financiero ecuatoriano.

Hoy en día muchas organizaciones, incluidas algunas cooperativas de ahorro y crédito, pasan por muchas dificultades para definir y administrar una cultura organizacional, lo que puede resultar en acciones negativas como la desmotivación, en la poca productividad y en la alta rotación de la persona trabajadora. La ausencia de una visión única entre la persona colaboradora y la dirección de una organización imposibilita el desarrollo de un entorno laboral acogedor.

Desde la presente investigación se intenta aportar con conocimiento teórico como práctico, el impacto de la cultura organizacional en la productividad laboral a través de un análisis exhaustivo de las dimensiones de dichos criterios. Los resultados obtenidos serán el punto de partida para desarrollar estrategias que fortalezcan la identidad institucional, la comunicación interna y la creación de un ambiente laboral que es necesario para el óptimo desempeño que deben tener los colaboradores.

3. OBJETIVOS

3.1. Objetivo General

- Estudiar la influencia de la cultura organizacional en la productividad laboral de los colaboradores de la COAC Occidental, mediante la aplicación de encuestas estructuradas con la escala de Likert, con el propósito de elaborar un plan de acción que optimice el entorno organizacional y la eficiencia del personal de la institución.

3.2. Objetivos Específicos

- Sustentar a base del marco teórico, la relación entre la cultura organizacional y la productividad laboral.
- Evaluar las dimensiones que intervienen en la cultura y en la productividad del personal de la COAC Occidental, mediante el cuestionario de Lino Panchana.
- Analizar la correlación entre las variables cultura organizacional y la productividad laboral de la COAC Occidental para plantear un plan de mejoras.

3.3. Sistema de Tareas en Relación con los Objetivos Específicos

Tabla 1

Sistema de Tareas.

| Objetivos Específicos | Actividades | Cronograma | Productos |
|---|---|---------------------------------|--|
| Sustentar a base del marco teórico, la relación entre la cultura organizacional y la productividad laboral. | Revisión y análisis de literatura científica sobre cultura organizacional y | Semana 3 - 6 (Primera etapa) | Investigación documental, revisión bibliográfica y consulta de fuentes académicas. |

| | | | |
|--|---|---------------------------------|--|
| | productividad laboral. | | |
| Evaluar las dimensiones que intervienen en la cultura y en la productividad del personal de la COAC Occidental, mediante el cuestionario de Lino Panchana. | Validez y fiabilidad del instrumento Aplicación del instrumento a los colaboradores de la COAC Occidental. Procesamiento de los resultados obtenidos. | Semana 6-10 (Segunda Etapa) | Instrumento de recolección de datos Análisis de datos Descripciones de los resultados. |
| Analizar la correlación entre las variables la cultura organizacional y la productividad laboral de la COAC Occidental para un plan de mejoras. | Análisis e interpretación de las correlaciones Desarrollar propuestas de mejora | Semana 10-14 (Tercera etapa) | Correlaciones Plan de mejoras |

Nota. Elabora por los autores

4. BENEFICIARIOS DEL PROYECTO

4.1. Beneficiarios Directos

Los beneficiarios directos de esta investigación serán el personal directo de la COAC Occidental de la provincia de Cotopaxi, al analizar la cultura organizacional y su correlación con la productividad los empleados podrán obtener recomendaciones estratégicas que fortalezcan su desempeño, satisfacción con el trabajo y el compromiso con la institución. Además, la gestión administrativa de la cooperativa se beneficiará de información razonable

que le permite mejorar la cultura de la organización y crear un entorno laboral más eficiente y alentador.

4.2. Beneficiarios Indirectos

Los beneficiarios indirectos son socios y clientes de COAC Occidental que experimentarán un servicio más óptimo y eficiente para mejorar la cultura y el desarrollo de la organización. Del mismo modo, otras cooperativas y unidades financieras pueden usarse como referencia a los resultados de la investigación para aplicar estrategias similares en sus instituciones. Finalmente, el sector financiero ecuatoriano y la sociedad académica se beneficiarán de la contribución teórica y práctica, que la investigación promueve para el desarrollo y la profesionalización de la organización de talento humano en las cooperativas.

5. FUNDAMENTACIÓN CIENTÍFICO TÉCNICA

5.1. Antecedentes Investigativos

La cultura organizacional predomina sobre la productividad laboral, y de esta manera influye ya sea negativamente o positivamente en la responsabilidad, productividad y eficiencia del personal. Diversos estudios han demostrado su relación directa con el entorno organizacional y el rendimiento empresarial.

El presente trabajo tiene como propósito analizar dicha relación en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Occidental del cantón Latacunga, considerando antecedentes y un marco teórico que valide la investigación. Para ello, en primer lugar, se presentarán antecedentes relevantes para el desarrollo de la investigación.

La cultura organizacional forma parte de los principales pilares para el funcionamiento de las empresas; dicha cultura manifiesta los valores, normas y formas de

actuar que tienen implicaciones directas en la motivación y en el rendimiento de los empleados. Estudios como el de (Cavelier Baiz, 2020) "La cultura organizacional y la productividad laboral de las empresas en Colombia", examina de qué forma se encuentran vigentes los valores, las normas y los usos culturales que hacen parte en particular de la productividad dentro del talento humano y de la cultura organizacional. La investigación asume una consideración basada en la relación entre los factores culturales internos y los resultados operativos observables.

La autora, tras estudiar diferentes empresas colombianas, llega a la conclusión de que una cultura organizacional fuerte favorece la eficiencia, el compromiso y la adaptabilidad individual; así, esta se convierte en un elemento estratégico clave para el desarrollo sostenible. Su investigación apoya la idea que cuando se fortalece la cultura organizacional se produce no sólo un cambio del entorno laboral, sino que además se favorece la conectividad.

(Chávez Betancourt & Monar Verdezoto, 2023), en su trabajo "Desafíos y Oportunidades para las Cooperativas de Ahorro y Crédito en el Contexto Global", explican la evolución del cooperativismo financiero a escala mundial y la adaptación a los cambios generados por la globalización. En la investigación se expone que, en casi dos siglos, las cooperativas han dado muestras de resiliencia y de carácter innovador conservando sus valores fundamentales mientras afrontan retos como el de la competencia con las instituciones tradicionales de la corriente financiera y la necesidad de adaptación tecnológica.

El estudio argumenta que, por un lado, la globalización de la economía ha presentado oportunidades para que las cooperativas se expandan y hagan más eficiente su actividad mediante el acceso a los mercados y el uso de las tecnologías, aunque, por otro lado, también les ha puesto desafíos que tienen que ver esencialmente con una mayor regulación financiera

internacional, la competencia con grandes entidades bancarias, así como la necesidad de reforzar su propia identidad cooperativa en un terreno cada vez más mercantilizado.

Los autores terminan afirmando que el éxito de las cooperativas de ahorro y crédito en el mundo, depende de su capacidad para innovar que se relaciona con un cambio ante las nuevas demandas del mercado y su compromiso con los principios cooperativos; la investigación plantea que la cooperación internacional y el intercambio de mejores prácticas pueden ser claves para robustecer el sector y su sostenibilidad futura.

(Yaulilahua Huacho & Almenaba Guerrero, 2022) describen acerca de la influencia que tienen el liderazgo y la cultura organizacional en la productividad de las organizaciones que están dentro del Ecuador, en primer lugar y en forma amplia se describen del liderazgo transformacional y principal que son dos distintas formas de liderazgo el cual incide en el desempeño y el ánimo de los colaboradores. El liderazgo transformacional implica categorías complejas de exigencia laboral y responsabilidad. El liderazgo autocrático perjudica de forma desaprobadada el desempeño, ya que no da paso al autoaprendizaje e ingenio.

El trabajo señala también que la cultura organizacional es indispensable para la productividad de una organización, porque factores como la confianza, la buena convivencia, y el sentido de libertad promueven un excelente entorno laboral y que, sin embargo, en Ecuador la estructura jerárquica y la resiliencia al cambio dificultan a este bien. Además, se señala que tanto el liderazgo como la cultura organizacional están estrechamente vinculados y son indispensables para el éxito de una organización siempre y cuando los líderes influyen de manera positiva con sus acciones y decisiones dentro de la cultura organizacional la productividad aumentaría conjuntamente programas de capacitación en habilidades sociales y aprendizaje continuo.

(Comas Rodríguez, Cuarán Guerrero, & Rivera Segura, 2021), en su trabajo titulada “Niveles de rotación del talento humano en las cooperativas de ahorro y crédito del Segmento 4 del cantón Ambato”, estudian el efecto de la gestión del talento humano en la rotación de personal en las cooperativas de finanzas del Segmento 4. El estudio se define bajo un paradigma cuali-cuantitativo a partir del uso de metodologías documentales y de campo, bajo un alcance correlacional para evaluar la relación entre la gestión de talento humano y la permanencia del personal en sus puestos.

Su objetivo es identificar los principales causantes de la alta rotación de personal en las cooperativas de ahorro y crédito de Ambato. Entre los causantes sobresalen una baja retribución por horas adicionales, escasas bonificaciones, deficiente evaluación del desempeño de los trabajadores, la falta de carrera profesional, la ineficacia en la comunicación. Los resultados del estudio indican que estos factores son determinantes en la desvinculación de los trabajadores, generando inestabilidad en la organización y por ende incidiendo en la productividad de la misma.

El análisis de la estadística mediante el coeficiente Alpha de Cronbach y el análisis de correlación de Spearman muestra una corriente fuerte en la gestión del talento humano y de la rotación de personal, lo que indica la importancia de proponer estrategias organizacionales para mejorar las condiciones laborales y disminuir la rotación de personal. Y a la vez, concluir en que un buen manejo de los procesos de evaluación del desempeño, el fortalecimiento de los planes de carrera profesional junto con la mejora de los incentivos permitiría contribuir con la estabilidad del talento humano del sector cooperativa.

(Lino Panchana, 2025) en su trabajo titulado “Cultura organizacional y su influencia en la productividad laboral en la empresa Mundial Fish” el autor, va a centrar su objeto de

estudio en la relación que poseen los valores de la cultura organizacional en el comportamiento frente a las tareas laborales de una empresa pesquera del cantón La Libertad. La investigación se inclinó bajo un enfoque cuantitativo y de alcance correlacional, que le permitió poner en evidencia la existencia de una correlación afirmativa entre la cultura y la productividad.

Con base a las encuestas aplicadas con la escala de Likert a la que se somete al personal administrativo y personal operativo, el autor pone de manifiesto, que esta cultura influye directamente en aspectos como, la motivación, la eficiencia, la capacitación; pero también arroja debilidades en referencia a la dimensión de motivación, sugiriendo que deben implementarse estrategias que permitan fortalecer este aspecto. De forma tal, que a partir de los hallazgos a los que llega la encuesta aplicada a la empresa, propone una guía estratégica que se determine como un mecanismo para mejorar la cultura organizacional y del mismo modo el entorno del desempeño laboral, con cuya intervención se favorezca la productividad.

5.2. Cultura Organizacional

De acuerdo a (Yaguachi Morocho, 2017) la cultura organizacional es un régimen de percepciones compartidas que existe entre los colaboradores de la organización de acuerdo con métodos de liderazgo, políticas, normas, y organización que determinan los procesos que se generan en el entorno. Al contrario de las empresas antiguas, las cooperativas de ahorro y crédito se basan en la colectividad y bienestar tanto de los colaboradores y clientes. Esto infiere a que dicha cultura debe ser eficaz administrativamente y servicialmente en todo el entorno laboral.

La esencia de la cultura organizacional en los colaboradores es guiarlos en su comportamiento y decisiones dentro de la cooperativa. A partir de ello se logra crear un

mejor entorno laboral, el mismo que fomenta la igualdad, colaboración e invención entre el personal, caso contrario, provoca un ambiente negativo que abarcó desigualdad y hasta humillación por posiciones jerárquicas de los colaboradores.

5.2.1. Tipos de Cultura Organizacional

Con el tiempo, se han realizado diferentes tipos de investigación sobre los tipos de la cultura organizacional, entre los cuales se destacan cuatro formas culturales principales en las organizaciones: cultura de poder, cultura de rol, cultura de tareas y cultura personal. Cada una de estas tipologías refleja diferentes tipos de relaciones internas, priorización y logro de objetivos institucionales, cambiando según el estilo de control, los mecanismos de control, la centralización de la toma de decisiones y la autoridad (Barba Pezo & Rengifo Calero, 2017).

- **Cultura de Poder**

La cultura de poder está determinada por la concentración de poder y autoridad en un número reducido o en un grupo de personas en la organización. Esta estructura se caracteriza por una fuerte jerarquía en la que las decisiones se toman de los niveles más altos, no siempre de acuerdo con las reglas formales o institucionales. Las condiciones de trabajo están fuertemente influenciadas por redes personales, enlaces informales y carísimo o gestión individual, no estructuras o reglas formales. Las personas en estas organizaciones tienden a identificarse más con los líderes de las personas que trabajan con la organización como tal. Este tipo de cultura puede ser efectivo para cambiar el entorno donde el proceso de toma de decisiones requiere velocidad, aunque también puede crear una dependencia excesiva de ciertos datos de energía y limitar la participación de los empleados (Da Silva, 2025).

- **Cultura de Roles**

Por otro lado, este tipo de cultura se caracteriza por una estructura altamente institucionalizada en la que las funciones de la organización, que ha estandarizado políticas internas, políticas internas y procedimientos. Este tipo de cultura es consciente de la estabilidad, previsibilidad y ejecución de los deberes otorgados, lo que significa el entorno en el que los elementos principales son eficiencia y eficiencia. La institución se implementa con posiciones jerárquicas bien definidas y se asigna al desempeño de una obligación, no para la innovación o la autonomía. La gerencia en este tipo de cultura actúa como coordinador y gerente y garantiza que los procesos se desarrollen de acuerdo con las reglas. Sin embargo, a pesar de su aplicabilidad en el contexto, donde la uniformidad es prioridad, este modelo ha sido sometido a los últimos años, especialmente dada la necesidad de una mayor flexibilidad de la organización (Herrero Remacha, 1996).

- **Cultura de Tareas**

El énfasis está en lograr objetivos, resolver problemas y lograr resultados. Esta forma cultural es el rendimiento y la productividad, donde los miembros del equipo se agrupan dinámicamente de acuerdo con los proyectos o tareas asignadas a los proyectos o tareas. La innovación, la autonomía y la adaptación son muy apreciadas, porque el objetivo principal es la efectividad y el éxito de los resultados logrados. Esta cultura refleja un enfoque pragmático y orientado a los resultados. Esta tipología es común en las organizaciones que operan en un sector altamente competitivo o tecnológico, donde la velocidad y la eficiencia crean diferencias en los resultados organizacionales (Barba Pezo & Rengifo Calero, 2017).

- **Cultura Humana**

Finalmente, la cultura humana se enfoca en satisfacer las necesidades individuales de los miembros de la organización y colocar al individuo en el centro de todas las decisiones y estructuras. En este tipo de entorno, la organización existe para servir a sus miembros, no al revés. La autonomía personal, el autoaprendizaje y el desarrollo individual se evalúan como ejes básicos. Cuando estas necesidades terminan, la organización pierde su importancia y legitimidad a sus miembros. Este modelo es más común en asociaciones profesionales, organizaciones académicas o unidades sin fines de lucro, donde el objetivo está estrechamente vinculado a los pozos y el desarrollo de sus miembros de acuerdo a (Valle Alvarez, Proaño Córdova, & Cruz Lascano, 2017).

Para analizar la dinámica interna, es importante comprender e identificar el tipo de cultura de la organización que domina los negocios, especialmente cuando ocurren conflictos, ya que a menudo reflejan la tensión entre los valores culturales actuales. La tipología de la organización proporciona un marco analítico útil para comprender cómo las formas de función interna, los procesos de toma de decisiones y la adaptación para fines estratégicos son diferentes.

5.2.2. Características de la Cultura Organizacional

La cultura organizacional toma mucho campo de interés en el campo empresarial, dado que incluye varios conceptos como valores, prácticas, normas y patrones de disciplina que se ven reflejados de diferente manera tanto en el ámbito interno y externamente del ambiente laboral. Por tal motivo, la cultura organizacional es un tema muy característico de utilidad para entender el comportamiento de las instituciones y con ello observamos puntos clave que facilitan o entorpecen un buen ambiente laboral.

Con base en lo anterior, (Lino Panchana, 2025) menciona que los altos mandos y personal a cargo de la administración organizacional deben identificar de manera puntual los componentes culturales que afectan el desempeño de la identidad. Con esto se pueden elegir decisiones relevantes con el fin de robustecer una cultura sana con propósitos empresariales y al mismo tiempo promover un entorno laboral tranquilo, coactivo y enfocado al éxito.

Existen términos importantes que caracterizan el estudio de la cultura organizacional, mismos que consienten examinar y evaluar de forma más precisa y eficaz la manera en la cual se manifiesta la cultura en las organizaciones. Estos términos no solo permiten evaluar el estado actual de la cultura, sino que a la vez permiten diseñar fundamentos base para elaborar estrategias de mejoramiento. Los principales términos son:

- Identificación organizacional
- Dinámica grupal
- Atención al bienestar del personal
- Conexión organizacional
- Regulación
- Flexibilidad organizacional
- Incentivos
- Prioridad de metas

A partir de estas características se logra construir una evaluación integral sobre el estado real de una cultura organizacional. Esta evaluación engloba tanto los elementos sensatos como las apariencias importantes que se inmiscuyen en la disciplina de los colaboradores, obteniendo de esta manera las interacciones comunes, ideas compartidas y valores de cada miembro. De esta manera se puede entender cómo se comporta la cultura

organizacional, la cohesión entre el personal y como estos responden ante normas disciplinarias.

5.2.3. Formación de una cultura organizacional

Según (Navarrete Quispe, 2024), manifiesta que la cultura organizacional se encuentra estrechamente relacionada con las ciencias sociales y el comportamiento humano, porque esta influye en la forma en que las personas interactúan dentro de una organización. La cultura se entiende como un conjunto de normas, valores, creencias y conductas compartidas, las cuales guían las actividades cotidianas de las personas y define lo que se considera correcto o incorrecto en un entorno laboral.

Este entorno, se origina a base de la visión, misión, y objetivos impartidos por los altos mandos de la organización, los cuales plasman estos principios y fundamentos desde los inicios de su creación. A medida que la organización va en aumento, la dirección administrativa tiene un deber imprescindible de formar la cultura de la entidad, porque sus decisiones modelan el entorno laboral en el pensamiento del personal.

Además, la cultura organizacional se ve influenciada desde el inicio del proceso de selección del personal para el área de talento humano, porque estas personas serán quienes ayuden a formar una cultura organizacional sólida por lo cual deben ser personas capacitadas para manejar grupos grandes de personas de manera ética y profesional. Por ello, es importante que los líderes de la organización se comprometan a la formación de una sólida cultura coherente y orientada al desarrollo, porque este es un factor importante para el desempeño óptimo de todo el personal.

5.2.4. *Perspectivas de la cultura organizacional*

El crecimiento de una cultura organizacional puede tomarse desde distintas perspectivas que permiten comprender de mejor manera su funcionamiento e integración dentro de una entidad. El enfoque más tradicional ha sido el del control, el cual se caracteriza por sus estrictas normas, reglamentos y mecanismos internos, mismos que se supervisan de manera directa para controlar el comportamiento del personal dentro de la entidad. Este enfoque ha sido llevado a cabo en diferentes organizaciones, y actualmente el mismo sigue siendo un factor clave para un óptimo desarrollo (Rubén Rodríguez, 2009).

