



UNIVERSIDAD POLITÉCNICA SALESIANA SEDE QUITO

SEDE QUITO

CARRERA DE GERENCIA Y LIDERAZGO

**IMPACTO DE LA CULTURA ORGANIZACIONAL EN LA SATISFACCIÓN Y
DESEMPEÑO DE LOS EMPLEADOS DE LAS COOPERATIVAS DE AHORRO Y
CRÉDITO DEL SEGMENTO 2 Y 4 DE LA CIUDAD DE QUITO SECTOR LA MARISCAL..**

Trabajo de titulación previo a la obtención del

Título de Licenciado en Gerencia y Liderazgo

AUTOR: JHONNY AUGUSTO VELOZ MOSCOSO

TUTOR: ANTONIO RAMIRO SÁNCHEZ NUÑEZ

Quito – Ecuador

2026

CERTIFICADO DE RESPONSABILIDAD Y AUTORÍA DEL TRABAJO DE TITULACIÓN

Yo, Jhonny Augusto Veloz Moscoso con documento de identificación N°1726276395; manifiesto que:

Soy el autor y responsable del presente trabajo; y, autorizo a que sin fines de lucro la Universidad Politécnica Salesiana pueda usar, difundir, reproducir o publicar de manera total o parcial el presente trabajo de titulación.

Quito, 20 de enero del 2026

Atentamente,



Jhonny Augusto Veloz Moscoso
1726276395

**CERTIFICADO DE CESIÓN DE DERECHOS DE AUTOR DEL TRABAJO DE TITULACIÓN A LA
UNIVERSIDAD POLITÉCNICA SALESIANA**

Yo, Jhonny Augusto Veloz Moscoso con documento de identificación N°1726276395; expreso mi voluntad y por medio del presente documento cedo a la Universidad Politécnica Salesiana la titularidad sobre los derechos patrimoniales en virtud de que soy autor del Proyecto de Investigación: Impacto de la cultura organizacional en la satisfacción y desempeño de los empleados de las cooperativas de ahorro y crédito del segmento 2 y 4 de la ciudad de Quito sector La Mariscal..., el cual ha sido desarrollado para optar por el título de: Licenciado en Gerencia y Liderazgo, en la Universidad Politécnica Salesiana, quedando la universidad facultada para ejercer plenamente de derechos cedidos anteriormente.

En concordancia con lo manifestado, suscribo este documento en el momento que hacemos la entrega del trabajo final en formato digital a la Biblioteca de la Universidad Politécnica Salesiana.

Quito, 20 de enero del 2026

Atentamente,



Jhonny Augusto Veloz Moscoso
1726276395

CERTIFICADO DE DIRECCIÓN DEL TRABAJO DE TITULACIÓN

Yo, Antonio Ramiro Sánchez Núñez con documento de identificación 1802377083, docente de la Universidad Politécnica Salesiana, declaro que bajo mi tutoría fue desarrollado el trabajo de titulación: Impacto de la cultura organizacional en la satisfacción y desempeño de los empleados de las cooperativas de ahorro y crédito del segmento 2 y 4 de la ciudad de Quito sector La Mariscal.. realizado por Jhonny Augusto Veloz Moscoso con documento de identificación N°1726276395, obteniendo como resultado final el trabajo de titulación bajo la opción Artículo Académico que cumple con todos los requisitos determinados por la Universidad Politécnica Salesiana.

Quito, 20 de enero del 2026

Atentamente,



Antonio Ramiro Sánchez Núñez
1802377083

DEDICATORIA

Dedico este trabajo especialmente a Dios que me da la oportunidad de seguir superándome en cada paso que doy, junto a ello a una persona muy especial que desde el cielo que me cuida y me guía mi ángel guardián mi abuelito el Sr. Cesar Veloz, que en cada progreso de mi carrera me ha guiado con sus mejores recuerdos. Sin más extender mis gracias y un Dios les pague a mis padres y toda mi familia la cual han recorrido cada parte de este camino junto a mi persona.

AGRADECIMIENTO

Me gustaría expresar mis agradecimientos las personas que fueron parte del proceso dentro de mi carrera universitaria como fueron mis maestros y mis tutores, los cuales me han guiado de una excelente manera para mi formación académica y personal, y siempre con su mejor predisposición me han ayudado a superarme de la mejor manera.

Además, deseo agradecer una persona que fue parte de mi vida universitaria a mi amiga y compañera de carrera Saskya Coque, que junto a ella hemos recorrido varias etapas personales y académicas siendo juntos un aporte y apoyo mutuo en nuestras vidas.

RESUMEN

Esta investigación analiza cómo la cultura organizacional influye dentro de la satisfacción y el rendimiento del personal que se encuentran en las cooperativas de ahorro y crédito "La Mariscal" en Quito. La salud de estas organizaciones, que se desempeñan dentro de la economía popular y solidaria, depende directamente de un equipo comprometido, sostenible y eficiente a largo plazo. A partir de esta premisa, se propusieron tres objetivos: identificar los componentes más relevantes de la cultura existente, evaluar el grado de satisfacción expresado por los empleados y cuantificar cómo estos elementos culturales afectan su desempeño diario. Para dar respuesta a estos, se adoptó un enfoque cuantitativo, aplicando un instrumento estructurado a una muestra estratificada que incluyó a colaboradores de todos los niveles jerárquicos. Los hallazgos más significativos mencionan que en la mayoría de los encuestados valora en especial la comunicación interna transparente, pero también señalan que la difusión de los valores institucionales no es equitativa. En cuanto al estilo de liderazgo, reconocen los logros recientes, aunque aún coexisten prácticas exclusivamente jerárquicas en algunas unidades. Por lo tanto, aunque el clima general se califica como moderadamente satisfactorio, el reconocimiento sistemático de logros y la optimización de las condiciones físicas del espacio de trabajo son urgentes. Una cultura organizacional estructurada se vincula consistentemente con incrementos dentro de la motivación, el compromiso y la productividad en los empleados. La claridad sobre los valores comunes, la comunicación abierta y la promoción del trabajo en equipo son ingredientes que a menudo se traducen en resultados superiores. Por lo tanto, se recomienda fortalecer los canales de información, establecer rutinas de reconocimiento sistemático y adoptar estilos de liderazgo inclusivos alineados con la cooperación. El estudio ofrece guías prácticas que contribuyen a la toma de decisiones estratégicas por parte de la gerencia sobre el enfoque de la administración del talento y el desarrollo de la cultura institucional.

Palabras clave: cultura organizacional, satisfacción laboral, desempeño, cooperativas de ahorro y crédito.

ABSTRACT

This research analyzes how organizational culture influences the satisfaction and performance of staff within the savings and credit cooperatives “La Mariscal” in Quito. The health of these organizations, which operate within the popular and solidarity-based economy, depends directly on a committed, sustainable, and efficient team in the long term. Based on this premise, three objectives were proposed: to identify the most relevant components of the existing culture, to assess the level of satisfaction expressed by employees, and to quantify how these cultural elements affect their daily performance.

To address these objectives, a quantitative approach was adopted, applying a structured instrument to a stratified sample that included employees from all hierarchical levels. The most significant findings indicate that the majority of respondents particularly value transparent internal communication; however, they also point out that the dissemination of institutional values is not equitable. Regarding leadership style, recent achievements are acknowledged, although exclusively hierarchical practices still coexist in some units.

Therefore, although the overall climate is rated as moderately satisfactory, the systematic recognition of achievements and the optimization of the physical working conditions are urgent. A structured organizational culture is consistently linked to increases in employee motivation, commitment, and productivity. Clarity regarding shared values, open communication, and the promotion of teamwork are elements that often translate into superior results.

Consequently, it is recommended to strengthen information channels, establish systematic recognition routines, and adopt inclusive leadership styles aligned with cooperation. The study provides practical guidelines that contribute to strategic decision-making by management regarding the approach to talent management and the development of institutional culture.

Keywords: organizational culture, job satisfaction, performance, credit unions.

ÍNDICE DE CONTENIDOS

1. TEMA.....	1
2. INTRODUCCIÓN.....	1
3. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.....	1
3.1. Formulación del Problema.....	3
3.1.1. Problema General.....	4
3.1.2. Problemas Específicos.....	4
4. JUSTIFICACIÓN.....	4
5. OBJETIVOS.....	5
5.1. Objetivo General.....	5
5.2. Objetivos específicos.....	5
6. MARCO TEÓRICO Y CONCEPTUAL.....	5
6.1. Marco Teórico.....	5
6.2. Marco Conceptual.....	9
7. MARCO METODOLÓGICO.....	9
7.1. Diseño de la Investigación.....	9
7.2. Tipos de Investigación.....	10
7.3. Métodos de Investigación.....	10
7.4. DETERMINACIÓN DE LA POBLACIÓN Y MUESTRA.....	10
7.4.1. Población.....	10
7.4.2. Muestra.....	11
8. INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS.....	12
9. DISCUSIÓN DE RESULTADOS.....	24
10. CONCLUSIONES.....	25
11. RECOMENDACIONES.....	26
12. FUENTES BIBLIOGRÁFICAS.....	26
13. ANEXOS.....	28

Indice de Tablas

Tabla 1. Número de empleados de las cooperativas del segmento 2 y 4 sector La Mariscal.....	11
Tabla 2. Catastro del sector financiero de las cooperativas de ahorro y crédito	11
Tabla 3. Pregunta 1	12
Tabla 4. Pregunta 2.....	14
Tabla 5. Pregunta 3.....	14
Tabla 6. Pregunta 4.....	15
Tabla 7. Pregunta 5.....	16
Tabla 8. Pregunta 6.....	16
Tabla 9. Pregunta 7.....	17
Tabla 10. Pregunta 8.....	17
Tabla 11. Pregunta 9.....	18
Tabla 12. Pregunta 10.....	19
Tabla 13. Pregunta 11.....	19
Tabla 14. Pregunta 12.....	20
Tabla 15. Pregunta 13.....	20
Tabla 16. Pregunta 14.....	21
Tabla 17. Pregunta 15.....	22

Índice de Figuras

Figura 1. Árbol de problemas	¡Error! Marcador no definido.
Figura 2. ¿Cómo calificaría la manera en que se comunican las decisiones dentro de la cooperativa donde labora.	12
Figura 3. ¿Con qué frecuencia se promueve los valores institucionales en su entorno laboral?	14
Figura 4. ¿Qué estilo de liderazgo predomina en la cooperativa donde labora?.....	15
Figura 5. ¿En qué medida se fomenta el trabajo en equipo en la cooperativa donde labora?	15
Figura 6. ¿Se siente valorado(a) y reconocido(a) por su desempeño dentro de la cooperativa?	15
Figura 7. ¿Cómo describiría el ambiente de trabajo en la cooperativa?.....	16
Figura 8. ¿Considera que la cultura organizacional de la cooperativa está alineada con sus valores personales?	17
Figura 9. ¿Recibe información oportuna y suficiente sobre metas, políticas y decisiones institucionales? ..	17
Figura 10. ¿Cree que la cultura organizacional influye en su nivel de compromiso con la cooperativa?.....	18
Figura 11. ¿Con qué frecuencia la cultura organizacional le motiva a cumplir sus metas laborales?.....	19
Figura 12. ¿Cómo calificaría su propio desempeño en relación con el ambiente de trabajo y la cultura institucional?	19
Figura 13. ¿Considera que el entorno organizacional le proporciona las herramientas y el apoyo necesario para alcanzar sus objetivos laborales?	20
Figura 14. ¿Percibe que la claridad de los valores y principios de la cooperativa inciden en su rendimiento laboral?	20
Figura 15. ¿En qué medida considera que la comunicación interna influye en su productividad dentro de la cooperativa?	21
Figura 16. ¿Considera que la cultura organizacional fomenta el trabajo en equipo y la colaboración, contribuyendo así a la mejora de su productividad?	22

1. TEMA

IMPACTO DE LA CULTURA ORGANIZACIONAL EN LA SATISFACCIÓN Y DESEMPEÑO DE LOS EMPLEADOS DE LAS COOPERATIVAS DE AHORRO Y CRÉDITO DEL SEGMENTO 2 Y 4 DE LA CIUDAD DE QUITO SECTOR LA MARISCAL..

