



**UNIVERSIDAD CATÓLICA
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL
FACULTAD DE JURISPRUDENCIA Y CIENCIAS SOCIALES Y
POLÍTICAS
CARRERA TRABAJO SOCIAL**

TEMA:

Influencia de la cultura organizacional en satisfacción del personal. Estudio en una empresa pública en el cantón de Azogues, 2024.

AUTORA:

Peralta Naspud, Mariana Katherine

**Trabajo de titulación previo a la obtención del título de:
LICENCIADA EN TRABAJO SOCIAL**

TUTORA:

León Nevárez, Roxana Del Rocío

**Guayaquil, Ecuador
24 de febrero del 2025**



UNIVERSIDAD CATÓLICA
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL

FACULTAD DE JURISPRUDENCIA Y CIENCIAS SOCIALES Y POLÍTICAS
CARRERA TRABAJO SOCIAL

CERTIFICACIÓN

Certificamos que el presente trabajo de titulación fue realizado en su totalidad por **Peralta Naspud, Mariana Katherine** como requerimiento para la obtención del título de **Licenciada en Trabajo Social**.

TUTORA

f. 

Lcda. Roxana León Nevárez, Mgs.

DIRECTORA DE LA CARRERA

f. 

MGS. ANA QUEVEDO TERAN

Guayaquil, a los 24 del mes de febrero del año 2025



UNIVERSIDAD CATÓLICA
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL

FACULTAD DE JURISPRUDENCIA Y CIENCIAS SOCIALES Y POLITICAS
CARRERA TRABAJO SOCIAL

DECLARACIÓN DE RESPONSABILIDAD

Yo, **Peralta Naspud, Mariana Katherine**

DECLARO QUE:

El Trabajo de Titulación, **Influencia de la cultura organizacional en satisfacción del personal. Estudio en una empresa pública en el cantón de Azogues, 2024.**, previo a la obtención del título de **Licenciada en Trabajo Social**, ha sido desarrollado respetando derechos intelectuales de terceros conforme las citas que constan en el documento, cuyas fuentes se incorporan en las referencias o bibliografías. Consecuentemente este trabajo es de mi total autoría.

En virtud de esta declaración, me responsabilizo del contenido, veracidad y alcance del Trabajo de Titulación referido.

Guayaquil, a los 24 del mes de febrero del año 2025

LA AUTORA

f. _____

Peralta Naspud, Mariana Katherine



UNIVERSIDAD CATÓLICA
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL
FACULTAD DE JURISPRUDENCIA, CIENCIAS POLITICAS Y SOCIALES
CARRERA TRABAJO SOCIAL

AUTORIZACIÓN

Yo, **Peralta Naspud, Mariana Katherine**

Autorizo a la Universidad Católica de Santiago de Guayaquil a la publicación en la biblioteca de la institución del Trabajo de Titulación, **Influencia de la cultura organizacional en satisfacción del personal. Estudio en una empresa pública en el cantón de Azogues, 2024.**, cuyo contenido, ideas y criterios son de mi exclusiva responsabilidad y total autoría.

Guayaquil, a los 24 del mes de febrero del año 2024

LA AUTORA

f.

Peralta Naspud, Mariana Katherine

REPORTE COMPILATIO



CERTIFICADO DE ANÁLISIS
magister

TIC- MARIANA PERALTA

< 1%
Textos sospechosos



< 1% Similitudes

< 1% similitudes entre comillas (ignorado)

< 1% entre las fuentes mencionadas (ignorado)

2% Idiomas no reconocidos (ignorado)

12% Textos potencialmente generados por la IA (ignorado)

Nombre del documento: TIC- MARIANA PERALTA.docx
ID del documento: 989439bf124ab2526d673c17545ecf24d6a365a4
Tamaño del documento original: 781,71 kB
Autores: []

Depositante: Roxana del Rocio León Nevarez
Fecha de depósito: 10/3/2025
Tipo de carga: interface
fecha de fin de análisis: 10/3/2025

Número de palabras: 18,035
Número de caracteres: 124,347

Ubicación de las similitudes en el documento:



La Autora

f. _____

Peralta Naspud, Mariana Katherine

Firma de Docentes

f. _____

Lcda. Roxana León Nevárez, Mgs.
TUTORA

f. _____

Gilda Valenzuela Triviño, Mgs.
COORDINADORA UIC B-2024

AGRADECIMIENTO

Primero agradezco a Dios, su apoyo, continuo siempre se hicieron presentes para poder cumplir este sueño, a mi familia ellos un pilar fundamental que me impulsaron a seguir estudiando este logro va dedicado a cada uno de ellos, y poder cumplir mis metas, a la Universidad, mis compañeros y sobre todos mis maestros, porque me guiaron hasta aquí, no ha sido un camino fácil, pero la recompensa es grandiosa, gracias a todos porque sin Uds. nada de esto sería posible, esta tesis va dedicada a cada uno de ellos siendo un tributo por todo aquello que hicieron para poder cumplir con este proyecto y uno de mis sueños.

DEDICATORIA

Este trabajo, este sueño que algún día estaba lejos de cumplir principalmente van dedicados a mis hijos Rapha, Vale, gracias porque Uds. siempre fueron ese impulso, ese algo que siempre necesitaba para poder continuar con este proyecto, Agus esto se lo debo a Ud. y se lo dedico con todo el cariño del mundo ya que agradecer a esa persona que siempre ha estado conmigo en todo este proyecto académico es muy significativo y gratificante, gracias por esos momentos de apoyo emocional las palabras faltan para agradecer por todo lo que hemos logrado juntos y muestra de ellos es esta meta cumplida, a mi Homerito porque gracias a su apoyo esto no sería ahora una realidad, a mi madre porque siempre estuvo y siempre estará, a Dios por que gracias a él este sueño grandioso no se hubiera cumplido.



UNIVERSIDAD CATÓLICA
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL

FACULTAD DE JURISPRUDENCIA, CIENCIAS POLITICAS Y SOCIALES
CARRERA TRABAJO SOCIAL

TRIBUNAL DE SUSTENTACIÓN

f. 

Lcda. Roxana León Nevárez, Mgs.

TUTORA

f. 

Lcda. Ana Quevedo Terán, Mgs.

DECANO O DIRECTOR DE CARRERA

f. 

Lcda. Gilda Valenzuela Triviño, Mgs.

COORDINADORA DEL ÁREA

f. 

Lcdo. Julio María Beccar Varela, Mgs.

DOCENTE OPONENTE

ACTA DE CALIFICACIÓN



UNIVERSIDAD CATÓLICA
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL

FACULTAD SISTEMA DE EDUCACION A DISTANCIA. (Cod. 34)
CARRERA TRABAJO SOCIAL (R). (Cod. 435)
PERIODO B-2024 (Cod. 12930)

ACTA DE TRIBUNAL DE SUSTENTACIÓN TRABAJO DE TITULACIÓN

El Tribunal de Sustentación ha escuchado y evaluado el Trabajo de Titulación denominado "INFLUENCIA DE LA CULTURA ORGANIZACIONAL EN SATISFACCIÓN DEL PERSONAL: ESTUDIO EN UNA INSTITUCIÓN PÚBLICA EN EL CANTÓN DE AZOGUES, EN EL AÑO 2024", elaborado por el/la estudiante MARIANA KATHERINE PERALTA NASPUD, obteniendo el siguiente resultado:

Nombre del Docente-tutor	Nombres de los miembros del Tribunal de sustentación		
ROXANA DEL ROCIO LEON NEVAREZ	ANA MARITZA QUEVEDO TERAN	GILDA MARTINA VALENZUELA TRIVIÑO	JULIO MARIA BECCAR VARELA
Etapas de ejecución del proceso e Informe final			
8 / 10	7.31 / 10	6.63 / 10	7.31 / 10
	Total: 30 %	Total: 30 %	Total: 40 %
Parcial: 50 %	Parcial: 50 %		
Nota final ponderada del trabajo de título: 7.55 /10			

Para constancia de lo actuado, el (la) Coordinador(a) de Titulación lo certifica.



firmado electrónicamente por:
GILDA MARTINA
VALENZUELA
TRIVIÑO

Coordinador(a) de Titulación

ÍNDICE GENERAL

RESUMEN	XIII
1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.....	3
1.1. Antecedentes Contextuales	3
1.2. Antecedentes Investigativos	4
1.3. Problematicación	9
1.4. Preguntas de investigación	14
1.4.1. Pregunta General	14
1.5. Objetivos de Investigación	14
1.5.1. Objetivo General.....	14
1.5.2. Objetivos específicos	14
1.6. Justificación.....	15
CAPÍTULO 2:	18
MARCO TEÓRICO, CONCEPTUAL Y NORMATIVO-ESTRATÉGICO	18
2.1. Teoría Bifactorial de Herzberg	18
2.2. Marco Conceptual	21
2.2.1. Clima organizacional	21
2.2.3. Satisfacción laboral	23
2.2.4. Factores que Contribuyen a la Satisfacción Laboral	24
2.2.5. Factores que Afectan la Satisfacción del Personal.....	24
2.3.1. Constitución de la República del Ecuador	32
2.3.2. Tratados y Convenios Internacionales	33
2.3.3. Declaración de la OIT relativa a los principios y derechos fundamentales en el trabajo y su seguimiento	34
2.3.4. Pacto Internacional de Derechos Económicos, Sociales y Culturales.....	34
2.3.6 Código del Trabajo	35
2.3.7. Ley de Seguridad Social	35
2.3.8. Decretos y Reglamentos	36
Decreto Ejecutivo 123: Promoción y Facilitación del Empleo en Ecuador	36
Decreto Ejecutivo 860: Sistema Nacional de Cualificaciones y Capacitación Profesional	36
2.3.9. Reglamento de Seguridad y Salud de los Trabajadores	37
2.4. Ordenanzas y Acuerdos	38
2.4.1. Acuerdo Ministerial Nro. MDT-2018-0075	38
2.4.2. Ordenanza que Regula las Políticas Públicas con Enfoques de Género, Intergeneracional, Movilidad Humana, Discapacidad, Pueblos y Nacionalidades, con Énfasis en los Grupos de Atención Prioritaria.....	38
2.5. Referente Estratégico	39
2.5.1. Objetivos de Desarrollo Sostenible	39
2.5.2. Plan de Desarrollo para un Nuevo Ecuador.....	39
CAPÍTULO 3: METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN	41
3.1. Enfoque de Investigación.	41

3.2. Tipo y Nivel de Investigación -----	42
3.3. Universo-----	42
3.4. Muestra-----	43
3.5. Muestreo -----	43
3.6. Criterios Muestrales-----	43
3.7. Formas de Recolección de la Información -----	44
3.7.1. Encuesta -----	44
3.7.2. Entrevista semiestructurada-----	44
3.8. Formas de Análisis de la Información -----	44
Variables y subvariables-----	45
CAPÍTULO 4: RESULTADOS DE INVESTIGACIÓN -----	46
4. Caracterización de la muestra -----	46
4.1 Objetivo específico 1: Describir los componentes de la cultura organizacional que caracterizan el ambiente laboral de una empresa pública en la ciudad de Azogues -----	49
4.2. Objetivo Específico 2: Identificar los elementos de la cultura que pueden tener influencia en los niveles de satisfacción identificados en una empresa pública -----	61
4.3. Objetivo Específico 3: Identificar el nivel de satisfacción de los empleados de una empresa pública en la ciudad de Azogues -----	66
 CAPÍTULO V:-----	 72
CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES-----	72
5.1. Conclusiones -----	72
5.2. Recomendaciones -----	73
Bibliografía -----	75

INDICE DE GRÁFICOS

Figura 1: Edad y género de los colaboradores.....	45
Figura 2:Género e instrucción de los colaboradores	46
Figura 3: Años laborando en la empresa y género	47
Figura 4:Sistema de recompensas y comisiones que lleva a cabo la empresa	48
Figura 5:Sistema de recompensas y comisiones que lleva a cabo la empresa	50
Figura 6:Satisfacción de comunicación de tareas de jefes inmediatos.....	52
Figura 7:Satisfacción de supervisión de tareas.....	53
Figura 8: Claridad de horarios de trabajo	55
Figura 9: Limitación para ascender de puesto	56
Figura 10: Cumplimiento de Leyes Laborales	58
Figura 11:Mision y Vision de la empresa	60
Figura 12:Bienestar en el trabajo	62
Figura 13: Satisfacción en capacitaciones	64
Figura 14:Satisfacción del entorno físico y espacio del trabajo	65
Figura 15:Satisfaccion de trato de igualdad y justicia recibido en la empresa	68
Figura 16:Satisfaccion de salario percibido.....	69

RESUMEN

Este trabajo de investigación se realizó para conocer la Influencia de la cultura organizacional en satisfacción del personal. Para esta investigación, se utilizó un enfoque cuantitativo y cualitativo, aplicando encuestas y entrevistas al personal de la institución pública en Azogues. La muestra estuvo compuesta por empleados de distintos niveles jerárquicos, permitiendo obtener una visión integral de la cultura organizacional y su impacto en la satisfacción laboral.

La cultura organizacional de una empresa define su capacidad de adaptación al cambio y su nivel de innovación. En esta investigación se identificó que la organización estudiada mantiene una cultura burocrática, orientada a la función y a la estabilidad, lo que limita la implementación de nuevas ideas y procesos de mejora. Desde la teoría de Herzberg, la innovación está estrechamente relacionada con los factores motivacionales, ya que brinda autonomía, creatividad y oportunidades de crecimiento. Según los hallazgos de la investigación, esta Institución pública presenta características de varios tipos de cultura organizacional, pero principalmente se alinea a una cultura burocrática y una cultura orientada al cumplimiento de objetivos. La institución sigue normas y procedimientos establecidos de manera rígida, lo que genera puede generar sensación de cumplimiento, pero también puede limitar la flexibilidad y la capacidad de adaptación al cambio.

Palabras Claves: Cultura organizacional, niveles, satisfacción, Tipos de cultura organizacional

ABSTRACT

This research was carried out to understand the influence of organizational culture on staff satisfaction. For this research, a quantitative and qualitative approach was used, applying surveys and interviews to the staff of the public institution in Azogues. The sample was composed of employees from different hierarchical levels, allowing them to obtain a comprehensive view of the organizational culture and its impact on job satisfaction.

The organizational culture of a company defines its ability to adapt to change and its level of innovation. In this research it was identified that the organization studied maintains a bureaucratic culture, oriented to function and stability, which limits the implementation of new ideas and improvement processes. From Herzberg's theory, innovation is closely related to motivational factors, since it provides autonomy, creativity and growth opportunities. According to the research findings, this public institution presents characteristics of various types of organizational culture, but it is mainly aligned with a bureaucratic culture and a culture oriented to the fulfillment of objectives. The institution follows rigidly established rules and procedures, which can generate a sense of compliance, but can also limit flexibility and the ability to adapt to change.

Keywords: Organizational culture, levels, satisfaction, types of organizational culture

INTRODUCCIÓN

Influencia de la cultura organizacional en la satisfacción del personal
Estudio en una empresa pública en el cantón de Azogues, 2024. La cultura organizacional es un elemento clave en cualquier institución, ya que influye en el ambiente de trabajo y en la percepción de los colaboradores sobre su lugar de desempeño.

El problema objeto de estudio de esta investigación es la cultura organización y la influencia que esta tiene en la satisfacción del personal, el estudio fue realizado en un Institución del sector público. Factores como el liderazgo, la transparencia en la comunicación y el sentido de pertenencia son componente claves en el estudio de las culturas, por ende, resultan fundamentales en la construcción de un entorno laboral positivo.

En contraste, los factores motivacionales, como el reconocimiento, el logro y las oportunidades de crecimiento, son los que realmente fomentan la motivación y el compromiso. Aplicando esta teoría a nuestra investigación, identificamos cuáles de estos factores están presentes en la cultura organizacional de la institución analizada y cómo afectan la percepción de los empleados sobre su satisfacción laboral. Existen diferentes tipos de cultura y la misma define el ADN y la identidad de la organización. Para esta investigación, se utilizó un enfoque cuantitativo y cualitativo, aplicando encuestas y entrevistas al personal de la institución pública en Azogues. La muestra estuvo compuesta por empleados de distintos niveles jerárquicos, permitiendo obtener una visión integral de la cultura organizacional y su impacto en la satisfacción laboral.

1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1. Antecedentes Contextuales

El ser humano es base fundamental de toda empresa y evitar su rotación es trabajo de día a día por parte del empleador. Según la ONU manifestó que el 25% de los colaboradores no se sienten valorados por sus contratantes, uno de cada cuatro empleados siente un deteriorado aprecio hacia su realización de funciones, el área responsable de brindar estrategias para logra la identificación con el equipo laboral es de Recursos Humanos, pero por lo visto existen falencia que evitan ejercer dichas estrategias (Barrientos, 2023)

Retener al talento humano resulta una tarea de compromiso en relación con la empresa y, al mismo trabajador, puesto que, estas acciones pueden incidir en el retraso del éxito y la producción de las organizaciones. Por tal motivo, la organización debe brindar espacios amigables y adecuados a su recurso humano con la finalidad de que se construya un sentido de pertenencia en cuanto a trabajador-empresa y evitar conflictos que puedan afectar el clima laboral

Puesto que, resolver los problemas de la organización representa un reto diario del cual existe la necesidad de encontrar formas de gestionar salidas de personal no deseadas y mejorar la retención de su mejor capital humano no es una excepción. Muchas empresas reconocen que tienen dificultades en retener a sus mejores talentos, porque no es sólo cuestión de la coyuntura económica, sino también de las condiciones laborales internas (Prieto, 2013)

Por tal motivo, la empresa debe identificar a sus recursos más valiosos como lo es el capital humano, se tienen que diseñar estrategias para asegurarse que esas personas están adecuadamente remuneradas, reconocidas y que se les brinden oportunidades de desarrollo profesional.

1.2. Antecedentes Investigativos

La cultura son variables totalmente diferentes, pero una puede verse afectada por la otra por diversas razones. La forma en la cual los colaboradores se adaptan al medio donde están incluso más de 8 horas diarias puede ser muy importante para que una persona se vea identificada con la cultura o no. Los procedimientos y principios de una organización se vuelven sumamente importantes para todos los integrantes de una organización (Ángulo & Vargas, 2023).

Chiavenato con la expresión “cultura organizacional” define la fluctuación de personal entre una organización y su ambiente; en otras palabras, el intercambio de personas entre la organización y el ambiente se determina por el volumen de personas que ingresan y salen de la organización (2011, pág. 5).

Por ello, se es necesario realizar una búsqueda bibliográfica y documental en relación con la cultura organizacional y su influencia en la satisfacción laboral con la finalidad de tener diferentes perspectivas de autores tanto en contexto europeo, Latinoamericano y Ecuador.

Partiendo de un contexto europeo, específicamente en España, los autores Fuchs y Torres (2012) realizan un estudio titulado “Los Tipos de Cultura y su Relación con la Rotación Organizacional”. El objetivo general de

este estudio fue “realizar una revisión de la literatura relativa a cultura organizacional y a rotación de personal de manera que se sienten las bases para identificar elementos clave en la retención de personal” (pág. 42). En cuanto a la metodología de este estudio se basó en una revisión bibliográfica, con enfoque cualitativo.