Por otro lado, tomar una perspectiva específica ayuda a la interpretación y aplicación de una cultura organizacional sólida por parte de los colaboradores de una organización. A través de varias perspectivas que se han desarrollado a lo largo del tiempo, se ha logrado establecer principios, códigos de conducta y valores fundamentales los cuales estructuran y fortalecen la cultura organizacional.

La cultura de una entidad puede ser estudiada desde varias perspectivas, las cuales son a nivel individual o colectivo, los mismos que se deben observar desde su funcionamiento interno o proyectarse a su entorno externo, además de entenderse como un sistema cerrado o abierto. Con estas observaciones se logra determinar cómo se manifiesta una cultura en una organización y la misma facilita su importancia como parte del desarrollo organizacional.

5.2.5. *Creencias y valores*

Los creencias y valores conforman un núcleo el cual sostiene la cultura organizacional, porque estos afectan de manera directa la forma en que el personal de una entidad piensa, actúa y se interrelaciona entre sí. Estos elementos orientan a las decisiones

diarias que toman la parte administrativa de la organización y estas mismas decisiones reflejan la filosofía, estrategias y objetivos impartidos para el grupo organizacional.

Por un lado, los valores son los principios fundamentales que una organización considera como algo imprescindible, si estos son adecuados. Estos funcionan como una guía interna que conduce las acciones de cada individuo y los cuales fomentan la cohesión y el sentido de pertenencia. Además, fortalecen la identidad de la organización y caracterizan un marco ético dentro del cual se espera que se plasmen en todos los colaboradores de manera correcta.

Las creencias son pensamientos o suspensiones desarrolladas al pasar de los años producto de las experiencias de cada persona de forma individual o colectiva. Estas creencias se convierten en patrones de pensamiento que influyen en la interpretación de un entorno y los mismos permiten la evaluación empírica de conductas. A través de estas creencias, los colaboradores tienden a interpretar de acuerdo a su pensamiento un entorno laboral correcto o deficiente y con lo cual establecen criterios de adaptabilidad.

Tanto los valores como las creencias actúan como referentes esenciales o características de comportamiento personal, aportando ya sea de manera positiva o negativa a la estabilidad y dirección en el crecimiento de las relaciones laborales y de igual manera en la toma de decisiones institucionales (Sánchez Cañizares, 2006).

5.2.6. La cultura organizacional como aspecto de transformación.

Una cultura organizacional bien estructurada y coherente puede influir positivamente en la actitud y el compromiso de las personas, no exactamente en condiciones laborales adecuadas como salarios fijos o bonificaciones, sino en inmiscuirse en un ambiente laboral

donde los colaboradores tengan la percepción de que su trabajo tiene un interés real y que tiene un impacto real en los resultados de la organización (Becerra Castro, 2024).

Cuando las personas consideran que sus acciones son valoradas positivamente y que tienen que ver con algo más que sus propias tareas individuales, van generando un mayor sentido de pertenencia y a la vez un compromiso más real con sus labores. Esta conexión emocional con la misión y los valores institucionales permite que los trabajadores no sólo se alineen con la cultura existente, sino que, al mismo tiempo, la incorporen convirtiéndola en parte de sí mismos y obren como personajes en la cultura. Así, no solamente participan en el proceso de construcción de la cultura organizacional, sino que aquel lo representan y lo proyectan, interiorizándolo tanto en la institución como en el exterior.

Por lo tanto, una cultura organizacional sólida, no solo influye en el comportamiento interno, sino que también impulsa a la transformación de los trabajadores en personajes principales de la organización, promoviendo de esta manera los principios que guían a un buen desarrollo y crecimiento de la entidad.

5.2.7. Rol que desempeña la cultura organizacional

La cultura organizacional cumple un rol imprescindible en las organizaciones porque actúa como un sistema de guía que modela el comportamiento del personal, alineando de esta manera los esfuerzos individuales con los objetivos de la empresa. Las funciones más imprescindibles es disminuir las distancias entre los niveles jerárquicos que existen en todas las entidades, con lo cual se busca promover una comunicación fluida y un entorno de cooperación entre los gerentes y el personal de la institución.

Según (Barón Ballesteros, 2024), al afianzar creencias, valores y maneras de abordar situaciones, la cultura permite a la organización una respuesta consistente ante situaciones

internas y externas. Esa misma orientación facilita la cohesión organizacional y, a su vez, contribuye a mejorar el desempeño organizacional apuntando al comportamiento de los empleados; de esta manera, la cultura permitirá a la organización tratar aspectos que favorecen la competitividad y el posicionamiento estratégico en el mercado.

Actualmente, las empresas se caracterizan por la necesidad constante de adaptabilidad en el contexto de la cultura organizacional ya que esta cumple la función de generar estructuras flexibles promoviendo entornos colaborativos. Las condiciones favorables para un aprendizaje continuo e innovador se crean a través del trabajo en equipo, con lo cual se fortalece el compromiso con la entidad.

La cultura no se reduce a un conjunto de valores. La cultura se encuentra presente en el comportamiento, la toma de decisiones y, en definitiva, en las posturas teóricas, prácticas y actitudinales de los líderes, quienes se encargan de velar por ella, de hacerla explícita y de reproducirla. La transmisión de la cultura, si no se realiza de forma clara y coherente, puede dar lugar a ambientes de trabajo desorganizados, bajos niveles de compromiso y una ausencia de un sentido del propósito común.

Entre las principales funciones que se desempeña dentro de la cultura organizacional, se destacan las siguientes:

- Establecer los fundamentos para la formulación de políticas internas y principios orientadores.
- Definir normas de comportamiento a través de manuales, guías y procedimientos operativos.

- Aportar valor a los productos y servicios, mediante una cultura centrada en la calidad y el detalle.
- Regular la conducta de los empleados mediante parámetros de acción compartidos.
- Reforzar la cohesión institucional y las relaciones interpersonales más allá de lo estrictamente laboral.
- Facilitar la integración del nuevo personal, orientándolos sobre cómo actuar, pensar y sentir dentro de la entidad.
- Comunicar claramente los pilares estratégicos de la organización: visión, misión y objetivos.
- Fomentar un ambiente basado en la transparencia, la accesibilidad y el apoyo mutuo.

En sí, la cultura organizacional representa una forma de construir una identidad propia para la empresa, lo cual les permite adaptarse rápidamente a los cambios que surjan en el entorno. Su adecuada concreción potencia el compromiso colectivo, delimita las fronteras con otras organizaciones y refuerza la unidad y la pertenencia de los miembros, de tal manera que se convierte en un factor determinante para la consolidación y el éxito sostenible de la empresa.

5.2.8. La Importancia de la Cultura Organizacional en la Productividad

La cultura organizacional es un elemento esencial de la función correcta de cualquier institución, ya que afecta directamente al personal en la toma de decisiones y el rendimiento de acuerdo a (Barba Pezo & Rengifo Calero, 2017). En una cooperativa especial de ahorro y

crédito, cuando la cooperación, la confianza y las obligaciones sociales son las columnas básicas, la clave de la cultura de la organización debe mantenerse para lograr objetivos institucionales y garantizar socios de servicio de calidad. Una cultura organizacional bien estructurada basada en principios como la dignidad, la comunicación abierta, la cooperación de campo y el reconocimiento del rendimiento fortalece el trabajo y la motivación del personal. Estos factores tienen un impacto positivo en la productividad, ya que los socios se sienten apreciados, escuchados y activos de los resultados institucionales. Además, un ambiente de trabajo armonioso que estimula la creatividad, mejora la actitud laboral y facilita la solución a los problemas.

Por otro lado, cuando la cultura organizacional crea debilidades, como la falta de gestión de la participación, la ausencia de canales de comunicación o gestión efectivos, que se centran únicamente en los resultados, independientemente del bienestar del personal, es habitual observar los niveles de productividad. Esto puede manifestarse mediante degradación, ausencia, mayor rotación del personal y el inicio de los conflictos internos, lo que afecta directamente la calidad de los servicios y la eficiencia operativa.

Según (Sánchez Riofrío, 2023), en la industria de la cooperación, la cultura de la organización no solo realiza la función administrativa, sino también la función social, ya que promueve la construcción de relaciones sobre la base de la confianza, la responsabilidad y la ética entre socios, gerentes y socios. Por lo tanto, el cultivo de la cultura de acuerdo con los valores de cooperación no solo mejora el desempeño del equipo humano, sino que también fortalece la imagen institucional y la sostenibilidad.

5.3. Instrumento de Evaluación para la Cultura Organizacional de Lino Panchana

Uno de los instrumentos más empleados para la evaluación de las perspectivas de los trabajadores en cuanto al entorno de la cultura organizacional son encuestas desarrolladas con preguntas cerradas, medidas a través de la escala de Likert de cinco puntos y clasificadas por dimensiones que representan a la cultura. La escala de Likert es una medición psicométrica que se emplea en distintos ámbitos tanto en el social, educativo y organizacional.

La encuesta de la autora Lino Panchana, es un instrumento de evaluación que permite determinar un criterio más amplio y claro de la persona a las que se las evalúa con este instrumento, ya que esta correctamente estructurado por las principales dimensiones que caracterizan a la cultura organizacional y la misma está estructurada a base de la escala de Likert de cinco niveles con distintos formatos para un correcto estudio de investigación. Este instrumento fue validado por la Universidad Estatal Península de Santa Elena.

5.3.1. Dimensiones de la cultura organizacional del instrumento de Lino Panchana

A continuación, se describen las dimensiones que abarca el instrumento mencionado:

- **Filosofía corporativa**

Esta dimensión tiene como objetivo valorar el conocimiento, la comprensión y la apropiación que tienen los miembros de la organización sobre los pilares estratégicos y de responsabilidad corporativa que definen la identidad institucional de la organización en la que se encuentran inmersos; así como la misión, la visión, los objetivos y los valores corporativos, además de observar si estos elementos no solamente son conocidos, sino que se aplican de forma habitual en la conducta del conjunto del personal. Todo esto a base de preguntas cerradas y calificadas a través de la escala de Likert.

Esta dimensión tiene como objeto encontrar qué tanto han sido aceptados por parte del equipo humano los pilares estratégicos y éticos de la empresa, pues a más claridad de ellos mayor sentido de pertenencia, alineación y compromiso laboral.

Las preguntas de esta dimensión son las siguientes:

Tengo un conocimiento claro y completo de la misión de la empresa: Comprueba el grado en que el colaborador conoce, acepta y asimila la razón de ser de la organización u objetivo institucional.

Tengo un conocimiento claro y completo de la visión de la empresa: Indaga en qué medida el individuo conoce y comparte la dirección o el objetivo que la empresa se ha fijado.

Tengo un conocimiento claro y completo de los objetivos de la empresa: Indaga a qué grado la persona es conocedora de los objetivos vinculados con la organización y si es consciente de la manera en la que su trabajo aporta a la consecución de esos objetivos.

Tengo conocimiento de los valores corporativos de la empresa: Comprueba si el trabajador puede identificar, y de qué manera, los principios éticos que regulan el comportamiento interno, esto es: la responsabilidad, la transparencia o la solidaridad.

Aplico valores en la empresa tales como la empatía, cortesía, amabilidad y otros: Esta pregunta confirma si los valores no sólo son conocidos, sino que son vividos y practicados en la relación con compañeros, clientes o superiores.

El formato basado en la escala de Likert de 5 niveles para este aparatado es el siguiente: Muy en desacuerdo (MD), En desacuerdo (ED), Indiferente (I), De acuerdo (DA) y Totalmente de acuerdo (TD)

- **Comunicación**

La dimensión de comunicación establece el nivel de calidez, fluidez y eficacia de comunicación que la organización presenta tanto verticalmente, entre los líderes y los colaboradores, como horizontalmente, entre los compañeros de trabajo. Esta dimensión es imprescindible para la cultura organizacional, ya que la existencia de una buena comunicación interna va a aportar una buena coordinación y ambiente laboral, aumentar el compromiso e impulsará la participación y con lo cual los trabajadores se sentirán escuchados y valorados.

La finalidad de esta dimensión es la de averiguar el grado en que los pilares estratégicos y éticos de la empresa han sido aceptados por parte del equipo de la empresa, ya que, a más claridad de ellos, más sentido de pertenencia, alineación y compromiso con el trabajo.

Las preguntas de esta dimensión son las siguientes:

El jefe escucha mis puntos de vista y toma en cuenta mis opiniones para mejorar el desarrollo de mi trabajo: Esta pregunta tiene como objetivo medir la percepción que tiene el colaborador del superior en cuanto a si tiene capacidad para escuchar de forma activa y si la consideración de su opinión como un insumo útil a los efectos de mejorar procesos o decisiones está presente en la relación con su superior jerárquico.

Se promueve la comunicación dentro de la empresa: Se analiza si la organización promueve la cultura de la comunicación a través de la generosidad en el flujo continuo de la información, las instrucciones, los resultados y las iniciativas, y en qué medida se produce una interacción eficiente entre las diferentes áreas o niveles de jerarquía.

El formato basado en la escala de Likert de 5 puntos para este aparatado es el siguiente: Nunca (N), Rara vez (RV), A veces (A), Frecuentemente (F) y Siempre (S).

- **Involucramiento**

La dimensión del Involucramiento mide el nivel de incorporación, participación y compromiso que tienen las y los colaboradores respecto a las dinámicas internas de la organización. Más específicamente, esta dimensión ofrece la posibilidad de saber si los colaboradores se sienten parte del equipo de trabajo y si existe un contexto que fomente la cooperación, la cohesión de grupo y la confianza mutua entre los miembros del equipo.

La alta participación es un sello distintivo de una organización saludable, donde se evalúa el trabajo colectivo, se desarrollan condiciones de trabajo estables y se anuncia el entorno de cooperación. Por el contrario, los niveles bajos en esta dimensión pueden reflejar el descontento, el individualismo o los problemas en la dinámica interna que afectan la productividad laboral de la cooperativa.

Las preguntas de esta dimensión son las siguientes:

Se promueve en la empresa el trabajo en equipo: La pregunta se refiere a si desde la cultura de la institución se promueve activamente la colaboración y la sinergia entre los trabajadores y los grupos de trabajo, bien como resultado de la aplicación de metodologías de trabajo grupal, dinámicas participativas o estructuras organizativas adecuadas que favorecen la cooperación en la atención de los trabajos y de los proyectos.

Existe un ambiente de confianza entre los miembros del equipo: Evalúa si los colaboradores/as perciben que en su grupo de trabajo existe una confianza mutua con la cual

pueden intercambiar ideas, asumir responsabilidades o resolver conflictos sin miedo, que a su vez es una condición necesaria para conseguir un grupo cohesionado y eficiente.

El formato basado en la escala de Likert de 5 puntos para este aparatado es el siguiente: Nunca (N), Rara vez (RV), A veces (A), Frecuentemente (F) y Siempre (S).

5.4. Productividad Laboral

La productividad laboral se puede definir como una de las manifestaciones más importantes de interés dentro de una organización, ya que esta refleja la capacidad de los socios para aplicar sus conocimientos, habilidades y experiencia en actividades dirigidas a mejoras constantes, innovación, calidad y creación de bienes o servicios que crean valor adicional para la empresa. Su contribución no solo contribuye al cumplimiento de los objetivos operativos, sino que también garantiza la sostenibilidad y el crecimiento de una organización a largo plazo. Por esta razón, los empleados deben ser vistos como recursos o activos estratégicos esenciales, no solo como un gasto de presupuesto comercial. A base de este aspecto, la productividad del trabajo está directamente relacionada con el nivel de eficiencia que los recursos que se usan para desarrollar actividades. La determinación de esta productividad implica analizar los beneficios del personal en relación con los resultados hallados, y también tiene en cuenta que deben tener suficientes recursos de materiales, tecnológicos y logísticos para realizar sus tareas correctamente. Este enfoque permite que se mida objetivamente la responsabilidad otorgada y su contribución especial a los objetivos institucionales (Ibarra Guerrero, 2007).

También se cree que la productividad del trabajo también alcanza el nivel óptimo si la relación entre bienes o servicios producidos y el tiempo o esfuerzo invertido aumenta. Es decir, con mayor producción en menos tiempo, mantenimiento o mejora, cuanto mayor sea el

indicador de productividad. Este indicador se convierte en organizaciones de herramientas útiles, ya que también permite determinar el rendimiento general de la fuerza y la mejora de la mejora, además de promover la toma de decisiones estratégicas en relación con la gestión del talento humano.

Otro aspecto básico de la productividad es el entorno de trabajo. El entorno emocional y social en el que los empleados desarrollan sus funciones influye directamente en su motivación, compromiso y sentimiento de sufrimiento. Cuando las condiciones de trabajo son una participación favorable y activa, se estimula la identificación con valores institucionales y el deseo de contribuir al éxito de la organización. De esta manera, la cultura organizacional se convierte en el principal coordinador de aumento de productividad. La cultura laboral afecta la productividad de la organización porque afecta la motivación, el compromiso y el desempeño de los empleados. El ambiente de trabajo positivo promueve la cooperación, la satisfacción y la eficiencia, mientras que el cultivo negativo puede causar estrés, disminución y baja productividad. Las empresas deben evaluar y mejorar constantemente la cultura de su organización para optimizar el rendimiento de sus equipos.

Factores como la comunicación efectiva, la gestión apropiada, el reconocimiento de los esfuerzos y la claridad de los objetivos contribuyen a un ambiente de trabajo saludable. Además, la implementación de estrategias como la educación, la participación activa en los empleados y la promoción de la cultura organizacional basada en valores comunes pueden fortalecer la productividad. Aunque una buena cultura laboral no garantiza automáticamente un alto nivel de productividad, crea condiciones favorables para que los empleados trabajen con un mayor compromiso y eficiencia. Por lo tanto, las organizaciones deben considerar la cultura laboral como el elemento principal en su estrategia de gestión empresarial y

desarrollo. Aunque una buena cultura laboral no garantiza automáticamente un alto nivel de productividad, sí crea condiciones favorables para que los empleados trabajen con un mayor compromiso y eficiencia. Por lo tanto, las organizaciones deben considerar la cultura laboral como un elemento clave en su estrategia de gestión empresarial y desarrollo (Burton, 2010).

5.4.1. Factores clave en la productividad laboral

La productividad de una organización está determinada por distintos factores que pueden dividirse, como mínimo, en los factores externos y en los factores internos. Esta distinción permite dissociar el límite del control que puede ejercer la organización sobre dichos elementos y, en consecuencia, el modo en que los puede gestionar, para aumentar así el punto de partidas de las empresas y sus resultados operativos.

- **Factores externos**

Son elementos en donde el control directo de la organización no influye y los cuales alteran positivamente o negativamente su desempeño. Entre los estos se encuentra la estabilidad política, las condiciones económicas generales, las políticas públicas que regulan la distribución de recursos, los movimientos en el entorno macroeconómico, etc. Estas características pueden o no facilitar la mejora de los procesos de producción, dependiendo del marco que ayudan a controlar las capacidades de adaptación o de respuesta del personal. Por ello es fundamental la observación continua del entorno exterior por partes de las empresas, para poder adelantarse a posibles riesgos u oportunidades de aprovechamiento.