2. INTRODUCCIÓN

La cultura organizacional actúa como un eje invisible pero poderoso en el funcionamiento cotidiano de cualquier institución; no solo guía lo que sus miembros hacen, sino que también define cómo se toman las decisiones y en qué medida se alcanza el rendimiento deseado. Dentro del contexto específico de las cooperativas de ahorro y crédito, esa cultura resulta aún más crítica, pues la estructura cooperativa y el compromiso social que la sostienen demandan unidad, responsabilidad compartida y una adhesión constante a valores comunes. Esta investigación tiene como objetivo examinar hasta en qué punto esa cultura organizacional repercute en la satisfacción laboral y en el rendimiento de los colaboradores de las cooperativas de los segmentos dos y cuatro, situadas en el sector La Mariscal de Quito.

El presente estudio un análisis sistemático de la cultura organizacional, examinando tanto sus componentes visibles como sus supuestos subyacentes mediante marcos conceptuales bien establecidos. Desde el modelo de los niveles culturales de Schein para mostrar cómo artefactos, valores y creencias compartidas coexisten en distintas profundidades, y en mención que va en la teoría de equidad de Adams se invoca para ilustrar el papel que juega la percepción de un trato justo para la motivación y en la apreciación del clima laboral. Complementariamente, se utiliza el marco de Denison, que mide aspectos como el compromiso, la claridad de misión y la flexibilidad, con el fin de correlacionar estas dimensiones con indicadores de bienestar organizacional.

El trabajo tiene lugar en el sector cooperativo financiero, un ámbito donde la presión regulatoria, la innovación tecnológica y el cambio social se entrelazan en un ciclo permanente. Bajo estas condiciones, cuidar de la cultura interna se vuelve tan crítico como regular los costes, ya que un entorno cultural sano potencia la resiliencia del personal, afianza la lealtad y eleva las métricas de productividad. Así, la gestión deliberada de los valores y símbolos que caracterizan a cada cooperativa se posiciona como una ventaja competitiva sostenible, capaz de reducir costos asociados a la rotación y de convertir el talento en un activo estratégico que impacta, a su vez, en la eficacia del servicio ofrecido a los asociados.

A lo largo del análisis, el lector podrá advertir las conexiones entre la cultura de la institución, el grado de compromiso de su personal y el nivel de productividad observado, con un énfasis particular en el sector cooperativo. Se exponen, además, los resultados derivados a partir de las encuestas realizadas a trabajadores dentro de las cooperativas estudiadas, datos que señalan qué aspectos culturales se gestionan adecuadamente y cuáles necesitan mejora. Con ello se proporciona una sencilla herramienta de diagnóstico que las propias organizaciones pueden utilizar para afianzar sus prácticas y crear espacios de trabajo más efectivos y saludables.

3. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

La principal dificultad que enfrentan las cooperativas se encuentra en la falta de cohesión interna, en la fluidez de comunicación y en la baja implicación del personal en los procesos institucionales. Estas deficiencias llevan

a un incremento del ausentismo, baja en la motivación y un desempeño general mucho menor al potencial disponible. Existe así un bajo nivel de satisfacción organizacional que, a su vez, limita la competitividad de estos organismos. Se vuelve necesario entonces, atender la demanda de construir una cultura organizacional que refuerce hacia la organización y el bienestar.

Entre los principales antecedentes se cita:

La investigación titulada “Cultura organizacional y desempeño financiero en las cooperativas de ahorro y crédito ecuatorianas” en la cual se constató que la cultura organizacional exigente e integradora aumenta el desempeño financiero de las empresas y la cultura paternalista, distante o desorganizada tiende a reducirlo (Carrillo, 2019).

También se reconoce el trabajo de Llumitaxi et al., (2024) quienes analizaron las cooperativas del Cantón La Maná, argumentando que existe una influencia significativa entre la cultura organizacional y el desempeño laboral, sosteniendo que el fortalecimiento cultural dentro de la organización incide positivamente en la productividad del personal.

En cambio, Murguetio (2023) creó un programa de cultura organizacional y comportamiento para la Cooperativa Occidental y encontró que las dimensiones culturales tienen una compensación positiva con el desempeño de los empleados. Propuso que fortalecer esas culturas mejoraría el bienestar y crecimiento de la entidad.

La cultura organizacional comprende el conjunto de valores, creencias y prácticas que una institución acepta; influye de forma decisiva en la manera en que capta y retiene talento humano, recurso esencial para su correcto funcionamiento (Enríquez y Calderón, 2017).

Una cultura organizacional saludable, permite que los empleados se mantengan cómodos y satisfechos, y esa comodidad activa su disposición a trabajar arduamente para cumplir las metas que el liderazgo ha definido.

En un clima así nutrido por la cultura, el personal promueve un sentido genuino de identidad y compromiso, comienza a percibir la empresa como una extensión de sí mismo y, por lo tanto, pone el máximo esfuerzo en cada tarea asignada.

Dentro de las cooperativas de ahorro y crédito se equilibran su cultura corporativa con los objetivos económicos dirigidos hacia la mejora del bienestar laboral porque aprecian el bienestar de su personal. Mejorar la cultura organizacional incrementa la satisfacción en el trabajo y el compromiso de los empleados se vuelven más productivos. Confiar en el equipo y su compromiso promueve el crecimiento sostenible y la competitividad en el mercado financiero (Bordas, 2016).

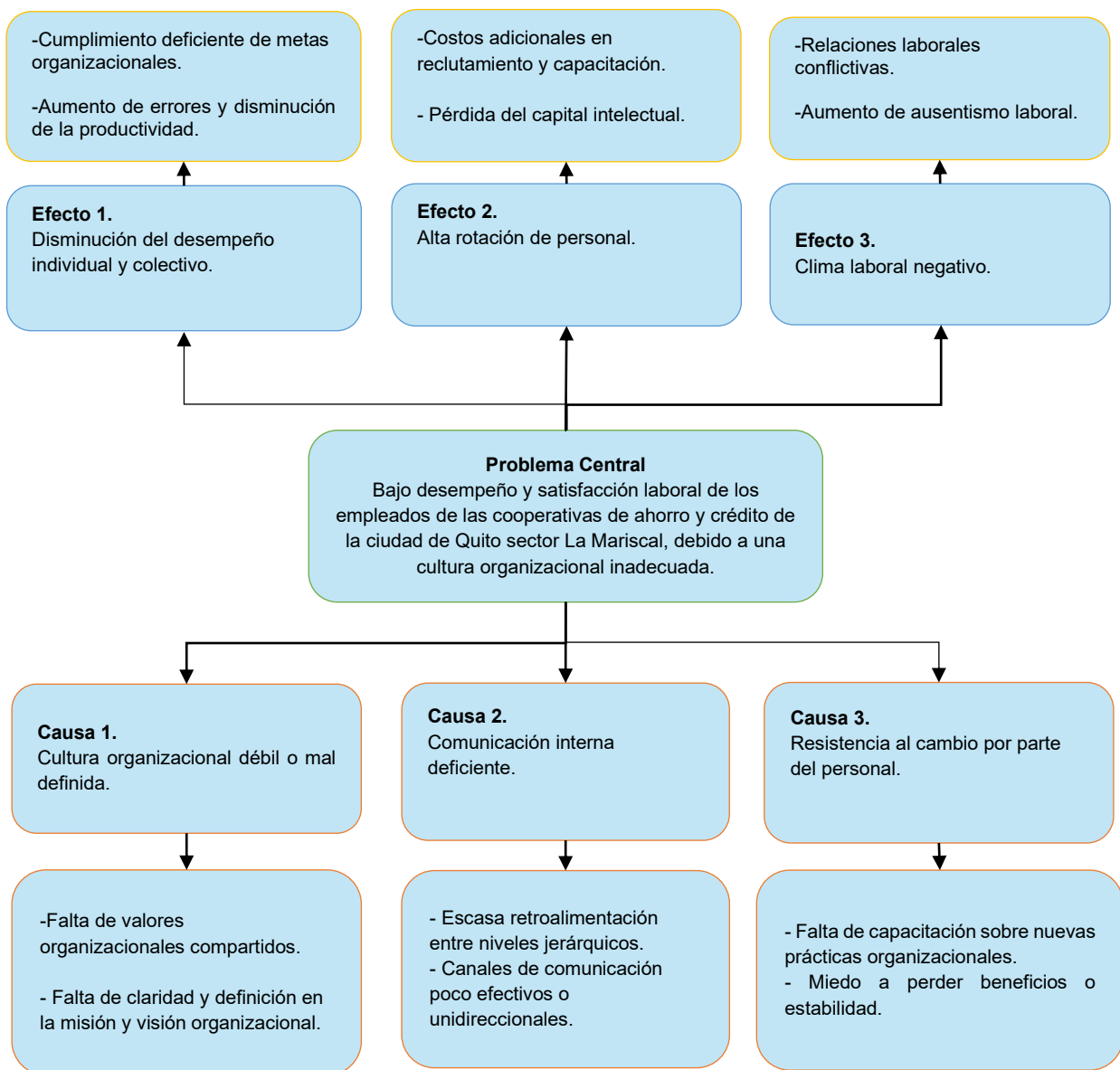
Para las entidades financieras locales se reconocen que los valores de ética y responsabilidad social como una fuente de ventaja competitiva. En que los clientes y proveedores perciben a la cooperativa como una organización íntegra y confiable, lo cual contribuye al fortalecimiento de su reputación institucional. Esta percepción positiva no solo incrementa el número de socios, sino que también favorece el establecimiento de relaciones comerciales sostenibles. Como resultado, se produce un aumento en el margen de beneficios,

gracias a una mayor fidelización de clientes, expansión del portafolio de servicios y mejoras en la eficiencia operativa derivadas de una cultura organizacional sólida y enfocada a la transparencia. Construye una imagen que protege a la comunidad en su conjunto y, por lo tanto, hay lealtad y confianza entre los afiliados. En este sentido, se adopta valores éticos, en la que se da paso a priorizar al cliente y actuar con responsabilidad social, para lo que se vuelve fundamental el lograr un desarrollo estratégico y viable a largo plazo.

Aunque existen diferentes análisis sobre la cultura organizacional en algunas cooperativas ecuatorianas, hasta la fecha ese esfuerzo no se ha concentrado en el sector La Mariscal. Investigaciones más amplias sobre el sistema cooperativo en Ecuador han demostrado que una buena cultura laboral influye positivamente en la productividad y en la satisfacción del personal, y esa relación podría ser igualmente clave para las empresas que desarrollan su actividad laboral en La Mariscal.

3.1. Formulación del Problema

Figura 1. Árbol de problemas



3.1.1. Problema General

¿Cómo afecta la cultura organizacional en la satisfacción y en el desempeño de los empleados de las cooperativas de ahorro y crédito de la ciudad de Quito sector La Mariscal?