Los resultados de este estudio revelaron que, las organizaciones que están más orientadas a los objetivos y al desempeño individual generan mayor competitividad, la organización no ofrece estabilidad laboral y los empleados no prometen lealtad.

También, se realiza otro estudio titulado “Cultura organizacional y satisfacción laboral en los trabajadores de la Universidad Marcelino Champagnat” por Rojas y Távara (2017) para este estudio se tuvo como objetivo general: “establecer la relación entre la cultura organizacional y la satisfacción laboral en los trabajadores de una Universidad”. En cuanto a la metodología, se basó en un diseño correlacional no causal. La población fue de 124 quienes eran la mayoría de los trabajadores de la Universidad Marcelino, a quienes se les aplicó el Inventario de Cultura Organizacional RST y la Escala de Satisfacción Laboral.

Una vez aplicados los instrumentos se obtuvieron los siguientes resultados, existe una relación entre cultura organizacional y satisfacción laboral, así como entre sus dimensiones: carisma-normas institucionales y las dimensiones de satisfacción laboral, mostrando que existe una relación altamente significativa. Cada una de estas dimensiones contribuye a desarrollar la identidad institucional la que se refleja en la comunicación, la valoración del trabajo, los tipos de relaciones interpersonales, el bienestar y

las condiciones laborales del personal que labora en la universidad (Távora & Rojas, 2017).

Seguido, en Perú, se realiza un estudio titulado “Cultura organizacional y rotación de personal en una empresa de entretenimiento y juegos al azar, en el distrito de Los Olivos, Lima 2018” por Vargas (2019). Su objetivo general fue: “Determinar la relación de la cultura organizacional con la rotación de personal en una empresa de entretenimiento y juegos al azar” (pág. 9). En relación con la metodología se utilizó de tipo básica, enfoque cuantitativo. En relación con los resultados se identificó que, la cultura organizacional se relaciona con la rotación de personal. Además, la cultura organizacional se relaciona con los costos de rotación de personal.

Continuando, en México, Rodríguez (2022) realizó un estudio sobre “Cultura organizacional como factor para la disminución de rotación del personal en el ramo hotelero de los municipios de Amozoc de Mota y Puebla, México” cuyo objetivo fue: “determinar si la cultura organizacional disminuye los índices de rotación de personal en las empresas del ramo hotelero de los municipios” (pág. 5). En relación con la metodología aplicada se trabajó de tipo cuantitativa y transversal.

Los resultados obtenidos revelaron que existe la correlación que existe entre las variables de estudio antes descritas: la cultura organizacional y su impacto para la disminución de la rotación del personal (Rodríguez, Cultura organizacional como factor para la disminución de rotación del personal en el ramo hotelero-moteler de los municipios de Amozoc de Mota y Puebla, México, 2022).

En Perú se realiza un estudio sobre “Satisfacción laboral y cultura organizacional de la empresa VANZYS S.A, Huancayo 2020” por Higinio (2020). El objetivo general de este estudio se basó en “determinar la relación que existe entre la satisfacción laboral y cultura organizacional en la empresa del sector privado”. La metodología empleada en dicho estudio fue de tipo cuantitativo, empleando un instrumento integrado por 25 preguntas con alternativas de escala en cada una de las variables.

En cuanto a los resultados obtenidos revelaron que, el 13.7% indica que no existe cultura organizacional, 15.8% no están implicados con la organización, el 13.7% no percibe consistencia en la empresa, el 13.7% no se sienten que conforman parte de la misión de la empresa y por último el 20.0% no se sienten adaptados a la empresa (Higinio, 2020).

Continuando, en Perú se realiza un estudio sobre “Cultura Organizacional y Satisfacción Laboral en el personal administrativo de la Universidad Nacional de Tumbes, 2018” por Calderón (2018) cuyo objetivo general fue: “determinar la relación entre Cultura Organizacional y Satisfacción Laboral en el personal administrativo de una universidad”. En cuanto a la metodología aplicada se trabajó con un enfoque cuantitativo con un diseño no experimental, transversal correlacional. La muestra está constituida de 134 personas del área administrativa. Se utilizaron dos encuestas: Cultura Organizacional y la Escala de Opiniones.

En relación con los resultados se conoció que, el 49 %, tienen un tipo de Cultura Organizacional Clan y la Satisfacción Laboral se ubicó en un 71% en nivel Satisfecho (Calderón, 2018).

Ya en un contexto ecuatoriano, Zamora (2016) realiza un estudio titulado “La influencia del clima organizacional y satisfacción laboral en la rotación de personal”. El objetivo general que planteó el autor para este estudio fue: “conocer como la relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral influyen en la rotación del personal” (pág. 1). La metodología utilizada para este estudio se basó en tipo documental, usando el enfoque cualitativo y un proceso inductivo.

En relación con los resultados de este estudio revelaron, se crea un ambiente fructífero y el reconociendo de cada función es fundamental, así como la buena remuneración económica y estabilidad laboral, conllevan a minimizar la rotación de personal (Zamora, 2016).

Otro estudio realizado por Criollo (2019) realiza un estudio titulado “Clima laboral y rotación de personal motorizado en la empresa Sodetur S.A”. Su objetivo general fue: “Determinar si el clima laboral influye directamente en la rotación de personal motorizado” (pág. 4). La metodología de este estudio se fundamentó en investigación correlacional no experimental.

En relación con los resultados, se conoció que, si existe relación entre el clima organizacional y rotación del personal, con la recomendación de tomar puntos de control en el clima laboral para reducir el índice de rotación de personal (Criollo, 2019).

Continuando, en otro estudio realizado en Azuay por los autores Ordoñez y Alvarado (2015) titulado “La Cultura Organizacional y su Incidencia en el Índice de Rotación de Personal de la Empresa Coral Hipermercados”. El objetivo planteado fue: “determinar la incidencia de la Cultura Organizacional en la Rotación de Personal de la empresa Coral Hipermercados” (pág. 5). La

metodología de este estudio se basó en un enfoque mixto cuantitativo/cualitativo, se aplicó a una muestra de 300 personas.

En cuanto a los resultados de este estudio revelaron que, los trabajadores en un 60% consideran que la manera en que los jefes resuelven los problemas dentro de la organización día a día no es asertiva (Ordoñez & Alvarado, 2015).

1.3. Problematización

Uno de los posibles efectos de la insatisfacción del personal es la rotación de personal, el cual es un problema a nivel mundial que aqueja a todo tipo de empresas.

La cultura y satisfacción laboral son variables que están relacionadas una con la otra, pero una puede verse afectada por la otra por diversas razones. La forma en la cual los colaboradores se adaptan al medio donde están incluso más de 8 horas diarias puede ser muy importante para que una persona se vea identificada con la cultura o no. Los procedimientos y principios de una organización se vuelven sumamente importantes para todos los integrantes de una organización (Ángulo & Vargas, 2023).

También, la cultura permite que una organización pueda destacar su identidad y hacer sentir a los colaboradores parte de ella; mientras que la rotación, permite saber y conocer ese indicador de colaboradores que ya no se sienten parte de la misma; por lo que reconocer el impacto que tienen los elementos de cultura en el desarrollo organizacional es indispensable debido a que fortalece las relaciones interpersonales existentes dentro del lugar de trabajo y permiten la creación de un sentido de identidad que inspira a los miembros de la empresa a desempeñarse mejor.

En cuanto a lo antes dicho, es esencial que el área de recursos humanos de las empresas priorice el recurso humano brindando un ambiente adecuado para la ejecución de actividades, sin embargo, hay organizaciones en las que se visualizan altas estadísticas de rotación del personal a causa de la influencia de los diferentes elementos de la cultura organizacional.

Según Glebbeek (2004) la rotación del personal a más de traer ciertas disconformidades entre los empleados también genera un flujo negativo en la actividad empresarial, sobre todo cuando no es organizada porque fomenta un clima de disociación en el que las tareas de los empleados pueden quedar a medias o simplemente se pueden buscar excusas para no generar el trabajo, tales como: la solicitud de documentos a la persona que se encuentra en rotación y la importancia de sus tareas en los demás campos y departamentos de la empresa.

El porcentaje de rotación de personal en América Latina en el 2021 se situó en el 10.9%, es decir, que más de uno de cada diez profesionales cambiaron de empresa (Rodríguez, 2022) . Estas cifras se ven reflejadas en diferentes causas que radican en la conveniencia del trabajador o en el poco compromiso de la organización con sus recursos. En las principales causas se encuentran:

- Falta de prestaciones: la principal causa de la rotación de personal es la falta de prestaciones de ley y superiores a la ley, ya que es aquí en donde se pone en juego la facilidad de ayudar a mejorar los niveles de productividad de un empleado

- Salario poco atractivo: un puesto de trabajo con un sueldo poco atractivo no genera interés ni hace sentir reconocido el esfuerzo del colaborador dentro de la organización.
- Hostigamiento laboral: la empresa no reconoce que el trabajador tiene una vida fuera del trabajo. En esta incompatibilidad con la vida privada, un empleado puede verse forzado a buscar otro trabajo.
- Escasas oportunidades de crecimiento: si no existen oportunidades para progresar en el trabajo, hay un problema que a la larga tiene como consecuencia la rotación de personal.
- Ambiente de trabajo inadecuado: Esta causa de rotación de personal es de cuidado, algunas de las situaciones que se pueden presentar es la escasa comunicación, poco trabajo en equipo, jefes inmediatos no comunican cambios a colaboradores, entre otros (Cepeda, 2022)

Las diferentes causas de rotación de personal, tiene un impacto significativo dentro de una empresa, en particular la que pertenece al tipo externo, es decir, cuando un empleado abandona la empresa.

A causa de lo anterior, si la rotación de personal externa ocurre de forma frecuente, o en periodos cortos, es un síntoma de que las cosas y la gestión dentro de una empresa tienen puntos débiles que están provocando la salida de los colaboradores (Cepeda, 2022).

Por otro lado, a nivel país, la rotación promedio de los trabajadores en Ecuador ha llegado a 14,5% en el último año (Coba, 2024). Esto puede representar un problema para las organizaciones, ya que puede generar costos tangibles e intangibles. También puede desequilibrar las estructuras sociales y organizativas, los conocimientos y la comunicación de la empresa.

Algunas de las razones por las que los trabajadores de las organizaciones renuncian en Ecuador son:

- Renuncia voluntaria, que representa el 60% de los casos
- Reestructuraciones, con el 28% de salidas
- Bajo desempeño, que equivale al 25% de casos
- Motivos personales, con el 16%
- Mejores oportunidades salariales, con el 15% de salidas (Coba, 2024).

La rotación de personal, asimismo, permite trabajar en las debilidades que la empresa pueda tener y los motivos que impulsan a los colaboradores a buscar otros empleos, por ello, es una oportunidad para renovar los procesos de contratación y las prestaciones que se ofrecen a los trabajadores.

Por otro lado, esta problemática también presenta consecuencias a corto y largo plazo, para ello el autor Cepeda (2022) lo cual impacta a la productividad de la empresa, además, se identifican aquellas debilidades que en su interior existen. Entre las principales consecuencias se destacan:

- Nivel de competitividad en la empresa: al perder elementos valiosos dentro de una empresa, se va con ellos todo tipo de conocimiento, experiencia y desarrollo profesional que cada empleado haya adquirido durante el tiempo que prestó sus servicios.
- Cambios Estructurales: los colaboradores que abandona una empresa era pieza clave dentro de la gestión del negocio, puede provocar incertidumbre e inseguridad en el equipo de trabajo
- Pérdida de clientes: Pueden surgir problemas en términos de relaciones comerciales con clientes importantes, ya que, si un

empleado ha sido el puente para establecer estos vínculos, su salida puede representar un peligro para mantener a estos clientes.

Lo antes dicho es causada por una cultura organizacional poco amigable siendo una de las causas de la rotación de personal. Teniendo como resultado que los empleados no se sientan satisfecho, cómodos con el contexto laboral, por el ello, es probable que el colaborador a corto plazo desee abandonar el puesto de trabajo

Por el contrario, una cultura organizacional positiva puede mejorar la satisfacción laboral, fomentar el trabajo en equipo y aumentar el rendimiento general, esto se puede lograr a través de estrategias que contribuyan a la retención del talento humano en las organizaciones, por ello, Prieto (2013) propone lo siguiente:

- Reconocimiento: que se brinda a los empleados por un buen trabajo o por el esfuerzo realizado en las tareas del día a día.
- Incentivos: la implementación de incentivos o de prestaciones superiores a la ley, ya que representan beneficios adicionales para un empleado que tienen como consecuencia natural del esfuerzo hacia una empresa.
- Formación para crecimiento profesional: brindar a los empleados la oportunidad de desarrollar sus habilidades en el ámbito profesional, a través de iniciativas reconocidas.

El establecimiento de estrategias para la retención de las personas en las empresas es fundamental ya que de esto depende el seguimiento y continuidad e integración de estas a los cambios exigidos por el entorno cada vez más globalizado; el costo de la rotación de personal, así como de la

capacitación a los nuevos empleados puede repercutir de manera significativa en los resultados de la organización.

1.4. Preguntas de investigación

1.4.1. Pregunta General

¿Cuáles son las percepciones sobre la cultura organizacional y el nivel de satisfacción del personal en una empresa pública de la ciudad de Azogues?

1.4.2. Preguntas Específicas

- ¿Cuáles son los componentes de la cultura organizacional que caracterizan el ambiente laboral de una empresa pública en la ciudad de Azogues?
- ¿Cuál es el nivel de satisfacción de los empleados de una empresa pública en la ciudad de Azogues?
- ¿Qué elementos de la cultura que pueden tener influencia en los niveles de satisfacción identificados en una empresa pública?

1.5. Objetivos de Investigación

1.5.1. Objetivo General

Analizar la percepción de los colaboradores sobre la cultura organizacional y su nivel de satisfacción laboral en una empresa pública de la ciudad de Azogues con el fin de contribuir a la mejora del ambiente de trabajo

1.5.2. Objetivos específicos

Conocer las percepciones de los colaboradores sobre los componentes de la cultura organizacional de una empresa pública en la ciudad de Azogues

- Identificar el nivel de satisfacción de los empleados de una empresa pública en la ciudad de Azogues.

- Establecer los elementos de la cultura que pueden tener influencia en los niveles de satisfacción identificados en una empresa pública.

1.6. Justificación

Es conocido que las personas constituyen el recurso más valioso que tiene un país por lo que hay que saber potenciarlo al máximo por ello un reto para cualquier organización es conocer cuán motivada y satisfecha están las personas vinculadas a la misma.

Así como lo determina el Grupo Español Kyocera (2021), cuando la organización cuenta con una cultura organizacional, todo va a funcionar como un engranaje correctamente engrasado, que regule todas las entradas y salidas que tiene sus sistemas, a la par que permite evaluar y controlar el logro de objetivos y metas.

La importancia de llevar a cabo esta investigación es brindar un aporte positivo sobre la gestión de la empresa, puesto que, es necesario visualizar aquellas características de la cultura organizacional con la finalidad si inciden en la rotación del personal.

De igual manera, los resultados que se obtengan de este estudio serán de apoyo para futuras investigaciones y trabajos, en especial para casos en el ámbito de empresas O de entornos cercanos que, a través de un diagnóstico de su situación actual, proceder a aplicar estrategias para retener el talento humano.

En relación con el aporte científico de este estudio, la universidad UCSG presenta unos dominios y líneas de investigación, comprendiendo que estos son las fortalezas tecnológicas, artísticas, científicas y humanísticas de

la academia de investigaciones. Según el problema que se presenta, este tema se ubica concretamente en el dominio de “*Economía para el desarrollo social y empresarial*”, el cual en su interior contiene varias líneas de investigación, enfocándose en este caso al modelo de desarrollo económico, en relación con la ética y responsabilidades social-empresarial (Universidad Católica de Santiago de Guayaquil, 2014), puesto que, las personas que se encuentran en las organizaciones representan un soporte fundamental en la producción de servicios y productos, por ello, al desvincularse de este contexto es probable que se reflejen pérdidas económicas.

El impacto social que tiene este trabajo es directamente con los empleados de esta empresa, no solo en su vida laboral, sino en sus vidas personales, al igual que la comunidad aledaña se verá beneficiada de tener una organización debidamente gestionada, lo cual puede representar más proyectos locales o un grado mayor de responsabilidad social de su parte.

Además, este impacto no solo se refleja al interior de la empresa, sino que sus resultados se pueden apreciar también en el mayor desarrollo de la comunidad, en la aplicación de proyectos con determinados grupos sociales, y posteriormente se pueden reproducir en otras empresas, lo cual aportará al crecimiento y productividad de toda la región.

Y en relación con la carrera de Trabajo Social, su vínculo con el ámbito empresarial surge desde la industrialización, por lo que siempre van a estar conectados, con el fin de mejorar el bienestar de los trabajadores, promover un ambiente o cultura organizacional positiva, apoyar en la adaptación de la empresa a los cambios actuales. Todo esto mediante la intervención individual y grupal con los colaboradores de la organización, que permita también

alcanzar un equilibrio entre la vida laboral y la familiar. Además, es relevante debido al papel que cumple el profesional desde el área de talento humano quien también es el encargado de trazar y proponer estrategias para la retención del personal, además de velar por sus derechos dentro de este contexto laboral.

CAPÍTULO 2:

MARCO TEÓRICO, CONCEPTUAL Y NORMATIVO-ESTRATÉGICO

2.1. Teoría Bifactorial de Herzberg

La teoría de Herzberg, también conocida como la "teoría de los dos factores" o la "teoría de la motivación e higiene" es un enfoque en la psicología industrial y la gestión que fue desarrollado por Frederick Herzberg en la década de 1950. Su foco principal es el de comprender qué factores o componentes influyen en la satisfacción y motivación de los trabajadores.

La teoría fue creada en respuesta a la necesidad de comprender más a fondo qué motiva a los empleados y qué factores contribuyen a su desmotivación en el trabajo. Herzberg llevó a cabo una investigación empírica en la que entrevistó a empleados de diversas organizaciones y sectores para comprender sus actitudes hacia el trabajo y las circunstancias que influían en sus sentimientos de satisfacción o insatisfacción. A partir de estos resultados pudo desarrollar su teoría y postular aquellos factores que reconoció como influyentes en la satisfacción laboral.

La base de la teoría es que los elementos que provocan la satisfacción o insatisfacción laboral en el trabajador son de naturalezas totalmente distintas. Asimismo, la teoría se enraíza en la idea de que la persona tiene dos tipos de necesidades: la necesidad de evitar el dolor o los eventos que le producen malestar y, por otra parte, la necesidad o deseo de progresar y madurar tanto a nivel emocional como intelectual (Rovira, 2025).

Uno de los principales hallazgos de dicho programa de investigación le permitió a Herzberg establecer la idea eje, en función de la cual habrían de girar todos sus aportes al conocimiento de las causas de la motivación y

satisfacción laboral. De acuerdo con Herzberg, la enfermedad y la salud mental no actúan como dos aspectos contrapuestos de un mismo continuum, como tradicionalmente se había venido sosteniendo, sino que, por el contrario, lo hacen en planos diferentes, como el dolor y el placer.