- **Factores internos**

Los factores internos, en cambio, son aquellos que están dentro de la capacidad del propio control y responsabilidad de la firma, que comprenden la gestión del talento humano, la estructura organizativa, las prácticas de los métodos de producción, el clima de trabajo, la

cultura organizativa, la tecnología disponible y los procedimientos administrativos. El correcto manejo de estos factores se traduce en influir dentro de la productividad en cuanto a la eficiencia y la efectividad de la producción, como también en aumentar la cantidad y la calidad de los bienes o servicios que se ofrecen.

La noción de la productividad puede ser interpretada como la relación que existe entre la producción y los recursos que se emplean para su consecución. A mayor eficiencia utilizada en la obtención de los recursos, se obtendrán también mayor productividad de la empresa. Por ende, una empresa productiva no sólo va a obtener resultados en volumen, sino también en aspectos como la calidad, la competitividad y la sostenibilidad económica (Franco López, 2021).

Por otra parte, la consideración del bienestar del trabajador en este proceso juega un importante papel. Un trabajador que se encuentra valorado, que trabaja en un entorno laboral seguro, armónico y estimulante va a tener una mayor predisposición y mayor eficacia. La satisfacción personal y laboral se traduce en un mayor rendimiento eficaz y, por lo tanto, un carácter importante entre aspectos técnicos y humanos del entorno de trabajo.

5.4.2. Desempeño Laboral

La identidad cultural organizacional, que se manifiesta en función de la naturaleza de los valores, normas y creencias, da lugar a la identidad cultural de la organización, la misma que determina la forma en la que esta ópera. La cultura expresada en el seno de la organización tiene un impacto directo sobre el desempeño de la persona e indirectamente sobre el desempeño de la organización. Por lo cual es importante analizar cómo la cultura de la organización incide sobre la conducta y el desempeño de las personas.

El contexto natural de la organización, que incluye la cultura de la organización (clima, estructura, cultura, organización formal e informal, etc..) puede considerarse como el aspecto que determina el desempeño. Una cultura sólida, coherente y alineada da lugar a obtener buenos desempeños organizacionales y al mismo tiempo ayuda a mantener niveles altos de salud emocional, motivación, compromiso y adaptabilidad del talento humano.

Desde un punto de vista práctico, sería posible considerar el rendimiento en el trabajo como la manera con que los colaboradores llevan a cabo el desarrollo de los trabajos de su puesto dentro de la empresa, valorando tanto la efectividad, como la actitud con la que estos llevan a cabo su trabajo. Tal rendimiento está determinado por múltiples factores tanto de tipo interno como de tipo externo, siendo destacables entre otros, la motivación, la confianza, la guía, el entorno (López Mera, 2020).

En este sentido, se puede inferir que un mejor entendimiento e integración de los valores organizacionales va a consolidar el sentido de pertenencia del equipo de trabajo. Cuando los trabajadores se identifican con la misión y visión de la organización, su comportamiento tiende a ser más proactivo, cohesionado y productivo; con aportaciones que resultan en sustentabilidad y en resultados a largo plazo.

5.4.3. Métricas de la productividad

Es importante aplicar métricas que permitan valorar los diferentes valores de rendimiento con el fin de aumentar los niveles de productividad en una organización. Entre estas métricas se encuentran la eficiencia, la eficacia, el cumplimiento de objetivos y la gestión moderada de los recursos.

La eficiencia radica en emplear de manera eficiente los recursos que se tiene a la mano. Esto quiere decir que se debe alcanzar los mejores resultados con el mínimo consumo

de insumos proporcionados por la entidad. Carnuda 2020 menciona que la eficacia se centra en los contantes alcances de resultados, es decir, en el desempeño de guiar las acciones hacia lo esencial, de esta manera resulta ser eficiente el manejo de los procesos sin ser un experto.

El alcance de las metas integra un parámetro importante para determinar la productividad laboral, de esta manera características como el desempeño, la cooperación, y la vialidad optima están conjuntamente relacionados con este punto.

El óptimo uso de los recursos representa un aspecto único. De acuerdo a (Marvel Cequea, 2011), una empresa logra un puesto eficaz al administrar de manera correcta sus recursos humanos, tecnológicos y financieros lo cuales son recursos clave en una entidad. Esto quiere decir que disminuir aspectos sin importante y refinar procesos relevantes evita esfuerzos en vano o que únicamente no contribuyen con el desarrollo de la entidad.

5.4.4. Variables en un entorno laboral

El pensamiento crítico que el personal de una entidad tiene sobre su ambiente laboral, se determina por varias razones que integran su diario vivir dentro de la organización. Entre las variables más relevantes se destacan las condiciones laborales, el estilo de liderazgo, la calidad de las interrelaciones y la buena comunicación. Estos aspectos afectan directamente el bienestar emocional, el desempeño dentro de la institución y la satisfacción de los colaboradores.

El aspecto más relevante es la comunicación organizacional, porque este aspecto permite un intercambio fluido de experiencias, situaciones de trabajo o simplemente información y la misma reduce confusiones y robustece las cooperación y confianza entre los miembros de la empresa. En este contexto cuando la comunicación es extrovertida se tiene una perspectiva ms positiva sobre el entorno laboral interno y esta mejora la interacción entre

los distintos niveles en una entidad. Según (López Felipe, 2013), la crítica por parte de los trabajadores sobre su rendimiento y satisfacción son el reflejo directo de la cultura organizacional. Además, en su trabajo se determinaron diferencias entre el ambiente laboral deseado y el real, y este mismo le permitió diseñar medidas orientadas a optimizar la colaboración y la buena comunicación.

El liderazgo representa un aspecto indispensable en un entorno laboral, ya que guarda un estrecho vínculo con la manera en que los líderes manejan su grupo productivo. Un desempeño egoísta y poco amigable puede desatacar conflictos, estrés y desmotivación entre los colaboradores, por otro lado, si existe un liderazgo amigable, empático y orientado al apoyo este puede fortalecer de gran manera en la moral del personal, además de fomentarlos a desarrollar un ambiente más saludable.

De la misma forma, las relaciones entre compañeros y líderes son la base fundamental para crear un espacio laboral más armonioso. El nivel de sentido, cooperación y capacidad de buscar soluciones a problemas depende del tipo de relación que se establece entre los diferentes niveles de la organización. Un entorno amigable se produce cuando hay respeto, empatía, y colaboración, por otro lado, si existe un ambiente introvertido pues causar conflictos continuos que pueden dar como lugar un eterno hostil.

5.4.5. Importancia de la productividad laboral en las organizaciones

La productividad laboral se perfila como un elemento fundamental en el rendimiento de cualquier entidad, puesto que se produce como consecuencia de una intervención correcta que permite hacer un uso intensivo de los recursos que se poseen materiales, financieros y tecnológicos y lograr de esta manera los bienes o servicios que se persiguen. Esta forma de actuar no sólo aporta a mejorar la competitividad de las empresas, sino también a un

crecimiento económico, mejora el aseguramiento de la sostenibilidad de la organización y contribuye a aumentar los ingresos de los propios trabajadores.

En términos prácticos, la productividad es la relación entre los resultados obtenidos y los recursos laborales empleados para conseguirlos. Es un concepto ampliamente extendido en el mundo empresarial, intentando mejorar el rendimiento a partir del análisis de variables relevantes como la distribución del trabajo, la calidad de los procesos, el uso eficiente de los insumos o la planificación de los ciclos de producción según (Rivilla Ruiz & Tayupanda Tixe, 2014).

A pesar del tamaño o forma de la empresa, la productividad se vuelve un elemento clave a la hora de hablar de desarrollo económico social y económico-financiero, donde una mala distribución del trabajo o una gestión ineficaz puede perjudicar no solo el entorno laboral, sino también en la posibilidad de alcanzar las expectativas institucionales, es por esta razón que la implementación de estrategias en relación a una mejora de la productividad permite a las organizaciones y empresas competir en el mercado mundial presentándose como opciones por la calidad, la productividad y el buen uso de los recursos.

5.4.6. Relación Entre Cultura Organizacional y Productividad Laboral

De acuerdo a (Córdova Bustamante & Pazmiño Cano, 2025) la cultura laboral influye en la productividad de una organización, ya que afecta la motivación, el compromiso y el desempeño de los empleados. Un ambiente de trabajo positivo fomenta la colaboración, la satisfacción y la eficiencia, mientras que una cultura negativa puede generar estrés, desmotivación y baja productividad.

Las empresas deben evaluar y mejorar continuamente su cultura organizacional para optimizar el rendimiento de sus equipos. Factores como la comunicación efectiva, el

liderazgo adecuado, el reconocimiento del esfuerzo y la claridad en los objetivos contribuyen a un entorno laboral saludable. Además, la implementación de estrategias como la capacitación, la participación activa de los empleados y la promoción de una cultura organizacional basada en valores compartidos puede fortalecer la productividad.

Si bien una buena cultura laboral no garantiza automáticamente altos niveles de productividad, sí crea condiciones favorables para que los empleados trabajen con mayor compromiso y eficiencia. Por ello, las organizaciones deben considerar la cultura laboral como un elemento clave en su estrategia de gestión y desarrollo empresarial según (Ibarra Guerrero, 2007).

5.5. Instrumento de Evaluación Para la Productividad Laboral de Lino Panchana

El instrumento de evaluación para la productividad laboral elaborado por la autora (Lino Panchana, 2025), está construido por un conjunto de preguntas organizadas por dimensiones específicas y con base en la escala Likert de cinco puntos. De esta manera, este instrumentó califica la visión general de los colaboradores en lo que se refiere a la productividad laboral. Para registrar las respuestas, están preestablecidos diferentes formatos de evaluación por las diferentes dimensiones que determinan la productividad laboral.

5.5.1. Dimensiones de la cultura organizacional del instrumento de Lino Panchana

A continuación se describen las distintas dimensiones con las preguntas cerradas que son parte del instrumentó de evaluación para la productividad laboral de la entidad.

- **Motivación Laboral**

La dimensión motivación laboral hace referencia al nivel de estímulo, aprecio y compromiso que tienen los colaboradores con su trabajo en la organización; es decir, estudia

los elementos intrínsecos como la satisfacción personal, adaptación al cambio, sentido de pertenencia y creencias, como los elementos extrínsecos ya sea recompensas, incentivos y reconocimientos, que pueden influir en su rendimiento, permanencia y compromiso en el trabajo, así como también con respecto a los objetivos institucionales.

Un grupo laboral motivada tiende a ser más productiva, es capaz de hacer más y es más resistente a los cambios, accede a asumir retos y muestra más al compromiso con los fines organizacionales; dicha motivación, en el caso de una baja motivación laboral, puede generar comportamientos como el ausentismo, baja productividad, rotación de personal o la falta de interés por el cumplimiento de objetivos.

Las preguntas de esta dimensión son las siguientes:

El jefe de la organización se preocupa por mantener la motivación del personal:

Evalúa si los líderes o mandos medios del equipo muestran un interés regular en motivar, reconocer y apoyar al equipo, a través de acciones que pueden ser fuente de entusiasmo, compromiso y sentido de pertenencia en el entorno laboral.

Me adapto a los cambios y nuevas políticas implementadas en la organización:

Mide el nivel de flexibilidad y disposición al cambio que muestra el colaborador, un hecho que es importante en entornos organizacionales dinámicos y sometidos a procesos de innovación, mejora continua o ajustes normativos.

Recibo recompensas en base al esfuerzo de mi trabajo (bonos, aumentos salariales, reconocimiento público, entre otros): Indaga si existe una percepción de justicia y equidad en el sistema de recompensas y, en consecuencia, si el trabajador siente que su

propia aportación está valorada y, por tanto, reconocida de una manera conmensurable por la organización.

Los incentivos me motivan a mejorar mi desempeño: Permite saber si las recompensas actuales sí tienen efecto positivo y, por tanto, ayudar al trabajador, en su comportamiento y en su productividad; o si, por el contrario, son insuficientes o tienen escaso o nulo valor, por lo que el empleado no podría modificar su comportamiento.

El formato basado en la escala de Likert de 5 puntos para este aparatado es el siguiente: Muy en desacuerdo (MD), En desacuerdo (ED), Indiferente (I), De acuerdo (DA), Totalmente de acuerdo (TD).

- **Eficiencia Laboral**

La dimensión de la eficiencia laboral concierne al desempeño organizacional a partir de los principios de una adecuada distribución de las tareas, la claridad en la responsabilidad que asumen los colaboradores y el contar con los recursos absolutamente necesarios para cumplir con todas las funciones. A partir de esta dimensión, es posible hablar de la capacidad de los colaboradores de contar con condiciones de trabajo para conducir un trabajo organizado, equilibrado y productivo.

Un trabajo eficaz implica que los procesos que se llevan a cabo están bien definidos, las funciones que se asignan lo están conforme unos criterios claros, y los equipos tienen herramientas, tecnología e información suficiente para desarrollar, hacer, llevar a cabo su trabajo con calidad. Una falla en la eficiencia daría lugar a la aparición de sobrecargas, duplicidad de funciones, confusión operativa o ausencia de resultados, lo cual impacta

directamente sobre el rendimiento del personal y sobre el cumplimiento de los objetivos institucionales.

Las preguntas de esta dimensión son las siguientes:

Creo que se distribuye bien la carga de trabajo entre los miembros del equipo:

Analiza la consideración por parte del colaborador acerca de la justicia en la distribución de las tareas; para ver si se producen situaciones de sobrecarga en alguna de las áreas o si el trabajo se reparte de forma correcta o equilibrada.

La asignación de tareas y obligaciones es clara y precisa: Mide si el personal manifiesta que las responsabilidades están definidas y comprendidas, lo cual es muy importante para no llegar a situaciones de ambigüedad, atraso o errores en la ejecución de las funciones.

Calidad de los recursos proporcionados por la organización para realizar tus tareas y obligaciones: Evalúa la consideración sobre la adecuación y utilidad de los recursos humanos, físicos y tecnológicos que existen para llevar a cabo la tarea con eficacia.

Dotación de recursos para realizar tus tareas (equipos, herramientas, información): Permite conocer si el trabajador tiene a su disposición los medios con los que operar, entendiéndose como tales a los materiales, equipos tecnológicos, software, manuales, datos y apoyo logístico.

El formato basado en la escala de Likert de 5 puntos para este apartado es el siguiente: Muy deficiente (MD), Regular (R), Bueno (B), Muy Bueno (MB), Excelente (E).

- **Capacitación**

La dimensión de la capacitación hace referencia al grado de satisfacción que tienen los colaboradores en relación a los programas de formación profesional que establece la organización. Esta dimensión evalúa no solamente la calidad de lo que se enseña en los programas formativos, sino también la posibilidad de aplicar lo aprendido en el puesto de trabajo, así como las posibilidades de continuar aprendiendo en el lugar de trabajo.

Esta dimensión es un elemento esencial de la gestión del talento humano porque le permite actualizar las habilidades, mejorar las habilidades, adaptarse a los cambios tecnológicos y fortalecer el rendimiento general del personal. Las entidades que invierten en capacitaciones permanente a su equipo laboral no solo aumentan la productividad, sino que también mejora la motivación, el almacenamiento de talentos e innovación.

Las preguntas de esta dimensión son las siguientes:

Calidad de la oferta de capacitación que proporciona la empresa: Revisa la visión del colaborador en lo que atañe al grado de calidad, relevancia y utilidad de los programas de formación recibidos, verificando tanto los contenidos y la estrategia e itinerario didáctico como la preparación de los capacitadores que imparten las actividades de formación que se han desarrollado.

Estoy conforme con el conocimiento adquirido a través de la capacitación laboral para mi puesto actual: Consulta si las capacitaciones se pueden considerar aplicables a las funciones que se desempeñan y si las mismas se pueden considerar como contribuciones efectivas para el desarrollo profesional de las personas en el puesto de trabajo que ocupan.

Mi empresa ofrece oportunidades de capacitación continua que permite mantenerme actualizado en mi campo: Verifica si la organización da garantías de una formación permanente de los trabajadores, y que de esta manera tengan la posibilidad de estar al día en lo que concierne a su especialidad.

El formato basado en la escala de Likert de 5 puntos para este aparatado es el siguiente: Muy insatisfecho (MI), Insatisfecho (I), Neutral (N), Satisfecho (S) y Muy satisfecho (MS).

Tabla 2

Niveles de Likert y enunciados definidos en la encuesta de Lino Panchana.

| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
|------------------------|--------------------|-----------------|--------------------|----------------------------|
| Muy en desacuerdo (MD) | En desacuerdo (ED) | Indiferente (I) | De acuerdo (DA) | Totalmente de acuerdo (TD) |
| Nunca (N) | Rara vez (RV) | A veces (A) | Frecuentemente (F) | Siempre (S) |
| Muy deficiente (MD) | Regular (R) | Bueno (B) | Muy Bueno (MB) | Excelente (E) |
| Muy insatisfecho (MI) | Insatisfecho (I) | Neutral (N) | Satisfecho (S) | Muy satisfecho (MS) |

Nota. Formatos definidos con la escala de Likert. Tomado de (Lino Panchana, 2025).

6. METODOLOGÍA EMPLEADA

6.1. Enfoque de la Investigación

- **Enfoque cuantitativo**

De acuerdo a (Rivadeneira Rodríguez, 2017) el enfoque cuantitativo permite realizar análisis de distintos fenómenos de estudio que pueden ser observador y medidos. Este

enfoque permite analizar datos numéricos, con los cuales se pueden procesar mediante herramientas estadísticas, obteniendo de esta manera resultados reales y precisos.

En la presente investigación adaptará un enfoque cuantitativo, ya que aborda el problema de forma real y sistemática. Este requerimiento se basa en recolectar datos numéricos que faciliten el análisis estadístico y garanticen la interpretación de los resultados. Además, permite medir directamente las variables del estudio e identificar sus correlaciones, fortaleciendo la validez del estudio y proporcionando información útil para su objetivo.

6.2. Método de Investigación

- **Método Deductivo**

Según (Dávila Newman, 2006) el método deductivo, es el procedimiento lógico y científico que inicia desde los principios generales con el fin de determinar situaciones particulares.

Se emplea el método deductivo dentro de la investigación para escoger las dimensiones e identificadores de las ambas variables con el propósito de analizar las variables que se involucran en las falencias que presenta la COAC Occidental. Este método permite describir de manera sistemática los resultados de la información recolectada obteniendo de esta manera fundamentos sólidos.

6.3. Tipos de Investigación

- **Investigación Correlacional**

La investigación correlacional tiene por objetivo determinar el grado de relación existente entre dos o más variables de estudio. Mediante esta investigación lo que se busca es observar cómo estas variables se asocian entre sí, sin manipularlas, caso contrario los resultados dejan de ser verídicos (Calero Cisneros, 2018).

La investigación correccional se la utilizará para poder encontrar la correlación existente entre la cultura organizacional y productividad laboral y con ello determinar si existe o no una correlación entre ambas variables para verificar su tendencia y viabilidad.