3.1.2. Problemas Específicos

1. ¿Cuáles son los principales elementos de la cultura organizacional presentes en las cooperativas de ahorro y crédito de la ciudad de Quito sector La Mariscal?
2. ¿En qué medida la percepción de la cultura organizacional determina el nivel de satisfacción laboral declarado por los empleados?
3. ¿Existe una relación significativa entre la claridad de los valores institucionales y la comunicación interna con la productividad y al desempeño de los colaboradores?

4. JUSTIFICACIÓN

Las entidades cooperativas de ahorro y crédito que se encuentran en los segmentos 2 y 4 del sector La Mariscal de Quito actualmente enfrentan una secuencia de dilemas económicos, tecnológicos y sociales que desafían su práctica profesional habitual. Por su naturaleza, estas entidades son parte del tejido de la economía popular y solidaria, y su resultado depende en gran medida del nivel de compromiso, motivación y destreza que demuestre su personalidad por este motivo, la rutina, la calidad del servicio y la competencia, se relacionan profundamente con el capital humano, impulsando al éxito dentro de cualquier organización.

Frente a esta realidad, los problemas abordados dan paso a la necesidad de analizar hasta qué punto la cultura organizacional impacta en la satisfacción y en el rendimiento de los trabajadores, ya que son aspectos claves para que las cooperativas puedan operar de manera sostenible. Una organización que carece de una cultura cohesionada e integrada, sin una dirección estratégica clara ni un equipo satisfecho y comprometido, está expuesta a una elevada rotación de personal y a una baja progresiva de la productividad.

Entre los beneficios de esta investigación, se destaca la posibilidad de rediseñar los procedimientos internos sobre la base de un clima organizacional más saludable. Dando que, la intención es que las cooperativas mejoren la fidelización de su personal, elevando el estándar de atención y a largo plazo consoliden una posición de liderazgo en el sistema financiero, que permitirá reducir la insatisfacción laboral, reconocer dentro de las áreas críticas de mejora e impulsar a que una cultura organizacional coherente y alineada a los objetivos institucionales.

Los trabajadores, son quienes más se benefician en su entorno de trabajo, desenvolviéndose en un ambiente laboral más colaborativo y en espacios que permitan su desarrollo personal y profesional. Dentro que los líderes organizacionales, reciben informaciones que orientan sus decisiones, dando en consecuencia, el dirigen equipos motivados para sincronizarlos con las metas claves. Este engranaje termina favoreciendo a los socios y usuarios, que son parte fundamental y es a quienes se presta un servicio más ágil y de mayor calidad (Carrillo, 2019).

Desde una perspectiva académica, este trabajo pretendió aportar nuevos hallazgos sobre cultura organizacional, satisfacción laboral y desempeño a un contexto de las cooperativas de ahorro y crédito, en un ámbito poco explorado dentro la literatura enfocada a las cooperativas. Para este propósito, se adoptó un diseño metodológico que permitirá construir un diagnóstico riguroso mediante herramientas válidas y confiables. La información obtenida no solo servirá para orientar decisiones internas, sino que también constituirá un referente útil para la formulación de políticas de gestión del talento humano fundamentadas en datos objetivos y no en hechos verificables, no en conjeturas.

5. OBJETIVOS

5.1. Objetivo General

Analizar el impacto de la cultura organizacional en la satisfacción y desempeño de los empleados de las cooperativas de ahorro y crédito de la ciudad de Quito sector La Mariscal.

5.2. Objetivos específicos

1. Identificar los principales elementos de la cultura organizacional presentes en las cooperativas de ahorro y crédito de la ciudad de Quito sector La Mariscal.
2. Evaluar el nivel de satisfacción laboral de los empleados en relación con la cultura organizacional vigente en las cooperativas de ahorro y crédito de la ciudad de Quito sector La Mariscal.
3. Determinar la influencia de la cultura organizacional en el desempeño laboral de los empleados de las cooperativas de ahorro y crédito de la ciudad de Quito sector La Mariscal.

5.3. Hipótesis de la investigación:

- **Hipótesis General (HG9):** Dentro a lo que va la cultura organizacional se tienen un efecto positivo y relevante en la satisfacción y el rendimiento laboral de los empleados de las cooperativas **de ahorro** y crédito del segmento 2 y 4 de la ciudad de Quito, sector la Mariscal.
- **Hipótesis Específica 1 (H1):** El estilo de liderazgo y los canales de comunicación interna influyen directamente en los grados de satisfacción y al tener el compromiso de los colaboradores.
- **Hipótesis específica 2 (H2):** El fomento del trabajo en equipo dentro de la cultura institucional mejora la productividad y el cumplimiento de metas individuales (desempeño).
- **Hipótesis específica 3 (H3):** La alineación entre los valores institucionales y los valores personales del empleado fortalece el sentido de pertenencia y el desempeño laboral.

6. MARCO TEÓRICO Y CONCEPTUAL

6.1. Marco Teórico

La cultura organizacional se define como el conjunto de valores, creencias y supuestos que forman el entorno interno de una empresa (Guerrero, 2020). Desde esa perspectiva, dicha cultura influye directamente en las relaciones laborales, en la comunicación entre los empleados y en la calidad de la atención que se brinda a los clientes (Reyes y Moros, 2019).

Los líderes adquieren un papel crucial; cada uno, mediante su estilo de liderazgo, adopta prácticas que orientan el comportamiento colectivo y, al mismo tiempo, refuerzan o debilitan la cultura que se pretende construir (Rincón y Aldana, 2021).

Un aspecto clave en toda cultura organizacional son los valores compartidos, esos principios visibles y ocultos que dirigen la conducta de los trabajadores y generan aceptación, cohesión y un sentido de pertenencia entre los miembros de la organización (Conteras y Gómez, 2018).

La cultura como fenómeno es un proceso paulatino que no ocurre repentinamente, sino un método que se construye de forma colectiva a lo largo del tiempo. Esto se consolida a través del tiempo, mediante la repetición de experiencias comunes y la cotidianeidad laboral, transformándose en un sistema estable de significados que orientan el accionar institucional (Carrillo, 2019).

Edgar Schein da su **teoría sobre los niveles de cultura**, menciona que dentro de la cultura organizacional existen tres niveles por considerar: los artefactos, valores adoptados y los supuestos básicos. Artefactos son todas aquellas cosas visibles tales como el código de vestimenta, rituales, jergas internas y el diseño físico de los espacios. Estos a menudo encubren principios más profundos que rigen el comportamiento dentro de la organización (Centeno, 2021).

El segundo nivel incluye valores declarados que se capturan a través de la cultura de la organización. Esos valores pueden estar relacionados al trabajo en equipo, orientación al cliente, la ética, innovación, entre otros. A pesar de que esos valores podían no estar presentes dentro de la cultura de la organización, tienen un impacto en la cultura, los procesos y la toma de decisiones inclusive durante la jornada laboral (Martínez, 2024).

El tercer nivel de supuestos básicos está considerado como el más profundo, son convicciones que los integrantes de una organización aceptan por hecho y que funcionan en calidad de las leyes invisibles. Estos supuestos guían los roles adoptados, al estilo de interacción entre colaboradores y definen el clima organizacional. Por esto, cualquier análisis sobre la influencia de la cultura organizacional sobre la satisfacción y el rendimiento en las cooperativas debe explorar, ante todo, ese fondo implícito.

Al desarrollar su **teoría de la equidad**, John Stacey Adams propuso que cada trabajador evalúe su calidad de vida laboral en relación con lo que aporta (esfuerzo, habilidades, tiempo), en relación con lo que recibe (sueldo, reconocimiento, y otros beneficios). Esta percepción se forma también en contraste con las condiciones de otros compañeros en roles similares. Este ejercicio comparativo, que la mayoría de las veces se realiza de forma automática, termina configurando la percepción general de equidad en el ambiente organizacional (Padovan, 2020).

La lógica de la equidad sostiene que cualquier desequilibrio por la falta de reconocimiento en el pago de un salario, ya sea por recibir menos recompensa por igual esfuerzo, o más sin justificación, genera disonancia, y en última instancia afecta la motivación y eficiencia en el trabajo (Adams, 1963).

Dentro de los marcos modernos, la cultura organizacional se explora para entender de qué manera la sensación de trato justo influye en la moral de las y los trabajadores en las cooperativas de ahorro y crédito.

Investigaciones recientes confirman que un clima de justicia eleva la satisfacción, refuerza el compromiso y disminuye los conflictos internos, lo que a su vez sostiene un entorno laboral más positivo y mejora el rendimiento del colectivo.

Armstrong ha ganado reconocimiento por su **modelo de gestión del desempeño** que es estratégico, integrado y tiene como objetivo optimizar el potencial organizacional a través del adecuado apalancamiento y desarrollo de personal y equipos. En este modelo, la gestión del rendimiento no se ve como un hito, sino de hecho como un ciclo donde diversas actividades están vinculadas y se evalúan de manera continua y consistente a lo largo del tiempo. Drucker describe una intervención efectiva, afirmando que no se centra únicamente en el triángulo de la evaluación anual; sino que necesita también tener un bucle de retroalimentación con informes e iniciativas de capacitación que se transmiten deliberadamente (Daza, 2024).

Este modelo añade un mayor valor para lograr que la cooperación, se dé donde el enfoque no se enfocan especialmente en los resultados, sino junto a ello los procesos establecidos que permiten a cada participante contribuir continuamente a lo largo de la duración de la empresa. En este sentido, Armstrong añade que es necesario formular planos de acción con resultados medibles y definir plazos precisos, lo que a su vez expande los límites del reconocimiento y la evaluación (Barón García, 2020).

Integrar la evaluación del desempeño individual con los valores fundamentales de la cooperativa permite a estas entidades de ahorro y crédito extraer beneficios significativos de dicho alineamiento. Una cultura orientada a resultados y a la mejora continua despliega mayores niveles de productividad, eleva la satisfacción en el lugar de trabajo, optimiza la gestión del talento y refuerza la supervisión, generando ganancias tanto para la organización como para cada colaborador.

La conexión entre el rendimiento organizacional y la cultura se puede examinar a través del modelo de Denison, que se centra en cuatro dimensiones: participación, consistencia, adaptabilidad y misión. Cada categoría contiene características específicas que dictan los procesos internos de la organización, incluida su capacidad para responder ágilmente a los cambios en su entorno externo (Aguirre, 2021).

La participación se enfoca al grado en que influye el personal, como parte de la estructura organizacional, se involucra con la organización a nivel corporativo y decisonal. La consistencia evalúa el concepto de cohesión, coordinación interna, así tanto como los valores compartidos. La adaptabilidad mide la capacidad de respuesta y la agilidad de aprendizaje durante los cambios en el entorno circundante. Finalmente, la misión sirve como un elemento fundamental para la dirección estratégica, donde se definen objetivos organizacionales claros, guía decisiones y actividades esenciales (Taboada, 2024).

Denison y su modelo pueden ser particularmente útiles para diagnosticar cómo la cultura interna de una cooperativa impacta su clima y rendimiento. Una fuerte cultura de participación y adaptabilidad puede fomentar la innovación y la satisfacción del personal, mientras que una misión clara y coherente ayuda a enfocar estratégicamente la atención y mejorar los resultados operativos. Así, este modelo ayuda a entender más profundamente el impacto de la cultura organizacional en el éxito institucional.

Una aproximación que enriquece la investigación sobre la relación entre cultura organizacional y satisfacción laboral es la Teoría del Clima Organizacional, centrada en las percepciones que, de modo colectivo, forman

los empleados acerca de su espacio de trabajo. Tales percepciones modelan su conducta, su motivación y, en definitiva, su rendimiento cotidiano (Puma, 2020). Un clima favorable (donde abundan las relaciones sanas, la comunicación transparente, la confianza mutua y el respaldo institucional) eleva los niveles de compromiso y bienestar. En las cooperativas de ahorro y crédito, cultivar este ambiente no solo fortalece la cultura, sino que refuerza la identidad propia de la entidad (Ramos, 2020).