No por el hecho de eliminarse las fuentes de sufrimiento en las personas se produce automáticamente placer, simplemente se vuelven las cosas a un punto neutro. El placer es el resultado de otros factores. De la misma manera, en el medio laboral, no por eliminarse las fuentes de insatisfacción en los empleados necesariamente éstos experimentan satisfacción absoluta en el trabajo que realizan. (Giovannone, 2025)

Sin embargo, antes de analizarla, consideramos necesario comenzar analizando qué es la satisfacción. Muñoz Adánez, citado por Caballero (2002) define la satisfacción laboral como “el sentimiento de agrado o positivo que experimenta un sujeto por el hecho de realizar un trabajo que le interesa, en un ambiente que le permite estar a gusto, dentro del ámbito de una empresa u organización que le resulta atractiva y por el que percibe una serie de compensaciones psico socioeconómicas acordes con sus expectativas”. De igual forma, define la insatisfacción laboral como “el sentimiento de desagrado o negativo que experimenta un sujeto por el hecho de realizar un trabajo que no le interesa, en un ambiente en el que está a disgusto, dentro del ámbito de una empresa u organización que no le resulta atractiva y por el que recibe una serie de compensaciones psico-socioeconómicas no acordes con sus expectativas”.

Ikwudananne (2009), indica que la satisfacción es un indicativo del bienestar emocional y psicológico de los empleados. Por lo tanto, un aumento

en la productividad será el reflejo de varias muestras de satisfacción de los trabajadores.

Otro concepto el cual es importante tener claro es la motivación. Según Martin (2011), la motivación de un individuo tiene que ver con la satisfacción de sus aspectos emocionales, medida de manera cualitativa. Por lo tanto, para generar motivación en los empleados, la organización debe asegurarse de atender estos aspectos relacionados con “el placer de servir, el sentido de logro y la satisfacción del deber cumplido”.

Esta teoría consta de dos factores que modulan la motivación del trabajador.

Factores de higiene

Los factores de higiene engloban aquellos factores extrínsecos al trabajador y están principalmente asociados a la insatisfacción laboral. Los factores de higiene están situados en el ambiente que envuelve al trabajador e incluye las condiciones que determinan el trabajo llevado a cabo por este. Se dice que estos factores son extrínsecos porque estos dependen de las decisiones de la empresa y la forma que esta tenga de administrarlos (Rovira, 2025).

- Salario y otros incentivos económicos o materiales
- Políticas de empresa y organización
- Vínculos de afinidad con los compañeros
- Contexto físico donde el trabajador lleve a cabo sus tareas
- Vigilancia y supervisión del trabajador
- Estatus o posición que ocupa el trabajador dentro de la empresa
- Estabilidad del puesto de trabajo

Factores de motivación

A diferencia de los factores de higiene, los factores de motivación son intrínsecos al trabajador, puesto que estos están directamente asociados a la satisfacción tanto con el cargo como con la índole o con el tipo de tareas que la persona realiza dentro de la empresa.

Estos factores motivacionales sí que estarían bajo el dominio del individuo, e incluyen los sentimientos o la percepción que el trabajador tiene sobre su crecimiento y desarrollo dentro de la empresa, así como del reconocimiento profesional, del deseo de autorrealización y de la necesidad de responsabilidades, etc. Estos factores motivacionales intrínsecos son:

- Facultad estimulante del trabajo
- Sentimientos de autorrealización
- Logros
- Reconocimiento por parte de superiores
- Posibilidad de aumento de la responsabilidad

2.2. Marco Conceptual

2.2.1. Clima organizacional

El clima organizacional es un concepto que puede ser interpretado de diversas maneras, dado que abarca múltiples dimensiones del entorno laboral. Para comprenderlo mejor, se hace referencia a varios autores cuyas definiciones se complementan. Salguero (2006) describe el clima organizacional como "el conjunto de cualidades, atributos o propiedades de un ambiente de trabajo concreto, que son percibidas, sentidas o

experimentadas por las personas que componen la organización y que influyen sobre su conducta" (p. 34).

Cornell (1955) señala que el clima organizacional se forma a partir de las interpretaciones y percepciones que los empleados tienen sobre sus funciones y su relación con sus compañeros. Rodríguez (2005) establece que el clima es un fenómeno complejo, resultado de múltiples factores, como el entorno social, las condiciones físicas de trabajo, la estructura organizativa y los valores predominantes. En esta misma línea, García (2017) resalta que la estructura informal dentro de una empresa también juega un papel importante, ya que afecta la dinámica laboral y las relaciones entre los empleados. Las percepciones que los trabajadores tienen entre sí y hacia sus superiores pueden impactar la comunicación, la motivación y, en consecuencia, el clima organizacional.

Desde la perspectiva de Litwin y Stinger, citados por Fiallo et al. (2015), existen varios factores que influyen en la formación del clima organizacional. Entre ellos se encuentra la estructura, que determina cómo se organizan las actividades dentro de la empresa y cómo se comunican sus integrantes. También está la responsabilidad, que está relacionada con el grado de autonomía que tienen los empleados y la supervisión sobre sus tareas. Otro factor importante es la recompensa, que hace referencia a lo que los trabajadores reciben a cambio de su esfuerzo y compromiso.

El desafío y la autonomía también son elementos claves, ya que establecer metas exigentes hacia la toma de decisiones promueve un ambiente competitivo saludable. Las relaciones interpersonales, basadas en el respeto y la cooperación, contribuyen a un mejor clima laboral. Sin embargo,

el conflicto es inevitable en cualquier organización, ya sea por razones laborales o personales. Finalmente, la identidad, entendida como el sentido de pertenencia de los empleados hacia la empresa, influye en su compromiso y motivación. Todos estos factores afectan la moral de los trabajadores y, cuando se suman, determinan el clima organizacional en su conjunto.

2.2.3. Satisfacción laboral

La satisfacción laboral es un concepto que no tiene una única definición, ya que depende de varios enfoques. Cantón y Téllez (2016) explican que, en general, la satisfacción en el trabajo se entiende como un estado emocional del empleado, influenciado tanto por su situación personal como por las condiciones laborales. García (2017) refuerza esta idea al afirmar que la satisfacción o insatisfacción laboral depende de la percepción que el trabajador tenga sobre su entorno de trabajo.

Desde una visión más específica, Loke (1976) define la satisfacción laboral como "un estado emocional positivo que resulta de la percepción de los empleados sobre sus experiencias en el ámbito laboral" (p. 66). Por su parte, Chiang, Gómez y Hidalgo (2017) enfatizan que la satisfacción en el trabajo está directamente relacionada con una serie de emociones que influyen en el bienestar y compromiso de los empleados dentro de una organización.

En contraste, Muñoz Adánez (1990) explica la insatisfacción laboral como "el sentimiento de desagrado o negatividad que experimenta un individuo al desempeñar un trabajo que no le interesa, en un ambiente poco agradable, dentro de una empresa que no le resulta atractiva y por el cual

recibe compensaciones psico-socioeconómicas que no cumplen con sus expectativas" (citado en Hannoun, 2011, p. 40).

2.2.4. Factores que Contribuyen a la Satisfacción Laboral

Diferentes estudios han identificado factores clave que inciden en la satisfacción del trabajador. Chiavenato (1999) destaca tres elementos esenciales:

1. **Sentido de responsabilidad:** El individuo debe sentirse responsable por el éxito o fracaso de su tarea.
2. **Significado del trabajo:** La labor desempeñada debe ser relevante y significativa para el trabajador.
3. **Retroalimentación:** Cuando las dos condiciones anteriores están presentes, el empleado puede recibir una recompensa por su desempeño, ya sea a través del reconocimiento de sus pares o del impacto directo de su labor. (p. 32)

2.2.5. Factores que inciden en la Satisfacción del Personal

Compensación y Beneficios

El sistema de compensación de una organización abarca un conjunto de beneficios diseñados para atraer y retener talento, así como para recompensar el desempeño de los trabajadores. Chiavenato (1999) señala que existen diferentes tipos de recompensas que las empresas pueden ofrecer:

- **Recompensas vinculadas a objetivos empresariales:** Están directamente relacionadas con el éxito de la empresa y suelen beneficiar a altos directivos y gerentes.
- **Beneficios por antigüedad:** Se otorgan de manera automática a los empleados en intervalos específicos de tiempo.
- **Incentivos por desempeño:** Destinados a empleados con un rendimiento sobresaliente dentro de una franja salarial determinada.
- **Bonificaciones por resultados departamentales:** Se distribuyen de manera proporcional entre los miembros de un equipo según el desempeño del área.

Desarrollo Profesional y Oportunidades de Crecimiento

El crecimiento profesional dentro de una organización es un factor determinante en la satisfacción laboral. De acuerdo con Cortes (2022), el desarrollo personal y profesional implica la adquisición de nuevas habilidades y conocimientos que impactan tanto en la vida laboral como en el desarrollo integral del individuo. Para lograr este crecimiento, se requiere:

- Reflexión personal.
- Conciencia sobre el entorno y el mundo interno.
- Compromiso con la mejora continua.
- Disposición para salir de la zona de confort.
- Evolución constante. (Cortés, 2022, p. 42)

Las empresas pueden contribuir a este proceso mediante programas de capacitación y entrenamientos corporativos alineados con su cultura organizacional.

Equilibrio Trabajo-Vida

El equilibrio entre la vida laboral y personal es clave para el bienestar del empleado. Riquelme, Rojas y Jiménez (2012) señalan que este balance permite al trabajador cumplir con sus responsabilidades laborales y familiares sin que una afecte a la otra.

Además, Jiménez y Moyano (2008) destacan que "el trabajo y la familia son dos esferas fundamentales en el desarrollo del ser humano, interdependientes y complementarias entre sí" (p. 12). Por ello, las empresas deben aplicar estrategias que ayuden a conciliar ambas áreas, reduciendo el impacto del estrés laboral.

Reconocimiento y Recompensas

El reconocimiento es un factor clave para la motivación en las organizaciones. Chiavenato (2009) señala que los cambios en el mercado laboral han hecho necesario crear relaciones laborales que beneficien tanto a la empresa como al empleado. Por ello, el sistema de recompensas debe incluir no solo incentivos económicos, sino también otros beneficios como:

- Programas de reconocimiento al mérito.
- Oportunidades de desarrollo y crecimiento profesional.
- Flexibilidad laboral.
- Mejora de las condiciones de trabajo.

Cuando un empleado percibe que su esfuerzo es valorado, se fortalece su sentido de pertenencia y compromiso con la empresa.

Condiciones de Trabajo

Las condiciones laborales influyen directamente en la satisfacción y desempeño de los trabajadores. Chiavenato (1999) explica que estas

condiciones dependen tanto de factores individuales como del entorno organizacional. Un buen ambiente de trabajo fomenta la productividad, la creatividad y la adaptación al cambio.

La calidad de vida laboral se basa en el equilibrio entre las expectativas del empleado y los objetivos de la empresa. Mientras los trabajadores buscan bienestar y satisfacción, las organizaciones buscan mejorar la producción y la eficiencia.

Relaciones Interpersonales

Las relaciones laborales son fundamentales para la satisfacción de los empleados. Fernández (2011) las define como "el sistema en el que empresas, trabajadores y sus representantes interactúan para establecer las normas que rigen el trabajo" (p. 16).

Desde el ámbito académico, Bain y Clegg (1974) señalan que estas relaciones incluyen "el estudio de los diferentes aspectos de la regulación del trabajo" (p. 45). Además, Loyola, Aguilar y Montezuma (2016) destacan que están mediadas por un contrato laboral que define las condiciones de trabajo.

Solórzano (2017) amplía esta visión al señalar que, más allá del vínculo entre empleador y empleado, las relaciones laborales incluyen la interacción entre los propios trabajadores dentro de un ambiente organizacional. Esta interacción influye en la cultura organizacional y en el cumplimiento de los objetivos de la empresa.

Cultura Organizacional

La cultura organizacional es el conjunto de valores, creencias y formas de trabajo que comparten las personas dentro de una empresa. Esto ayuda a

que todos trabajen en la misma dirección y persigan los mismos objetivos. Además, la cultura influye en la identidad de la empresa y en cómo la ven los demás (Pursell, 2024).

Desde una visión más estructural, la cultura organizacional une tres elementos clave: la marca, los empleados y los clientes. Cada empresa desarrolla su propia cultura según sus metas y valores, lo que hace que cada una sea diferente.

Esta cultura no nace de la nada, sino que surge de la combinación de varios factores, tanto dentro como fuera de la empresa. Puede formarse de manera planificada o espontánea, y su efecto puede ser positivo o negativo. Además, no es algo fijo, ya que cambia con el tiempo según lo que pasa en el mercado y la sociedad. Como resultado de estas interacciones, la cultura influye en la forma en que la empresa se organiza y en cómo las personas trabajan juntas.

El impacto de la cultura en la empresa es muy grande. Afecta el ambiente laboral, la motivación y el desempeño de los empleados. Si la cultura es positiva, los trabajadores se sentirán motivados y comprometidos. Pero si es negativa, puede causar desmotivación y conflictos. Las empresas deben adaptarse a los cambios, y esto también implica ajustar su cultura para seguir siendo competitivas.

Otro aspecto importante es que la cultura organizacional influye en la imagen que la empresa proyecta al público. Aunque con el tiempo las empresas pueden cambiar su forma de trabajar, en algunas ocasiones los líderes se resisten a modificar ciertos aspectos de su cultura por tradición o

convicción. Esto puede hacer que la empresa parezca rígida o desconectada de las nuevas tendencias, afectando su reputación (Pursell, 2024, p.1).

Dimensiones de la Cultura Organizacional:

Uno de los elementos principales de la cultura organizacional son los valores y creencias de la empresa. Los valores son los principios que guían las acciones dentro de la organización, mientras que las creencias reflejan la manera en que los empleados ven la relación entre sus acciones y sus consecuencias. Estas ideas se transforman en normas que indican cómo deben comportarse las personas dentro de la empresa.

Otro aspecto fundamental son las políticas organizacionales, que sirven como una guía para que los empleados sepan qué se espera de ellos y cómo deben actuar en diferentes situaciones. Medina (2012), citado en Gracia et al. (2019), explica que estas políticas son reglas que todos los miembros de la empresa deben entender y respetar, ya que establecen las responsabilidades dentro de cada área (p.159).

Entre los beneficios de las políticas organizacionales, destacan:

- Garantizar la equidad en el trato de los empleados.
- Mejorar la comunicación interna en todos los niveles.
- Asegurar una interacción clara y efectiva entre los colaboradores.

El Código del Trabajo (2012) establece en su artículo 64 que las empresas deben presentar sus políticas organizacionales a la Dirección Regional del Trabajo para su aprobación. Sin esta validación, los reglamentos internos carecen de efecto legal cuando afectan negativamente a los trabajadores (p. 26).

Las políticas organizacionales son un elemento esencial de la cultura organizacional puesto que, son un tipo de reglamento que rigen el comportamiento de los colaboradores de la empresa. Por tal motivo, cuando surge una situación conflictiva que pueda afectar las relaciones entre colaboradores, dichas políticas regulan y sancionan dichas conductas.

Denison y Mishra (1995), citados en Fuchs y Torres (2012), identifican cuatro tipos de cultura organizacional, cada una con características diferentes según la forma en que la empresa opera y se adapta a su entorno.

La cultura adaptable se basa en la capacidad de la empresa para percibir y responder a los cambios a su alrededor. Para mantenerse competitiva, identifica tendencias, desafíos y oportunidades, ajustando sus procesos, estructuras y comportamientos internos. Este tipo de cultura permite que la empresa sea flexible y resistente ante transformaciones en el mercado y en las necesidades de sus empleados.

Por otro lado, la cultura de misión se enfoca en que la empresa tenga un propósito claro más allá de obtener beneficios económicos. Las compañías que siguen este modelo ponen énfasis en el cumplimiento de metas y en la competitividad, asegurándose de que todos los miembros del equipo trabajen en función de objetivos estratégicos bien definidos.

En la cultura de clan, la prioridad es el bienestar de los empleados y la creación de un ambiente de participación y colaboración. Este tipo de cultura fomenta un alto sentido de pertenencia entre los trabajadores, haciendo que se sientan valorados y comprometidos con la empresa. La comunicación es más cercana y horizontal, promoviendo el trabajo en equipo y la confianza entre sus miembros.

Por último, la cultura burocrática se caracteriza por la estabilidad y el orden. En este modelo, hay reglas bien establecidas y se espera que todos sigan procedimientos definidos. Existe un consenso general sobre cómo deben hacerse las cosas dentro de la organización, lo que permite que las operaciones sean predecibles y estructuradas (p. 51).

Estrategias de comunicación

Las estrategias de comunicación permiten transmitir de manera efectiva los mensajes clave tanto a clientes como a empleados. Para que una estrategia comunicacional sea eficaz, debe incluir los siguientes elementos:

- **Definición de objetivos:** Establecer claramente las metas que se buscan alcanzar con la comunicación organizacional.
- **Selección de canales de comunicación:** Incluir medios como correos electrónicos, mensajes internos, reuniones presenciales y plataformas digitales.
- **Diseño de mensajes:** Adaptar el contenido comunicacional a los valores de la organización y las necesidades de los receptores.
- **Estilo de comunicación:** Determinar un enfoque comunicacional acorde con la cultura organizacional (Chiavenato, 1999).

Una comunicación interna eficiente contribuye a reducir la rotación de personal, ya que refuerza el sentido de pertenencia y reconocimiento dentro de la empresa.

Estructura organizacional

La estructura organizacional es la forma en que una empresa organiza sus funciones y responsabilidades para mejorar su desempeño. Chiavenato

(1999) la define como el modelo que establece la jerarquía, la toma de decisiones y la distribución de tareas dentro de una empresa (p. 43).

En una estructura bien organizada, los niveles jerárquicos están claramente definidos, lo que permite que cada persona sepa a quién debe responder y qué funciones le corresponden. También se establecen cadenas de mando que indican quién toma las decisiones y cómo se comunican dentro de la empresa. Además, se asignan responsabilidades específicas para evitar confusión y asegurar que cada tarea tenga un encargado.

Con el paso del tiempo, la estructura organizacional ha evolucionado. Mientras que en el pasado predominaban modelos jerárquicos rígidos, actualmente las empresas han adoptado estructuras más flexibles y adaptativas, en respuesta a los avances tecnológicos y a la globalización del mercado (Chiavenato, 1999).

2.3. Marco Normativo

En este tercer apartado se examinan los distintos marcos normativos expedidos en torno al tema de estudio, observando un orden jerárquico de conformidad con la pirámide de Kelsen. A continuación, se exponen los principales fundamentos legales:

2.3.1. Constitución de la República del Ecuador

La Constitución, considerada la ley fundamental del país, incorpora dentro de los denominados derechos del Buen Vivir tanto el trabajo como la seguridad social. En el artículo 33, se establece textualmente:

“...el trabajo es un derecho y un deber social, y un derecho económico, fuente de realización personal y base de la economía. El

Estado garantizará a las personas trabajadoras el pleno respeto a su dignidad, una vida decorosa, remuneraciones y retribuciones justas y el desempeño de un trabajo saludable y libremente escogido o aceptado” (Asamblea Nacional del Ecuador, 2008, p. 19).

En la misma línea, la Constitución mandata que el Estado vele por la seguridad social, en concordancia con principios como la equidad, la solidaridad, la transparencia, la participación y la universalidad. Adicionalmente, el trabajo se perfila como un derecho de libertad, reconociendo que cada persona puede optar por la labor que desea desempeñar. Por último, la Carta Magna promueve un régimen de desarrollo orientado a la creación de empleos dignos y estables para toda la ciudadanía (Asamblea Nacional del Ecuador, 2008).