6.4. Alcance de la Investigación

- **Alcance Descriptivo**

Según (Ñaupas Paitán, 2018), el objetivo del alcance descriptivo es recolectar datos sobre aspectos específicos de una población tales como características, comportamiento, grupos, motivaciones, creencias, valores o procesos naturales. Sea cualquiera el tema de estudio este permite identificar y sistematizar de manera óptima la información más relevante de la cultura organización y productividad laboral

La presente investigación se enmarcará en un alcance descriptivo. En la dimensión descriptiva, el estudio se guía a recoger información de forma detallada de los aspectos, necesidades y criterios de los colaboradores de la COAC Occidental para luego validarlos a través de un análisis de correlación.

6.5. Técnica e Instrumento de Recolección de Datos

Las técnicas e instrumentos son un medio por el cual se recolectan datos cuantitativos y cualitativos para un determinado estudio. Es fundamental seleccionar un correcto instrumento de evaluación para obtener información confiable (Lino Panchana, 2025)

6.5.1 Técnica de Investigación

- **Encuesta**

La encuesta, como técnica de recolección de datos, se define como un procedimiento sistemático que permite obtener información a partir de un conjunto de preguntas

estructuradas, con el objetivo de conocer las opiniones, percepciones, actitudes o comportamientos de un grupo determinado. (Lino Panchana, 2025), con el fin de obtener información cuantitativa sobre las variables y las dimensiones de la cultura organizacional y productividad laboral.

La elección de la encuesta fue debido a su eficacia para obtener datos estandarizados de una población específica en un periodo determinado, permitiendo analizar y establecer relaciones entre las variables de estudio. Además, esta técnica facilita la recopilación directa de las percepciones del personal respecto a su entorno laboral, lo que contribuye a una comprensión más profunda del fenómeno investigado.

6.5.2 Instrumento de Investigación

- **Cuestionario**

El instrumento utilizado fue un cuestionario estructurado, desarrollado por Lino Panchana (2025), diseñado específicamente para recolectar datos cuantitativos relacionados con las dimensiones de la cultura organizacional y la productividad laboral. Este cuestionario ha sido elaborado con base en criterios técnicos que aseguran la claridad, pertinencia y precisión de los ítems, permitiendo evaluar de manera efectiva las percepciones del personal sobre su entorno laboral.

Este cuestionario fue elegido debido a que proporciona una manera clara, objetiva y eficaz de recopilar las percepciones del personal que labora en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Occidental, en la provincia de Cotopaxi, sobre su ambiente laboral. Asimismo, su diseño técnico garantiza que la información obtenida sea válida y confiable, lo que resulta esencial para evaluar con exactitud las variables investigadas y analizar las posibles relaciones entre ellas. Dicha encuesta se presenta a continuación:

6.5.3 Formato de la Encuesta Determinada para la Cultura Organizacional

| | | Dimensión de la Filosofía Corporativa | | | | | | |
|----|---|---------------------------------------|--------------------|-----------------|--------------------|----------------------------|----|----|
| | | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | | |
| | | Muy en desacuerdo (MD) | En desacuerdo (ED) | Indiferente (I) | De acuerdo (DA) | Totalmente de acuerdo (TD) | | |
| N° | CUESTIONARIO | | | MD | EA | I | DA | TD |
| | | | | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 1 | Tengo un conocimiento claro y completo de la misión de la empresa | | | | | | | |
| 2 | Tengo un conocimiento claro y completo de la visión de la empresa | | | | | | | |
| 3 | Tengo un conocimiento claro y completo de los objetivos de la empresa | | | | | | | |
| 4 | Tengo conocimiento de los valores corporativos de la empresa | | | | | | | |
| 5 | Aplico valores en la empresa tales como la empatía, cortesía, amabilidad y otros. | | | | | | | |
| | | Dimensión de la Comunicación | | | | | | |
| | | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | | |
| | | Nunca (N) | Rara vez (RV) | A veces (A) | Frecuentemente (F) | Siempre (S) | | |
| N° | CUESTIONARIO | | | N | RV | A | F | S |
| | | | | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 6 | El jefe escucha mis puntos de vista y toma en cuenta mis opiniones para mejorar el desarrollo de mi trabajo | | | | | | | |
| 7 | Se promueve la comunicación dentro de la empresa | | | | | | | |
| | | Dimensión de Involucramiento | | | | | | |
| | | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | | |
| | | Nunca (N) | Rara vez (RV) | A veces (A) | Frecuentemente (F) | Siempre (S) | | |
| N° | CUESTIONARIO | | | N | RV | A | F | S |
| | | | | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 8 | Se promueve en la empresa el trabajo en equipo | | | | | | | |
| 9 | Existe un ambiente de confianza entre los miembros del equipo | | | | | | | |

6.5.4 Formato de la Encuesta Determinada para la Productividad Laboral

| Dimensión de Motivación Laboral. | | | | | | | | |
|----------------------------------|--|-----------------------|--------------------|--------------------|----------------------------------|---|----|----|
| | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | | | |
| | Muy en desacuerdo (MD) | En desacuerdo (ED) | Indiferente (I) | De acuerdo (DA) | Totalmente de acuerdo (TD) | | | |
| N° | CUESTIONARIO | | | MD | ED | I | DA | TD |
| | | | | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 10 | El jefe de la organización se preocupa por mantener la motivación del personal | | | | | | | |
| 11 | Me adapto a los cambios y nuevas políticas implementadas en la organización | | | | | | | |
| 12 | Recibo recompensas en base al esfuerzo de mi trabajo (bonos, aumentos salariales, reconocimiento público, entre otros) | | | | | | | |
| 13 | Los incentivos me motivan a mejorar mi desempeño | | | | | | | |

| Dimensión de la Eficiencia Laboral | | | | | | | | |
|------------------------------------|--|----------------|--------------|-------------------|------------------|---|----|---|
| | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | | | |
| | Muy deficiente (MD) | Regular (R) | Bueno (B) | Muy Bueno (MB) | Excelente (E) | | | |
| N° | CUESTIONARIO | | | MD | R | B | MB | E |
| | | | | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 14 | Crees que se distribuye bien la carga de trabajo entre los miembros del equipo | | | | | | | |
| 15 | La asignación de tareas y obligaciones es clara y precisa | | | | | | | |
| 16 | Calidad de los recursos proporcionados por la organización para realizar tus tareas y obligaciones | | | | | | | |
| 17 | Dotación de recursos para realizar tus tareas (equipos, herramientas, información) | | | | | | | |

| | | Dimensión de la Capacitación | | | | |
|----|---|------------------------------|------------------|-------------|----------------|---------------------|
| | | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| | | Muy insatisfecho (MI) | Insatisfecho (I) | Neutral (N) | Satisfecho (S) | Muy satisfecho (MS) |
| Nº | CUESTIONARIO | MI | I | N | S | MS |
| | | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 18 | Calidad de la oferta de capacitación que proporciona la empresa | | | | | |
| 19 | Estoy conforme con el conocimiento adquirido a través de la capacitación laboral para mi puesto actual | | | | | |
| 20 | Mi empresa ofrece oportunidades de capacitación continua que permite mantenerme actualizado en mi campo | | | | | |

La aplicación de la encuesta se realizará a través de Google Formas a los trabajadores de las áreas administrativas y operativas, garantizando el carácter anónimo y confidencial de las respuestas. Esto permitirá recolectar información veraz, necesaria para establecer un diagnóstico organizacional que respalde las estrategias, conclusiones y recomendaciones del estudio. Posteriormente, los resultados que se obtendrán serán evaluadas con frecuencias estadísticas en Excel y la correlación de las variables se determinará en el software estadístico SPSS, lo que permitirá obtener una visión clara de la cultural y productividad de la entidad.

6.6 Población

La población de estudio es un grupo determinado de personas seleccionadas para el desarrollo de una investigación. En esta investigación, la población a estudiar estará conformada por los colaboradores de la COAC Occidental ubicados en la provincia de Cotopaxi, misma que cuenta con un total de 81 colaboradores en sus instalaciones.

La población objetivo estará conformada por los 81 colaboradores que integran el núcleo de la empresa, dado que, al tratarse de un número de población reducido, es posible contar con el acceso a todo el personal, por lo tanto, se elimina la necesidad de aplicar un muestreo. Esto

permite obtener resultados más claros sobre la correlación entre la cultura y productividad de la organización, la misma que contribuye a reducir el margen de error y se garantiza la fidelidad de la COAC. En la Tabla 4 se presenta la población de la entidad y la división por clase de jerarquía de la empresa se encuentra en el Anexo 1.

Tabla 3

Población y muestra de la COAC Occidental.

| Clase | Población |
|----------------|------------------|
| Gerente | 1 |
| Administración | 15 |
| Empleados | 65 |
| Total | 81 |

Nota. Elaboración de los autores en el programa Excel.

7 ANÁLISIS Y DISCUSIÓN DE LOS RESULTADOS

7.1 Análisis de Dimensiones

Una vez aplicado el instrumento de evaluación al personal COAC Occidental se depuró la base de datos de los resultados de la encuesta y posteriormente se analizaron a través de tablas de frecuencia en Excel para dar un punto de vista de acuerdo al criterio plasmado en la encuesta por parte de los colaboradores. En las siguientes tablas y figuras se encuentran los resultados de las dimensiones de la encuesta con sus respectivos análisis.

7.2 Tabulación de datos

Variable X: “Cultura Organizacional”

Tabla 4

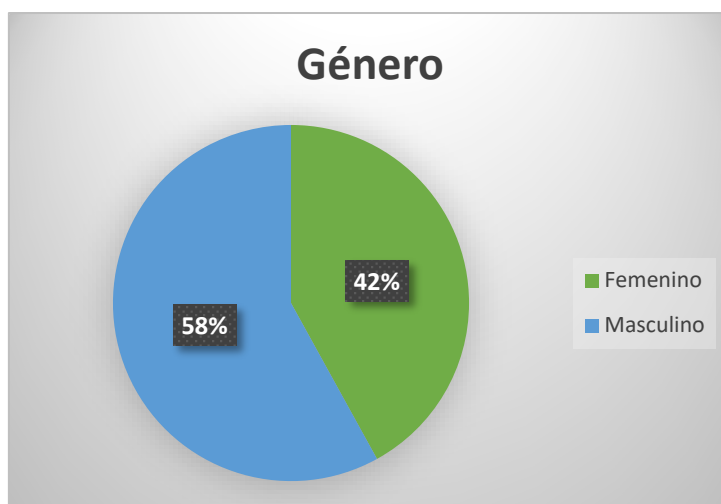
Tabulación estadística de resultados por tipo de género de la COAC Occidental.

| Género | Frecuencia | Frecuencia Relativa | Frecuencia Relativa Acumulada |
|---------------|-------------------|----------------------------|--------------------------------------|
| Femenino | 34 | 42% | 0,42 |
| Masculino | 47 | 58% | 1,00 |
| Total | 81 | 100% | |

Nota. Información estadística del tipo género existente en la organización.

Figura 1

Porcentaje por tipo género de la COAC Occidental.



Nota. Información en porcentajes del tipo de género existente en la organización.

Existen ligeramente más hombres trabajando que mujeres dentro de la entidad.

Dimensión: Filosofía Corporativa

Pregunta 1: Tengo un conocimiento claro y completo de la misión de la empresa.

Tabla 5

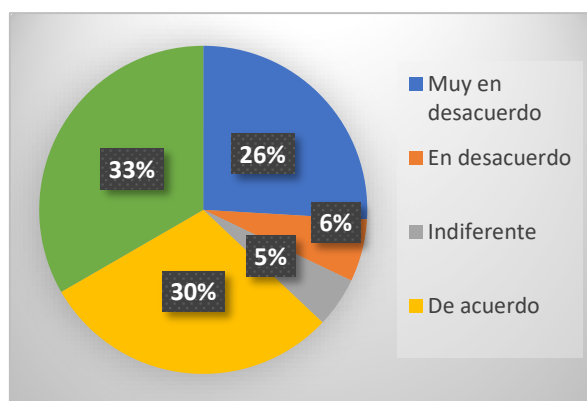
Conocimiento de la misión de la empresa.

| Nivel | Frecuencia | Frecuencia Relativa | Frecuencia Relativa Acumulada |
|-----------------------|------------|---------------------|-------------------------------|
| Muy en desacuerdo | 21 | 26% | 0,26 |
| En desacuerdo | 5 | 6% | 0,32 |
| Indiferente | 4 | 5% | 0,37 |
| De acuerdo | 24 | 30% | 0,67 |
| Totalmente de acuerdo | 27 | 33% | 1,00 |
| Total | 81 | 100% | |

Nota. Elaboración de los autores en el programa Excel.

Figura 2

Conocimiento de la misión de la empresa.



Nota. Elaboración de los autores en el software Excel.

De acuerdo a los resultados sobre la pregunta el conocimiento de la misión institucional, los resultados indican una situación equilibrada, ya que un 63% del personal afirmó conocer la misión, mientras que 32% un poco más el resto del personal respondió no

conocer la misión. Esto significa que un tercio de los colaboradores desconoce la misión, lo que refleja poca familiaridad con la empresa.

Pregunta 2: Tengo un conocimiento claro y completo de la visión de la empresa.

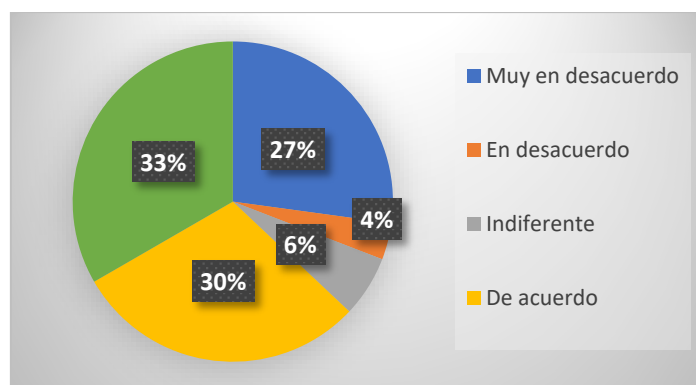
Tabla 6

Conocimiento sobre la visión de la empresa.

| Nivel | Frecuencia | Frecuencia Relativa | Frecuencia Relativa Acumulada |
|-----------------------|------------|---------------------|-------------------------------|
| Muy en desacuerdo | 22 | 27% | 0,27 |
| En desacuerdo | 3 | 4% | 0,31 |
| Indiferente | 5 | 6% | 0,37 |
| De acuerdo | 24 | 30% | 0,67 |
| Totalmente de acuerdo | 27 | 33% | 1,00 |
| Total | 81 | 100% | |

Figura 3

Conocimiento sobre la visión de la empresa.



Nota. Elaboración de los autores en el software Excel.

En relación con el conocimiento de la visión empresarial, al igual un 63% indicó estar de acuerdo con el saber de este aspecto, por otro lado, cerca del 37% señaló no estar en desacuerdo. Por lo tanto, esto implica una necesidad urgente de reforzar el sentido de

dirección en la cultura organizacional, ya que la visión guía la planificación estratégica y el compromiso a largo plazo.

Pregunta 3: Tengo un conocimiento claro y completo de los objetivos de la empresa.

Tabla 7

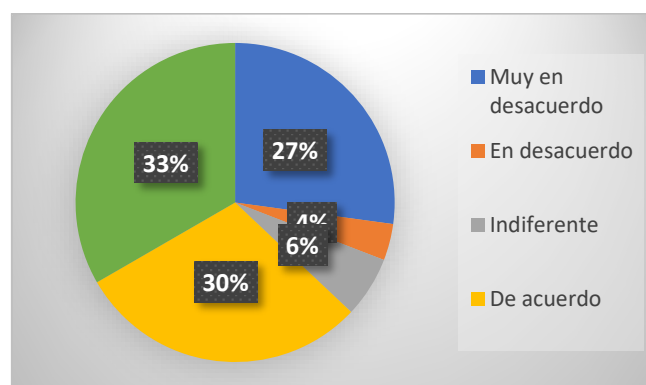
Conocimientos claros de los objetivos de la empresa.

| Nivel | Frecuencia | Frecuencia Relativa | Frecuencia Relativa Acumulada |
|-----------------------|------------|---------------------|-------------------------------|
| Muy en desacuerdo | 20 | 25% | 0,25 |
| En desacuerdo | 5 | 6% | 0,31 |
| Indiferente | 6 | 7% | 0,38 |
| De acuerdo | 25 | 31% | 0,69 |
| Totalmente de acuerdo | 25 | 31% | 1,00 |
| Total | 81 | 100% | |

Nota. Elaboración de los autores en el programa Excel.

Figura 4

Conocimientos claros de los objetivos de la empresa.



Nota. Elaboración de los autores en el software Excel.

En base a los objetivos empresariales, se puede observar el 62% del personal afirma estar de acuerdo en la comprensión de este aspecto, aunque existe un 31% de los trabajadores

que indican estar en desacuerdo, es decir, no conocen estos objetivos. El desconocimiento de los objetivos reduce la productividad por falta de familiaridad con la entidad

Pregunta 4: Tengo conocimiento de los valores corporativos de la empresa.

Tabla 8

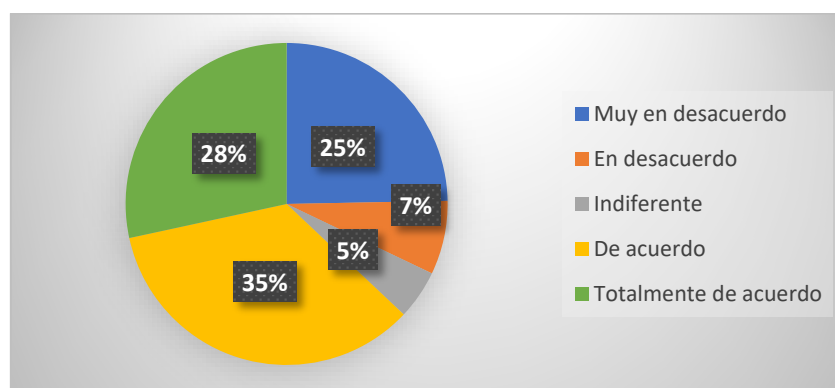
Conocimiento de valores corporativos de la empresa.

| Nivel | Frecuencia | Frecuencia Relativa | Frecuencia Relativa Acumulada |
|-----------------------|------------|---------------------|-------------------------------|
| Muy en desacuerdo | 20 | 25% | 0,25 |
| En desacuerdo | 6 | 7% | 0,32 |
| Indiferente | 4 | 5% | 0,37 |
| De acuerdo | 28 | 35% | 0,72 |
| Totalmente de acuerdo | 23 | 28% | 1,00 |
| Total | 81 | 100% | |

Nota. Elaboración de los autores en el programa Excel.

Figura 5

Conocimiento de valores corporativos de la empresa.



Nota. Elaboración de los autores en el software Excel.

En cuanto al conocimiento de los valores corporativos, los resultados evidencian que un 63% del personal reconoce estos principios, lo cual es un factor positivo. No obstante, un

32% expresó estar en desacuerdo, lo que demuestra que no todos los empleados comprenden plenamente los valores que definen el actuar de la institución. Esto sugiere la necesidad de reforzar la cultura organizacional desde los espacios.

Pregunta 5: Aplico valores en la empresa tales como la empatía, cortesía, amabilidad y otros.

Tabla 9.