Por su parte, la teoría del aprendizaje organizacional ofrece un prisma evolutivo para evaluar el desempeño. Postula que las organizaciones deben crear contextos donde el personal aprenda sin pausa, ya sea mediante la reflexión, la práctica deliberada o el intercambio de saberes. Cuando la cultura apoya ese aprendizaje, se forjan capacidades que permiten adaptar la acción a nuevos retos (Llunitaxi, Ulloa, & Albarrasín, 2024). Para las cooperativas que operan en contextos sociales y económicos dinámicos, cultivar esa capacidad de adaptar procesos y territorios de forma sistemática resulta esencial para mantener una operativa ágil y asegurar, simultáneamente, su viabilidad a largo plazo.

Un clima laboral positivo sin oleadas del azar; se construye sobre una trama de factores interrelacionados en la cultura interna: reconocimiento auténtico, percepción de justicia, liderazgo coherente, propósito compartido, comunicación transparente y caminos visibles de crecimiento profesional. La literatura reciente señala que quienes se sienten escuchados, valorados y confrontados con principios organizacionales coincidentes suelen rendir más, mostrar menor deseo de salir y estar más dispuestos a apoyar a sus pares (Valle, 2022). Por lo tanto, evaluar estos núcleos dentro del ecosistema cooperativo se convierte en paso obligado para cualquier trayectoria de mejora.

De forma complementaria, la cultura organizacional actúa como un potente mecanismo de control social interno que guía conductas sin recurrir a un código normativo exhaustivo. En lugar de imponer reglas externas, son los valores, creencias y supuestos compartidos los que, poco a poco, acaban delimitando lo que se considera correcto o aceptable en la organización (Mora & Mariscal, 2019). Este control cultural alcanza su máxima visibilidad en las cooperativas, donde la cohesión grupal, la confianza mutua y la participación activa se presentan como condiciones sine qua non para cumplir tanto los objetivos sociales como los financieros del ente (Adams, 1963).

También es conveniente subrayar que la comunicación interna actúa como hilo conductor en la construcción de la cultura organizacional. La forma en que se transmite la información, se ofrece retroalimentación y se comparten decisiones revela el estilo de liderazgo y los valores en circulación. Una comunicación débil puede distorsionar la percepción de justicia, desmotivar a los empleados y crear climas laborales cargados de tensión. En cambio, una comunicación abierta potencia la participación, refuerza la cohesión y facilita el alineamiento con las metas estratégicas (Murgueitio, 2023).

Desde esta óptica, la dirección estratégica del talento humano se convierte en el motor que da cuerpo y proyección a la cultura. Reclutar personas que compartan los valores de la institución, capacitar a los equipos de forma continua y evaluar su desempeño de modo integral son prácticas que consolidan esos cimientos (Padovan, 2020). En las cooperativas, donde lo humano es condición clave para generar confianza en los socios, esta tarea adquiere, por tanto, un peso aún mayor.

Al igual que otras entidades del sector cooperativo, las cooperativas de ahorro y crédito operan sobre un único conjunto de principios éticos y solidarios que dan forma a su cultura interna (Hermosa & Perilla, 2015). Valores como equidad, participación y responsabilidad comunitaria no deberían limitarse a las actas o a la propaganda institucional; deben aparecer en cada día laboral, desde la toma de decisiones hasta el trato con los asociados (Mora & Mariscal, 2019). Por eso, inspeccionar la forma en la que esas normas se practican dentro del equipo ofrece pistas sobre cuánto realmente concuerda el discurso oficial con la vida cotidiana de la organización (Aguirre, 2021).

La conexión entre cultura, satisfacción de los empleados y resultados medibles no se queda encerrada entre los pasillos; se proyecta hacia afuera, moldeando la reputación, reteniendo socios y ganando terreno frente a la competencia financiera (Taboada, 2024). Un clima laboral sólido genera personal motivado, que atiende mejor al público, comete menos errores y eleva las cifras que al final se examinan en las auditorías. De ahí que entender la cultura no sea una curiosidad académica, sino un recurso estratégico fundamental para que las cooperativas sigan creciendo y cumpliendo su misión (Ruiz, Salazar, & Valdivia, 2023).

6.2. Marco Conceptual

- **Cultura Organizacional:** De acuerdo con Iglesias y Torres (2018) la cultura organizacional es un factor diferenciador que puede influir en la percepción externa de la empresa. Una cultura sólida y coherente proyecta una imagen positiva ante clientes, proveedores y otros grupos de interés, generando confianza y fortaleciendo las relaciones comerciales. Representando un sistema integrado de prácticas, símbolos y significados que caracterizan a la empresa.
- **Desempeño laboral:** Según Bautista et al., (2020) desempeño laboral es la suma observable y acumulativa de conductas y actividades que un trabajador es asignado a su cargo y que, en adición, permite a la organización lograr sus objetivos. Esta concepción va más allá de resultados finales, ya que se enfoca en lo que cada persona realiza en su puesto de trabajo.
- **Salud laboral:** Hermosa y Perilla (2015) lo definen como la recopilación de medidas destinadas a salvaguardar a los trabajadores, minimizando o eliminando los peligros que tienden a perjudicar la salud mental o física de los empleados dentro de su jornada laboral.
- **Motivación laboral:** Para Ruiz et al., (2023) es el conjunto de fuerzas internas y externas que propician la realización del trabajo de forma eficiente. Dentro de estos factores se incluyen el reconocimiento a través de premios, la posibilidad de un avance profesional diseño del espacio laboral y bienestar emocional, incluyendo las recompensas económicas o simbólicas que sustentan la satisfacción y la entrega constante al desempeño laboral.

7. MARCO METODOLÓGICO

7.1. Diseño de la Investigación

El desarrollo de la presente investigación fue no experimental; dado que no se alteran las variables. Se procedió a recolectar y analizar la información dentro del entorno laboral en las cooperativas de ahorro y crédito, observando y describiendo la situación actual de las cooperativas objeto de estudio entorno habitual, sin intervenir en sus dinámicas internas ni alterar sus condiciones operativas.

7.2. Tipos de Investigación

Para llevar a cabo el estudio se utilizó dos tipos de investigación:

Investigación Descriptiva: El objetivo principal de este tipo de investigación es observar, registrar y mencionar de manera sistemática y detallada las características inherentes a una población, grupo o fenómeno específico. Su enfoque es esencialmente descriptivo, por lo que no pretende establecer relaciones causales ni inferir efectos, sino construir un panorama analítico que permita identificar patrones, tendencias y comportamientos actuales dentro del contexto estudiado (Valle, 2022).

La investigación descriptiva sirvió para definir los componentes a los que la cultura organizacional de las cooperativas de ahorro y crédito y para mostrar de qué modo esos elementos afectan negativamente la satisfacción y el rendimiento laboral de sus empleados.

Investigación Correlacional: Examina el grado de asociación que puede existir entre dos o más variables, buscando evaluar cómo las variaciones de una variable que se vinculan a cambios en la otra, sin pretender demostrar que una causa sea directamente a la otra, para lo que su objetivo puntual es el identificar patrones o relaciones, que pueden ser útiles para guiar en futuras investigaciones (Ramos, 2020).

En este estudio, el análisis correlacional se enfoca en explorar las relaciones que se da entre la cultura organizacional, la satisfacción laboral y el desempeño del personal.

7.3. Métodos de Investigación

Para proceder con la encuesta se procedió a aplicar el método cuantitativo, el mismo que se lo direccionó a los colaboradores de las cooperativas, al mismo tiempo se empleó la escala de tipo de Likert. Se evidenció con preguntas acerca de la frecuencia de utilización de los servicios, la satisfacción con el servicio obtenido y la empleabilidad con variables importantes como la rapidez. La escala mide actitudes o percepciones, que permiten cuantificar el grado de acuerdo o satisfacción de los trabajadores, la misma su confiabilidad es validada con una confiabilidad (α de Cronbach ≥ 0.9).

Para realizar el trabajo, se implementó el siguiente método:

Encuestas: Se elaboró un cuestionario, el cual contenía preguntas cerradas, con el fin de medir el flujo de características específicas de la cultura organizacional dentro de la satisfacción y el rendimiento de los empleados. Las encuestas se enviaron a miembros del personal de las cooperativas y así se obtuvo la información fundamental para el análisis.

7.4. Variables de Investigación:

- **Variable Independiente:** cultura organizacional (medida a través de dimensiones como valores, liderazgo, equipo y comunicación).
- **Variables Dependientes:** satisfacción Laboral y Desempeño Laboral (medida a través del cumplimiento de metas y productividad)

7.5. Determinación de la población y muestra

7.5.1. Población

De acuerdo con los datos más recientes proporcionados por la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria (SEPS, 2025), la población objeto de estudio estuvo conformada por un total de 345 colaboradores pertenecientes a tres cooperativas de ahorro y crédito previamente seleccionadas. Esta cifra comprende a personal de todos los niveles jerárquicos, incluyendo tanto áreas operativas como administrativas y directivas dentro de cada entidad financiera.

Tabla 1. Número de empleados de las cooperativas del segmento 2 y 4 sector La Mariscal

COOPERATIVAS	Número de Empleados
Cooperativa de Ahorro y Crédito San Francisco de Asís Ltda.	145
Cooperativa de Ahorro y Crédito Politécnica Ltda.	125
Cooperativa de Ahorro y Crédito Empleados de la Superintendencia de Compañías	75
Total (N)	345

Elaborado por: Veloz (2025)

A continuación, se presenta el catastro de cada una de las cooperativas de ahorro y crédito que operan en el sector La Mariscal, las cuales fueron clasificadas de acuerdo con los segmentos 2 y 4, según la tipología establecida por los organismos de regularización del sector financiero popular y solidario.

Figura 2. Catastro del sector financiero de las cooperativas de ahorro y crédito

<i>Guía Organizaciones / Catastro del Sector Financiero</i>						
Razón Social	Segmento	Estado Jurídico	Provincia	Cantón	Parroquia	Dirección
COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO SAN FRANCISCO DE ASÍS LTDA.	SEGMENTO 2	ACTIVA	PICHINCHA	QUITO	MARISCAL SUCRE	COLÓN 351 REINA VICTORIA
COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO POLITÉCNICA LTDA.	SEGMENTO 2	ACTIVA	PICHINCHA	QUITO	MARISCAL SUCRE	TOLEDO N23-158 MADRID
COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO EMPLEADOS DE LA SUPERINTENDENCIA DE COMPAÑÍAS	SEGMENTO 4	ACTIVA	PICHINCHA	QUITO	MARISCAL SUCRE	ROCA 660 AMAZONAS

Nota: Datos tomados de la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria (2025).

