



UNIVERSIDAD ESTATAL DE BOLÍVAR

**FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS,
GESTIÓN EMPRESARIAL E INFORMÁTICA**

CARRERA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

**TRABAJO DE INTEGRACIÓN CURRICULAR
PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE LICENCIADOS EN
ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

PROYECTO DE INVESTIGACIÓN

TEMA:

“CULTURA ORGANIZACIONAL Y SU INFLUENCIA EN LA SATISFACCIÓN LABORAL DE LOS SOCIOS Y EMPLEADOS DE LA EMPRESA DE TRANSPORTE ARROYO & NARANJO TRANSGDA S.A., EN EL CANTÓN GUARANDA DE LA PROVINCIA DE BOLÍVAR EN EL AÑO 2024”

AUTORES:

MÓNICA PATRICIA GAVILÁNEZ PASTO

CRISTIAN JOEL CONDOY QUICHIMBO

DIRECTOR

ING. ALEXANDRA ARGUELLO

PARES ACADÉMICOS

ECO. SERGIO FIERRO

ECO. CARMITA BORJA

GUARANDA – ECUADOR

2024

TEMA DEL PROYECTO DE INVESTIGACIÓN

“CULTURA ORGANIZACIONAL Y SU INFLUENCIA EN LA SATISFACCIÓN LABORAL DE LOS SOCIOS Y EMPLEADOS DE LA EMPRESA DE TRANSPORTE ARROYO & NARANJO TRANSGDA S.A., EN EL CANTÓN GUARANDA DE LA PROVINCIA DE BOLÍVAR EN EL AÑO 2024”

AGRADECIMIENTO

Primeramente, expresar mi profunda gratitud a Dios por haberme guiado y permitido lograr cada objetivo propuesto a lo largo de mi vida.

Mi gratitud y reconocimiento infinito a mi madre Inés Quichimbo, a mis abuelos, hermanos, tíos, tías y amigos, por su apoyo incondicional y sus palabras de aliento, que ha sido el motor que me ha impulsado a superar obstáculos y perseverar en la búsqueda de mis sueños.

Quiero agradecer a todos aquellos docentes en especial a mi directora, Ing. Alexandra Arguello, y a mis pares académicos, Eco. Sergio Fierro y Eco. Carmita Borja, por su valiosa orientación, sabios consejos y recomendaciones que han sido esenciales a lo largo de mi preparación profesional y para el éxito de este trabajo.

Finalmente, pero no menos importante, expreso mi gratitud a la Universidad Estatal de Bolívar por su valiosa contribución a mi crecimiento profesional.

Condoy Quichimbo Cristian Joel

En primer lugar, quiero expresar mi más sincero agradecimiento a Dios, por concederme salud y fortaleza en cada paso de este camino. Su luz ha iluminado mis momentos de incertidumbre y me ha brindado la sabiduría necesaria para avanzar. A mis padres, gracias por su amor incondicional y su apoyo constante y su confianza en mí ha sido un pilar fundamental que me ha motivado a seguir adelante y alcanzar mis metas.

Quiero extender mi gratitud a mi directora, Alexandra Arguello, por su valiosa orientación y su compromiso en cada etapa de mi proyecto de investigación, por su dedicación y conocimiento han sido esenciales para mi desarrollo académico. Así mismo, agradezco a mis pares académicos, quienes, con su apoyo, compañía, colaboración, y sus consejos que me han permitido enriquecer mi experiencia de investigación.

Gavilánez Pasto Mónica Patricia

DEDICATORIA

Este trabajo está dedicado principalmente a Dios por ser mi guía en todos aquellos momentos de dificultad en lo personal y en mi carrera. A mi querida madre, por ser mi inspiración y apoyo a lo largo de toda mi vida, sin importar todas aquellas dificultades que se presentaron desde mi niñez hasta la actualidad, siempre ha estado a mi lado.

A mis queridos abuelos Porfirio Condoy y Domingo Quichimbo, a pesar de que ya no están a mi lado, siempre me brindaron su apoyo y amor incondicional desde mi niñez.

A mis queridas abuelas Rosa Quichimbo y Luz Yaguana, por ser mi madre, apóyame y cuidarme, y espero en algún momento poder recompensar su apoyo.

A mi mejor amiga, María Fernanda, por siempre estar a mi lado a pesar de tantas dificultades y brindarme su cariño y apoyo incondicional. A mis hermanos y hermanas Alexander, Pablo, Adrián, Janina y Maribel, por su apoyo, gratitud y amor, a pesar de que siempre hemos estado separados por circunstancias de la vida, pero siempre están presentes en mis metas.

Cristian Joel Condoy Quichimbo

Este proyecto de investigación se la dedico primeramente a Dios por ser mi fuente de fortaleza y esperanza en cada paso que he dado. Agradezco cada bendición derramada en mi vida y darme la sabiduría, la paz y la perseverancia para superar los desafíos e iluminar mi camino, por darme fuerzas cuando más lo necesitaba.

A mis queridos padres Antonio Gavilánez y Clara Pasto, quienes con su sabiduría, sacrificio y amor incondicional han sido mi mayor inspiración para poder cumplir mis metas, gracias por cada consejo, por apoyarme siempre y por enseñarme el valor del esfuerzo y la perseverancia.

A mi novio, David Pasto con el cual iniciamos justos esta etapa académica quien siempre ha estado presente apoyándome incondicionalmente, su paciencia, su amor y su confianza en mí han sido claves para que pudiera llegar hasta aquí.