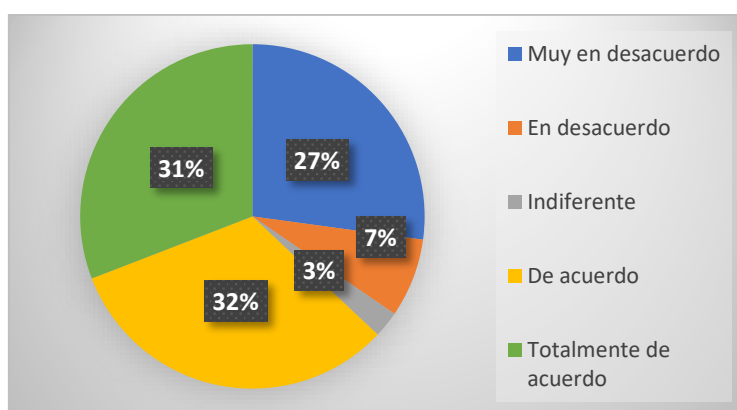
Aplica valores dentro de la empresa.

| Nivel | Frecuencia | Frecuencia Relativa | Frecuencia Relativa Acumulada |
|-----------------------|------------|---------------------|-------------------------------|
| Muy en desacuerdo | 22 | 27% | 0,27 |
| En desacuerdo | 6 | 7% | 0,35 |
| Indiferente | 2 | 2% | 0,37 |
| De acuerdo | 26 | 32% | 0,69 |
| Totalmente de acuerdo | 25 | 31% | 1,00 |
| Total | 81 | 100% | |

Nota. Elaboración de los autores en el programa Excel.

Figura 6

Aplica valores dentro de la empresa.



Nota. Elaboración de los autores en el software Excel.

Respecto a la afirmación sobre la práctica de valores formales, un 63% indico aplicarlos en el ambiente laboral, lo cual indica que la mayoría mantiene una conducta correcta. Sin embargo, un 34% está en desacuerdo, lo cual refleja una desconexión entre los valores proclamados, y esto posiblemente por falta de disciplina o liderazgo ejemplar.

Dimensión: Comunicación

Pregunta 6: El jefe escucha mis puntos de vista y toma en cuenta mis opiniones para mejorar el desarrollo de mi trabajo.

Tabla 10

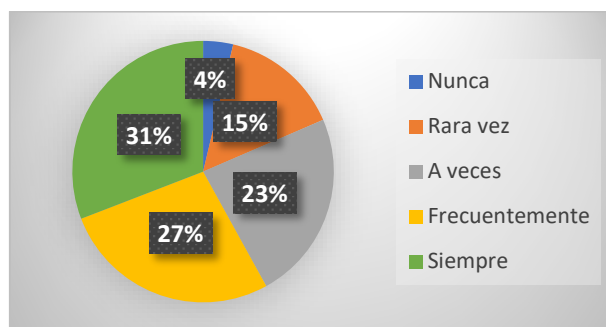
Mi jefe considera mis opiniones para mejorar mi trabajo.

| Nivel | Frecuencia | Frecuencia Relativa | Frecuencia Relativa Acumulada |
|----------------|------------|---------------------|-------------------------------|
| Nunca | 3 | 4% | 0,04 |
| Rara vez | 12 | 15% | 0,19 |
| A veces | 19 | 23% | 0,42 |
| Frecuentemente | 22 | 27% | 0,69 |
| Siempre | 25 | 31% | 1,00 |
| Total | 81 | 100% | |

Nota. Elaboración de los autores en el programa Excel.

Figura 7

Mi jefe considera mis opiniones para mejorar mi trabajo.



Nota. Elaboración de los autores en el software Excel.

En lo relacionado con la capacidad del jefe para escuchar y considerar opiniones, la percepción de los colaboradores es mayormente positiva con un 58% lo que indica que esto ocurre. A pesar de ello el 42% del personal, manifestó que esto ocurre rara vez, a veces o nunca. Este resultado resalta la necesidad de una buena comunicación.

Pregunta 7: Se promueve la comunicación dentro de la empresa.

Tabla 11

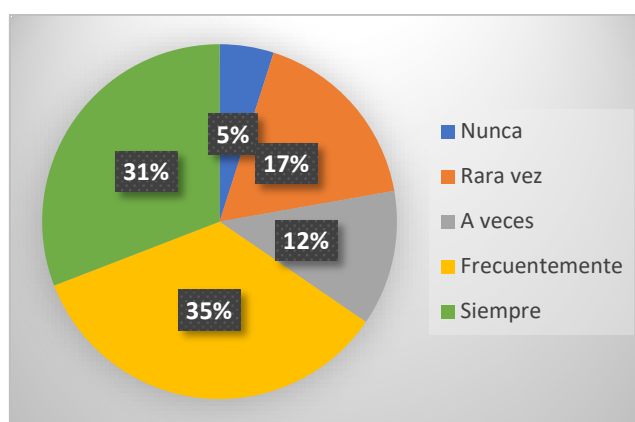
Existe comunicación dentro de la empresa.

| Nivel | Frecuencia | Frecuencia Relativa | Frecuencia Relativa Acumulada |
|----------------|------------|---------------------|-------------------------------|
| Nunca | 4 | 5% | 0,05 |
| Rara vez | 14 | 17% | 0,22 |
| A veces | 10 | 12% | 0,35 |
| Frecuentemente | 28 | 35% | 0,69 |
| Siempre | 25 | 31% | 1,00 |
| Total | 81 | 100% | |

Nota. Elaboración de los autores en el programa Excel.

Figura 8

Existe comunicación dentro de la empresa.



Nota. Elaboración de los autores en el software Excel.

La pregunta 7 de fomentar la comunicación presenta una percepción favorable, con un 66% que señaló que si se promueve normalmente. Sin embargo, no se puede ignorar que un 22% de los trabajadores considera que esta promoción sucede con una mínima frecuencia. Esto indica que, aunque existe una cultura comunicacional presente, su intensidad y cobertura no es uniforme para todos los empleados.

Dimensión: Involucramiento

Pregunta 8: Se promueve en la empresa el trabajo en equipo.

Tabla 12

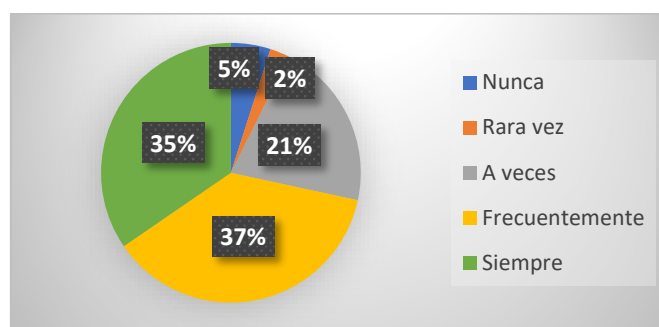
Se fomenta el trabajo en equipo.

| Nivel | Frecuencia | Frecuencia Relativa | Frecuencia Relativa Acumulada |
|----------------|------------|---------------------|-------------------------------|
| Nunca | 4 | 5% | 0,05 |
| Rara vez | 2 | 2% | 0,07 |
| A veces | 17 | 21% | 0,28 |
| Frecuentemente | 30 | 37% | 0,65 |
| Siempre | 28 | 35% | 1,00 |
| Total | 81 | 100% | |

Nota. Elaboración de los autores en el programa Excel.

Figura 9

Se fomenta el trabajo en equipo.



Nota. Elaboración de los autores en el software Excel.

En cuanto al trabajo en equipo, los datos muestran que más del 72 % de los colaboradores considera que esta práctica se da siempre o frecuentemente, lo cual evidencia una cultura organizacional orientada a la colaboración. Solo un pequeño grupo, que representa un 7 %, manifiesta que esto ocurre rara vez o nunca. Este dato positivo debe ser aprovechado para fortalecer aún más la integración del personal y los logros colectivos.

Pregunta 9: Existe un ambiente de confianza entre los miembros del equipo.

Tabla 13

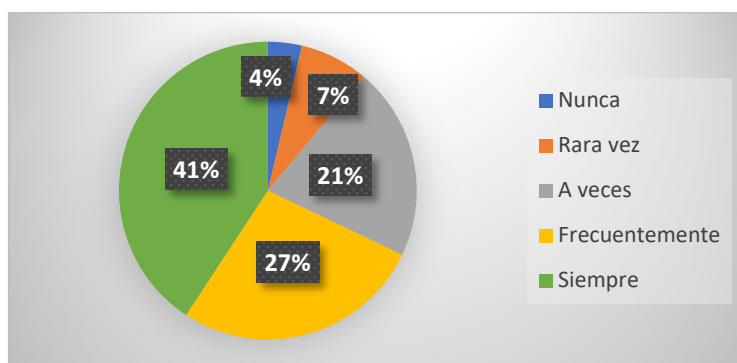
Hay confianza en el equipo de trabajo.

| Nivel | Frecuencia | Frecuencia Relativa | Frecuencia Relativa Acumulada |
|----------------|------------|---------------------|-------------------------------|
| Nunca | 3 | 4% | 0,04 |
| Rara vez | 6 | 7% | 0,11 |
| A veces | 17 | 21% | 0,32 |
| Frecuentemente | 22 | 27% | 0,59 |
| Siempre | 33 | 41% | 1,00 |
| Total | 81 | 100% | |

Nota. Elaboración de los autores en el programa Excel.

Figura 10

Hay confianza en el equipo de trabajo.



Nota. Elaboración de los autores en el software Excel.

Respecto al ambiente de confianza, un 68% indicó si existe un buen ambiente entre los compañeros. Esto indica un entorno laboral saludable y positivo, que propicia un entorno de cooperación y apertura. Sin embargo, un 11% señala que esta confianza ocurre rara vez o nunca, lo que significa que se debe prestar más atención en este aspecto ya que no existe una buena confianza.

Variable Y: “Productividad Laboral”

Dimensión: Motivación Laboral

Pregunta 10: El jefe de la organización se preocupa por mantener la motivación del personal.

Tabla 14

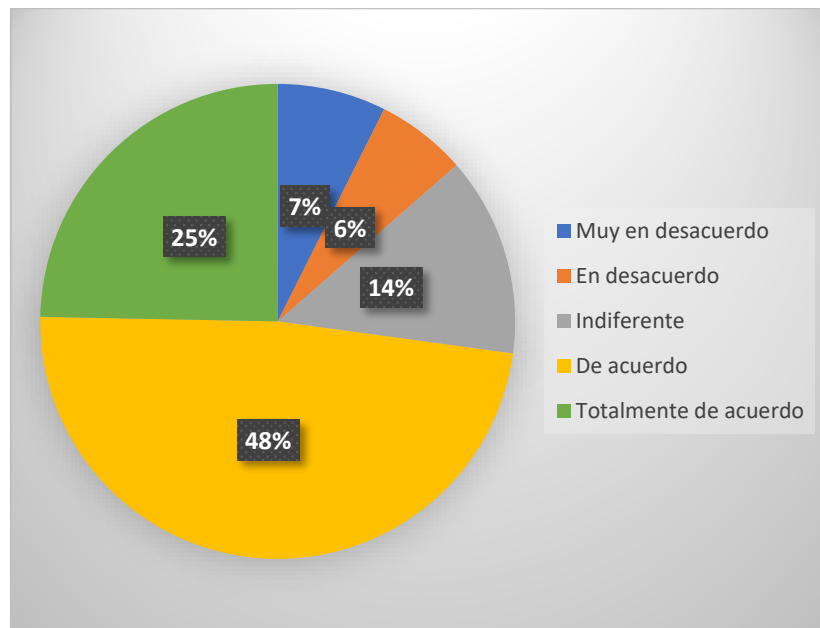
El jefe motiva al personal de la empresa.

| Nivel | Frecuencia | Frecuencia Relativa | Frecuencia Relativa Acumulada |
|-----------------------|-------------------|----------------------------|--------------------------------------|
| Muy en desacuerdo | 6 | 7% | 0,07 |
| En desacuerdo | 5 | 6% | 0,14 |
| Indiferente | 11 | 14% | 0,27 |
| De acuerdo | 39 | 48% | 0,75 |
| Totalmente de acuerdo | 20 | 25% | 1,00 |
| Total | 81 | 100% | |

Nota. Elaboración de los autores en el programa Excel.

Figura 11

El jefe motiva al personal de la empresa.



Nota. Elaboración de los autores en el software Excel.

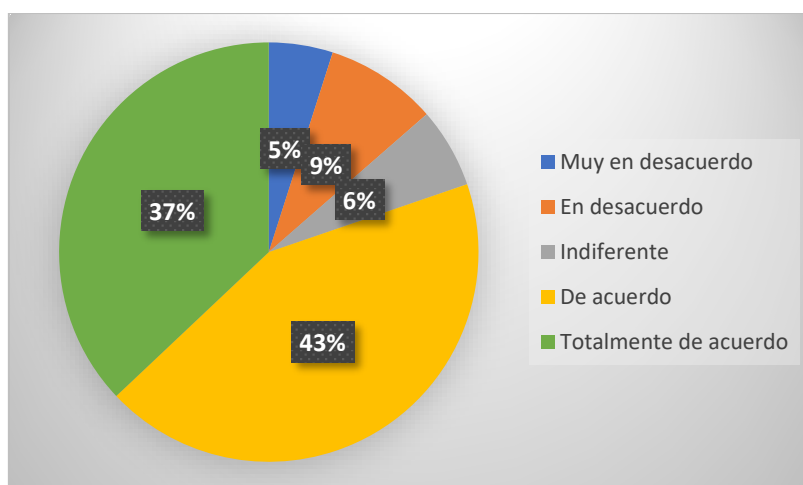
Sobre esta pregunta, los datos revelan que un 73% del personal percibe que hay interés por parte de la dirección en este aspecto. Esto resulta ser un punto fuerte dentro de la organización, aunque un 14% aún se muestra en desacuerdo y esto puede representar una alerta que líderes no están conectando adecuadamente con su equipo.

Pregunta 11: Me adapto a los cambios y nuevas políticas implementadas en la organización.

Tabla 15*Adaptación a los cambios de la empresa.*

| Nivel | Frecuencia | Frecuencia Relativa | Frecuencia Relativa Acumulada |
|-----------------------|------------|---------------------|-------------------------------|
| Muy en desacuerdo | 4 | 5% | 0,05 |
| En desacuerdo | 7 | 9% | 0,14 |
| Indiferente | 5 | 6% | 0,20 |
| De acuerdo | 35 | 43% | 0,63 |
| Totalmente de acuerdo | 30 | 37% | 1,00 |
| Total | 81 | 100% | |

Nota. Elaboración de los autores en el programa Excel.

Figura 12*Adaptación a los cambios de la empresa.*

Nota. Elaboración de los autores en el software Excel.

Frente a la pregunta de la adaptación a los cambios y nuevas políticas, el 80% de los colaboradores mencionan estar de acuerdo. Esta alta capacidad de adaptación demuestra que la empresa cuenta con un recurso humano eficaz. Solo un 14% se muestra indiferente, lo que implica que las estrategias de gestión del cambio están siendo mayormente efectivas.

Pregunta 12: Recibo recompensas en base al esfuerzo de mi trabajo (bonos, aumentos salariales, reconocimiento público, entre otros.)

Tabla 16

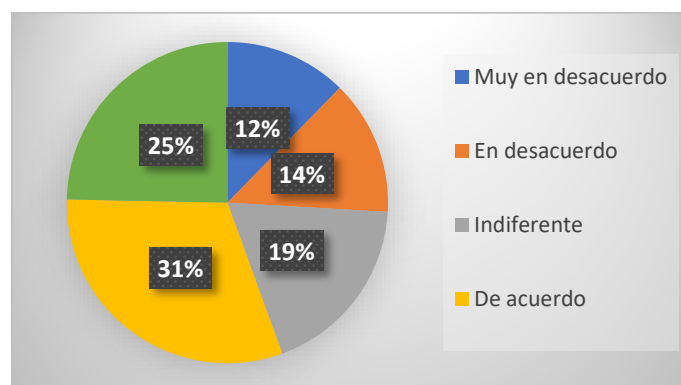
Recibo recompensas según mi desempeño.

| Nivel | Frecuencia | Frecuencia Relativa | Frecuencia Relativa Acumulada |
|-----------------------|------------|---------------------|-------------------------------|
| Muy en desacuerdo | 10 | 12% | 0,12 |
| En desacuerdo | 11 | 14% | 0,26 |
| Indiferente | 15 | 19% | 0,44 |
| De acuerdo | 25 | 31% | 0,75 |
| Totalmente de acuerdo | 20 | 25% | 1,00 |
| Total | 81 | 100% | |

Nota. Elaboración de los autores en el programa Excel.

Figura 13

Recibo recompensas según mi desempeño



Nota. Elaboración de los autores en el software Excel.

En cuanto a las recompensas por esfuerzo laboral. Un 56% está de acuerdo en que reciben bonos, pero también hay un 26% que está en desacuerdo o muy en desacuerdo. Esto refleja una percepción dividida sobre la justicia en la entrega de incentivos, por lo que sería oportuno revisar los mecanismos de evaluación del desempeño y reconocimiento.

Pregunta 13: Los incentivos me motivan a mejorar mi desempeño.

Tabla 17

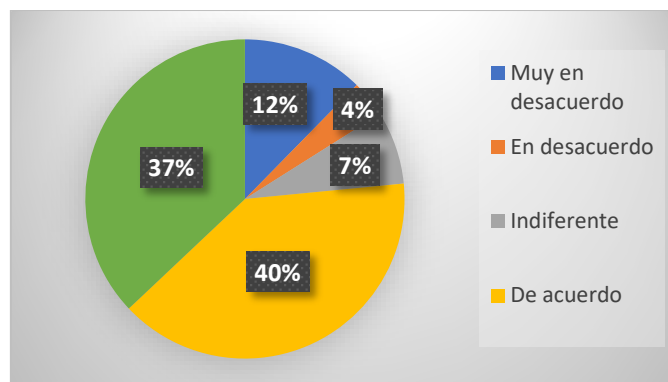
Los incentivos mejoran mi desempeño.

| Nivel | Frecuencia | Frecuencia Relativa | Frecuencia Relativa Acumulada |
|-----------------------|------------|---------------------|-------------------------------|
| Muy en desacuerdo | 10 | 12% | 0,12 |
| En desacuerdo | 3 | 4% | 0,16 |
| Indiferente | 6 | 7% | 0,23 |
| De acuerdo | 32 | 40% | 0,63 |
| Totalmente de acuerdo | 30 | 37% | 1,00 |
| Total | 81 | 100% | |

Nota. Elaboración de los autores en el programa Excel.

Figura 14

Los incentivos mejoran mi desempeño.



Nota. Elaboración de los autores en el software Excel.

Sobre si los incentivos motivan al personal a mejorar su desempeño, un 77% responde afirmativamente, lo que evidencia que los colaboradores encuentran en los beneficios una fuente clara de motivación. Solo un 12% está muy en desacuerdo, lo que puede interpretarse como una señal de falta de equidad o transparencia en la distribución de incentivos en ciertos casos.

Dimensión: Eficiencia Laboral

Pregunta 14: Crees que se distribuye bien la carga de trabajo entre los miembros del equipo.