2.3.2. Tratados y Convenios Internacionales

En esta declaración internacional se reconoce el derecho de toda persona a elegir libremente su empleo, asegurando condiciones de trabajo satisfactorias y equitativas, así como una remuneración digna que garantice un nivel de vida adecuado para ella y su familia. Además, se contempla la facultad de asociarse con otros colegas mediante la conformación de sindicatos. De igual importancia, se protege el derecho al descanso, al tiempo libre y al disfrute de vacaciones anuales pagadas (Asamblea General de las Naciones Unidas, 1948).

2.3.3. Declaración de la OIT relativa a los principios y derechos fundamentales en el trabajo y su seguimiento

Este documento, adoptado en 1998 y actualizado recientemente, establece normas clave para proteger los derechos laborales. La OIT trabaja para que todas las personas tengan empleos justos y seguros. Sus principales objetivos son permitir que los trabajadores puedan unirse en grupos, eliminar el trabajo infantil y forzado, asegurar que los lugares de trabajo sean seguros y evitar la discriminación (Organización Internacional del Trabajo, 2022).

Los países que forman parte de la OIT prometen seguir estas reglas y son revisados para ver si las cumplen. Su meta es ayudar a mejorar la vida de los trabajadores, especialmente de aquellos que tienen más dificultades, como los migrantes y los desempleados (Organización Internacional del Trabajo, 2022).

2.3.4. Pacto Internacional de Derechos Económicos, Sociales y Culturales

Este pacto, creado por las Naciones Unidas, dice que todos los pueblos tienen derecho a crecer y mejorar su vida en sociedad, en la economía y en la cultura. También afirma que todas las personas deben tener un trabajo digno y acorde a lo que saben hacer (Asamblea General de las Naciones Unidas, 1976).

Los países que aceptan este pacto deben asegurarse de que los trabajadores tengan buenos sueldos, igualdad de oportunidades y un ambiente seguro. Además, deben garantizar que las personas tengan derecho

al descanso, a vacaciones pagadas y a tiempos libres (Asamblea General de las Naciones Unidas, 1976).

2.3.6 Código del Trabajo

Este cuerpo normativo tiene vigencia en todo el territorio ecuatoriano y se aplica a todas las modalidades de trabajo. En él se reconoce que la labor es un derecho humano y un deber social, protegido tanto por la Constitución como por instrumentos jurídicos de carácter nacional e internacional. Así mismo, contempla la libertad de trabajo y de contratación, junto con una serie de derechos fundamentales de los trabajadores que no pueden ser renunciados, estableciendo que las disposiciones legales deben interpretarse en favor del empleado (Asamblea Nacional del Ecuador, 2012).

La relación laboral exige la existencia de un empleador y un trabajador, unidos a través de un contrato que especifica las remuneraciones y la estabilidad en el empleo. Dentro de esta figura, la entidad contratante está facultada para establecer las condiciones de contratación, mientras que el trabajador ostenta derechos como la percepción de salarios justos, la garantía de un entorno seguro y, en caso necesario, el acceso a indemnizaciones. Además, la normativa promueve la instalación de facilidades como comedores, escuelas y tiendas de productos básicos para beneficio de los empleados (Asamblea Nacional del Ecuador, 2012).

2.3.7. Ley de Seguridad Social

Más allá de la protección en el ámbito laboral, la normativa ecuatoriana asegura que las personas cuenten con condiciones apropiadas y seguridad

en su ocupación, siendo beneficiarias del Seguro General Obligatorio. Gracias a este sistema, los afiliados disponen de protección ante riesgos del trabajo, enfermedades, maternidad, vejez, cesantía y desempleo (Asamblea Nacional del Ecuador, 2021).

En Ecuador, el Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social (IESS) es la institución encargada de administrar la seguridad social. Es un organismo público que funciona de manera independiente y tiene sus propios recursos. Su objetivo principal es proteger a los trabajadores, ya sean empleados o independientes, frente a situaciones que puedan afectar su trabajo y bienestar (Asamblea Nacional del Ecuador, 2021).

2.3.8. Decretos y Reglamentos

Decreto Ejecutivo 123: Promoción y Facilitación del Empleo en Ecuador

Este Decreto se creó para facilitar el empleo en Ecuador. El gobierno considera que el trabajo es muy importante, tanto en el sector público como en el privado. Por eso, ha establecido reglas que ayudan a contratar a más personas, poniendo especial atención en las mujeres y los jóvenes. El Ministerio de Trabajo es el encargado de hacer que estas medidas se cumplan y de buscar nuevas formas de fomentar el empleo (Asamblea Nacional del Ecuador, 2021).

Decreto Ejecutivo 860: Sistema Nacional de Cualificaciones y Capacitación Profesional

En este decreto establece normas para mejorar la capacitación de los trabajadores en cualquier área o tipo de empleo. Este decreto permite que se creen programas de formación y certificación para que más personas puedan mejorar sus habilidades. También busca coordinar esfuerzos con ministerios como el de Producción, Empleo y Competitividad, y el de Talento y Conocimiento Humano, para que más trabajadores tengan acceso a oportunidades de aprendizaje (Asamblea Nacional del Ecuador, 2021). Estas instancias colaboran para garantizar que la formación profesional y las cualificaciones cuenten con reconocimiento oficial y estén alineadas con los objetivos de desarrollo del país (Asamblea Nacional del Ecuador, 2016).

2.3.9. Reglamento de Seguridad y Salud de los Trabajadores

Este marco normativo se aplica a todos los sectores laborales con el propósito de minimizar los riesgos profesionales y fomentar un ambiente de trabajo seguro. Para ello, se dispone la creación de un Comité de Seguridad e Higiene, que trabaja en conjunto con el Ministerio de Trabajo y otras instituciones nacionales encargadas de diseñar y supervisar políticas en la materia. Asimismo, se hace hincapié en la importancia de manejar datos actualizados sobre los principales riesgos laborales y de contar con personal especializado en seguridad industrial, higiene y salud ocupacional, quienes deberán recomendar las normativas más adecuadas para cada ámbito (Congreso Nacional Ecuador, 2003).

2.4. Ordenanzas y Acuerdos

2.4.1. Acuerdo Ministerial Nro. MDT-2018-0075

Este acuerdo se refiere a las modalidades de contratación para el sector florícola, tomando en consideración las características particulares que presenta este ámbito productivo. En él se especifican las definiciones relacionadas con la figura del trabajador florícola y la documentación pertinente, como el finiquito y el acta de finiquito. Adicionalmente, se describen los diferentes tipos de contratos, las obligaciones de las partes, la remuneración correspondiente, los períodos de descanso y el conjunto de beneficios de ley que deben brindarse a los empleados de este sector (Ministerio de Trabajo, 2018).

2.4.2. Ordenanza que Regula las Políticas Públicas con Enfoques de Género, Intergeneracional, Movilidad Humana, Discapacidad, Pueblos y Nacionalidades, con Énfasis en los Grupos de Atención Prioritaria

Esta normativa tiene vigencia en la provincia de Cotopaxi y tiene por objeto otorgar protección integral a sus habitantes, garantizando el cumplimiento de sus derechos fundamentales. Su formulación está respaldada por los planes nacionales del Buen Vivir y por las agendas y consejos de igualdad que atienden a diversos grupos sociales. Para llevar a cabo estas disposiciones, se establecen comisiones encargadas de supervisar y evaluar su implementación, así como de gestionar los recursos necesarios para financiar los proyectos y programas vinculados a la

ordenanza (Gobierno Autónomo Descentralizado de la Provincia de Cotopaxi, 2015).

2.5. Referente Estratégico

Para cerrar este capítulo, es importante revisar las políticas que están relacionadas con el tema de estudio, tanto en el país como en la región donde opera la empresa analizada.

2.5.1. Objetivos de Desarrollo Sostenible

Este estudio se relaciona con el Objetivo de Desarrollo Sostenible (ODS) número 8, que promueve el "Trabajo Decente y Crecimiento Económico". Su propósito es lograr un desarrollo inclusivo y sostenible, asegurando que haya más empleo y que las condiciones laborales sean justas para todos. Además, busca un crecimiento económico equitativo que mejore la calidad de vida y amplíe las oportunidades laborales (Naciones Unidas, 2024).

Dentro de las metas del ODS 8, se destacan políticas que impulsan la productividad, fomentan la creación de empleo digno y apoyan el emprendimiento y la innovación. También se enfocan en ayudar a las micro, pequeñas y medianas empresas, facilitando su acceso a financiamiento y promoviendo su formalización en la economía (Naciones Unidas, 2024).

2.5.2. Plan de Desarrollo para un Nuevo Ecuador

Esta investigación está alineada con el eje económico del Plan Nacional, que analiza temas como el empleo, el emprendimiento y el crecimiento laboral en el país. También estudia el desempleo y los problemas que enfrentan los trabajadores, como la discriminación laboral. Además,

busca impulsar el desarrollo de diferentes sectores mediante acuerdos comerciales y nuevas oportunidades laborales (Secretaría Nacional de Planificación, 2024).

En cuanto a las empresas, este eje propone "Incentivar la generación de empleo digno", promoviendo la competitividad y productividad en las organizaciones, lo que se relaciona con la realidad de la empresa estudiada. Además, plantea mejorar la infraestructura laboral, fortalecer la seguridad y bienestar de los trabajadores y consolidar programas enfocados en la salud y calidad de vida del personal (Secretaría Nacional de Planificación, 2024).

CAPÍTULO 3: METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

3.1. Enfoque de Investigación.

Dentro del planteamiento de los problemas de investigación, existen distintos caminos de abordaje para los mismos, pues estos permiten llegar a la comprensión de estos fenómenos de una manera más particular dependiendo de su naturaleza. En este sentido, al desarrollar investigaciones de carácter científico, existen tres enfoques que pueden ser utilizados y son: cuantitativo, cualitativo y mixto (Hernández & Fernández, 2014).

De acuerdo con los objetivos planteados, y al diseño que se ha optado para esta investigación, se ha decidido trabajar con un enfoque mixto, el cual según Hernández Sampieri, Fernández y Baptista (2018), se centran en la obtención y análisis de datos tanto cualitativos como cuantitativos, así como la integración de ambas perspectivas para lograr un estudio a mayor profundidad, cabe mencionar que esta información es obtenida a partir del trabajo con los sujetos sociales.

Con estas interpretaciones profundas de los sujetos de investigación se trabaja de manera directa con datos de opiniones y conceptos, dejando de lado los datos numéricos o estadísticos. Todo el enfoque se centra en los comportamientos y emociones que se puedan obtener de las experiencias vividas de estas personas (Hernández & Fernández, 2014)

Se puede decir entonces que, se implementó este enfoque debido a que da la posibilidad de obtener resultados enriquecedores, puesto que utiliza el análisis estadístico y permite una profundización de los resultados, es decir, bajo este enfoque es posible contrastar resultados objetivos y subjetivos (Hernández & Fernández, 2014).

3.2. Tipo y Nivel de Investigación

En primer lugar, se ubica el tipo de investigación, que se ha optado por trabajar con una investigación aplicada, la investigación aplicada es vista como un proceso investigativo del área científica, el cual contribuye este contribuye a develar las distintas realidades de los sujetos sociales, las problemáticas que atraviesan las sociedades a partir de una mirada científica (Vargas, 2019).

El nivel de investigación que se desprende del enfoque mixto es el diseño descriptivo, básicamente este nivel pretende detallar a profundidad las características y perfiles de los sujetos de investigación, describiendo los hechos, fenómenos, tendencias y toda situación de la realidad en concreto.

El valor de este nivel descriptivo se concentra en precisar ciertos ángulos y dimensiones sobre el problema determinado, teniendo el investigador la responsabilidad de definir y visualizar las variables estudiadas, los componentes, las personas, y todo el material que se pueda recolectar (Hernández & Fernández, 2014)

3.3. Universo

Las investigaciones desde un inicio deben enfocarse en un determinado grupo de personas o sujetos de estudio, ya que no siempre es posible abordar a todo el universo, que representan el total de personas, animales u objetos que incluyen todos los casos de estudio sobre un problema dado (Hernández Sampieri et al., 2018).

El universo del presente estudio se enfoca en los trabajadores de una empresa del sector público.

3.4. Muestra

Por eso se llega a definir una muestra, que es un grupo disminuido de esta población, pero que sigue manteniendo características pertinentes para el estudio y sus hallazgos

La muestra está configurada por 50 trabajadores para realizar encuestas y 5 colaboradores para aplicación de grupo focal.

3.5. Muestreo

Para determinar adecuadamente la muestra, se debe seguir el proceso de muestreo, que, en relación con el enfoque cualitativo, se ha optado por un muestreo no probabilístico, de conveniencia por el investigador, el cual no aplica formulas, y así también se ajusta a las posibilidades de los sujetos, a la apertura del estudio, y los criterios de selección que se deben considerar, para que determinado grupo sea el indicado (Hernández Sampieri et al., 2018).

3.6. Criterios Muestrales

Los criterios para seleccionar esta muestra quedaron determinados de la siguiente manera:

- Trabajadores de ambos géneros: hombres y mujeres
- Trabajadores con más de 1 año laborando
- Trabajadores entre 30 y 50 años
- Trabajadores de diferentes etnias
- Con predisposición para trabajar en el estudio

3.7. Formas de Recolección de la Información

3.7.1. Encuesta

La técnica de la encuesta, para Bernal (2010), tiene como propósito obtener información objetiva y datos cuantificables de las personas estudiadas, la encuesta cuenta de un cuestionario elaborado por el o la investigadora con el fin, de realizar una serie de preguntas ordenadas y clasificadas con anticipación sobre el tema del estudio. El autor afirma que la encuesta, a pesar de que muchas veces se ve afectada por el sesgo en la información, es una técnica muy utilizada, principalmente de los estudios descriptivos y exploratorios.

3.7.2. Entrevista semiestructurada

Es una técnica definida como “un espacio de opinión para captar el sentir, pensar y vivir de los individuos, provocando auto explicaciones para obtener datos cualitativos, en la aplicación de esta se utiliza la comunicación entre investigador y participantes, con el propósito de obtener información”. (Hamui & Varela, 2012, pág. 56).

Asimismo, permite la interacción directa de las entre el entrevistado y el entrevistador con la finalidad de obtener información específica sobre algún tema de estudio.

3.8. Formas de Análisis de la Información

Para el presente estudio se definieron la estadística descriptiva y la codificación hermenéutica como las formas de análisis de información. Los

datos cuantitativos serán analizados mediante la estadística descriptiva dado que esta utiliza una serie de procedimientos para recoger y ordenar los datos cuantificables sobre las características del fenómeno estudiado, la estadística además permite realizar inferencias a partir de los datos recolectados (Orellana, 2001).

Para el análisis de las entrevistas, se realizó una codificación libre (Giménez, 2007) quien asegura que “el investigador simultáneamente codifica y analiza datos para desarrollar conceptos. Mediante la comparación continua de incidentes específicos de los datos, el investigador refina esos conceptos, identifica sus propiedades, explora sus interrelaciones y los integra en una teoría coherente” (p. 2)

Variables y subvariables

- Cultura Organizacional
- Satisfacción Laboral

Subvariables

- Componente de cultura organizacional
- Ambiente laboral
- Motivación Laboral
- Rotación
- Reconocimiento y recompensas
- Liderazgo
- Comunicación
- Relaciones Interpersonales
- Equilibrio vida-trabajo
- Bienestar percibido

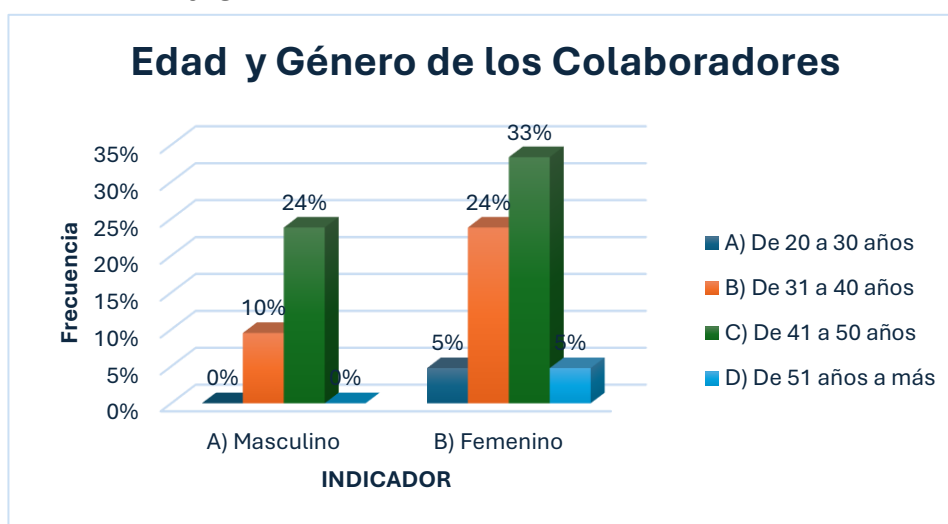
CAPÍTULO 4: RESULTADOS DE INVESTIGACIÓN

En el presente apartado se plantean los resultados obtenidos a partir de la aplicación de las entrevistas y encuestas aplicadas al personal de una empresa pública, con la finalidad de dar respuesta a los 3 objetivos que se proponen en la presente investigación.

4. Caracterización de la muestra

Figura 1

Edad y género de los colaboradores



Fuente: datos obtenidos de las encuestas aplicadas a trabajadores

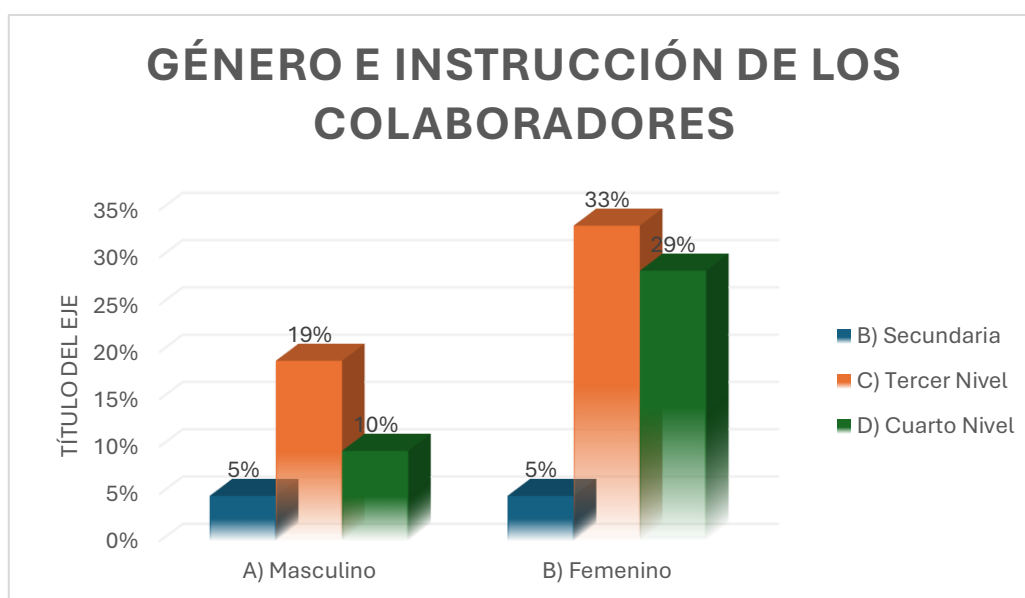
En a las variables de edad y género de los colaboradores, se visualizó que un 33% de los encuestados pertenecen al grupo de mujeres, quienes poseen de 41 a 50 años. Seguido de un 24% de hombres quienes poseen la misma edad antes mencionada. También, un 24% de las mujeres tienen entre 31 a 40 años.