7.5.2. Muestra

Para asegurar una representación proporcional de los distintos niveles jerárquicos dentro de las cooperativas, se empleó un muestreo aleatorio estratificado. La población de distintas áreas de las cooperativas ya sea el área administrativo-técnico, operativo, entre otras; lo cual permitió garantizar que cada área de trabajo se mantenga dentro de la muestra. Este enfoque metodológico favorece la precisión estadística del análisis y el reforzar la confiabilidad interna de los resultados obtenidos. Para determinar la cantidad de elementos en la muestra, se utilizó la siguiente fórmula:

$$n = \frac{N * Z^2 * p * q}{e^2 * (N - 1) + Z^2 * p * q}$$

$$n = \frac{345 * 1.96^2 * 0.5 * 0.5}{0.05^2 * (300 - 1) + 1.96^2 * 0.5 * 0.5} = 194$$

Donde:

N = 345	Tamaño de la población
Z = 1.96	Nivel de confianza
p = 0.5	Probabilidad de éxito
q = 0.5	Proporción complementaria
e = 0.05	Margen de error
n = 194	Tamaño de la muestra

Realizando el cálculo de la fórmula, establece que la muestra es de 194 empleados elegidos al azar entre las tres cooperativas que pertenecen a los segmentos 2 y 4.

8. INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS

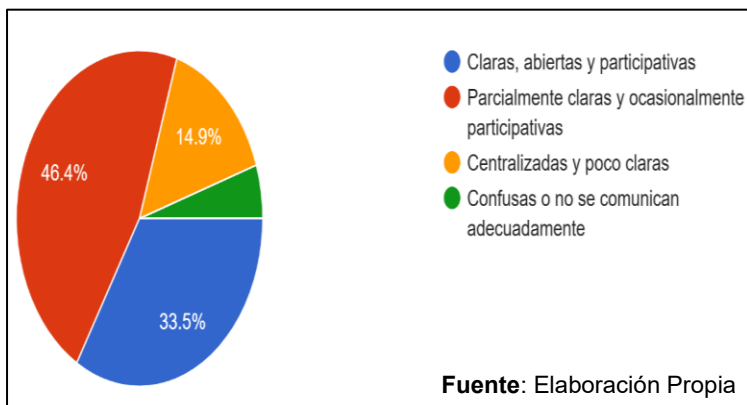
Figura 2. ¿Cómo calificaría la manera en que se comunican las decisiones dentro de la cooperativa donde labora?

Tabla 3. Pregunta 1

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
a) Claras, abiertas y participativas	65	33.5 %
b) Parcialmente claras y ocasionalmente participativas	96	46.4 %
c) Centralizadas y poco claras	29	14.9 %
d) Confusas o no se comunican adecuadamente	10	5.2 %
Total	194	100%

Fuente: Desarrollo Propio

Figura 1. Pregunta 1



Análisis: Dado 46,4 % de los colaboradores que respondieron creen que la información es, en esencia, clara pero solo de forma ocasional participativa, mientras que un 33,5 % considera que es completamente clara y abierta en todo momento. Esta brecha indica que, dentro de las cooperativas, existe un espacio considerable para reforzar la transparencia

y ampliar la contribución en los procedimientos de toma de decisiones.

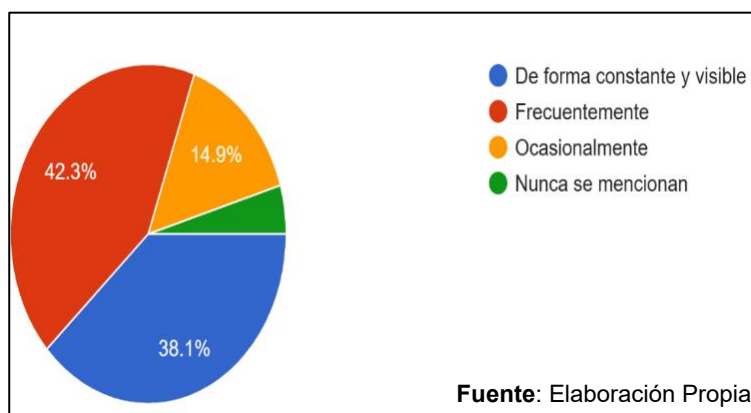
Figura 3. ¿Con qué frecuencia se promueven los valores institucionales en su entorno laboral?

Tabla 4. Pregunta 2

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
a) De forma constante y visible	74	38.1 %
b) Frecuentemente	82	42.3 %
c) Ocasionalmente	29	14.9 %
d) Nunca se mencionan	9	4.6 %
Total	194	100%

Fuente: Desarrollo Propio

Figura 2. Pregunta 2



Análisis: El 42,3 %, señala que los valores de la institución se difunden frecuentemente, mientras que un 38,1 % considera que esa promoción es constante y visible. Estos resultados indican un esfuerzo apreciable por parte de las cooperativas para mantener sus principios en el día a día laboral, pero también sugieren que hay margen para hacerlos aún

más evidentes y alcanzables para todos sus miembros.

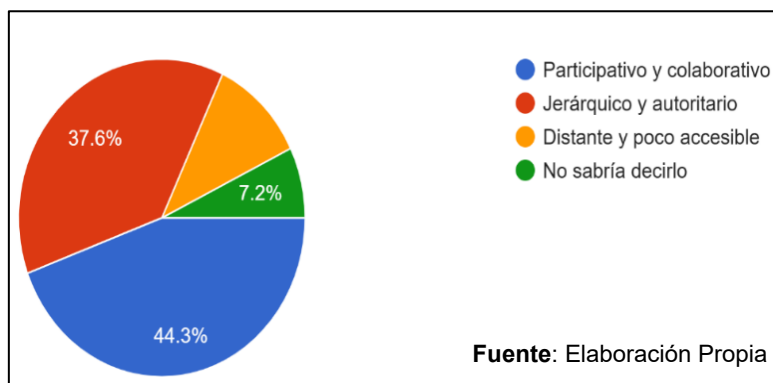
Figura 4. ¿Qué estilo de liderazgo predomina en la cooperativa donde labora?

Tabla 5. Pregunta 3

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
a) Participativo y colaborativo	86	44.3 %
b) Jerárquico y autoritario	73	37.6 %
c) Distante y poco accesible	21	10.8 %
d) No sabría decirlo	14	7.2 %
Total	194	100%

Fuente: Desarrollo Propio

Gráfico 3. Pregunta 3



Análisis: Casi la mitad de los encuestados 44,3 % caracterizan el liderazgo de la cooperativa como participativo y colaborativo; en contraposición, el 37,6 % lo califica aun como jerárquico y autoritario. Estas cifras sugieren que la cultura interna se encuentra en una transición incompleta, entre prácticas modernas y enfoques tradicionales, lo cual probablemente

influya acerca de la motivación y el desempeño de los empleados.

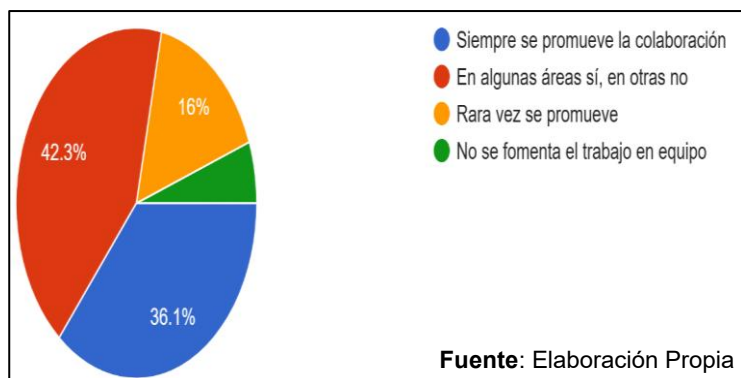
Figura 5. ¿En qué medida se fomenta el trabajo en equipo en la cooperativa donde labora?

Tabla 6. Pregunta 4

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
a) Siempre se promueve la colaboración	70	36.1 %
b) En algunas áreas sí, en otras no	82	42.3 %
c) Rara vez se promueve	31	16 %
d) No se fomenta el trabajo en equipo	11	5.7 %
Total	194	100%

Fuente: Desarrollo Propio

Figura 4. Pregunta 4



Análisis: Casi el 42.3% de los encuestados reconoce que la cooperativa incentiva la colaboración en algunas secciones y el 36% sostiene que ello ocurre siempre. De acuerdo con los resultados, se da el trabajo en equipo es habitual, aunque su grado de práctica varía según la unidad organizativa.

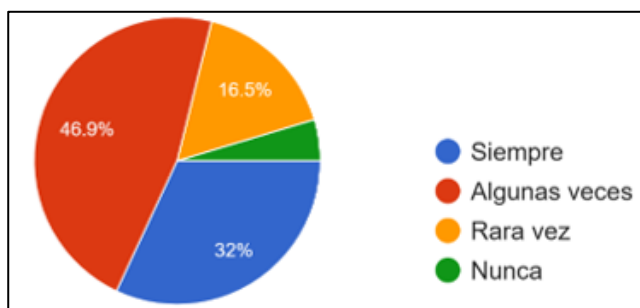
Figura 6. ¿Se siente valorado(a) y reconocido(a) por su desempeño dentro de la cooperativa?

Tabla 7. Pregunta 5

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
a) Siempre	62	32 %
b) Algunas veces	91	46.9 %
c) Rara vez	32	16.5 %
d) Nunca	9	4.6 %
Total	194	100%

Fuente: Desarrollo Propio

Figura 5. Pregunta 5



Fuente: Desarrollo Propio

Análisis: Cerca de la mitad del personal (46,9%) reconoce que apenas son valorados de vez en cuando; en cambio, el 32% asegura que el elogio llega siempre. Esta variabilidad sugiere una cultura del reconocimiento irregular y podría afectar la motivación y el bienestar colectivo.

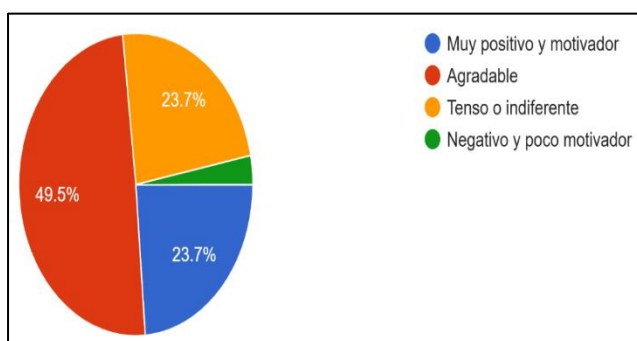
Figura 7. ¿Cómo describiría el ambiente de trabajo en la cooperativa?

Tabla 8. Pregunta 6

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
a) Muy positivo y motivador	46	23.7 %
b) Agradable	96	49.5 %
c) Tenso o indiferente	46	23.7 %
d) Negativo y poco motivador	6	3.1 %
Total	194	100%

Fuente: Desarrollo Propio

Figura 6. Pregunta 6



Fuente: Desarrollo Propio

Análisis: Casi la mitad de los encuestados, exactamente un 49.5%, describe el ambiente de trabajo como agradable, y solo un 23.7% lo caracteriza como muy positivo. Si bien la valoración global resulta satisfactoria, el hecho de que un cuarto del personal lo sienta tenso indica que existen espacios que siguen requiriendo atención del ambiente organizacional.

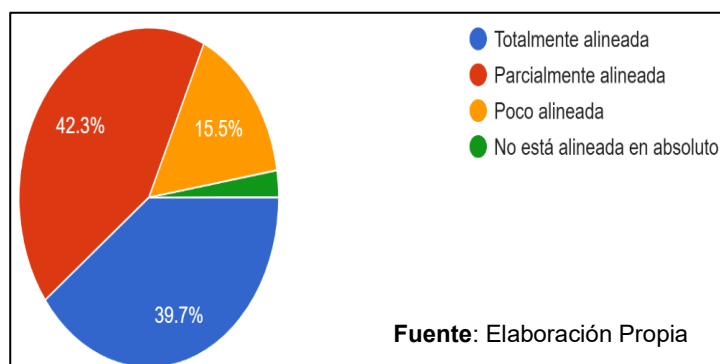
Figura 8. ¿Considera que la cultura organizacional de la cooperativa está alineada con sus valores personales?