Tabla 18

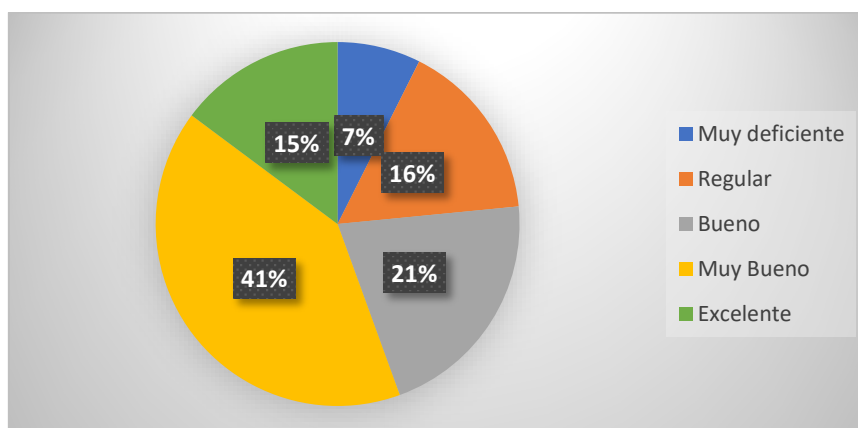
La carga de trabajo se distribuye bien en el equipo.

| Nivel | Frecuencia | Frecuencia Relativa | Frecuencia Relativa Acumulada |
|----------------|------------|---------------------|-------------------------------|
| Muy deficiente | 6 | 7% | 0,07 |
| Regular | 13 | 16% | 0,23 |
| Bueno | 17 | 21% | 0,44 |
| Muy Bueno | 33 | 41% | 0,85 |
| Excelente | 12 | 15% | 1,00 |
| Total | 81 | 100% | |

Nota. Elaboración de los autores en el programa Excel.

Figura 15

La carga de trabajo se distribuye bien en el equipo.



Nota. Elaboración de los autores en el software Excel.

Respecto a la distribución de la carga laboral, un 56% de los empleados considera que esta se maneja de forma positiva, mientras que un 23% la califica entre regular o muy

deficiente. Esta diferencia señala que, aunque existe una percepción mayormente favorable, es necesario evaluar los procesos para garantizar un equilibrio en las actividades.

Pregunta 15: La asignación de tareas y obligaciones es clara y precisa.

Tabla 19

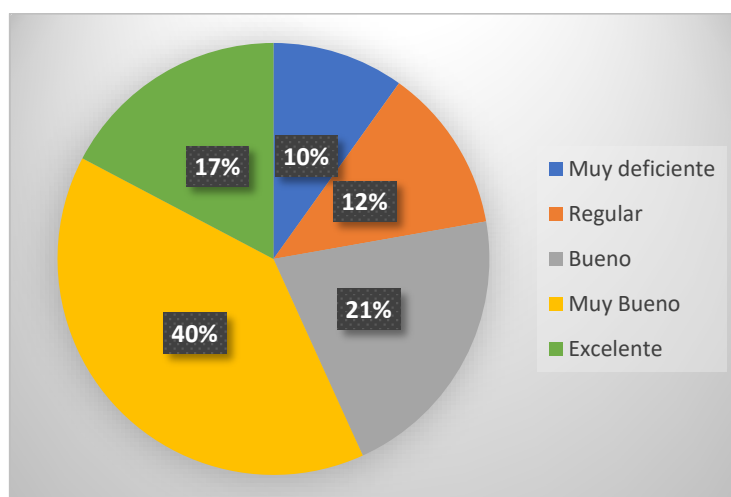
Las tareas se asignan de forma clara.

| Nivel | Frecuencia | Frecuencia Relativa | Frecuencia Relativa Acumulada |
|----------------|------------|---------------------|-------------------------------|
| Muy deficiente | 8 | 10% | 0,10 |
| Regular | 10 | 12% | 0,22 |
| Bueno | 17 | 21% | 0,43 |
| Muy Bueno | 32 | 40% | 0,83 |
| Excelente | 14 | 17% | 1,00 |
| Total | 81 | 100% | |

Nota. Elaboración de los autores en el programa Excel.

Figura 16

Las tareas se asignan de forma clara.



Nota. Elaboración de los autores en el software Excel.

La asignación de tareas también fue bien valorada, con un 57% calificándola como muy buena o excelente. Sin embargo, un 22% la ve como regular o muy deficiente, lo cual implica que existe un grupo de personas que percibe deficiencias en este aspecto. Este punto podría mejorarse con comunicación clara y definición precisa de actividades.

Pregunta 16: Calidad de los recursos proporcionados por la organización para realizar tus tareas y obligaciones.

Tabla 20

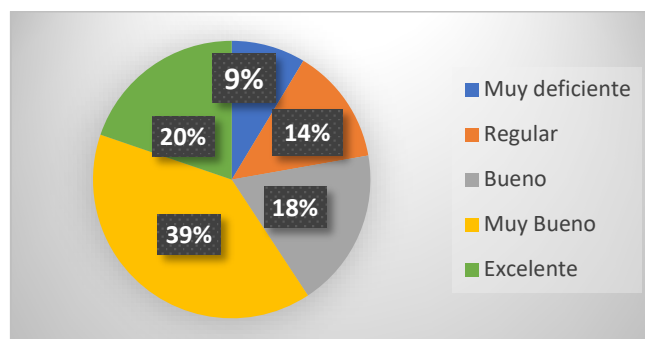
Calidad de los recursos para realizar mi trabajo.

| Nivel | Frecuencia | Frecuencia Relativa | Frecuencia Relativa Acumulada |
|----------------|------------|---------------------|-------------------------------|
| Muy deficiente | 7 | 9% | 0,09 |
| Regular | 11 | 14% | 0,22 |
| Bueno | 15 | 19% | 0,41 |
| Muy Bueno | 32 | 40% | 0,80 |
| Excelente | 16 | 20% | 1,00 |
| Total | 81 | 100% | |

Nota. Elaboración de los autores en el programa Excel.

Figura 17

Calidad de los recursos para realizar mi trabajo.



Nota. Elaboración de los autores en el software Excel.

Sobre la calidad de los recursos disponibles, el 60% considera que son muy buenos o excelentes, lo que indica que existe una dotación adecuada. No obstante, un 23% percibe los recursos como regulares o deficientes, lo que indica que, si bien hay una buena base, aún existen oportunidades de mejora en ciertas áreas o puestos.

Pregunta 17: Dotación de recursos para realizar tus tareas (equipos, herramientas, información).

Tabla 21

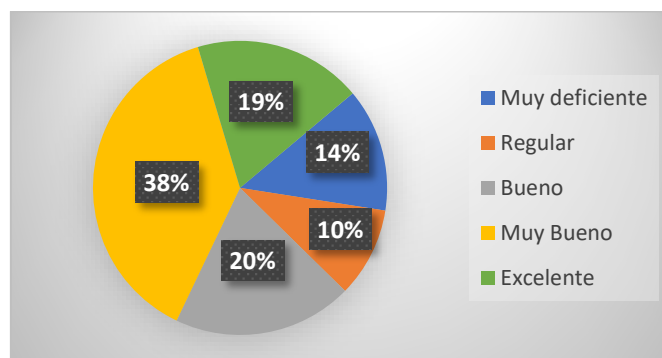
Recursos disponibles para realizar mis tareas.

| Nivel | Frecuencia | Frecuencia Relativa | Frecuencia Relativa Acumulada |
|----------------|------------|---------------------|-------------------------------|
| Muy deficiente | 11 | 14% | 0,14 |
| Regular | 8 | 10% | 0,23 |
| Bueno | 16 | 20% | 0,43 |
| Muy Bueno | 31 | 38% | 0,81 |
| Excelente | 15 | 19% | 1,00 |
| Total | 81 | 100% | |

Nota. Elaboración de los autores en el programa Excel.

Figura 18

Recursos disponibles para realizar mis tareas.



Nota. Elaboración de los autores en el software Excel.

La dotación de herramientas y equipos fue valorada positivamente por el 57% del personal, mientras que un 24% considera que estos aspectos deben mejorar. Estos resultados sugieren que la empresa debe realizar esfuerzos por dotar a su equipo con nuevos elementos, para facilitar una mejor capacidad de desempeño del personal.

Dimensión: Capacitación

Pregunta 18: Calidad de la oferta de capacitación que proporciona la empresa.

Tabla 22

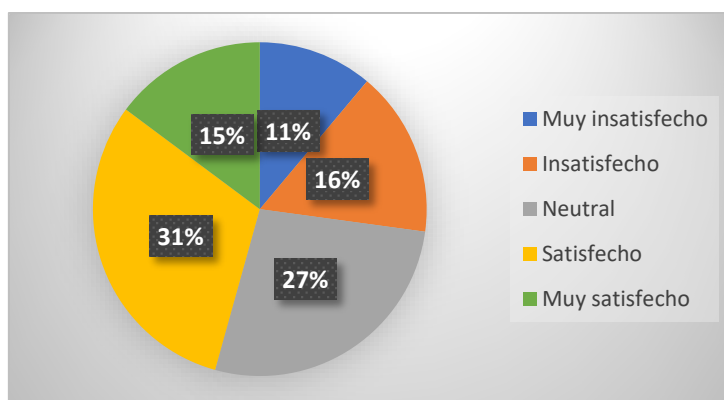
Calidad de la capacitación ofrecida por la empresa.

| Nivel | Frecuencia | Frecuencia Relativa | Frecuencia Relativa Acumulada |
|------------------|------------|---------------------|-------------------------------|
| Muy insatisfecho | 9 | 11% | 0,11 |
| Insatisfecho | 13 | 16% | 0,27 |
| Neutral | 22 | 27% | 0,54 |
| Satisfecho | 25 | 31% | 0,85 |
| Muy satisfecho | 12 | 15% | 1,00 |
| Total | 81 | <u>100%</u> | |

Nota. Elaboración de los autores en el programa Excel.

Figura 19

Calidad de la capacitación ofrecida por la empresa.



Nota. Elaboración de los autores en el software Excel.

En cuanto a la calidad de la oferta de capacitación, los resultados están más repartidos: un 46% se muestra satisfecho con la capacitación, pero también un 27% se encuentra insatisfecho. Esto indica que una parte del personal ha entendido y valora estas instancias y otra que no ha comprendido el impacto de dichas capacitaciones o no las ha recibido con regularidad.

Pregunta 19: Estoy conforme con el conocimiento adquirido a través de la capacitación laboral para mi puesto actual.

Tabla 23

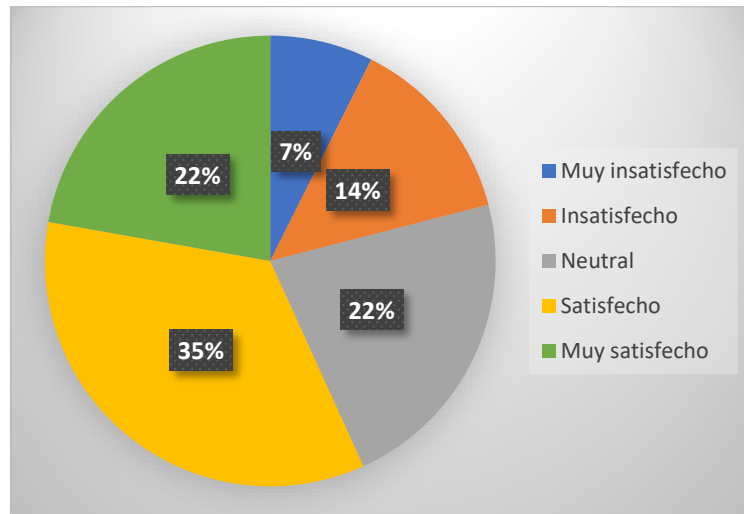
Satisfacción con la capacitación laboral.

| Nivel | Frecuencia | Frecuencia Relativa | Frecuencia Relativa Acumulada |
|------------------|-------------------|----------------------------|--------------------------------------|
| Muy insatisfecho | 6 | 7% | 0,07 |
| Insatisfecho | 11 | 14% | 0,21 |
| Neutral | 18 | 22% | 0,43 |
| Satisfecho | 28 | 35% | 0,78 |
| Muy satisfecho | 18 | 22% | 1,00 |
| Total | 81 | 100% | |

Nota. Elaboración de los autores en el programa Excel.

Figura 20

Satisfacción con la capacitación laboral.



Nota. Elaboración de los autores en el software Excel.

En cuanto a la pregunta 19, un 57% afirma estar satisfecho o muy satisfecho, mientras que un 21% está insatisfecho y el 22% se siente neutral ante las capacitaciones que ha impartido la empresa. Este contraste sugiere que, si bien se están ejecutando programas de formación, su aplicación práctica en algunos casos no está siendo suficiente.

Pregunta 20: Mi empresa ofrece oportunidades de capacitación continua que permite mantenerme actualizado en mi campo.

Tabla 24

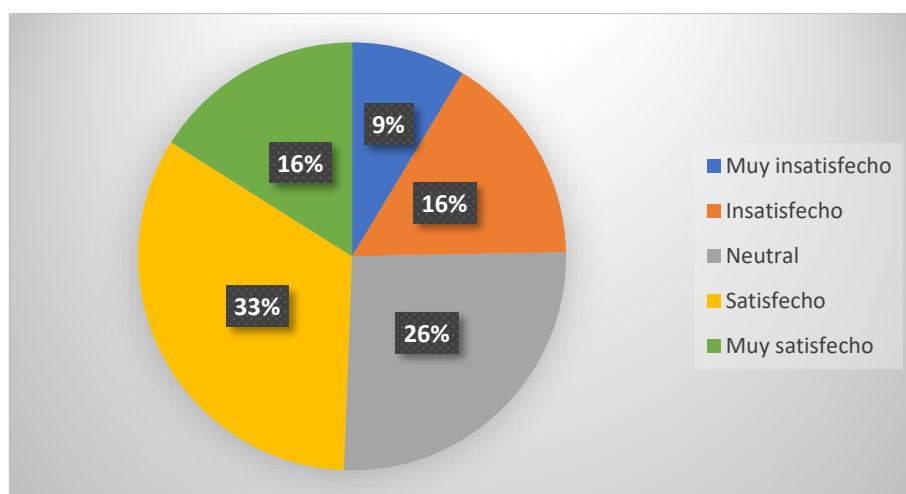
Oportunidades de capacitación continua y actualización profesional.

| Nivel | Frecuencia | Frecuencia Relativa | Frecuencia Relativa Acumulada |
|------------------|-------------------|----------------------------|--------------------------------------|
| Muy insatisfecho | 7 | 9% | 0,09 |
| Insatisfecho | 13 | 16% | 0,25 |
| Neutral | 21 | 26% | 0,51 |
| Satisfecho | 27 | 33% | 0,84 |
| Muy satisfecho | 13 | 16% | 1,00 |
| Total | 81 | 100% | |

Nota. Elaboración de los autores en el programa Excel.

Figura 21

Oportunidades de capacitación continua y actualización profesional.



Nota. Elaboración de los autores en el software Excel.

Respecto a las oportunidades de capacitación continua, un 49% se muestra satisfecho o muy satisfecho, mientras que el 25% está insatisfecho y un 26% se siente imparcial ante esta realidad. Esta brecha indica que se están haciendo esfuerzos por mantener al personal actualizado, pero que aún no se han consolidado completamente estas prácticas.

7.3 Análisis de Correlación entre Cultura Organizacional y Productividad

En este apartado se analizará la correlación existente entre la cultura organizacional y productividad laboral de la COAC Occidental en base a los resultados obtenidos, para ello se utilizó el software IBM SPSS en donde se aplicó la correlación con el coeficiente de Spearman. A continuación, se presenta una tabla que resume las escalas más comúnmente utilizadas para interpretar la magnitud de los valores del coeficiente Rho de Spearman:

Tabla 25

Valores del coeficiente Rho de Spearman.

| Rango | Relación |
|-------------------------|-------------------------------|
| 0.00 a ± 0.25 | Correlación nula o muy débil |
| ± 0.26 a ± 0.50 | Correlación débil |
| ± 0.51 a ± 0.75 | Correlación moderada a fuerte |
| ± 0.76 a ± 1.00 | Correlación fuerte a perfecta |

Nota. Indicadores del valor del Rho Spearman.

Tabla 26

Resultados del SPSS de la correlación entre la cultura y productividad.

| CORRELACIONES | | | | |
|-----------------|------------------|-----------------------------|---------------|---------|
| | | CULTURA | PRODUCTIVIDAD | |
| Rho de Spearman | CULTURATOT | Coefficiente de correlación | 1 | 0,606** |
| | | Sig. (bilateral) | . | 0 |
| | | N | 81 | 81 |
| | PRODUCTIVIDADTOT | Coefficiente de correlación | 0,606** | 1 |
| | | Sig. (bilateral) | 0 | . |
| | | N | 81 | 81 |

Nota. Elaboración de los autores en el software SPSS.

El coeficiente de Spearman obtenido fue de 0,606, lo cual indica una correlación moderada-fuerte entre las variables de cultura organizacional y productividad laboral. Para determinar esta relación se buscó el valor del coeficiente de Spearman determinado por el SPSS en la Tabla 31. Este resultado alude que existe una tendencia clara, en donde a medida que los niveles de cultura organizacional son percibidos por los colaboradores estos tienden a aumentar los niveles de productividad. Es decir, cuando el entorno laboral se percibe de manera eficiente y alineado con los principios institucionales, el personal rinde más y a la vez se comprometen a mejorar con desempeño laboral.

El nivel de significancia bilateral fue de 0,000, lo que indica que el resultado es estadísticamente significativo. Por lo tanto, la probabilidad de que esta correlación se haya realizado al azar es prácticamente nula. En términos prácticos, este hallazgo proporciona una base científica sólida para afirmar que existe una relación directa entre el fortalecimiento de la cultura interna de la organización y la mejora en los niveles de productividad de su personal. No se trata solo de una percepción subjetiva, sino de un vínculo demostrado empíricamente.

Además, este resultado es verídico y óptimo, porque se consideró el 100% del personal de la COAC, lo que le da un nivel alto de representatividad y confianza al estudio. La muestra de 81 personas abarca a todos los niveles jerárquicos, lo cual permite entender que la cultura organizacional está integrada en la estructura completa de la institución y no se limita a un solo segmento. En consecuencia, fortalecer aspectos culturales como la comunicación interna, los valores compartidos, el trabajo en equipo, la motivación y la capacitación continua no solo será beneficioso para la productividad laboral, sino que tendrá un impacto directo y cuantificable en la productividad general de la organización.

7.4 Comprobación de Hipótesis

Este estudio analizar la relación entre la cultura organizacional y la productividad laboral de los colaboradores en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Occidental en la provincia de Cotopaxi. A partir de esta investigación se plantearon dos hipótesis contrastantes

Hipótesis nula (H_0): La cultura organizacional no posee una relación significativa con la productividad laboral de los trabajadores de la COAC Occidental en la provincia de Cotopaxi.

Hipótesis alternativa (H_1): La cultura organizacional predomina de forma significativa en la productividad laboral de los trabajadores de la COAC Occidental en la provincia de Cotopaxi.

A base de las hipótesis planteadas y al análisis de los distintas gráficas y tablas de resultados, se determinó que mientras mayor sea el nivel de cultura organizacional, la productividad laboral también asciende. Entre todas las dimensiones evaluación de la COAC Occidental, la dimensión de involucramiento presenta respuestas favorables para la entidad y con ello el aspecto fundamental se muestra de manera oportuna en el entorno laboral.