Desde este dato estadístico, se puede indicar es esta área de la empresa existe una afluencia de mujeres laborando de mujeres laborando, por ello se puede indicar que en la organización se posee una perspectiva de

género y un enfoque de derechos donde es fundamental la igualdad entre hombres y mujeres para garantizar el derecho al trabajo.

Figura 1

Género e instrucción de los colaboradores



Fuente: datos obtenidos de las encuestas aplicadas a trabajadores

El 33% de los encuestados son mujeres y tienen un tercer nivel de estudio, seguido de un 29% de este mismo grupo quienes poseen un cuarto nivel de estudios. Seguido de un 19% de trabajadores hombres quienes poseen un tercer nivel de estudios y un 10% de hombres quienes tienen un cuarto nivel de estudios. Finalmente, una minoría del 5% tanto de hombres como de mujeres han culminado la educación de bachillerato.

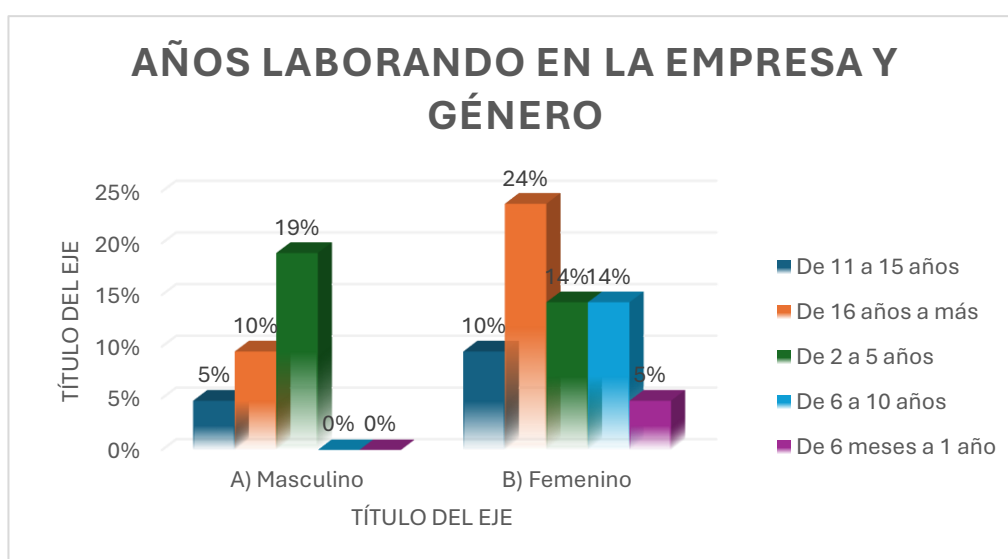
El análisis de estos datos puede revelar patrones educativos dentro de los grupos, como una mayoría de graduados de cuarto nivel y tercer nivel, por otro lado, una minoría con un nivel de educación de bachillerato. Estos

modelos pueden proporcionar información valiosa sobre la formación y las capacidades del equipo.

Por ello, la formación de cada colaborador contribuye al funcionamiento de la empresa, asimismo, pueden demostrar sus capacidades y habilidades en cuanto a la actividad que realizan dentro de la institución.

Figura 2:

Años laborando en la empresa y género



Fuente: datos obtenidos de las encuestas aplicadas a trabajadores

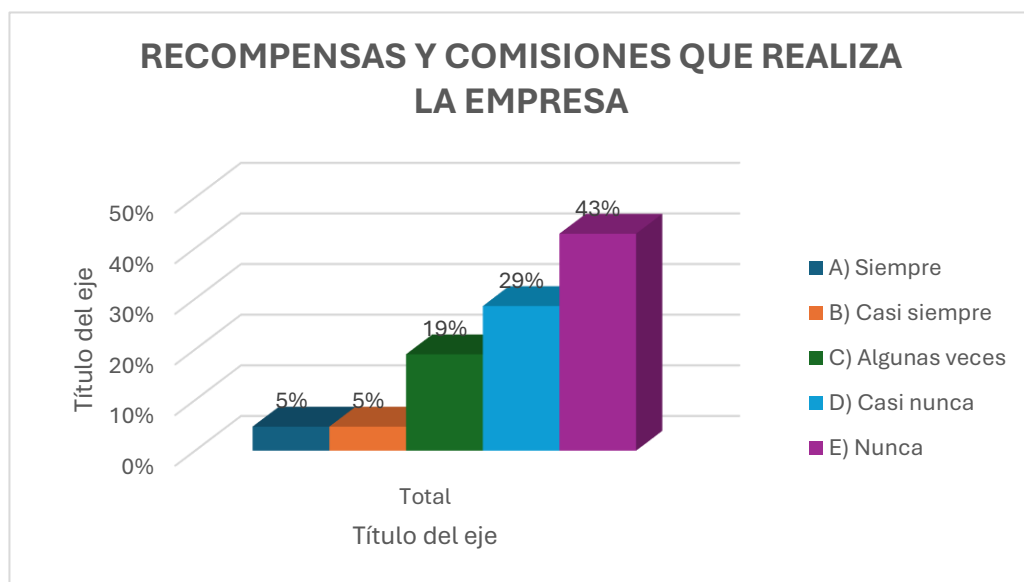
En el Figura #3 se muestra el género y la antigüedad de los colaboradores en donde un 24% de los encuestados que laboran en este lugar son de género femenino y poseen entre 16 años a más en la empresa. Seguido de un 19% de hombres quienes poseen entre 2 a 5 años en la organización y una igualdad del 10% entre hombres y mujeres quienes están laborando desde hace 6 meses a un año en la institución.

Como se evidencia en la Figura 3, el personal de mujeres son las que conforman en su gran mayoría los participantes en esta investigación.

4.1 Objetivo específico 1: Describir los componentes de la cultura organizacional que caracterizan el ambiente laboral de una empresa pública en la ciudad de Azogues

Figura 4

Sistema de comisiones y recompensas



Fuente: datos obtenidos de las encuestas aplicadas a trabajadores

Siendo tan importante el tema de los incentivos en las empresas, en esta empresa el 43% este contento con los incentivos, pero el 34% nunca o casi nunca y el 19 % algunas veces. La mayoría no parece estar tan contento con los incentivos

El sistema de compensación de una organización abarca un conjunto de beneficios diseñados para atraer y retener talento, así como para recompensar el desempeño de los trabajadores (Chiavenato, 1999)

Asimismo, las entrevistas corroboran los datos estadísticos presentados anteriormente, en donde los colaboradores indicaron lo siguiente:

“La empresa si posee sistemas de recompensas y es muy bueno que se reconozca nuestro trabajo” (ENT.TRA01, 2025)

“Si e incluso una vez fui premiado porque recompensaron a los trabajadores por área” (ENT.TRA02, 2025)

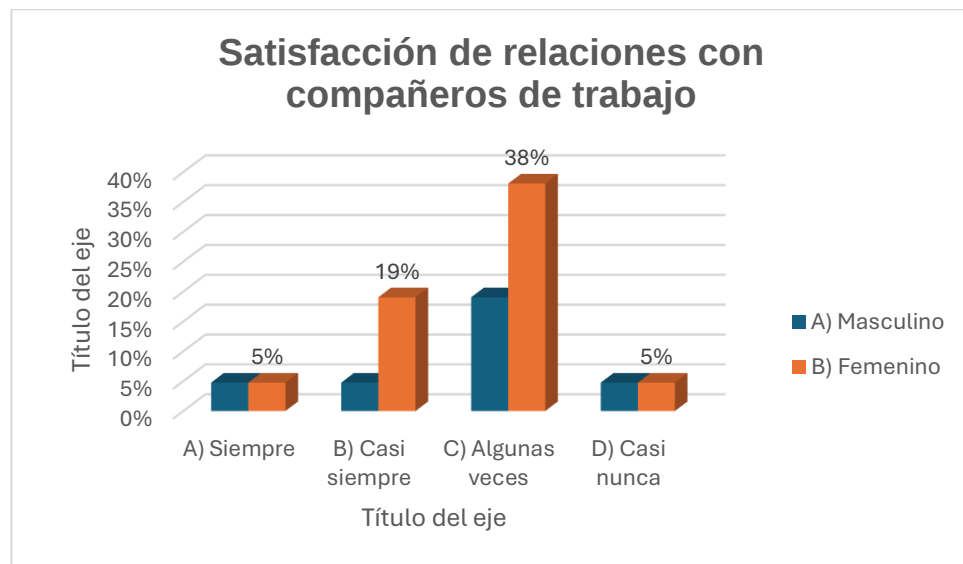
“Todos hemos participado en el sistema de recompensas de la empresa y es muy grato que se premie nuestro esfuerzo” (ENT.TRA03, 2025).

Desde estos discursos se puede identificar uno de los sistemas de recompensas que propone Chiavenato: **Incentivos por desempeño**, el cual está destinado como retribución por el desempeño del colaborador.

Cuando una empresa aplica sistemas de recompensas de manera constante, no solo mejora el ambiente de trabajo, sino que también aumenta la productividad, ayuda a que los empleados quieran quedarse y fortalece la imagen de la empresa. Las compañías que valoran el bienestar de su personal tienen más oportunidades de atraer a buenos trabajadores y mantener un equipo motivado y comprometido.

Figura 5

Relaciones Interpersonales



Fuente: datos obtenidos de las encuestas aplicadas a trabajadores

Desde la perspectiva de Litwin y Stinger, citados por Fiallo et al. (2015), se identifican varios factores que impactan en la generación del clima organizacional, en esta dimensión nos centraremos en las relaciones interpersonales.

Relaciones: Estas deben basarse en el respeto mutuo, la cooperación y el buen trato entre todos los niveles jerárquicos. Este factor influye directamente en la moral laboral individual, y su acumulación a nivel grupal determina el clima organizacional.

En cuanto a los datos estadísticos el 43% de las trabajadoras mujeres indicaron “algunas veces” sentirse satisfechos con las relaciones con sus compañeros de trabajo, seguido de una igualdad del 10% de hombres quienes escogieron el indicador de “casi siempre”. También, una igualdad que indicaron “casi siempre” y “casi nunca”.

Por lo cual se ha logrado comprender que la población de mujeres posee una relación regular entre compañeros de trabajo, seguido por los hombres, lo cual se relaciona con lo mencionado en las entrevistas: en forma tal que el indicó

“Según mi criterio, la relación no es ni buena, ni mala, cada uno se dedica a su trabajo. Solo interactuamos cuando existe algún tiempo de reunión o charlas, capacitación que hace la empresa. Pero no hay ningún conflicto, eso es lo que conviene” ENT.TRA03 (2025).

Para lo cual según la entrevista otro trabajador mencionó que: *“La relación aquí es normal, esto se debe a que el área de Talento Humano ha trabajado bastante en el tema de las relaciones personales, por eso es un tema que se mantiene equilibrado” (ENT.TRA04, 2025).*

Por lo cual tal información se conecta perfectamente con la que se obtuvo en las encuestas. Por tal motivo, se puede considerar que los trabajadores poseen relaciones regulares entre todos. Asimismo, no se ha existido conflictos entre los colaboradores.

Por lo cual, según lo mencionado, esto se relaciona con lo que expone McClelland sobre la afiliación, “los individuos poseen el deseo de interactuar con sus compañeros, logrando encajar y generando un vínculo social” (McClelland, 1961) citado por (Moreira, 2020, pág. 65)

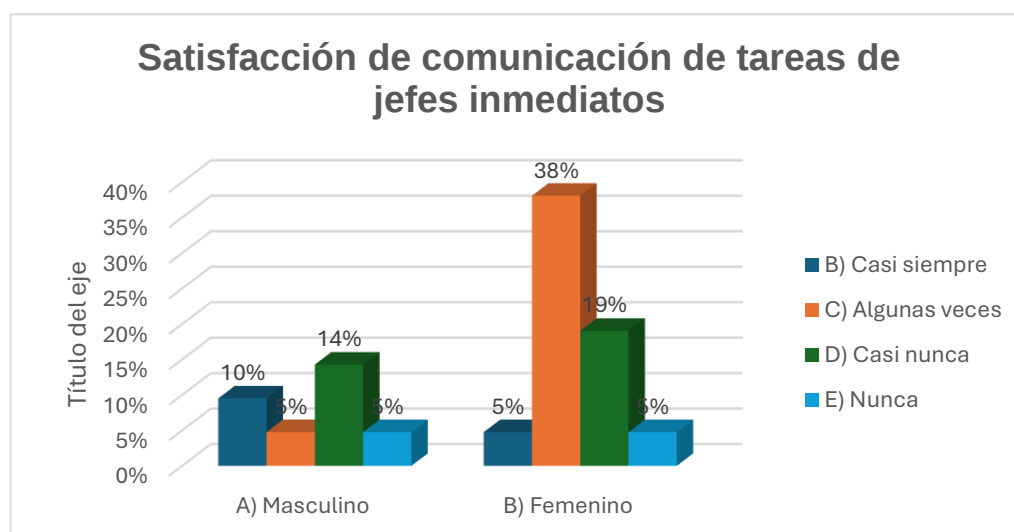
Por tal motivo, dicha dimensión representa un componente para trabajarlo, y con ello, puedan mejorar las relaciones entre los grupos pares que conforman la empresa, como resultado un entorno laboral amigable.

Liderazgo y comunicación

El liderazgo y la comunicación en la empresa influyen en el ambiente laboral. Un buen liderazgo motiva a los empleados y mejora su desempeño (Chiavenato, 1999). Robbins y Judge (2013) afirman que una buena comunicación facilita la organización de tareas y la toma de decisiones. Los resultados muestran que la supervisión algunas veces es efectiva.

Figura 3

Satisfacción de comunicación de tareas de jefes inmediatos



Fuente: datos obtenidos de las encuestas aplicadas a trabajadores

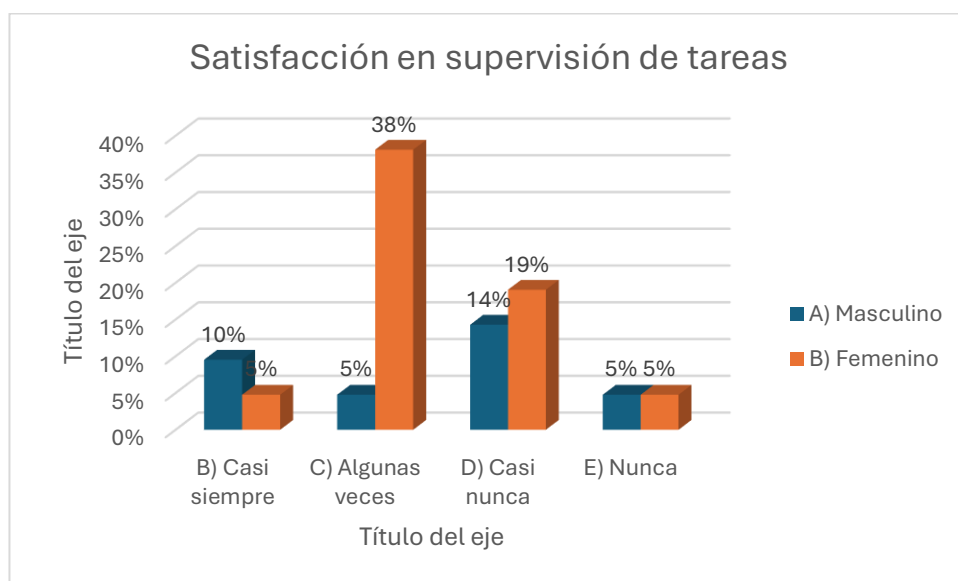
Así, de acuerdo con el Figura anterior, el 38% de los encuestados dijo que “algunas veces” recibe una buena orientación a través de la supervisión por parte de sus jefes inmediatos. El 19% indicó que “casi nunca” reciben una buena orientación durante la supervisión que reciben durante la ejecución de su trabajo.

Las entrevistas también reflejan este problema. Un trabajador comentó que:

“no hay un canal de comunicación claro, no nos comunican bien las cosas” (ENT.TRA02, 2025) otro discurso indica que *“la información no se comparte de manera efectiva” (ENT.TRA04, 2025)*. Esto genera desmotivación y dificulta el trabajo en equipo.

Figura 7

Supervisión de tareas



Fuente: datos obtenidos de las encuestas aplicadas a trabajadores

En cuanto a los resultados, se obtuvo que, un 38% del personal encuestado de género femenino se siente “algunas veces satisfecho” con la supervisión de sus tareas y un 14% de los trabajadores de género masculino indicaron “casi nunca” sentirse satisfechos.

En cuanto a las entrevistas aplicadas, se conoció que: “Me siento bien porque siento que tienen confianza en el trabajo que realizo, sin necesidad de

presionarme ni estar encima de mí, mis resultados son buenos en cuanto a lo que me asignan realizar” (*ENT.TRA01, 2025*).

Por lo cual se entiende que, en efecto en la empresa según los datos obtenidos a través de la encuesta y las entrevistas, no existe algún tipo de hostigamiento laboral, ni se han suscitado casos en donde los jefes poseen una excesiva supervisión ni tampoco hostigamiento por parte de los jefes inmediatos, más bien, en la empresa el trabajador reconoce sus actividades y las realiza en el tiempo establecido para lograr los resultados.

Dichas acciones pueden ser un factor que generen un ambiente de satisfacción en los trabajadores dentro de la empresa.

Sin embargo, existe un 19% de mujeres quienes indicaron “casi nunca” sentirse satisfechas con la supervisión, esto puede ser resultado de posibles acciones de hostigamiento o acoso laboral, entendiéndose como acoso “los actos o comportamientos, en el entorno del trabajo o con motivo de éste, con independencia de la relación jerárquica de las personas involucradas, que atenten contra la autoestima, salud, integridad, libertad o seguridad de las personas” (Gobierno de México, 2016).