Tabla 9. Pregunta 7

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
a) Totalmente alineada	77	39.7 %
b) Parcialmente alineada	82	42.3 %
c) Poco alineada	30	15.5 %
d) No está alineada en absoluto	5	2.6 %
Total	194	100%

Fuente: Desarrollo Propio

Figura 7. Pregunta 7



Análisis: La mayor parte (42.3%) indica que la cultura organizacional está parcialmente alineada respecto con sus valores personales, y un 39.7% completamente alineada. Este balance positivo refleja una cultura institucional que, aunque no de manera plena, se identifica en gran medida con sus colaboradores.

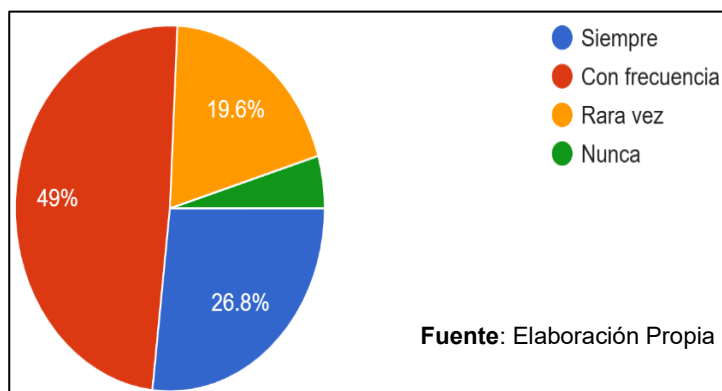
Figura 9. ¿Recibe información oportuna y suficiente sobre metas, políticas y decisiones institucionales?

Tabla 10. Pregunta 8

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
a) Siempre	52	26.8 %
b) Con frecuencia	95	49 %
c) Rara vez	38	19.6 %
d) Nunca	9	4.6 %
Total	194	100%

Fuente: Desarrollo Propio

Figura 8. Pregunta 8



Análisis: Alrededor de la mitad de los encuestados, exactamente el 49%, afirman que reciben información institucional con frecuencia, mientras que el 26.8% informa que siempre la recibe. Esta tendencia sugiere que la comunicación de objetivos, políticas y decisiones está avanzando de manera satisfactoria, aunque aún existen oportunidades para fortalecer la comunicación

y ratificación que todos los empleados se noten completamente informados y alineados.

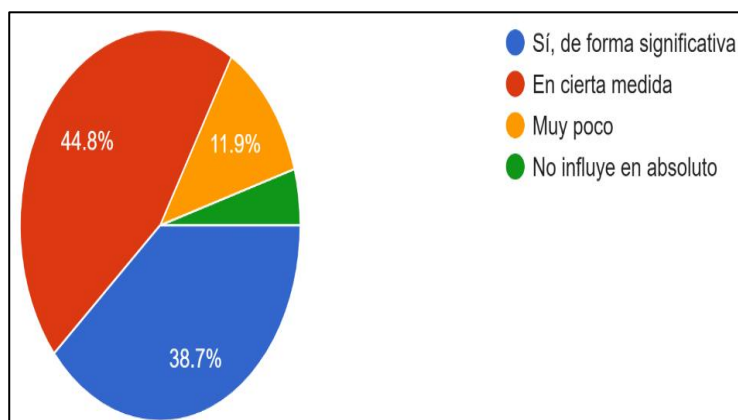
Figura 10. ¿Cree que la cultura organizacional influye en su nivel de compromiso con la cooperativa?

Tabla 11. Pregunta 9

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
a) Sí, de forma significativa	75	38.7 %
b) En cierta medida	87	44.8 %
c) Muy poco	23	11.9 %
d) No influye en absoluto	9	4.6 %
Total	194	100%

Fuente: Desarrollo Propio

Figura 9. Pregunta 9



Fuente: Desarrollo Propio

Análisis: Casi la mitad de los encuestados, un 44,8 %, sostiene que la cultura de la organización se centra en su compromiso, aunque solo en cierta medida; y otra porción importante, del 38,7 %, señala que esa influencia es, en su caso, notable mayor. Los datos, por lo tanto, insinúan un vínculo evidente entre cultura organizacional y compromiso laboral, aunque esta conexión no parece aún estar del todo consolidada.

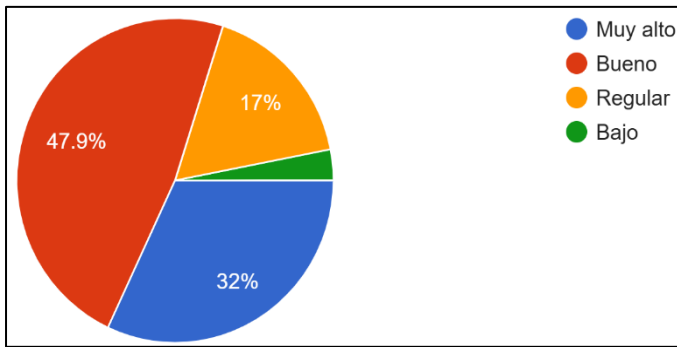


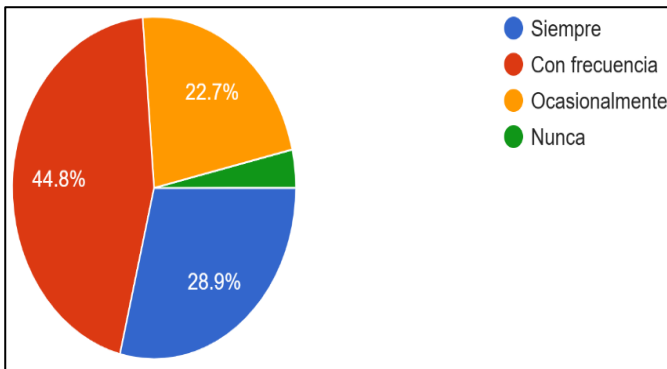
Figura 11. ¿Con qué frecuencia la cultura organizacional le motiva a cumplir sus metas laborales?

Tabla 12. Pregunta 10

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
a) Siempre	56	28.9 %
b) Con frecuencia	87	44.8 %
c) Ocasionalmente	44	22.7 %
d) Nunca	7	3.6 %
Total	194	100%

Fuente: Desarrollo Propio

Figura 10. Pregunta 10



Análisis: El 44,8 % de los encuestados indica que la cultura organizacional le motiva, con frecuencia, a cumplir las metas, y un 28,9 % sostiene que siempre experimenta ese impulso. Estos datos sugieren que el clima interno ejerce un efecto motivador importante, aunque tal efecto no se distribuye de manera uniforme entre todo el personal.

Fuente: Desarrollo Propio

Figura 12. ¿Cómo calificaría su propio desempeño en relación con el ambiente de trabajo y la cultura institucional?

Tabla 13. Pregunta 11

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
a) Muy alto	62	32 %
b) Bueno	93	47.9 %
c) Regular	33	17 %
d) Bajo	6	3.1 %
Total	194	100%

Fuente: Desarrollo Propio

Figura 11. Pregunta 11

Análisis: Un 47,9% sitúa su rendimiento en el plano de lo bueno y el 32% en el de lo muy alto. Tales porcentajes menciona que la gran mayoría de los colaboradores se ve a sí misma como razonablemente

productiva dentro de la institución, y esa autovaloración parece estar vinculada a una visión medianamente positiva de la cultura organizacional.

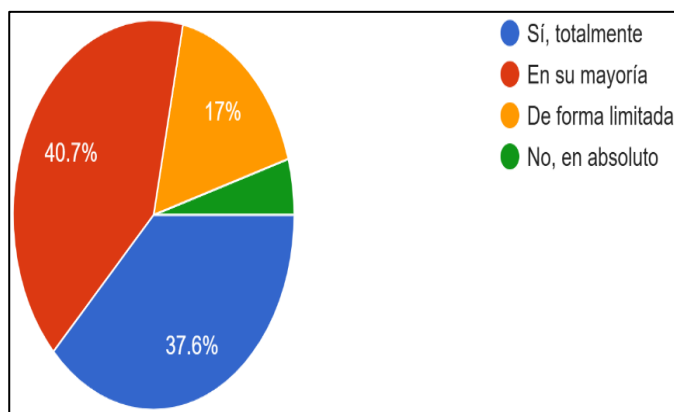
Figura 13. ¿Considera que el entorno organizacional le proporciona las herramientas y el apoyo necesarios para alcanzar sus objetivos laborales?

Tabla 14. Pregunta 12

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
a) Sí, totalmente	73	37.6 %
b) En su mayoría	79	40.7 %
c) De forma limitada	33	17 %
d) No, en absoluto	9	4.6 %
Total	194	100%

Fuente: Desarrollo Propio

Figura 12. Pregunta 12



Análisis: Casi el 40.7% de los informantes indican que reciben apoyo del entorno casi siempre, y el 37.6% afirma que se recibe apoyo sin excepciones. Estos resultados sugieren que las cooperativas, en su conjunto, están proporcionando los recursos necesarios; sin embargo, un número significativo de empleados aún percibe algunas restricciones en su nivel de acceso.

Fuente: Desarrollo Propio

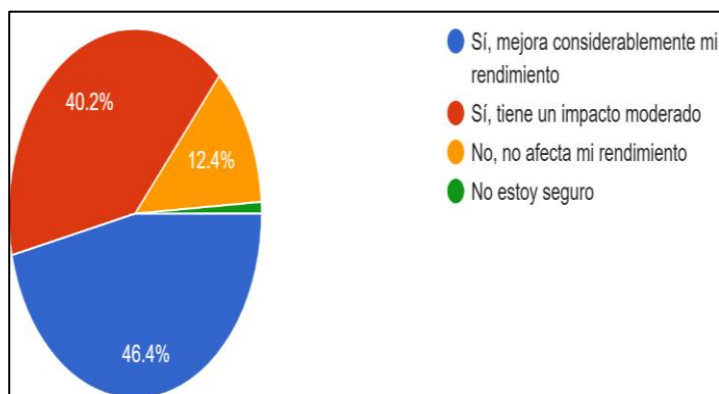
Figura 14. ¿Percibe que la claridad de los valores y principios de la cooperativa inciden en su rendimiento laboral?

Tabla 15. Pregunta 13

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
a) Sí, mejora considerablemente mi rendimiento	90	46.4 %
b) Sí, tiene un impacto moderado	78	40.2 %
c) No, no afecta mi rendimiento	24	12.4 %
d) No estoy seguro	2	1 %
Total	194	100%

Fuente: Elaboración Propia

Figura 13. Pregunta 13



Análisis: Casi la mitad de los encuestados, 46.4%, sostiene que saber a qué atenerse con los valores de la cooperativa eleva su rendimiento de forma clara. Un grupo similar, el 40,2%, reconoce un efecto menos marcado, pero aun así significativo. Estos datos sugieren que una cultura organizacional transparente nutre la productividad de cada integrante y, por ende, del equipo.