De acuerdo a estos resultados y en base a las hipótesis planteadas anteriormente, se rechaza la hipótesis nula que manifestó que la cultura organizacional no tiene relación con la productividad laboral, por otro lado, se acepta la hipótesis alternativa la cual describe que la cultura si influye de manera significativa en la productividad.

7.5 Discusión

A lo largo de la investigación, se logró determinar que todos los instrumentos empleados fueron adecuados para el estudio de las variables en la COAC Occidental. Dentro

del análisis general destaco que las dimensiones como filosofía corporativa, comunicación, eficiencia laboral y capacitación tienen un impacto sustancial sobre componentes clave de la productividad como el rendimiento laboral, ya que estos son las principales falencias que se determinaron en los análisis. En particular, la dimensión filosofía corporativa obtuvo los valores más negativos de acuerdo a los encuestados.

Estas carencias requieren acciones inmediatas por parte de la organización, ya que todas estas inciden directamente sobre la productividad. Fortalecer la cultura institucional, mejorar la comunicación, rediseñar el sistema de incentivos y planificar capacitaciones más adecuadas son objetivos estratégicos que deben tenerse en cuenta para garantizar un entorno organizacional con un mejor funcionamiento y cohesión

También se demostró mediante el coeficiente de Rho Spearman realizado a través del SPSS, obteniéndose un valor de $p = 0,606$ con una significancia bilateral de $0,00$, la cual indico una correlación moderada-fuerte. Este resultado respalda la hipótesis alternativa, que manifiesta que a un nivel más alto de cultura organizacional también es mayor el nivel de productividad laboral, es decir, que la cultura organizacional funciona como un catalizador de la productividad laboral, ya que genera condiciones adecuadas para el desempeño individual y colectivo.

Esta interpretación conecta adecuadamente los hallazgos con la literatura revisada, ratificando que factores como el liderazgo participativo, la motivación intrínseca y la comunicación efectiva son determinantes universales de la productividad, tanto en estudios nacionales como regionales. Se concluye, por tanto, que el fortalecimiento del clima organizacional no solo tiene un impacto directo sobre el desempeño laboral, sino que representa una estrategia clave para la sostenibilidad institucional a largo plazo.

7.6 Filosofía de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Occidental

A continuación, se presenta la filosofía organizacional de la COAC Occidental (Chasipanta, 2024), como parte del Plan de mejoras que sugiere el presente trabajo de investigación:

7.6.1 Misión

Contribuimos al desarrollo sostenible a través de una inclusión financiera de calidad.

7.6.2 Visión

Ser un referente en el mercado financiero con responsabilidad.

7.6.3 Valores

Para el cumplimiento de la Misión y el logro de la Visión la Cooperativa ha establecido como guías de conducta de todos quienes hacen la institución los siguientes valores.

- **Transparencia**

La institución proporciona a sus socios, autoridades de control y público en general toda la información concerniente a la Cooperativa y sus procesos internos.

- **Compromiso Social**

Promovemos valores cristianos, el progreso y desarrollo de la gente.

- **Responsabilidad**

El personal de la Institución cumple con todas las funciones y tareas asignadas de manera eficiente y oportuna.

- **Excelencia**

El personal de la Cooperativa se caracteriza por los más altos estándares de calidad y puntualidad en el cumplimiento de sus funciones y responsabilidades.

- Satisfacción

La Cooperativa busca proveer a sus socios y clientes productos y servicios que satisfagan sus necesidades de una manera ágil, oportuna y con los más altos estándares de servicio al cliente.

- Innovación

Los productos de la Cooperativa serán innovativos tanto en sus características como en la forma de proveerlos y considerando en todo momento las necesidades puntuales de los socios y clientes.

- Calidad

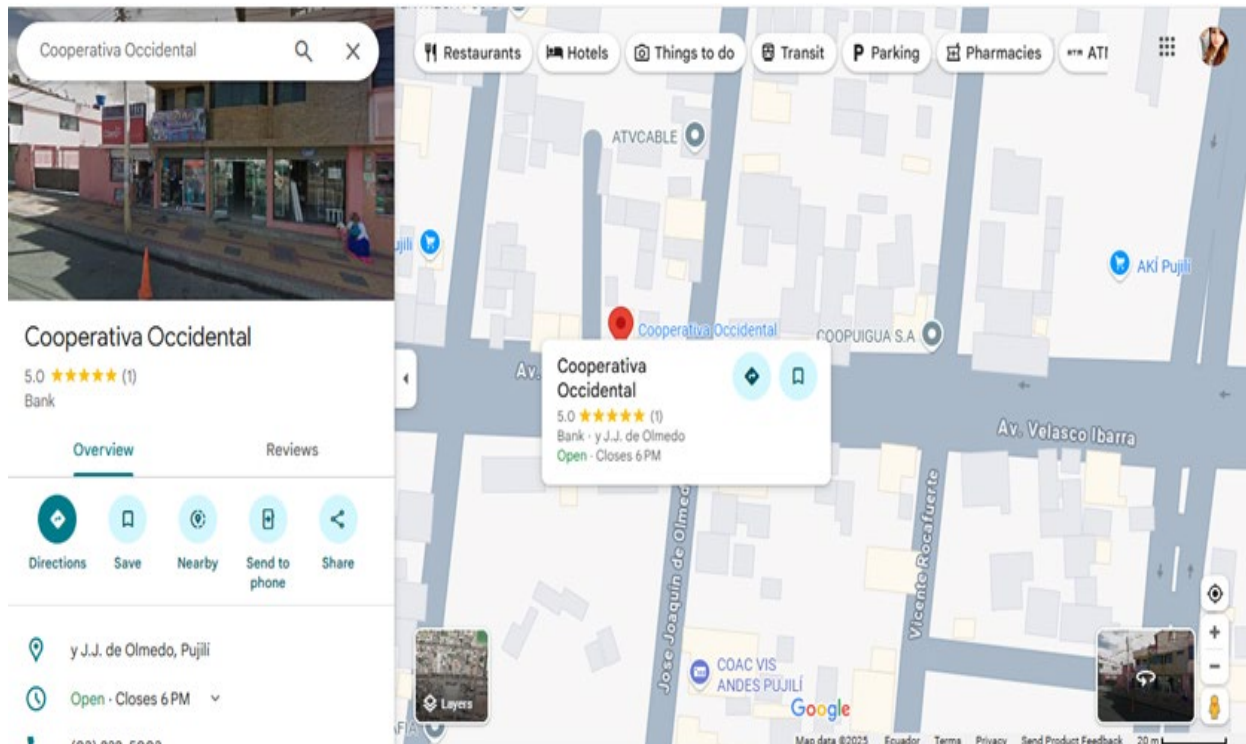
La Cooperativa reconoce a la calidad como uno de los factores diferenciadores en el mercado, por lo que todos sus productos y servicios deberán ser desarrollados y proporcionados a sus socios y clientes con una calidad superior.

7.6.4 Ubicación

Provincia Cotopaxi – Cantón Pujilí – Calle Velasco Ibarra y José Joaquín de Olmedo.

Figura 22

Ubicación de la COAC Occidental en Google Maps.



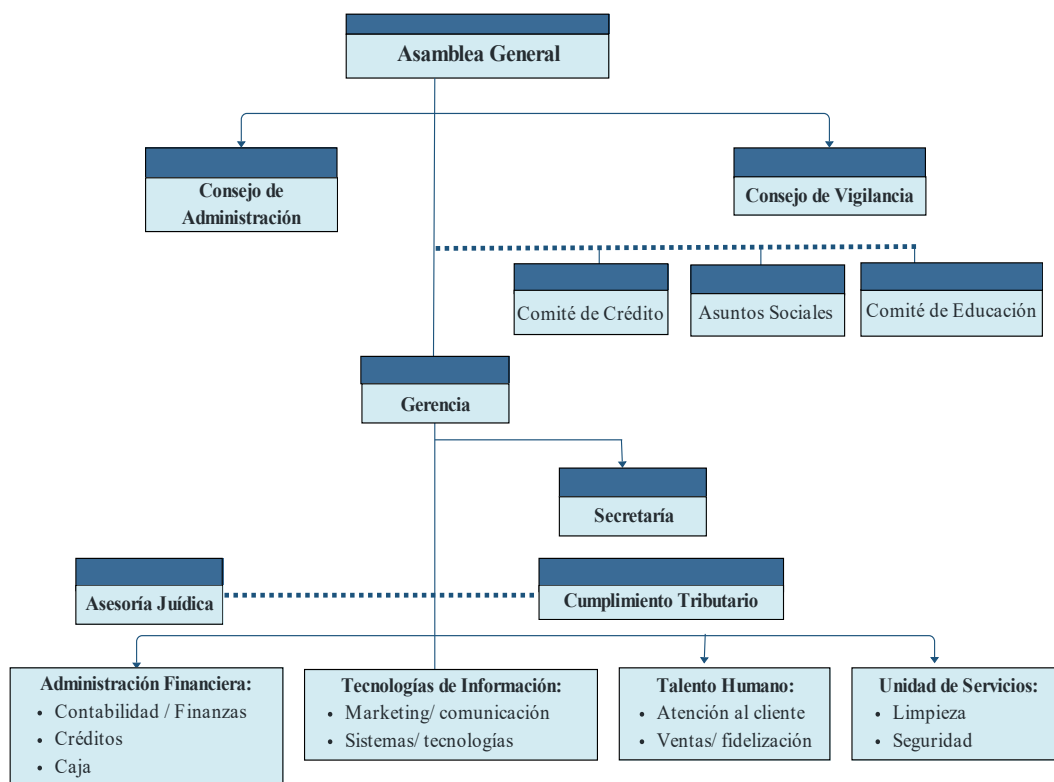
Nota. Ubicación Satelital de la COAC Occidental en Google Maps.

7.6.5 *Organigrama*

A continuación, se presenta el organigrama de COAC Occidental:

Figura 23

Organigrama de COAC Occidental.



Nota. Elaboración propia de los autores.

7.7 Plan de mejoras

Basándonos en el análisis del apartado anterior, se ha diseñado un plan de mejoras orientado a fortalecer las principales falencias halladas en cada dimensión del instrumento de evaluación aplicado a los colaboradores de la COAC Occidental.

Las siguientes mejoras no solo buscan corregir las deficiencias encontradas, sino también a optimizar el ambiente laboral de toda la cooperativa. Un plan de mejoras enfocado a la cultura organizacional y la productividad es una herramienta primordial para una entidad que tiene por objetivo fortalecer el personal para desarrollar su crecimiento a largo plazo (Zambrano Valdivieso, 2018).

Tabla 27

Plan de mejoras para cada una de las dimensiones.

| Dimensión | Objetivos | Estrategias | Actividades | Responsable | Indicador | Tiempo | Presupuesto |
|-----------------------|--|--|---|---|--|---|---|
| Filosofía Corporativa | Reforzar la cultura organizacional de la COAC Occidental mediante procesos de capacitación interna que promuevan la apropiación de la misión, visión, valores y objetivos institucionales en todos los niveles jerárquicos | Diseñar e implementar un plan de capacitación institucional orientado a la integración de los principios culturales organizacionales | <ul style="list-style-type: none"> • Dividir a la población de la cooperativa en grupos según su rol (gerencia, administración y empleados). • Elaborar un programa de formación con sesiones trimestrales. • Utilizar casos prácticos y ejemplos reales del entorno cooperativo para facilitar la comprensión. • Evaluar al final de cada capacitación el nivel de comprensión de los principios institucionales | Gerente general y departamento de talento humano. | Conocimiento adquirido y apropiación de los valores institucionales. | 6 meses, distribuidos en 2 ciclos trimestrales de capacitación. | Material didáctico y audiovisuales: \$400; Capacitadores: \$800; Refrigerios: \$400; Evaluaciones y certificados: \$250 |

| Dimensión | Objetivos | Estrategias | Actividades | Responsable | Indicador | Tiempo | Presupuesto |
|--------------------|---|---|--|--|---|--|---|
| Comunicación | Fortalecer la comunicación interna de la COAC Occidental para mejorar la participación del personal y el flujo de información entre los diferentes niveles de la organización | Crear programas de colectividad grupal e implementar canales internos de comunicación y retroalimentación continua. | <ul style="list-style-type: none"> • Diseñar un programa de colectividad grupal para promover el compañerismo. • Realizar reuniones de equipo mensuales para escuchar sugerencias y necesidades del personal. • Instalar un buzón digital de sugerencias anónimas. • Realizar encuestas internas semestrales para evaluar el nivel de satisfacción comunicacional. | Marketing, comunicación y talento humano | Personal capacitado y nivel de aceptación al cambio | 5 meses, con una reunión mensual para el desarrollo de los programas | Buzón digital: \$350; Logística y dinámicas en programas: \$800; Encuestas y análisis de resultados: \$500; Refrigerios: \$300 |
| Eficiencia Laboral | Promover la equidad en la distribución de la carga laboral a través de mecanismos de asignación justa y revisión periódica de funciones | Implementar un sistema de control interno para la medición de la carga operativa de cada área. | <ul style="list-style-type: none"> • Aplicar un diagnóstico interno sobre la carga de trabajo real y percibida por cada colaborador. • Rediseñar los perfiles de puesto según la carga funcional detectada. • Redistribuir tareas cuando se identifiquen sobrecargas evidentes. • Establecer mecanismos de control semestrales para monitorear la equidad. | Departamento de asesoría jurídica y recursos humanos | Grado de eficiencia laboral reportado por cada área | 7 meses, con reuniones mensuales para evaluar el avance | Buzón digital de reportes: \$380; Logística y redistribución de actividades: \$900; Encuestas y análisis de resultados: \$700; Refrigerios y materiales de apoyo: \$520 |

| Dimensión | Objetivos | Estrategias | Actividades | Responsable | Indicador | Tiempo | Presupuesto |
|------------------|---|--|---|---|---|--|--|
| Capacitación | Mejorar la calidad y pertinencia de las capacitaciones ofrecidas por la COAC Occidental, asegurando su alineación con las funciones y necesidades del personal. | Diseñar una malla de formación continua con base en un diagnóstico técnico de necesidades. | <ul style="list-style-type: none"> • Aplicar una encuesta técnica para detectar necesidades de formación específicas por puesto. • Establecer alianzas con instituciones capacitadoras especializadas en cooperativismo y finanzas populares. • Diseñar un cronograma anual de formación con sesiones presenciales y virtuales. • Evaluar la aplicabilidad de los contenidos recibidos mediante entrevistas de seguimiento. | Departamento de sistemas y talento humano | Nivel de mejor en el desempeño laboral tras la capacitación | 8 meses, para la planificación, ejecución y evaluación | Ampliación de la encuesta: \$400; Convenios y horarios de capacitadores: \$1800; Plataforma virtual: \$600; Evaluaciones, entrevista y seguimiento: \$400. |

Nota. Elaboración de los autores en el programa Excel.

Cada uno de estos objetivos, estrategias y actividades ayudan ampliamente a optimizar las dificultades presentes en varios aspectos de la organización y con ello obtener un mejor aspecto laboral y servicio al cliente. Además, este plan de mejoras detalla a los responsables de cada objetivo planteado.

La COAC Occidental llevará a cabo este plan de mejoras en un período estimado de **8 meses**, con el compromiso de fortalecer su cultura organizacional, mejorar la comunicación interna, equilibrar la carga laboral y ofrecer capacitaciones más efectivas. Las acciones serán coordinadas entre varios departamentos y contarán con un presupuesto total de **\$9.500**, destinado a materiales, logística, formación, herramientas de evaluación y apoyo. Esta inversión busca generar un entorno laboral más equitativo, participativo y alineado con los valores institucionales.

8 IMPACTO

8.1 Impacto Social

El análisis realizado a través de las encuestas muestra que fortalecer la cultura organizacional da como resultado un impacto directo en el confort del personal, creando un ambiente laboral más armonioso, motivador y participativo. Esto se traduce en una mayor satisfacción laboral, menos rotación de personal y el trabajo en equipo.

Además, el impacto social de esta investigación a base de las carencias halladas como la falta de capacitación continua, la comunicación interna, los valores compartidos, el trabajo en equipo y la motivación, ayudara a que el personal administrativo conjuntamente con el gerente tome cartas en el asunto y apliquen soluciones oportunas para que sus colaboradores

se sienten valorados y alineados con los valores de la institución, su desempeño se vuelve más eficiente y amigable, lo que mejora la percepción y confianza de la comunidad hacia la organización. Así, la COAC Occidental se posiciona como una entidad más competitiva y responsable, capaz de atender las necesidades de sus usuarios y contribuir al desarrollo económico local.

Al asegurarse de una cultura organizacional basada en hacer lo correcto, hablar abiertamente y la capacitación continua, se incentiva al mejoramiento de otras instituciones para su mayor sostenibilidad y crecimiento. Es decir, esta investigación no apoya solo a la COAC Occidental, sino que también tiene un enfoque positivo para toda la comunidad.

9 CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

9.1 Conclusiones

- A base de la fundamentación teórica-científica se determinó que la cultura organizacional es un aspecto importante dentro del comportamiento laboral y la eficiencia del servicio al cliente. Diversos autores como Laura Cavalier indicaron que aspectos como la práctica de las normas y valores culturales dentro del ámbito laboral son imprescindibles para el desarrollo sostenible de las entidades ya que una cultura sólida ofrece eficiencia, compromiso y adaptabilidad del personal a diversos cambios.
- Mediante la tabulación estadística de los resultados del instrumento de evaluación, se determinó que una de las debilidades más notables entre los colaboradores de la COAC Occidental fue la falta de conocimientos sobre los aspectos fundamentales de la entidad porque alrededor del 60% del personal desconoce los conceptos de la misión, visión y sobre todo los objetivos de la cooperativa.
- La investigación realizada en la COAC Occidental demuestra que existe una relación

moderada-fuerte entre la cultura organizacional y la productividad laboral, ya que el coeficiente de correlación de Spearman obtenido a través del software SPSS fue de 0,606 con un nivel de significancia bilateral de 0,000 por lo que se concluyó que los colaboradores perciben las dimensiones tanto de cultura como productividad de manera moderada.

- En base a las falencias determinadas a través de la encuesta se desarrolló un plan de mejoras, con el objetivo de fortalecer dichas dificultades, lo que por consecuencia permitirá optimizar de mejor manera la productividad y el ambiente laboral de la COAC Occidental.

9.2 Recomendaciones

- Para lograr que se lleve a cabo la ejecución del plan de mejoras requiere el compromiso del gerente general y talento humano, no solo en la acción, sino dando ejemplo. Su liderazgo refuerza valores como la responsabilidad y el compromiso dentro de la cooperativa.
- Es imprescindible apoyar el desarrollo de un ambiente acogedor y armonioso, para que los colaboradores de la cooperativa se sientan cómodos y valorados. Para ello es indiscutible aplicar estrategias como son los incentivos por parte de la administración con lo cual el personal se incentiva a laborar activamente con una actitud positiva.
- Es importante llevar a cabo el plan de mejoras es clave para fortalecer la cultura organizacional y mejorar la productividad en la COAC Occidental. La inversión de tiempo y recursos impulsa el compromiso del personal, especialmente en la calidad del servicio, esencial para el crecimiento institucional.