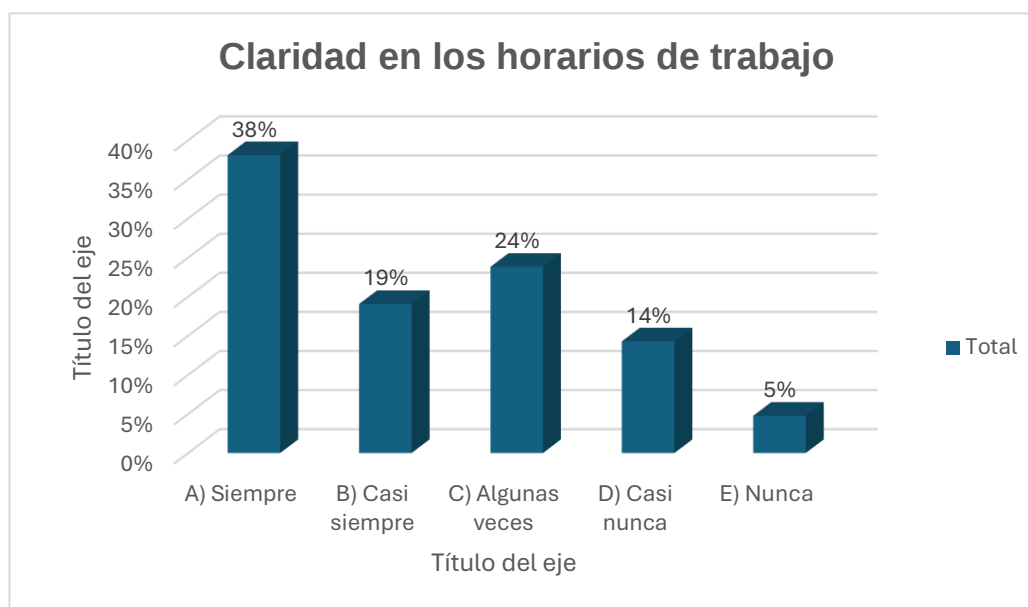
“a veces suelen poner actividades faltando unos minutos antes de la hora de salida y nos indican que debemos dejar terminado para salir, han sido ya algunas veces, suelen llamar fuera de hora de trabajo para encargar actividades, a veces siento que invaden un poco mi vida familiar” (*ENT.TRA01, 2025*).

Estos fragmentos de entrevista corroboran el dato estadístico, sobre la insatisfacción en cuanto a la supervisión de tareas por parte de sus supervisores. Entendiendo que por su nivel jerárquico dentro de la empresa

pueden tomar acciones que son vistas como acoso hacia las trabajadoras incitando a que se sientan intranquilas y agotadas tanto física como mentalmente.

Figura 8

Horario de trabajo



Fuente: datos obtenidos de las encuestas aplicadas a trabajadores

En cuanto al Figura estadístico, se conoció que el 38% de los trabajadores tienen claridad en cuanto a los horarios de trabajo, seguido de un 24% quienes indican “algunas veces” tener claridad de los horarios. También un 19% de los encuestados indico “casi siempre”

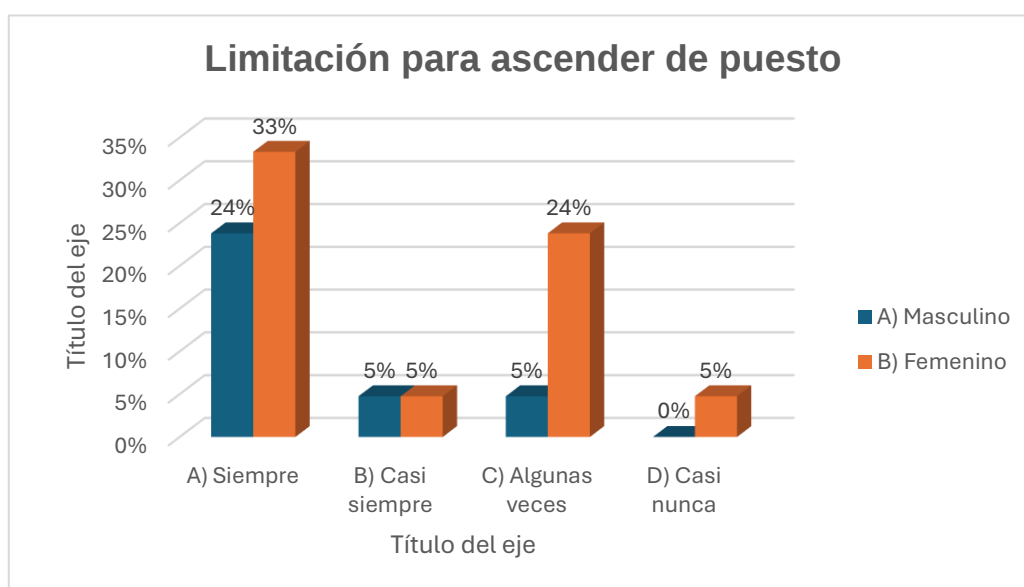
Al preguntar sobre los aspectos que se consideran al momento de la asignación de los horarios de trabajo se conoció que: *Cada jefe departamental organiza su cronograma y da a conocer a los empleados como se va a desarrollar el mes y envían esa información a talento humano (ENT.TRA02, 2025).*

También se preguntó sobre cómo se gestionan los permisos cuando lo requiere el trabajador por temas personales, enfermedad, etc. “En cuanto a los permisos si nos dan permisos, pero claro se anuncia con anticipo para que lo horarios puedan ser reestructurados (ENT.TRA03, 2025).

En base a los datos cuantitativos y cualitativos se logró determinar que existe comprensión y ayuda por parte de jefes inmediatos en la organización en relación con los trabajadores al momento de otorgar algún permiso por diversas situaciones, por lo que se logra establecer la satisfacción que presentaron los trabajadores en la encuesta, no obstante, pese al apoyo y facilidad dada aún existe un 5% escogió el indicador “nunca”.

Figura 9

Promociones y Ascensos



Fuente: datos obtenidos de las encuestas aplicadas a trabajadores

En cuanto al Figura estadístico, se conoció que el 33% de los colaboradores de sexo femenino indicaron que “siempre” sienten limitación para ascender de puestos, un 24% indicó “algunas veces”.

Que se puede observar en su gran mayoría las mujeres sienten limitaciones para ascender a puestos de altos mandos, esto se puede relacionar con lo que se conoce como “techo de cristal” lo cual se lo conoce como “conjunto de normas no escritas al interior de las organizaciones que dificulta a las mujeres tener acceso a los puestos de alta dirección” (Gobierno de México, s.f.).

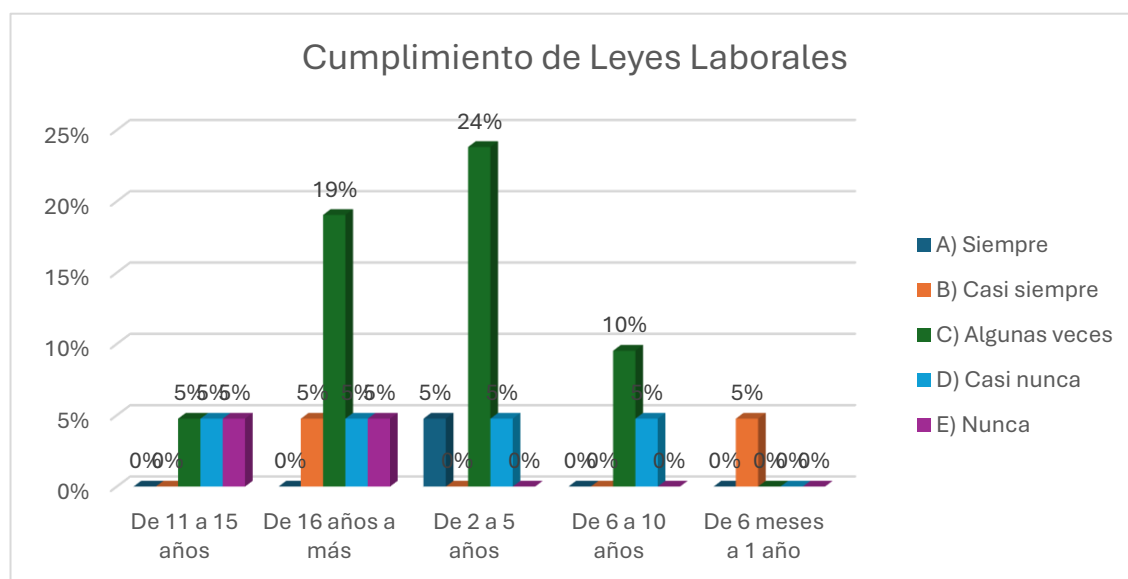
Esto puede representar un elemento que represente insatisfacción laboral por parte de las mujeres trabajadoras. Muñoz Adánez (1990) explica la insatisfacción laboral como "el sentimiento de desagrado o negatividad que experimenta un individuo al desempeñar un trabajo que no le interesa, en un ambiente poco agradable, dentro de una empresa que no le resulta atractiva y por el cual recibe compensaciones psico-socioeconómicas que no cumplen con sus expectativas" (citado en Hannoun, 2011, p. 40).

En cuanto a las entrevistas se pudo conocer: *“casi son pocas las mujeres que son ascendidas, porque siempre dicen que necesitan personas de carácter y líder y los hombres son más calificados para esos puestos”* (ENT.TRA04, 2025).

Esto se corrobora en los porcentajes estadísticos en relación con que solo un 0% de los colaboradores del personal masculino no tienen limitaciones para ascender a un puesto de alta jerarquía.

Figura 10

Cumplimiento de Leyes Laborales



Fuente: datos obtenidos de las encuestas aplicadas a trabajadores

En cuanto al presente Figura, el 24% de los colaboradores que tienen entre 2 a 5 años laborando indicaron que algunas veces la empresa cumple las leyes, seguido de un 19% que tiene entre 16 años a más en la empresa escogió el mismo indicador, también una minoría del 5% que tiene 6 meses a un año indicó que siempre se cumplen las leyes.

En base a este dato se puede interpretar que los trabajadores que tienen un tiempo considerable en la empresa perciben que la empresa presenta medianamente desinterés en el cumplimiento de las leyes laborales, sin embargo, hay una minoría de colaboradores que tiene poco tiempo laborando quienes consideran que, efectivamente se cumplen las leyes, esto puede ser debido a que deben conocer en mayor medida los procesos que tiene la organización.

En cuanto a los discursos de las entrevistas se conoció lo siguiente:

“La empresa suele pedir a nosotros que tenemos más tiempo laborando aquí que hagamos horas extras, a veces se remunera, a veces no. No es grato aquello, porque igual suele ser cansado” (*ENT.TRA02, 2025*).

En base a estos discursos se puede observar posible presencia de estrés laboral por las horas extras que la institución pide sean cumplidas. Esto también puede ser una causa para la rotación del personal.

En virtud de lo anterior, los autores Fuchs y Torres (2012) en su estudio “Los Tipos de Cultura y su Relación con la Rotación Organizacional” en donde se evidenció que las organizaciones que están más orientadas a los objetivos propios de la empresa generan mayor competitividad, sin embargo, evidencia escaso interés en el recurso humano, por tal motivo, no ofrece estabilidad laboral y los empleados no prometen lealtad.

De tal manera, se puede interpretar de una cultura organizacional de tipo, de misión, la cual se enfoca en que la empresa tenga un propósito claro más allá de obtener beneficios económicos. Las compañías que siguen este modelo ponen énfasis en el cumplimiento de metas y en la competitividad, asegurándose de que todos los miembros del equipo trabajen en función de objetivos estratégicos bien definidos. (Fuchs & Torres, 2012).

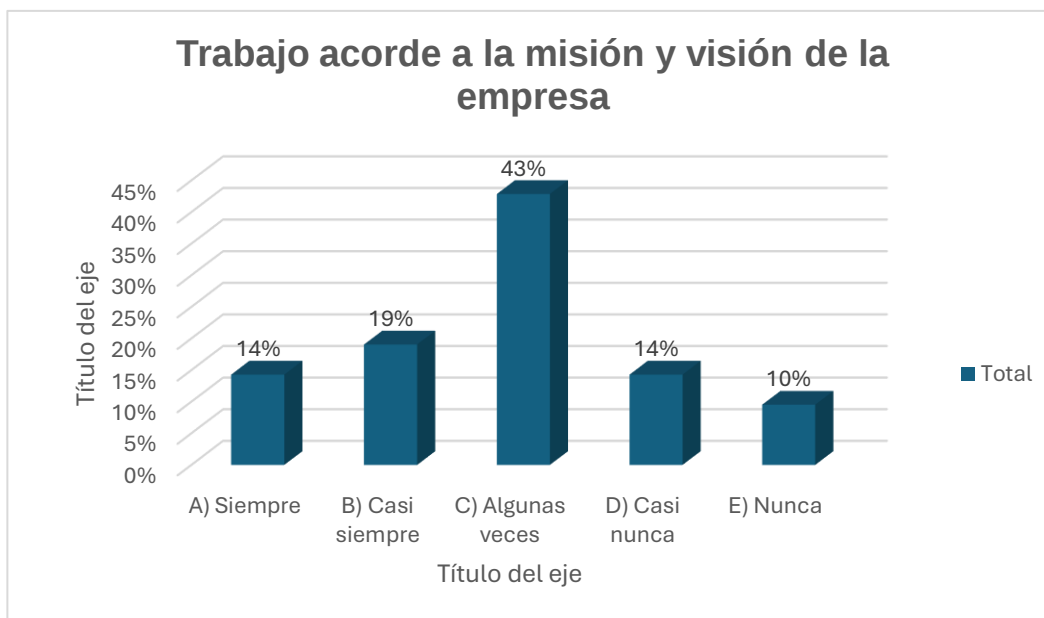
4.2. Objetivo Específico 2: Identificar los elementos de la cultura que pueden tener influencia en los niveles de satisfacción identificados en una empresa pública

Loke (1976) define la satisfacción laboral como "un estado emocional positivo que resulta de la percepción de los empleados sobre sus experiencias en el ámbito laboral" (p. 66).

Las estrategias de comunicación permiten transmitir de manera efectiva los mensajes clave tanto a clientes como a empleados. El indicar la misión y visión al trabajador resulta un elemento que identifica a la empresa.

Figura 11

Misión y visión de la empresa



Fuente: datos obtenidos de las encuestas aplicadas a trabajadores

La misión y la visión de la organización resultan ser dos elementos estratégicos importantes para la misma, pues toda empresa debe dar a conocer su razón de ser y los objetivos y metas que engloban la visión.

Así mismo, los empleados que conforman la organización deben de informar y conocer de estos dos elementos, pues de esta manera se asegura el propósito y razón de ser de la institución, y pues se es necesario que sea conocida a través de su recurso humano.

En la figura #11 puede evidenciarse que el 43% de los colaboradores trabajan “algunas veces” acorde a los objetivos de la empresa, seguido de un 19% que escogió el indicado “casi siempre”, también hay una igualdad del 14% que indicaron “siempre” y “casi nunca” trabajar bajo estos elementos estratégicos.

“cuando ingresé a trabajar si me indicaron la misión y visión, pero no nos volvieron a explicar o algo así” (ENT.TRA04, 2025).

“bueno si conozco la misión y visión y en base a eso trabajó para alcanzar los objetivos” (ENT.TRA02, 2025).

Según la encuesta y las entrevistas, la mayoría no trabaja en función de los objetivos y la misión, debido al desconocimiento o poco interés del manejo de ambos elementos

En base a lo antes mencionado, se analiza que efectivamente ambos elementos como lo son la misión y la visión de la organización influye para que se cumplan objetivos propuestos por la organización, pues resulta ser beneficioso que toda organización tenga definido y cuente con su misión y

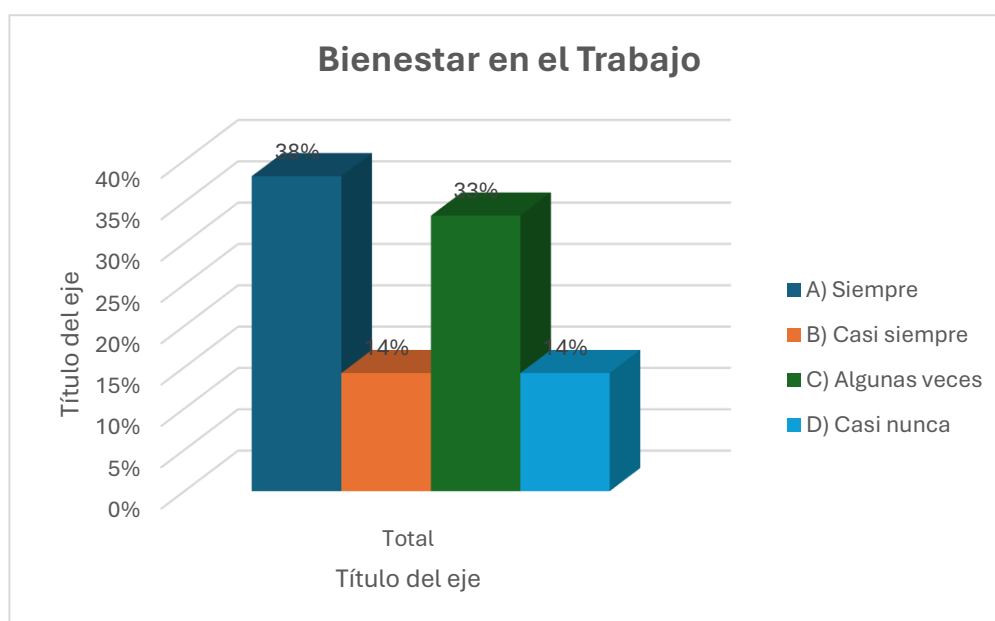
visión, ellos van a reflejar: quien somos, donde vamos y con qué cultura empresarial se traza el camino para cumplir con los objetivos, pues todo esto, contribuye a generar la imagen más completa de la empresa (Ordenes, 2015).

Bienestar en el trabajo

El bienestar sociolaboral tiene una mirada integradora la cual se enfoca en todos los elementos que conforman la empresa, la familia, comunidad y sociedad y que pueden incidir en la calidad de vida del colaborador, asimismo, de la empresa. Por ello, el bienestar no solo ve a los factores que se encuentran dentro de la organización, sino, los cuales se encuentran interrelacionados con el empleado, como la familia, la comunidad y sus relaciones sociales (Roa, 2019).

Figura 12

Bienestar en Trabajo



Fuente: datos obtenidos de las encuestas aplicadas a trabajadores

En cuanto a este Figura el 38% de los colaboradores indico que “casi siempre” le satisface el bienestar en el trabajo, seguido de un 33% quien escogió el indicado “algunas veces” y una igualdad del 14% con los indicadores “casi siempre” y “casi nunca”

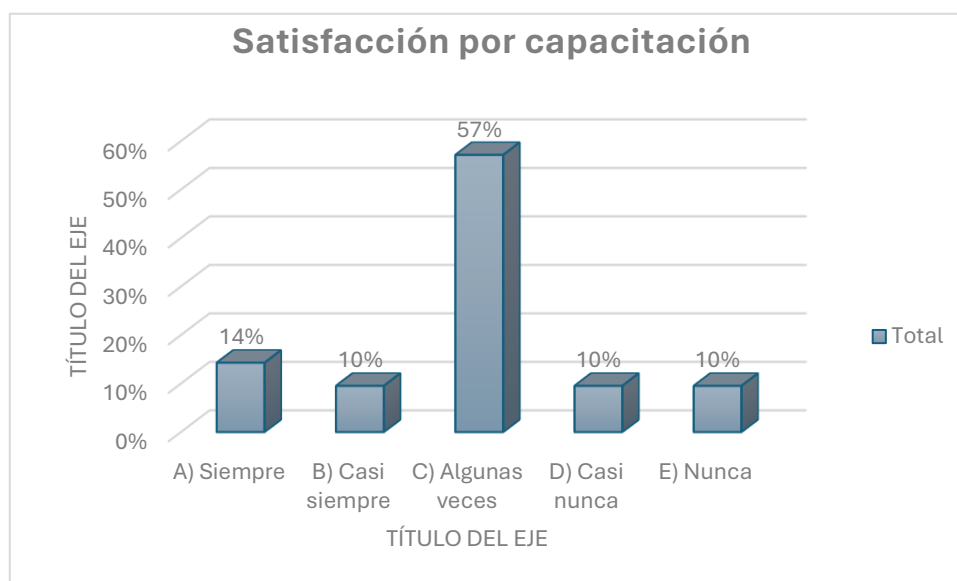
El bienestar laboral contribuye a responder las necesidades asociadas al entorno de trabajo, porque así, ellos podrían sentir que su actividad laboral no sólo contribuye a tener ingresos económicos que permitan costear una vida digna, sino también ciertas actividades que permitan mantener su bienestar integral. En cuanto a las entrevistas aplicadas, se pudo conocer siguiente:

Actualmente, el bienestar laboral en la empresa está en un nivel básico. Las acciones realizadas hasta ahora son principalmente reactivas y cumplen con los requerimientos legales (ENT.TRA02, 2025).