Fuente: Desarrollo Propio

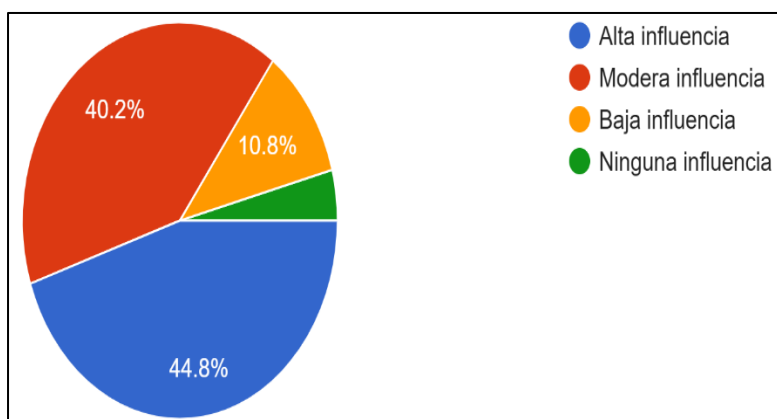
Figura 15. ¿En qué medida considera que la comunicación interna influye en su productividad dentro de la cooperativa?

Tabla 16. Pregunta 14

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
a) Alta influencia	87	44.8 %
b) Modera influencia	78	40.2 %
c) Baja influencia	21	10.8 %
d) Ninguna influencia	8	4.1 %
Total	194	100%

Fuente: Desarrollo Propio

Figura 14. Pregunta 14



Análisis: Alrededor de la mitad de los encuestados, 44.8 por ciento, sostiene que la calidad de la comunicación interna afecta en gran medida su productividad, mientras que el 40.2 por ciento le otorga un impacto moderado. Estos resultados evidencian que una gestión comunicativa eficaz resulta fundamental para elevar el rendimiento de las cooperativas.

Fuente: Desarrollo Propio

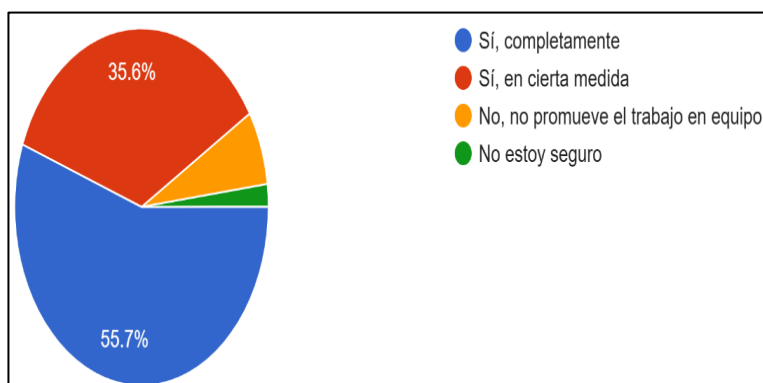
Figura 16. ¿Considera que la cultura organizacional incrementa el trabajo en equipo y la colaboración, contribuyendo así a la mejora de su productividad?

Tabla 17. Pregunta 15

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
a) Sí, completamente	108	55.7 %
b) Sí, en cierta medida	69	35.6 %
c) No, no promueve el trabajo en equipo	13	6.7 %
d) No estoy seguro	4	2.1 %
Total	194	100%

Fuente: Desarrollo Propio

Figura 15. Pregunta 15



Fuente: Desarrollo Propio

Análisis: Casi el 56 por ciento de quienes respondieron al cuestionario sostiene que la cultura interna de la entidad promueve plenamente el trabajo en equipo y, al hacerlo, eleva su productividad. Este dato sugiere que un ambiente de cooperación impacta de manera directa y eficiente en el rendimiento laboral dentro de la organización.

9. ANÁLISIS DE RESULTADOS CON SPS:

Fiabilidad del Instrumento

Antes de proceder al análisis que arrojan los datos, se certifico la consistencia interna del instrumento mediante el coeficiente Alfa de Cronbach (α). Debido a la naturaleza de las variables y la tasa de respuesta en ciertos ítems, el análisis se realizó por dimensiones para garantizar la precisión estadística.

Tabla 17. Resultados de Fiabilidad por Dimensión

Dimensión	Ítems	Alfa de Cronbach (α)	N de casos	Valoración
Cultura y Satisfacción	V1, V5, V6, V7, V8	0,700	190	Aceptable
Desempeño Laboral	V9, V10, V11	0,573	193	Moderada
Global (Instrumento)	V1-V11	0,792	189	Bueno

Nota: Elaboración propia a partir de resultados de SPSS.

Interpretación. Como se evidencia en la Tabla 1, la dimensión "Cultura y Satisfacción" presenta un coeficiente de $\alpha = 0,700$, cumpliendo con el umbral sugerido por la literatura científica para investigaciones sociales. La dimensión "Desempeño Laboral" obtuvo un $\alpha = 0,573$; si bien es un valor menor, se considera admisible dado que cuenta con pocos ítems y se encuentra en una fase exploratoria. El coeficiente global de $\alpha = 0,792$ confirma que el instrumento es altamente fiable para la obtención de información y la posterior prueba de hipótesis.

Contraste de Hipótesis

Para validar las conjeturas establecidas en la investigación, se procedió al comparación de las hipótesis mediante el coeficiente de correlación Rho de Spearman (rs). Esta prueba no paramétrica es la adecuada dado que las variables se midieron en una escala ordinal (Likert) y la prueba de normalidad previa determinó una organización no paramétrica de los datos.

Hipótesis General. La cultura organizacional posee un impacto positivo y significativo en la satisfacción y el rendimiento laboral de los empleados de las cooperativas de ahorro y crédito del segmento 2 y 4 dentro de la ciudad de Quito, sector La Mariscal.

Tabla 18. Correlación de Spearman entre Cultura Organizacional y Desempeño

Variable		Índice de Cultura y Satisfacción	Índice de Desempeño Laboral
Rho de Spearman	Índice de Cultura y Satisfacción	1,000	0,615**
	Sig. (bilateral)	.	0,000
	N	195	195
	Índice de Desempeño Laboral	0,615**	1,000
	Sig. (bilateral)	0,000	.
	N	195	195
**. La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).			

Como se evidencia en la Tabla 18, existe una correlación positiva de 0,615 entre la cultura organizacional y el desempeño. El nivel de significancia es $p = 0,000$, el cual es menor al nivel crítico de 0,05. En consecuencia, se acepta la Hipótesis General, aceptando que una cultura organizacional sólida impacta de manera directa y considerable en el rendimiento de los trabajadores.

Hipótesis Específicas (H1, H2 y H3)

Para un análisis detallado del modelo de investigación, se tabularon los resultados de las relaciones específicas entre el ámbito de liderazgo, trabajo en equipo y alineación de valores.

Tabla 19. Resumen de Contraste de Hipótesis Específicas

Hipótesis	Relación de Variables	Coefficiente (r_s)	Sig. (p)	Decisión
H1	Liderazgo y Comunicación → Satisfacción	0,421	0,000	Aceptada
H2	Trabajo en Equipo → Desempeño	0,510	0,000	Aceptada
H3	Alineación de Valores → Compromiso	0,650	0,000	Aceptada

Nota: Resultados obtenidos mediante la prueba Rho de Spearman (N=195).

Respecto a H1. Se evidencia una relación moderada ($r_s = 0,421$), lo que indica que el estilo de liderazgo y los medios de comunicación son factores claves que aportan significativamente a la satisfacción laboral.

Respecto a H2. Se obtuvo una correlación de 0,510. Esto demuestra que el fortalecimiento de la colaboración y el trabajo en equipo estén dentro de la cultura institucional mejora la percepción de eficacia y productividad de los empleados.

Respecto a H3. Esta relación resultó ser la más fuerte del estudio ($r_s = 0,650$). El resultado confirma que la coincidencia entre los valores personales y los principios de la cooperativa es el principal motor del compromiso y el sentido de pertenencia de los colaboradores en el sector de La Mariscal.

10. DISCUSIÓN DE RESULTADOS

Los resultados arrojados demuestran que dentro de la cultura organizacional ejerce un efecto positivo y considerable en el desempeño y satisfacción de los colaboradores en las cooperativas de los segmentos 2 y 4 del sector La Mariscal ($r_s = 0,615$; $p < 0,05$). Este hallazgo valida la premisa fundamental de Schein (2015), quien sostiene que la cultura empresarial se manifiesta a través de valores compartidos que dictan la efectividad de la organización. En las cooperativas analizadas, estos valores no son meramente retóricos, sino que actúan como predictores del rendimiento laboral.

Al contrastar la Hipótesis Específica 3, que resultó ser la más potente del estudio ($r_s = 0,650$), se observa una convergencia con lo expuesto por Puma (2020) sobre el compromiso organizacional. Los datos sugieren que la alineación de valores personales e institucionales es el pilar que sostiene la lealtad del personal en el campo financiero popular y solidario. Esta alta correlación menciona que el sentido de pertenencia se profundiza cuando el empleado se identifica plenamente con la misión de la cooperativa, superando otros factores externos.

Finalmente, la relación entre cultura y desarrollo organizacional planteada por Segredo et al. (2017) se ve reflejada en la aceptación de las hipótesis específicas. El hecho de que variables como el trabajo en equipo (H2) y el liderazgo (H1) presenten correlaciones significativas confirma que la cultura organizacional es un sistema integrado donde el bienestar humano y la eficiencia operativa coexisten. Los hallazgos refuerzan la

idea de que, para potenciar la competitividad en la localidad de La Mariscal, es imperativo gestionar la cultura como un activo estratégico.

11. CONCLUSIONES

Se confirmó estadísticamente que la cultura organizacional posee un impacto positivo y significativo en el rendimiento laboral de los empleados. El coeficiente de $r_s = 0,615$ demuestra que el fortalecimiento de los elementos culturales es una estrategia eficiente para mejorar la productividad en las cooperativas de los segmentos 2 y 4.

La alineación de los valores personales con los institucionales (H3) es el factor con mayor incidencia en el compromiso. Se concluye que la identidad cultural es el activo más valioso de estas organizaciones para garantizar la lealtad y el rendimiento de su capital humano.

El trabajo en equipo emergió como un catalizador del desempeño (H2). Una cultura que fomenta la colaboración reduce las brechas de comunicación y permite un cumplimiento de metas más fluido, mitigando los problemas de aislamiento y falta de cohesión identificados inicialmente.

Objetivo específico 1: Identificar los principales elementos que se basan dentro de la cultura organizacional presentes en las cooperativas de ahorro y crédito de la ciudad de Quito sector La Mariscal.

Se identifican los principales elementos de la cultura organizacional, como es la comunicación interna, el modo de liderazgo, ya las relaciones laborales en equipo para una eficiente productividad laboral, en lo que el 80% cumple con el objetivo liderazgo, trabajo en equipo y valores; el cual está ampliamente cubierto en la cooperación e involucrados en la estructura de los empleados al experimentar una cultura organizacional.

Objetivo específico 2: Estudiar la relación de satisfacción laboral de los empleados en relación con la cultura organizacional presentes en las cooperativas de ahorro y crédito de la ciudad de Quito sector La Mariscal.

Dentro de la satisfacción laboral los empleados se relacionan estrechamente con la cultura organizacional en 90%, ya el mismo influye el reconocimiento, la cooperación y la sincronización de valores. No obstante, el reconocimiento y la motivación se los identifico como áreas críticas las cuales requieren más prioridad, al afectar a la satisfacción laboral y estos pueden ser un indicador para la detención de talento.

Objetivo específico 3: Indicar la influencia de la cultura organizacional en el rendimiento de los empleados de las cooperativas de ahorro y crédito de la ciudad de Quito sector La Mariscal.

Se lo cumple al detectar el impacto directo y significativo de la cultura organizacional dentro de la productividad laboral, para lo que la gestión participativa da como claridad en los valores institucionales y la mejora productiva, para ello se alinea el rendimiento y compromiso de los empleados, de tal manera que se en un 75% el compromiso con su trabajo está ligado con el entorno al que el empleado se encuentra ligado con su desempeño laboral.