10. BIBLIOGRAFÍA CITADA

Barba Pezo, C., & Rengifo Calero, M. (21 de febrero de 2017). *La cultura organizacional y su relación con la productividad y la motivación de los colaboradores. Caso GMO*. Recuperado el 9 de junio de 2025, de <http://repositorio.ucsg.edu.ec/handle/3317/7510?mode=full>

Barón Ballesteros, R. (2024). Cultura organizacional: una reflexión teórica hacia la construcción de organizaciones inteligentes. *Ciencia Latina Internacional*, 8(2), 07-22. doi:https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v8i2.10585

Becerra Castro, M. (2024). Impacto de la cultura organizacional en la implementación efectiva de planes estratégicos en organizaciones: una revisión sistemática. *Revista Internacional de Organizaciones*(33), 11-38. doi:<https://doi.org/10.17345/rio33.446>

Bsolutionsgroup. (4 de febrero de 2025). Recuperado el 11 de junio de 2025, de Estrategias clave para fortalecer la cultura organizacional y potenciar el desempeño laboral: <https://b-solutionsgroup.com/es/2025/02/04/la-importancia-de-la-cultura-organizacional-en-la-productividad-y-el-bienestar-del-talento-humano/>

Burton, J. (2010). *Entornos Laborales Saludables: Fundamentos y Modelo de la OMS. Contextualización, Prácticas y Literatura de Soporte*. Recuperado el 10 de junio de 2025, de https://apps.who.int/iris/bitstream/handle/10665/44466/9789243500249_spa.pdf

Calero Cisneros, Y. (2018). *Estudio correlacional entre el desarrollo motor y el proceso de socialización en el aula de los niños y niñas del Jardín de Infantes Adela Pinargote y sección inicial de la Unidad Educativa Ecuatoriano Suizo*. Recuperado el 18 de julio de 2025,

de <https://www.dspace.uce.edu.ec/server/api/core/bitstreams/ba421ac9-45ff-4889-a125-4e464f2abe43/content>

Campos Aguilar, H. (2023). *Estrategia Organizacional Para La Mejora Del Clima Institucional En El Instituto De Emprendedores – Isag Chiclayo*. Recuperado el 9 de junio de 2025, de <https://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12802/10991/Campos%20Aguilar%20Hermila.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Cavelier Baiz, L. (2020). *La relación entre la cultura organizacional y la productividad laboral de empresas en Colombia*. Recuperado el 8 de junio de 2025, de <https://core.ac.uk/reader/392339520>

Chango Saavedra, E. F. (2021). *La cultura organizacional y el modelamiento de sus prácticas Caso microempresa Ielectric, de la ciudad de Quito*. Recuperado el 9 de junio de 2025, de <https://repositorio.uasb.edu.ec/bitstream/10644/7842/1/T3382-MDTH-Chango-La%20cultura.pdf>

Chasipanta, E. (2024). *Historia de Nuestra Cooperativa*. Recuperado el 25 de julio de 2025, de <https://www.coacoccidental.fin.ec/nuestra-cooperativa.php>

Chávez Betancourt, R., & Monar Verdezoto, M. (junio de 2023). *Challenges and Opportunities for Savings and Credit Cooperatives in the Global Context*. Recuperado el 8 de junio de 2025, de <https://polodelconocimiento.com/ojs/index.php/es/article/download/5731/14254>

Comas Rodríguez, R., Cuarán Guerrero, M., & Rivera Segura, G. (noviembre de 2021). *Niveles de rotación del talento humano en las cooperativas de ahorro y crédito del Segmento*

4 del cantón Ambato. Recuperado el 8 de junio de 2025, de <https://rus.ucf.edu.cu/index.php/rus/article/view/2513/2451>

Córdova Bustamante, A., & Pazmiño Cano, G. (abril de 2025). La Cultura Organizacional y su Relación con el Desempeño Laboral en las Cooperativas de Ahorro y Crédito del Cantón la Maná. *Revista de Estudios Contemporáneos del Sur Global*, 6(17). doi:<http://doi.org/10.46652/pacha.v6i17.382>

Da Silva, D. (2025). *Cultura corporativa de una empresa: que és y cómo puede ayudar a tu negocio*. Recuperado el 9 de junio de 2025, de <https://www.zendesk.com.mx/blog/cultura-corporativa-de-una-empresa/>

Dávila Newman, G. (2006). El razonamiento inductivo y deductivo dentro del proceso investigativo en ciencias experimentales y sociales. *Laurus*, 12, 180-205.

Denison, D., Hooijberg, R., Lane, N., & Lief, C. (2012). *Leading Culture Change in Global Organizations: Aligning Culture and Strategy*. Recuperado el 8 de junio de 2025, de https://books.google.com.ec/books?id=hXl04Yy3UAAC&printsec=frontcover&hl=es&source=gbs_ge_summary_r&cad=0#v=onepage&q&f=false

Fidias Arias, O. (Septiembre de 2023). Investigación documental, investigación bibliométrica y revisiones sistemáticas. *REDHECS*, 9-28. doi:<https://orcid.org/0000-0002-1786-7343>

Franco López, J. (2021). Factores clave en la evaluación de la productividad: estudio de caso. *Revsita CEA*, 15-28. doi:<https://doi.org/10.22430/24223182.1800>

Herrero Remacha, V. (1996). *LA CULTURA ORGANIZATIVA: ESTUDIO EN UN CENTRO UNIVERSITARIO*. Recuperado el 9 de junio de 2025, de <https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/170206.pdf>

Ibarra Guerrero, M. (2007). *Evaluación Del Clima Laboral Y Su Relación Con La Productividad En Una Empresa De Manufactura*. Recuperado el 9 de junio de 2025, de <https://ru.dgb.unam.mx/bitstream/20.500.14330/TES01000619239/3/0619239.pdf>

Lino Panchana, I. (2025). *Cultura organizacional y su influencia en la productividad laboral en la empresa mundial Fish*. Recuperado el 9 de junio de 2025, de <https://repositorio.upse.edu.ec/bitstream/46000/13244/1/UPSE-MAE-2025-0010.pdf>

López Felipe, M. (2013). *La cultura organizativa como herramienta de gestión interna y de adaptación al entorno. Un estudio de casos múltiple en empresas murcianas*. Recuperado el 18 de julio de 2025, de <https://www.tdx.cat/bitstream/handle/10803/117203/TESIS.pdf?sequence=1>

López Mera, C. A. (2020). *Diagnóstico de la cultura organizacional y el desempeño laboral*. Recuperado el 18 de julio de 2025, de <https://repositorio.uasb.edu.ec/bitstream/10644/7761/1/T3350-MAE-L%C3%B3pez-Diagnostico.pdf>

Martínez Ortega, R. M., Pendás, L., Martínez Ortega, M., Pérez Abreu, A., & Cánovas, A. M. (junio de 2009). *EL COEFICIENTE DE CORRELACION DE LOS RANGOS DE SPEARMAN CARACTERIZACION*. Recuperado el 11 de junio de 2025, de <https://www.redalyc.org/pdf/1804/180414044017.pdf>

Marvel Cequea, M. (2011). La productividad desde una perspectiva humana: Dimensiones y factores. *Intangible Capital*, 7(2), 549-584. Obtenido de <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=54921605013>

Matas, A. (2018). Diseño del formato de escalas tipo Likert: un estado de la cuestión. *Revista Electrónica de Investigación Educativa*, 20(1), 38-47. doi:<https://doi.org/10.24320/redie.2018.20.1.1347>

Mendivelso, F., & Rodríguez, M. (2021). PRUEBA NO PARAMÉTRICA DE CORRELACIÓN DE SPEARMAN. *Revista Medica Sanitas*, 42-45.

Navarrete Quispe, M. (2024). *Cultura organizacional y compromiso organizacional en el Registro Nacional de Identificación y Estado Civil, sede San Borja, Lima – 2024*. Recuperado el 18 de julio de 2025, de https://repositorio.continental.edu.pe/bitstream/20.500.12394/16933/1/IV_PG_MRHGO_TE_Navarrete_%20Portocarrero_2024.pdf

Ñaupas Paitán, H. (2018). *Metodología de la investigación: cuantitativa-cualitativa y redacción de la tesis*. Recuperado el 18 de julio de 2025, de <https://biblioteca.ucuenca.edu.ec/digital/s/biblioteca-digital/ark:/25654/4205#?c=0&m=0&s=0&cv=0>

Pinzón Acosta, F. (2019). *Reflexión sobre el clima organizacional, la percepción del colaborador y la gestión del talento humano*. Recuperado el 9 de junio de 2025, de <https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/8663049.pdf>

Rivadeneira Rodríguez, E. (16 de abril de 2017). Lineamientos teóricos y metodológicos de la investigación cuantitativa en ciencias sociales. *Dialnet*, 8(1), 121-127. Obtenido de <https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/6042332.pdf>

Rivilla Ruiz, C., & Tayupanda Tixe, J. (enero de 2014). *ANÁLISIS DE FACTORES QUE INCIDEN EN LA PRODUCTIVIDAD LABORAL DE EMPRESAS DEDICADAS A LA PRODUCCIÓN Y DISTRIBUCIÓN DE PRODUCTOS DE CONSUMO MASIVO EN EL DISTRITO METROPOLITANO DE QUITO*. Recuperado el 9 de junio de 2025, de <https://dspace.ups.edu.ec/bitstream/123456789/6581/1/UPS-QT04480.pdf>

Rubén Rodríguez, G. (2009). La cultura organizacional un potencial activo estratégico desde la perspectiva de la administración. *Universidad Nacional de Rosario*, 67-92.

Sánchez Cañizares, S. (2006). La cultura organizacional como núcleo central en la medición del capital intelectual. *Revista de Psicología del Trabajo y de las Organizaciones*, 22(2), 179-202. Obtenido de <https://journals.copmadrid.org/jwop/files/101846.pdf>

Sánchez Riofrío, A. (2023). *La Responsabilidad Social Empresarial en Ecuador*. Recuperado el 12 de junio de 2025, de <https://uees.edu.ec/descargas/libros/2023/la-responsabilidad-social-empresarial-en-ecuador.pdf>

SurveyMonkey. (2025). Recuperado el 10 de junio de 2025, de ¿Qué es una escala de Likert?: <https://es.surveymonkey.com/mp/likert-scale/>

Valle Alvarez, A., Proaño Córdova, T., & Cruz Lascano, M. (31 de mayo de 2017). ESTRUCTURA, CULTURA Y CAMBIO ORGANIZACIONAL CULTURA – CAMBIO – FORMA – FUERZA. *Revista Científica Hermes*, 18, 304-324. Recuperado el 9 de junio de 2025

Yaguachi Morocho, S. (2017). *El Clima Organizacional Y Su Incidencia En El Desempeño Laboral De Los Trabajadores De La Cooperativa De Ahorro Y Crédito Sagrada Familia Ltda. De La Ciudad De Riobamba Provincia De Chimborazo Período 2015-2016*. Recuperado el 9 de junio de 2025, de <http://dspace.unach.edu.ec/bitstream/51000/4110/1/UNACH-EC-FCP-ING-COM-2017-0030.pdf>

Yaulilahua Huacho, R., & Almenaba Guerrero, Y. (30 de septiembre de 2022). *Liderazgo y Cultura Organizacional: Influencias en la Productividad en Ecuador*. Recuperado el 10 de junio de 2025, de <https://revistaczambos.utelvtsd.edu.ec/index.php/home/article/view/31/63>

Zambrano Valdivieso, O. (diciembre de 2018). Mejora continua en productividad organizacional y su impacto en colaboradores. *Desarrollo Gerencial*, 82-102. doi:<https://doi.org/10.17081/dege.10.2.3033>

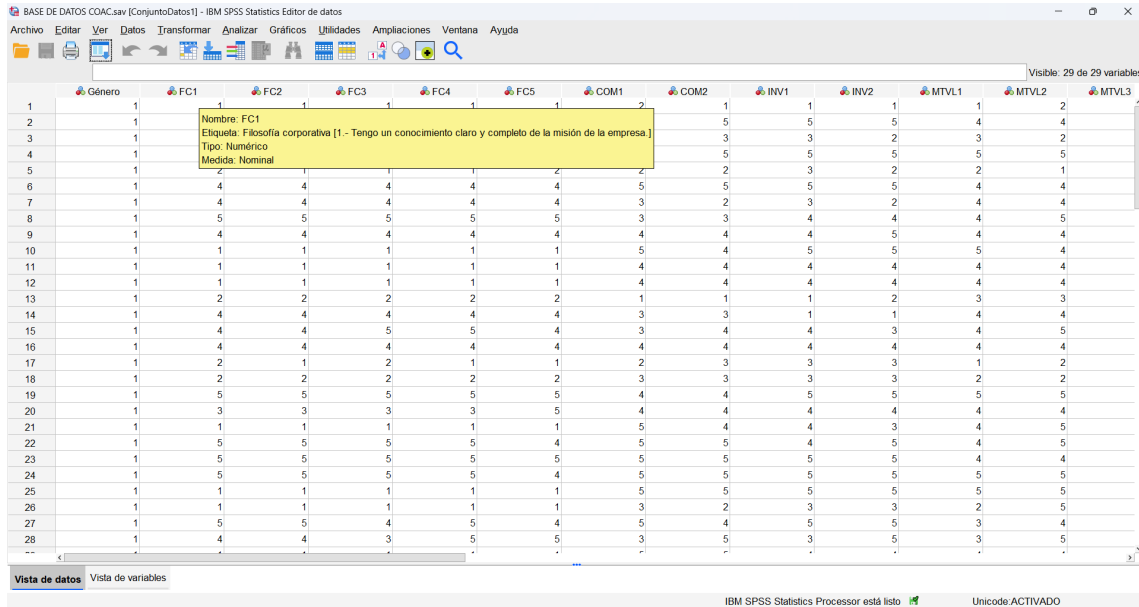
11. Anexos

Anexo 1. Estructura de la Institución

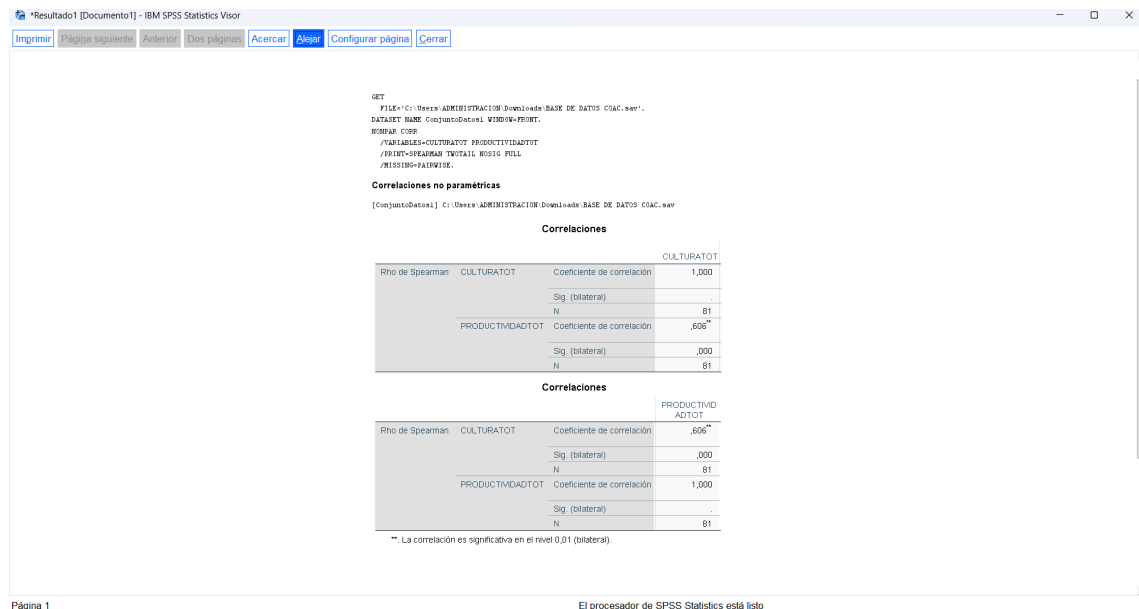
| Cargo | Descripción | N.º de personas |
|--------------------------------|---|-----------------|
| Gerente General | Dirección estratégica y operativa general | 1 |
| Consejo de Administración | Órgano directivo colegiado elegido por socios | 10 |
| Comité de Vigilancia | Supervisión y fiscalización de gestión | 5 |
| Contabilidad | Registros contables, estados financieros | 8 |
| Finanzas | Planeación financiera, gestión de fondos | 7 |
| Créditos | Evaluación y aprobación de préstamos | 8 |
| Caja / Atención al cliente | Operaciones en ventanilla y orientación a socios | 9 |
| Recursos Humanos | Selección, desarrollo y entorno organizacional | 5 |
| Marketing y comunicación | Publicidad, imagen corporativa, redes sociales | 4 |
| Ventas y fidelización | Promoción de servicios, retención de socios | 7 |
| Área legal / asesoría jurídica | Cumplimiento normativo, contratos, resolución de casos | 4 |
| Gestión fiscal / tributaria | Declaraciones de impuestos, relación con entes fiscales | 2 |
| Sistemas / tecnología | Infraestructura digital, soporte técnico | 5 |
| Limpieza | Aseo, orden y mantenimiento del entorno laboral | 4 |
| Seguridad | Protección física de instalaciones y personal | 2 |
| Total | | 81 |

Anexo 2. Datos y Resultados de la Encuesta en el Programa IBM SPSS

Ubicación de Datos en el Software SPSS.



Resultados de la Correlación por el Método de Spearman Entre el Total de la Cultura Organizacional y la Productividad.



Anexo 3. Evidencias del Instrumento de Evaluación

Encuesta Aplicada al Personal de COAC Occidental

Cultura Organizacional

Preguntas Respuestas **81** Configuración

No se pueden editar las respuestas

Cultura Organizacional

Este cuestionario tiene fines académicos y forma parte del proyecto de investigación para optar por el título de Licenciatura en Administración de Empresas de la Universidad Técnica de Cotopaxi. Su propósito es recabar información para el estudio titulado: "CULTURA ORGANIZACIONAL EN LA PRODUCTIVIDAD LABORAL DE LOS COLABORADORES DE LA COAC OCCIDENTAL EN LA PROVINCIA DE COTOPAXI". Los datos proporcionados serán tratados con absoluta confidencialidad y utilizados únicamente con fines académicos.

- Seleccione la opción que mejor represente su nivel de acuerdo con cada enunciado, utilizando la siguiente escala de valoración:

* Indica que la pregunta es obligatoria

Nombre: *

Martha Guaman

Preguntas del Instrumento de Evaluación por Dimensión.

Cultura Organizacional

Preguntas Respuestas **81** Configuración

Filosofía corporativa

| | Muy en desacuerdo | En desacuerdo | Indiferente | De acuerdo | Totalmente de acuerdo |
|--|----------------------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|
| 1.- Tengo un conocimiento claro y completo de la misión de la empresa. | <input checked="" type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| 2.- Tengo un conocimiento claro y completo de la visión de la empresa. | <input checked="" type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| 3.- Tengo un conocimiento claro y completo de los objetivos de la empresa. | <input checked="" type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| 4.- Tengo conocimiento de los valores corporativos de la empresa. | <input checked="" type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |

Resultados de la Encuesta Aplicada al Personal de la Cooperativa.