Con base en este discurso, se puede evidenciar que las acciones direccionadas bienestar de la empresa son elaborados sin considerar las necesidades de los trabajadores, más bien están basadas en el cumplimiento legal, y que los profesionales del área de Talento Humano probablemente por privilegiar actividades técnicas administrativas dedican menos tiempos.

Figura 13

Satisfacción por capacitación



Fuente: datos obtenidos de las encuestas aplicadas a trabajadores

Los procedimientos, normas y relaciones mejoran el tema de capacitaciones de los trabajadores en todo sector y tipo de labor. Esto incluye las certificaciones, las capacitaciones profesionales, cualificaciones, formaciones, todo desde organismos acreditador y reconocidos (Asamblea Nacional del Ecuador, 2016).

La Figura 13, refleja que el 57% de los colaboradores se sienten algunas veces satisfechos con las capacitaciones brindadas en la empresa, seguido de un 14% quienes indicaron que “casi siempre” y una igualdad que escogieron el indicador “nunca” y “casi nunca”.

Se interpreta que los colaboradores se encuentran capacitados y preparados para ofrecer sus habilidades de innovación basadas en el conocimiento a partir de sus ideas a la empresa. Asimismo, esto permite que

exista un mayor cambio de adaptación a los diferentes cambios que puede presentar la empresa debido a las demandas actuales.

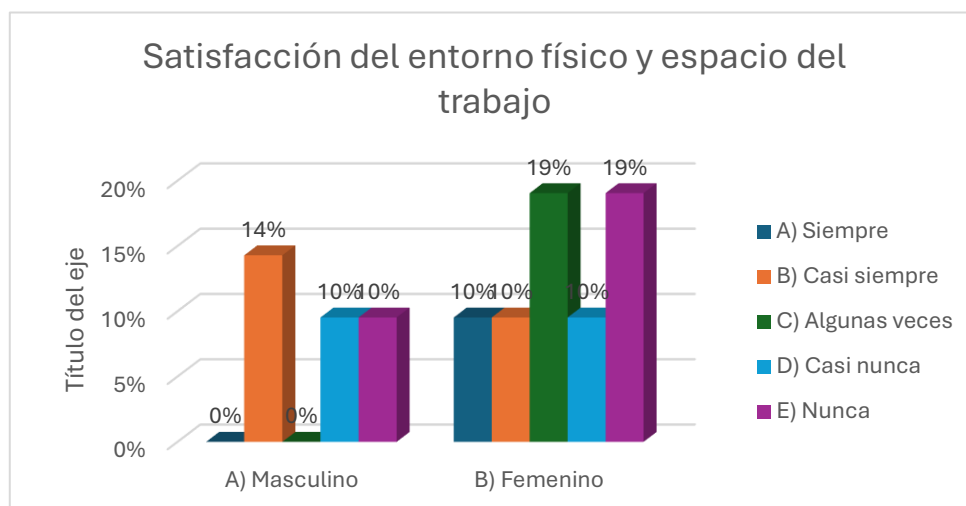
Según lo descrito en este elemento es una de las dimensiones con un nivel de satisfacción medio en los colaboradores. Este beneficio personal no se ve cubierto de manera general, y por tal razón presenta rasgos de insatisfacción debido a que las expectativas personales que poseen los trabajadores de acuerdo a sus áreas y posiblemente sus niveles académicos de preparación no se ven cubiertos.

4.3. Objetivo Específico 3: Identificar el nivel de satisfacción de los empleados de una empresa pública en la ciudad de Azogues

Para cumplir con este objetivo, se comparan datos teóricos con los resultados obtenidos en encuestas y entrevistas realizadas a los empleados. Esto permitirá entender cómo la cultura organizacional afecta la satisfacción del personal y qué aspectos pueden mejorarse.

Figura 14

Satisfacción del entorno físico y espacio del trabajo



Fuente: datos obtenidos de las encuestas aplicadas a trabajadores

El clima organizacional es la forma en que los empleados perciben su ambiente de trabajo. Factores como la relación con los compañeros, la manera en que se organiza el trabajo y la motivación influyen en cómo se sienten dentro de la empresa (Salguero, 2006). Rodríguez (2005) señala que el clima organizacional depende del entorno social, la estructura de la empresa y las condiciones laborales. García (2017) también menciona que la forma en que los empleados ven a sus jefes y compañeros influye en su bienestar.

Los resultados de las encuestas reflejan que muchas personas no están satisfechas con su ambiente laboral.

Así, de acuerdo con el Figura anterior, el 19% del personal femenino señaló que su espacio laboral “algunas veces” se sienten satisfechas con el entorno laboral. También, un 14% del personal masculino indicó que “casi siempre” se encuentran satisfechos con su lugar de trabajo. También un 19% de las trabajadoras “nunca” se sienten satisfechas

Esto concuerda con lo que dijeron en las entrevistas, donde varios comentaron que sus áreas de trabajo no son funcionales para sus tareas diarias.

Algunos trabajadores también dijeron: “bueno a veces hay mucho ruido por las máquinas, también a veces suele llegar el olor de los baños aquí” (ENT.TRA04, 2025).

Esto puede interpretarse que, en su gran mayoría las trabajadoras no se sienten satisfechas con su entorno laboral, esto se debe a factores internos

de la empresa como el ruido y los olores, lo cual puede incidir en el bienestar del colaborador. Las condiciones laborales son un factor clave para promover la satisfacción en el trabajo.

“A veces de tanto ruido que escucho durante el día en la empresa siento dolores de cabeza, pero pasa poco” (*ENT.TRA02, 2025*).

Las condiciones laborales influyen directamente en la satisfacción y desempeño de los trabajadores, también en otros aspectos del colaborador como en su salud. Chiavenato (1999) explica que estas condiciones dependen tanto de factores individuales como del entorno organizacional. Un buen ambiente de trabajo fomenta la productividad, la creatividad y la adaptación al cambio.

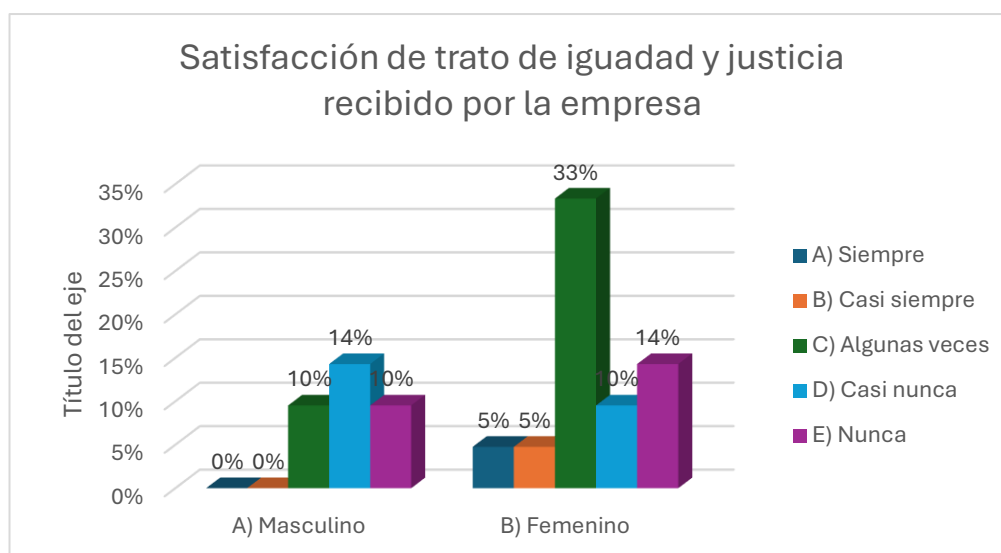
Trato de igualdad y justicia percibido por la empresa

El trabajo en equipo y las relaciones entre compañeros son clave para un buen clima laboral (Litwin y Stinger, 2015). McShane y Von Glinow (2018) afirman que la confianza y la cooperación ayudan a fortalecer el compromiso con la empresa.

Sin embargo, en esta empresa, las relaciones entre empleados son poco cercanas.

Figura 4

Satisfacción de trato de igualdad y justicia recibido en la empresa



Fuente: datos obtenidos de las encuestas aplicadas a trabajadores

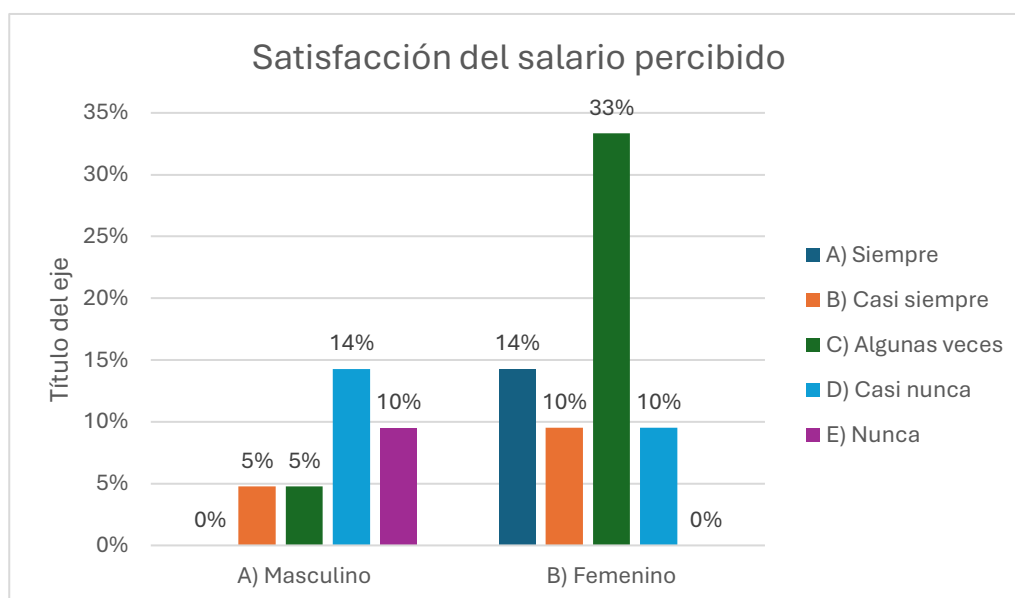
De acuerdo con esta Figura, el 33% de las mujeres indicaron que “algunas veces” perciben un trato justo. También un 14% de mujeres indicó que “casi nunca” percibe igualdad en la empresa. Un 14% de los hombres encuestados indicó que “casi nunca” han percibido un trato de igualdad.

Estos datos pueden indicar la ausencia de un enfoque igualdad dentro la empresa, lo cual puede ser un factor que incida en los rangos entre jerarquías, siendo un factor para que se perciba insatisfacción en el entorno laboral

Se logra destacar que no se visibiliza la igualdad en todo ámbito, al momento de preguntar sobre el tema, los trabajadores prefirieron guardar silencio y evitar seguir respondiendo las preguntas en cuanto a este indicador.

Figura 5

Satisfacción de salario percibido



Fuente: datos obtenidos de las encuestas aplicadas a trabajadores

Las condiciones de trabajo, como el lugar donde laboran y los beneficios que reciben, afectan cómo se sienten los empleados en su trabajo (Chiavenato, 1999). Herzberg (1966) dice que, si estas condiciones son malas, los trabajadores pueden desmotivarse y rendir menos.

Los resultados muestran que muchas personas no están conformes con sus condiciones de trabajo, tal y como ya se demostró anteriormente.

Para dejar esto por sentado, las entrevistas refuerzan esta idea. Un trabajador dijo que *“su oficina no está adecuada para sus funciones”*. (ENT.TRA04, 2025). Otro mencionó que *“no hay políticas claras para equilibrar la vida personal y el trabajo”* (ENT.TRA02, 2025)., lo que afecta su bienestar.

Otro aspecto importante dentro de las condiciones laborales es la satisfacción con el salario percibido.

El Figura sobre satisfacción salarial muestra que el 33% de las mujeres dice que "algunas veces" está satisfecha con su sueldo. Además, un 14% de hombres y mujeres respondió "casi nunca" y "siempre", lo que indica que hay opiniones distintas sobre si el pago es justo o no.

Esto demuestra que muchos trabajadores sienten que su salario no es adecuado para el trabajo que hacen. Las entrevistas también lo confirman. Un empleado dijo que *"el salario no corresponde con la carga de trabajo"*, mientras que otro mencionó que *"no hay incentivos económicos para el esfuerzo extra"* (ENT.TRA03, 2025). Esto significa que los pagos y premios no son suficientes para motivar a los empleados ni para que se sientan valorados en la empresa.

Los datos también muestran que la forma en que la empresa funciona afecta cómo se sienten los empleados. Muchos creen que el ambiente de trabajo no es bueno porque no hay oportunidades para crecer, los jefes no lideran bien y hay problemas entre compañeros. Además, si no hay valores compartidos ni buenas condiciones de trabajo, los empleados se sienten menos motivados. El sueldo es un punto importante. Muchos piensan que no reciben un pago justo por su esfuerzo, lo que hace que pierdan las ganas de trabajar con entusiasmo.

CAPÍTULO V:

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1. Conclusiones

En relación con los beneficios personales de los colaboradores como prestaciones recibidas, cantidad de trabajo y espacio físico han mencionado sentirse insatisfechos.

Por lo cual se concluyó que no se desarrollan ni perciben de igual manera componentes que miden la satisfacción entre el género femenino y masculino, puesto que, la satisfacción de ambas poblaciones arrojó datos similares en los dos géneros, con diversas variaciones, en cuenta general la empresa posee un trato cercano a la equidad.

Aunque la empresa muestra un trato cercano a la equidad de género, las oportunidades de ascenso para mujeres siguen siendo limitadas, lo que es percibido como una forma de discriminación estructural.

Los trabajadores manifiestan insatisfacción con respecto a las prestaciones recibidas, la carga de trabajo y el espacio físico disponible, lo que indica una necesidad de mejorar las condiciones laborales.

Se concluye que los colaboradores perciben bienestar en el trabajo debido a los diferentes programas que la empresa implementa, sin embargo, se ha visualizado esto como parte de los procesos que debe cumplir la empresa acorde la ley, más no por beneficiar al colaborador como tal.

Al analizar las percepciones que los trabajadores tienen respecto a su satisfacción laboral, se determinó que la población posee diversas percepciones de satisfacción, que mientras para uno la satisfacción es sinónimo de retribuciones económicas, para otros es más una cuestión de

reconocimientos, premiaciones o el simple hecho de poder realizar la labor para la cual se han preparado académicamente

En cuanto al salario, la mayoría de los trabajadores argumentaron en las entrevistas que les gustaría ganar más en dependencia de sus esfuerzos en el trabajo, así como del nivel académico que poseen.

5.2. Recomendaciones

Se recomienda continuar realizando estudios sobre los procesos y niveles de satisfacción laboral que poseen los trabajadores en las empresas de Ecuador, a fin de reconocer aspectos que pueden repercutir en su trabajo

De manera periódica, implementar un sistema de bonificaciones y retribuciones, ya sean físicas, económicas, o verbales, en donde se pueda reconocer el trabajo bien realizado por los asalariados, en función de motivarlos y así lograr potenciar las capacidades de producción de todos los trabajadores que pertenecen a la fundación.

Desde el área de Talento Humano se recomienda aplicar test de satisfacción laboral de manera periódica con la finalidad de reconocer fortalezas y debilidades en cuanto al entorno laboral y del colaborador.

Se recomienda a la institución en la cual se realizó la investigación, que continúe examinando los componentes de satisfacción aplicados a los trabajadores para en tal forma les permita identificar cuáles son las variables e indicadores en los cuales sus trabajadores se encuentran con mayor y menor satisfacción laboral

Se recomienda incluir en la malla curricular de la carrera Trabajo Social: contenidos, metodologías e instrumentos relacionados con la satisfacción laboral de los trabajadores, procesos de manejo de personal.

Desde el Trabajo Social, se recomienda formular contenidos metodológicos que contribuyan a la satisfacción del colaborador en la empresa con la finalidad que pueda desarrollar su sentido de pertenencia hacia la organización.

Se recomienda a la institución, realizar charlas y capacitaciones en donde se pueda enseñar a sus trabajadores sobre la importancia de la satisfacción laboral, el cuidado de la salud, el efecto del estrés.

Bibliografía

- Aceytuno. (2023). *LOS EFECTOS BENÉFICOS DE LA ROTACIÓN DEL PERSONAL EN LAS ÁREAS OPERATIVAS, QUE INFLUYEN EN LA MEJORA DEL CLIMA Y CULTURA ORGANIZACIONAL, PARA IMPACTAR EN LA MOTIVACIÓN Y EL RENDIMIENTO DEL PERSONAL EN SU PRODUCTIVIDAD*. Obtenido de <https://biblioteca.galileo.edu/tesario/handle/123456789/1318>
- Ángulo, & Vargas. (2023). *Análisis de la cultura organizacional y su influencia en la rotación del personal*. Obtenido de <http://repositorio.ucsg.edu.ec/handle/3317/20628>
- Ángulo, & Vargas. (2023). *Análisis de la cultura organizacional y su influencia en la rotación del personal*. Obtenido de <http://repositorio.ucsg.edu.ec/bitstream/3317/20628/1/T-UCSG-PRE-FIL-CPO-393.pdf>
- Ángulo, & Vargas. (2023). *Análisis de la cultura organizacional y su influencia en la rotación del personal*. Obtenido de <http://repositorio.ucsg.edu.ec/bitstream/3317/20628/1/T-UCSG-PRE-FIL-CPO-393.pdf>
- Arnold, & Osorio, F. (1998). Introducción a los Conceptos Básicos de la Teoría General de Sistemas. *Cinta de Moebio*, 7.
- Asamblea General de las Naciones Unidas. (1948). *Declaración Universal de Derechos Humanos*. Ginebra.
- Asamblea General de las Naciones Unidas. (1976). *Pacto Internacional de Derechos Económicos, Sociales y Culturales*. Suiza.
- Asamblea Nacional del Ecuador. (2008). *Constitución de la República del Ecuador*. Quito.
- Asamblea Nacional del Ecuador. (2012). *Código del Trabajo*. Quito.
- Asamblea Nacional del Ecuador. (2016). *Decreto Ejecutivo 860: Sistema nacional de cualificaciones y capacitación profesional*. Quito.
- Asamblea Nacional del Ecuador. (2021). *Decreto Ejecutivo 123: Promoción y facilitación del empleo en Ecuador*. Quito.
- Asamblea Nacional del Ecuador. (2021). *Ley de Seguridad Social*. Quito.
- Barrientos. (2023). *Cultura organizacional y retención del talento humano en una empresa de servicios generales, Independencia, 2023*. Obtenido de https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/125262/Barrientos_RBB-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Cabrera, Ledezma, & Rivera. (2011). El impacto de la Rotación de Personal en las empresas constructoras del estado de Nuevo León. *Revista de la Facultad de Arquitectura de la Universidad Autónoma de Nuevo León*.