11.1. RECOMENDACIONES

Fortalecer la comunicación interna, la implementación de canales más abierta y eficiente, lo que proporciona una mayor intervención de los empleados a la toma de decisiones que se muestren. Esto ayudará a reducir la percepción de la centralización y la falta de claridad y facilitará la adaptación organizacional.

Fortalecer la promoción de valores institucionales constantes en todos los niveles jerárquicos a través de campañas internas, capacitación y actividades culturales. Consolidará una identidad organizacional común y homogénea en todas las áreas de la cooperativa.

Promover la gerencia involucrada a través de procesos de capacitación y acompañamiento para los gerentes destinados a desarrollar competencias de escucha activa, gestión de cooperación y compartir creadores de decisiones.

La gestión cercana es la clave para potenciar la satisfacción y el laboral. Cree mecanismos de reconocimiento formales e informales para hacer la acción, promover una cultura de retroalimentación continua. El reconocimiento oportuno fortalece el personal del sufrimiento, la motivación y el pozo emocional.

12. FUENTES BIBLIOGRÁFICAS

Adams, J. (1963). Hacia una comprensión de la inequidad. (A. A. Psicología, Ed.) *Revista de Psicología Social y Anormal*. doi:<https://doi.org/10.1037/h0040968>

Aguilar, E. A. (2006). *El diagnóstico de "La" cultura organizacional o las culturas de la cultura*. Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/687/68730612.pdf>

Aguirre, A. A. (2021). *Impacto de la transformación digital en el desempeño organizacional de empresas del sistema financiero*. Obtenido de <https://repositorio.esan.edu.pe/items/0ac3a12d-39d9-4eb6-9294-4605b480feef>

Barón García, N. Z. (2020). *Diseño del modelo de servicio basado en metodologías centradas en el cliente para la empresa Auto Montacargas Gilcar S.A.S*. Obtenido de <https://repository.universidadean.edu.co/items/e5912608-13ae-4222-98f6-aaba8423efde>

Bautista, R., Cienfuegos, R., & Aguilar, J. (2020). El desempeño laboral desde una perspectiva teórica. *Revista De Investigación Valor Agregado*, 7(1), 54 - 60. doi:<https://doi.org/10.17162/riva.v7i1.1417>

Bordas, M. (2016). *Gestión estratégica del clima laboral*. Editorial UNED. doi:<https://books.google.es/books?id=7ICxCwAAQBAJ&dq>

Carrillo, Á. (2019). *"Cultura organizacional y desempeño financiero en las cooperativas de ahorro y crédito ecuatorianas"*. Obtenido de https://base.socioeco.org/docs/documento_completo.pdf-pdf1b.pdf

Castro, N. (2018). Riesgos Psicosociales y Salud Laboral en Centros de Salud. *Ciencia & trabajo*, 20(63). doi:https://www.scielo.cl/scielo.php?pid=S0718-24492018000300155&script=sci_arttext&tlng=en

Daza, E. A. (2024). Diagnóstico al programa de gestión del conocimiento e innovación incluido en el modelo integrado de Planeación a la Gestión (MIPG) en la Alcaldía. (C. U. Cauca, Ed.) *Mireya Azucena*

Realpe Leyton, 85. Obtenido de Facultad de Ciencias Sociales y Humanidades. Programa de Administración de Empresas: <https://repositorio.uniautonoma.edu.co/handle/123456789/946>

- Guerrero, D. (2020). La cultura organizacional como elemento competitivo de las empresas turísticas en Colombia. *Reevista Espacios*, 41(24). doi:<https://www.revistaespacios.com/a20v41n24/a20v41n24p25.pdf>
- Hermosa, A., & Perilla, L. (2015). Retos investigativos en psicología de la salud ocupacional: el estrés laboral. *Revista Facultad Nacional de Salud Pública*, 33(2). doi:<https://doi.org/10.17533/udea.rfnsp.v33n2a12>
- Iglesias, & Torres. (2018). Un acercamiento al Clima Organizacional. *Revista Cubana de Enfermería*, 34(1). doi:<https://www.medigraphic.com/cgi-bin/new/resumen.cgi?IDARTICULO=93793>
- Llunitaxi, B., Ulloa, N., & Albarrasín, M. (2024). Cultura organizacional y su impacto en las pequeñas empresas del Cantón La Maná, 2024. *Revista Multidisciplinaria Perspectivas Investigativa*, 4(2), 12 - 22. doi:<https://doi.org/10.62574/rmpi.v4iespecial2.184>
- Mora, J., & Mariscal, Z. (2019). Correlación entre la satisfacción laboral y desempeño laboral. *Dilemas contemporaneos*, 1(1). doi:<https://doi.org/10.46377/dilemas.v31i1.1307>
- Murgueitio, G. (2023). Cultura y comportamiento organizacional de la cooperativa de ahorro y crédito occidental de la ciudad de Latacunga. doi:<https://repositorio.utc.edu.ec/items/37fcd542-64d8-4fc2-80c4-3ad58f229938>
- Padovan, I. (2020). *Teorías de la motivación*. Obtenido de <https://siip2019-2021.bdigital.uncu.edu.ar/15664>
- Pedraza, Á. L. (2015). *Cultura organizacional desde la teoría de Edgar Schein*. Obtenido de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=5139907>
- Puma, M. (2020). La motivación laboral y el compromiso organizacional. *Ciencia y desarrollo*, 23(3). doi:<https://revistas.uap.edu.pe/ojs/index.php/CYD/article/view/2141>
- Ramos, G. C. (2020). *Los alcances de una investigación*. Obtenido de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7746475>
- Ruiz, E., Salazar, J., & Valdivia, M. (2023). La motivación laboral y su relación con el desempeño laboral. Un estudio de caso. *RIDE. Revista Iberoamericana para la Investigación y el Desarrollo Educativo*, 13(26). doi:https://www.scielo.org.mx/scielo.php?pid=S2007-74672023000100139&script=sci_arttext
- Segredo, A., Garcia, A., Cabrera, P., & Perdomo, I. (2017). Desarrollo organizacional, cultura organizacional y clima organizacional. Una aproximación conceptual. *Infodir*, 24(1). doi:<https://revinfodir.sld.cu/index.php/infodir/article/view/200>
- Taboada. (2024). *Liderazgo transformacional y cultura organizacional en boticas de San Miguel, 2023*. Obtenido de Universidad San Ignacio de Loyola: <https://repositorio.usil.edu.pe/entities/publication/990e89a0-8da1-4176-b866-1cf1a1cde047>

Valle, A. M. (03 de 2022). *La Investigación descriptiva con enfoque cualitativo en educación*. Obtenido de <https://repositorio.pucp.edu.pe/items/b5d6a4d5-9f3f-4e26-89da-1531725f3931>

13. ANEXOS

Anexo 2. Resultados análisis SPSS.

```
RELIABILITY
/VARIABLES=V1 V5 V6 V7 V8
/SCALE('ALL VARIABLES') ALL
/MODEL=ALPHA
/SUMMARY=TOTAL.
```

Fiabilidad

Notas		
Salida creada		17-JAN-2026 17:33:39
Comentarios		
Entrada	Datos	D:\UPS\GERENCIA\Trabajos de Titulación\Artículos académicos\P67\Jhonny Veloz\Encuesta_Codificada.sav
	Conjunto de datos activo	ConjuntoDatos1
	Filtro	<ninguno>
	Ponderación	<ninguno>
	Segmentar archivo	<ninguno>
	N de filas en el archivo de datos de trabajo	196
	Entrada de matriz	
Manejo de valores perdidos	Definición de perdidos	Los valores perdidos definidos por el usuario se tratan como perdidos.
	Casos utilizados	Las estadísticas se basan en todos los casos con datos válidos para todas las variables en el procedimiento.
Sintaxis		RELIABILITY /VARIABLES=V1 V5 V6 V7 V8 /SCALE('ALL VARIABLES') ALL /MODEL=ALPHA /SUMMARY=TOTAL.
Recursos	Tiempo de procesador	00:00:00,00
	Tiempo transcurrido	00:00:00,00

Escala: ALL VARIABLES

Preguntas:

- 1. ¿Cómo calificaría la manera en que se comunican las decisiones dentro de la cooperativa donde labora?**
 - a) Claras, abiertas y participativas
 - b) Parcialmente claras y ocasionalmente participativas
 - c) Centralizadas y poco claras
 - d) Confusas o no se comunican adecuadamente
- 2. ¿Con qué frecuencia se promueven los valores institucionales en su entorno laboral?**
 - a) De forma constante y visible
 - b) Frecuentemente
 - c) Ocasionalmente
 - d) Nunca se mencionan
- 3. ¿Qué estilo de liderazgo predomina en la cooperativa donde labora?**
 - a) Participativo y colaborativo
 - b) Jerárquico y autoritario
 - c) Distante y poco accesible
 - d) No sabría decirlo
- 4. ¿En qué medida se fomenta el trabajo en equipo en la cooperativa donde labora?**
 - a) Siempre se promueve la colaboración
 - b) En algunas áreas sí, en otras no
 - c) Rara vez se promueve
 - d) No se fomenta el trabajo en equipo
- 5. ¿Se siente valorado(a) y reconocido(a) por su desempeño dentro de la cooperativa?**
 - a) Siempre
 - b) Algunas veces
 - c) Rara vez
 - d) Nunca
- 6. ¿Cómo describiría el ambiente de trabajo en la cooperativa?**
 - a) Muy positivo y motivador
 - b) Agradable
 - c) Tenso o indiferente
 - d) Negativo y poco motivador
- 7. ¿Considera que la cultura organizacional de la cooperativa está alineada con sus valores personales?**
 - a) Totalmente alineada
 - b) Parcialmente alineada
 - c) Poco alineada
 - d) No está alineada en absoluto
- 8. ¿Recibe información oportuna y suficiente sobre metas, políticas y decisiones institucionales?**
 - a) Siempre
 - b) Con frecuencia
 - c) Rara vez
 - d) Nunca
- 9. ¿Cree que la cultura organizacional influye en su nivel de compromiso con la cooperativa?**
 - a) Sí, de forma significativa
 - b) En cierta medida
 - c) Muy poco
 - d) No influye en absoluto
- 10. ¿Con qué frecuencia la cultura organizacional le motiva a cumplir sus metas laborales?**
 - a) Siempre
 - b) Con frecuencia
 - c) Ocasionalmente
 - d) Nunca

11. ¿Cómo calificaría su propio desempeño en relación con el ambiente de trabajo y la cultura institucional?

- a) Muy alto
- b) Bueno
- c) Regular
- d) Bajo

12. ¿Considera que el entorno organizacional le proporciona las herramientas y el apoyo necesarios para alcanzar sus objetivos laborales?

- a) Sí, totalmente
- b) En su mayoría
- c) De forma limitada
- d) No, en absoluto

13. ¿Percibe que la claridad de los valores y principios de la cooperativa inciden en su rendimiento laboral?

- a) Sí, mejora considerablemente mi rendimiento
- b) Sí, tiene un impacto moderado
- c) No, no afecta mi rendimiento
- d) No estoy seguro

14. ¿En qué medida considera que la comunicación interna influye en su productividad dentro de la cooperativa?

- a) Alta influencia
- b) Modera influencia
- c) Baja influencia
- d) Ninguna influencia

15. ¿Considera que la cultura organizacional fomenta el trabajo en equipo y la colaboración, contribuyendo así a la mejora de su productividad?

- a) Sí, completamente
- b) Sí, en cierta medida
- c) No, no promueve el trabajo en equipo
- d) No estoy seguro