- Caicedo. (2023). *CLIMA ORGANIZACIONAL Y SU INCIDENCIA EN EL DESEMPEÑO LABORAL*. Obtenido de <https://dspace.ups.edu.ec/bitstream/123456789/24213/1/TTQ973.pdf>
- Calderón. (2018). *Cultura Organizacional y Satisfacción Laboral en el personal administrativo de la Universidad Nacional de Tumbes, 2018*. Obtenido de <https://repositorio.untumbes.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12874/313/TESES%20-%20CALDERON%20ROMERO.pdf;jsessionid=AA1419EB7301F2FC A8AC2A3449805BC1?sequence=1>
- Centeno, & González. (2016). *Análisis de la rotación de personal: estudio de caso*. Obtenido de <https://ru.iiec.unam.mx/5215/1/2-077-Centeno-Gonzalez.pdf>
- Centeno, & González. (2020). *Análisis de la rotación de personal: estudio de caso*. Obtenido de https://www.researchgate.net/publication/378860532_Analisis_de_la_rotacion_de_personal_estudio_de_caso
- Cepeda. (2022). *Rotación de personal: qué es, causas y 5 formas de evitarla*. Obtenido de <https://www.edenred.mx/blog/rotacion-de-personal-que-es-causas-y-5-formas-de-evitarla>
- Chiavenato. (1999). *IDALBERTO CHIAVENATO "ADMINISTRACIÓN DE RECURSOS HUMANOS"*. Mc Graw Hill. Obtenido de [https://www.ucipfg.com/Repositorio/MAES/MAES-08/UNIDADES-APRENDIZAJE/Administracion%20de%20los%20recursos%20humanos\(%20lect%202\)%20CHIAVENATO.pdf](https://www.ucipfg.com/Repositorio/MAES/MAES-08/UNIDADES-APRENDIZAJE/Administracion%20de%20los%20recursos%20humanos(%20lect%202)%20CHIAVENATO.pdf)
- Chiavenato, I. (2007). *Administración de recursos humanos*. México: McGraw-Hill/Interamericana Editores.
- Chiavenato, I. (2009). *Gestión del Talento Humano*. México: McGraw Hill.
- Coba. (2024). *Cinco razones explican la rotación de trabajadores en las empresas de Ecuador*. Obtenido de <https://www.primicias.ec/noticias/economia/trabajadores-empresas-ecuador-despidos-renuncias/#:~:text=La%20rotaci%C3%B3n%20promedio%20de%20los,estrat%C3%A9gicos%20de%20la%20firma%20Deloitte.>
- Coba, G. (2023). *Estas son las empresas con más ventas de cada sector económico de Ecuador*. Obtenido de <https://www.primicias.ec/noticias/economia/empresas-ventas-comercio-manufactura-agricultura-ecuador/>
- Congreso Nacional Ecuador. (2003). *Reglamento de Seguridad y Salud de los Trabajadores*. Quito.
- Corporación Financiera Nacional CFN. (2021). *Ficha sectorial: cultivo de flores*. Quito.

- Cortes. (2022). *Desarrollo Personal y Profesional*. Obtenido de <https://www.cesuma.mx/blog/desarrollo-personal-y-profesional.html>
- Criollo. (2019). *Clima laboral y rotación de personal motorizado en la empresa Sodetur S.A*. Obtenido de <https://www.dspace.uce.edu.ec/entities/publication/729f4a61-2562-4f77-909d-8bf420108ab8>
- Del Canto, E., & Silva, A. (2013). METODOLOGIA CUANTITATIVA: ABORDAJE DESDE LA COMPLEMENTARIEDAD EN CIENCIAS SOCIALES. *Revista de Ciencias Sociales (Cr)*, vol. III, núm. 141, 25 - 34.
- Earts, S. (2019). Cultura Organizacional y rotación de personal de una empresa camaronera. *Revista Espacios*.
- Fernández, V. (2011). *Relaciones Laborales*. Obtenido de Observatorio de Recursos Humanos : https://factorhuma.org/attachments_secure/article/8622/c335_relaciones_laborales_estrategicas.pdf
- Fiallo, Alvarado, & Soto. (2015). EL CLIMA ORGANIZACIONAL DENTRO DE UNA EMPRESA. *Revista Contribuciones a la Economía*.
- FITS Federación Internacional de Trabajo Social. (2018). *Declaración Global de los Principios Éticos del Trabajo Social*.
- Flores, & Abreu. (2019). Factores que originan la rotación de personal en las empresas mexicanas . *International Journal of Good Conscience*.
- Fuchs, & Torres. (2012). Los Tipos de Cultura y su Relación con la Rotación Organizacional . *Journal of Business*.
- García, G. (2017). *Clima Organizacional: Hacia un nuevo modelo*. Obtenido de http://unicauca.edu.co/porik_an/imagenes_3noanteriores/No.12porik_an/articulo6.pdf
- Giovannone, P. (2025). *La gestión de la motivación organizacional con el enfoque de la teoría de Herzberg*. Obtenido de https://gc.scalahed.com/recursos/files/r161r/w24518w/La_%20gestion_%20motivacion_%20organizacional.pdf
- Gobierno Autónomo Descentralizado de la Provincia de Cotopaxi. (2015). *Ordenanza que regula las políticas públicas con enfoques de género, intergeneracional, movilidad humana, discapacidad, pueblos y nacionalidades con énfasis en los grupos de atención prioritaria*. Cotopaxi.
- Gobierno de México. (s.f.). *¿Qué es el techo de cristal y qué pueden hacer las empresas para impulsar la igualdad de género?* Obtenido de <https://www.gob.mx/conavim/articulos/que-es-el-techo-de-cristal-y-que-pueden-hacer-las-empresas-para-impulsar-la-igualdad-de-genero?idiom=es>

- Gobierno de México. (2016). ¿SABES QUE ES ACOSO LABORAL? Obtenido de <https://www.gob.mx/profedet/articulos/lo-que-debes-saber-en-materia-de-discriminacion-y-violencia-laboral?idiom=es#:~:text=%C2%BFSABES%20QUE%20ES%20ACOSO%20LABORAL,o%20seguridad%20de%20las%20personas>.
- Grupo Español Kyocera. (2021). [www.kyoceradocumentsolutions.es](https://www.kyoceradocumentsolutions.es/es/smarter-workspaces/business-challenges/procesos/que-es-la-gestion-integral.html). Obtenido de <https://www.kyoceradocumentsolutions.es/es/smarter-workspaces/business-challenges/procesos/que-es-la-gestion-integral.html>
- Hamui, A., & Varela, M. (2012). La técnica de grupos focales. 55-60.
- Hannoun, G. (2011). *Satisfacción Laboral*. Obtenido de Universidad Nacional de Cuyo Facultad de Ciencias Económicas Licenciatura en Administración: https://bdigital.uncu.edu.ar/objetos_digitales/4875/hannouncetrabajod einvestigacion.pdf
- Hernandez Sampieri, R. (1997). *Metodología de la Investigacion* . Mexico: McGraw-Hill.
- Hernández, R., & Fernández, C. B. (2014). *Metodología de la Investigación* . México: Mc Graw Hill.
- Higinio. (2020). *Satisfacción laboral y cultura organizacional de la empresa VANZYS S.A, Huancayo 2020*. Obtenido de https://repositorio.continental.edu.pe/bitstream/20.500.12394/8803/4/I_V_FIN_108_TI_Higinio_Gomez_2020.pdf
- INEC. (2020). www.ecuadorencifras.gob.ec. Obtenido de <https://www.ecuadorencifras.gob.ec/directoriodeempresas/>
- Jiménez, A., & Moyano, E. (2008). FACTORES LABORALES DE EQUILIBRIO ENTRE TRABAJO Y FAMILIA: MEDIOS PARA MEJORAR LA CALIDAD DE VIDA. *Revista Universum*.
- JTH. (Noviembre de 2024). Programa de Bienestar Laboral. (J. Briones, Entrevistador)
- Loyola, N., Aguilar, E., & Montezuma, O. (2016). “PLAN ESTRATÉGICO DE RECURSOS HUMANOS PARA LA MEJORA DE LAS RELACIONES LABORALES EN CAMPOSOL S.A.”. Obtenido de Universidad del Pacífico : https://repositorio.up.edu.pe/bitstream/handle/11354/1658/Nelly_Tesis_maestria_2016.pdf?sequence=1
- Macneil. (2024). *Por qué la participación de los empleados es clave para el éxito del equipo*. Obtenido de <https://asana.com/es/resources/employee-engagement>
- Malla, Matailo, Largo, Naranjo, & Rojas. (2022). Análisis del sector empresarial de Ecuador y su aporte. *Revista Multidisciplinar*.
- Ministerio de Trabajo. (2018). *Acuerdo Ministerial Nro. MDT-2018-0075*. Quito.

- Moreira, K. (2020). *Análisis de la satisfacción laboral existente en los trabajadores de una Fundación de Asistencia Médica dirigida por una comunidad religiosa en Guayaquil*. Obtenido de <http://repositorio.ucsg.edu.ec/bitstream/3317/14594/1/T-UCSG-PRE-JUR-TSO-127.pdf>
- Obando. (2020). Capacitación del talento humano y productividad: Una revisión literaria. *Sinergia*.
- Ordenes, C. (2015). *MISION, VISION Y VALORES DE LA EMPRESA*. Obtenido de chrome-extension://efaidnbmnnnibpcajpcglclefindmkaj/https://www.secst.cl/upfiles/documentos/28042015_245pm_553ff15bed5f9.pdf
- Ordoñez, & Alvarado. (2015). *La Cultura Organizacional y su Incidencia en el Índice de Rotación de Personal de la Empresa Coral Hipermercados*. Obtenido de <chrome-extension://efaidnbmnnnibpcajpcglclefindmkaj/https://dspace.uazuay.edu.ec/bitstream/datos/4566/1/11053.PDF>
- Organización Internacional del Trabajo. (2022). *Declaración de la OIT relativa a los principios y derechos fundamentales en el trabajo y su seguimiento*. Suiza.
- Parlamento Interandino. (2022). *Fundación de Azogues, Ecuador*. Obtenido de <https://parlamentoandino.org/index.php/actualidad/noticias/818-fundacion-de-azogues-ecuador-2>
- Prieto. (2013). *GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO COMO ESTRATEGIA PARA RETENCIÓN DEL PERSONAL*. Obtenido de <https://repository.udem.edu.co/bitstream/handle/11407/160/Gestión%20del%20talento%20humano%20como%20estrategia%20para%20retención%20del%20personal.pdf>
- Pursell. (2024). *Cultura organizacional: qué es, tipos, elementos y ejemplos*. Obtenido de <https://blog.hubspot.es/marketing/cultura-organizacional>
- Riquelme, E., Rojas, A., & Jiménez, A. (2012). Equilibrio trabajo-familia, apoyo familiar, autoeficacia parental y funcionamiento familiar percibidos por funcionarios públicos de Chile. *Trabajo y Sociedad*, 1.
- Roa, H. C. (2019). *Bienestar Laboral*. Obtenido de Repositorio de la Universidad América: <http://repository.uamerica.edu.co/bitstream/20.500.11839/7268/1/572387-2019-I-GTH.pdf>
- Rodríguez. (2022). *Cultura organizacional como factor para la disminución de rotación del personal en el ramo hotelero-moteler de los municipios de Amozoc de Mota y Puebla, México*. Obtenido de <https://repositorioinstitucional.buap.mx/items/37c12e73-efa7-4d05-b18a-226445c37814>
- Rodríguez. (2022). *CULTURA ORGANIZACIONAL COMO FACTOR PARA LA DISMINUCIÓN DE ROTACIÓN DEL PERSONAL EN EL RAMO HOTELERO-MOTELERO DE LOS MUNICIPIOS DE AMOZOC DE*

MOTA Y PUEBLA, MÉXICO". Obtenido de <https://repositorioinstitucional.buap.mx/server/api/core/bitstreams/2a1ec2e8-3f12-4f22-a3f7-218c55ed1077/content>

Rojas, M. (2015). Tipos de Investigación científica: Una simplificación de la complicada incoherente nomenclatura y clasificación. *REDVET. Revista Electrónica de Veterinaria*, vol. 16, núm. 1, 1 -14.

Romero, Z. (2017). *Tesis Previa a la obtención del grado de magister en Geomática con Mención en Ordenamiento Territorial* . Obtenido de <https://dspace.uazuay.edu.ec/bitstream/datos/7832/2/11926.pdf>

Rovira, I. (febrero de 2025). *La Teoría del Factor Dual de Frederick Herzberg*. Obtenido de Psicología y Mente: <https://psicologiaymente.com/organizaciones/teoria-factor-dual-frederick-herzberg>

Sabino, C. (1986). *El proceso de la investigacion*. España: Editorial Humanitas.

Salguero, C. (2006). *Diagnóstico Del Clima Organizacional En Una Empresa De Transporte De Carga Pesada*. Obtenido de Universidad Rafael Landívar.

Távora, & Rojas. (2017). Cultura organizacional y satisfacción laboral en los trabajadores de la. *Universidad Marcelino Champagnat*.

Torres, Echavarría, Martínez, Araque, & Órdoñez. (2022). *Clima Organizacional Y La Relación Con La Rotación De Personal Al Interior De La Compañía Proadites En El Municipio De Tocancipá Cundinamarca* . Obtenido de <https://alejandria.poligran.edu.co/bitstream/handle/10823/6664/F.%20CLIMA%20ORGANIZACIONAL%20Y%20LA%20RELACIÓN%20CON%20LA%20ROTACIÓN%20DE%20PERSONAL.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Universidad Católica de Santiago de Guayaquil. (2014). *SINDE Investigación y Desarrollo*. Guayaquil: UCSG.

Vallecilla, L. (2014). *LA RELACIÓN LABORAL Y EL CONTRATO DE TRABAJO*. Obtenido de Derecho laboral en Colombia: https://repository.ucatolica.edu.co/bitstream/10983/23054/1/derecho-laboral-en-colombia_Cap02.pdf

Vargas. (2019). *Cultura organizacional y rotación de personal en una empresa de entretenimiento y juegos al azar, en el distrito de Los Olivos, Lima 2018*. Obtenido de <https://repositorio.upn.edu.pe/handle/11537/21233>

Vizueta, & Ortiz. (2021). *La rotación del personal y su incidencia en la productividad de las empresas de comida rápida en la ciudad de Guayaquil*. Obtenido de <https://dspace.ups.edu.ec/handle/123456789/20088>

Zamora. (2016). *La influencia del clima organizacional y satisfacción laboral en la rotación de personal*. Obtenido de chrome-

extension://efaidnbmnnnibpcajpcgicfindmkaj/https://repository.unicat
olica.edu.co/bitstream/handle/20.500.12237/2419/_INFLUENCIA_CLI
MA_ORGANIZACIONAL_SATISFACCI%C3%93N_LABORAL_ROT
A_CI%C3%93N_PERSONAL.pdf?sequence=1



DECLARACIÓN Y AUTORIZACIÓN

Yo, **Peralta Naspud Mariana Katherine** con C.C: # 030239904-3 autor/a del trabajo de titulación **Influencia de la cultura organizacional en satisfacción del personal** Estudio en una empresa pública en el cantón de Azogues, 2024, previo a la obtención del título de Licenciada en Trabajo Social en la Universidad Católica de Santiago de Guayaquil.

1.- Declaro tener pleno conocimiento de la obligación que tienen las instituciones de educación superior, de conformidad con el Artículo 144 de la Ley Orgánica de Educación Superior, de entregar a la SENESCYT en formato digital una copia del referido trabajo de titulación para que sea integrado al Sistema Nacional de Información de la Educación Superior del Ecuador para su difusión pública respetando los derechos de autor.

2.- Autorizo a la SENESCYT a tener una copia del referido trabajo de titulación, con el propósito de generar un repositorio que democratice la información, respetando las políticas de propiedad intelectual vigentes.

Guayaquil, **24 de febrero de 2025**

f. _____

Nombre: **Peralta Naspud, Mariana Katherine**

C.C: **0302399043**



REPOSITORIO NACIONAL EN CIENCIA Y TECNOLOGÍA			
FICHA DE REGISTRO DE TESIS/TRABAJO DE TITULACIÓN			
TEMA Y SUBTEMA:	Influencia de la cultura organizacional en satisfacción del personal Estudio en una empresa pública en el cantón de Azogues, 2024.		
AUTOR(ES)	Mariana Katherine Peralta Naspud		
REVISOR(ES)/TUTOR(ES)	Lcda. Roxana del Rocío León Mgs		
INSTITUCIÓN:	Universidad Católica de Santiago de Guayaquil		
FACULTAD:	Jurisprudencias y Ciencias Políticas y Sociales		
CARRERA:	Trabajo Social		
TITULO OBTENIDO:	Licenciada en Trabajo Social		
FECHA DE PUBLICACIÓN:	24 de febrero de 2025	No. DE PÁGINAS:	81
ÁREAS TEMÁTICAS:	Trabajo Social, Talento Humano		
PALABRAS CLAVES/ KEYWORDS:	Cultura organizacional, niveles, satisfacción, Tipos de cultura organizacional		
RESUMEN/ABSTRACT (150-250 palabras) Este trabajo de investigación se realizó para conocer la Influencia de la cultura organizacional en satisfacción del personal. Para esta investigación, se utilizó un enfoque cuantitativo y cualitativo, aplicando encuestas y entrevistas al personal de la institución pública en Azogues. La muestra estuvo compuesta por empleados de distintos niveles jerárquicos, permitiendo obtener una visión integral de la cultura organizacional y su impacto en la satisfacción laboral. La cultura organizacional de una empresa define su capacidad de adaptación al cambio y su nivel de innovación. En esta investigación se identificó que la organización estudiada mantiene una cultura burocrática, orientada a la función y a la estabilidad, lo que limita la implementación de nuevas ideas y procesos de mejora. Desde la teoría de Herzberg, la innovación está estrechamente relacionada con los factores motivacionales, ya que brinda autonomía, creatividad y oportunidades de crecimiento. Según los hallazgos de la investigación, esta Institución pública presenta características de varios tipos de cultura organizacional, pero principalmente se alinea a una cultura burocrática y una cultura orientada al cumplimiento de objetivos. La institución sigue normas y procedimientos establecidos de manera rígida, lo que genera puede generar sensación de cumplimiento, pero también puede limitar la flexibilidad y la capacidad de adaptación al cambio.			
ADJUNTO PDF:	☒ SI	☐ NO	
CONTACTO CON AUTOR/ES:	Teléfono: +593998371417	E-mail: mariana.peralta@cu.ucsg.edu.ec	
CONTACTO CON LA INSTITUCIÓN (COORDINADOR DEL PROCESO UTE):	Nombre: Gilda Martina Valenzuela Triviño		
	Teléfono: 593992724497		
	E-mail: gilda.valenzuela@cu.ucsg.edu.ec		
SECCIÓN PARA USO DE BIBLIOTECA			
Nº. DE REGISTRO (en base a datos):			
Nº. DE CLASIFICACIÓN:			
DIRECCIÓN URL (tesis en la web):			