Igualmente, a mis hermanas y hermanos Diana, Erika, Mario, Marco, quienes con sus palabras de apoyo me han impulsado a seguir adelante.

Mónica Patricia Gavilánez Pasto

CERTIFICACIÓN DEL DIRECTOR Y PAR ACADÉMICO



FACULTAD DE CIENCIAS
ADMINISTRATIVAS,
GESTIÓN EMPRESARIAL
E INFORMÁTICA

CERTIFICADO DE VALIDACIÓN

Ing. "Alexandra Arguello", Eco. "Sergio Fierro", y Eco. "Carmita Borja", en su orden Director y Pares Académicos del Trabajo de Titulación "CULTURA ORGANIZACIONAL Y SU INFLUENCIA EN LA SATISFACCIÓN LABORAL DE LOS SOCIOS Y EMPLEADOS DE LA EMPRESA DE TRANSPORTE ARROYO & NARANJO TRANSGDA S.A, EN EL CANTÓN GUARANDA DE LA PROVINCIA DE BOLÍVAR EN EL AÑO 2024", desarrollado por la Srta. Mónica Patricia Gavilánz Pasto y el Sr. Cristian Joel Condoy Quichimbo.

CERTIFICAN

Que, luego de revisado el Trabajo de Titulación en su totalidad, cumple con las exigencias académicas de la **Carrera de Administración de Empresas**, por lo tanto, autorizamos su presentación y defensa.

Guaranda, Enero


Ing. Alexandra Arguello
Director


Eco. Sergio Fierro
Par Académico


Eco. Carmita Borja
Par Académico

DERECHOS DE AUTORIA



BIBLIOTECA
GENERAL

DERECHOS DE AUTOR

Nosotros **Gavilánez Pasto Mónica Patricia y Condoy Quichimbo Cristian Joel** portadores de la Cédula de Identidad No **0250292398** y **1105080178** en calidad de autores y titulares de los derechos morales y patrimoniales del Trabajo de Titulación:

CULTURA ORGANIZACIONAL Y SU INFLUENCIA EN LA SATISFACCIÓN LABORAL DE LOS SOCIOS Y EMPLEADOS DE LA EMPRESA DE TRANSPORTE ARROYO & NARANJO TRANSGDA S.A., EN EL CANTÓN GUARANDA DE LA PROVINCIA DE BOLÍVAR EN EL AÑO 2024, modalidad proyecto de investigación, de conformidad con el Art. 114 del CÓDIGO ORGÁNICO DE LA ECONOMÍA SOCIAL DE LOS CONOCIMIENTOS, CREATIVIDAD E INNOVACIÓN, concedemos a favor de la Universidad Estatal de Bolívar, una licencia gratuita, intransferible y no exclusiva para el uso no comercial de la obra, con fines estrictamente académicos. Conservamos a nuestro favor todos los derechos de autor sobre la obra, establecidos en la normativa citada.

Así mismo, autorizamos a la Universidad Estatal de Bolívar, para que realice la digitalización y publicación de este trabajo de titulación en el Repositorio Digital, de conformidad a lo dispuesto en el Art. 144 de la Ley Orgánica de Educación Superior.

Los autores declaran que la obra objeto de la presente autorización es original en su forma de expresión y no infringe el derecho de autor de terceros, asumiendo la responsabilidad por cualquier reclamación que pudiera presentarse por esta causa y liberando a la Universidad de toda responsabilidad.

Mónica Patricia Gavilánez Pasto

Condoy Quichimbo Cristian Joel

ÍNDICE DE CONTENIDO

TEMA DEL PROYECTO DE INVESTIGACIÓN.....	ii
AGRADECIMIENTO.....	iii
DEDICATORIA	iv
CERTIFICACIÓN DEL DIRECTOR Y PAR ACADÉMICO	v
DERECHOS DE AUTORIA.....	vi
ÍNDICE DE TABLAS.....	xi
ÍNDICE DE FIGURAS.....	xii
ÍNDICE DE ANEXOS	xiii
INTRODUCCIÓN	1
RESUMEN	3
ABSTRACT	4
CAPÍTULO I.....	5
FORMULACIÓN GENERAL DEL PROYECTO	5
1.1. Descripción del problema	5
2.1. Formulación del Problema.....	6
3.1. Preguntas de Investigación	7
4.1. Justificación	7
5.1. Objetivos:.....	8
5.1.1. Objetivo General	8
5.1.2. Objetivos Específicos.....	8
6.1. Idea a Defender	8
7.1. Variables.....	9
CAPÍTULO II	13
MARCO TEÓRICO	13
2.1. Antecedentes	13
2.2. Marco Científico	17
2.2.1. Variable Independiente La cultura organizacional	17
2.2.2. Importancia de la cultura organizacional	17
2.2.3. Elementos asociados	17

2.2.4. Características de la organización laboral.....	18
2.2.5. Ventajas de la cultura organizacional.....	19
2.2.6. Desventajas de la cultura organizacional.....	20
2.2.7. Variable dependiente Satisfacción labora.....	20
2.2.8. Importancia de la satisfacción labor.....	20
2.2.9. Características.....	21
2.2.10. Ventajas de la satisfacción laboral.....	21
2.2.11. Desventajas de la satisfacción laboral.....	21
2.3. Marco Conceptual.....	22
2.3.1. Bienestar laboral.....	22
2.3.2. Calidad en el servicio.....	22
2.3.3. Comunicación.....	22
2.3.4. Costumbres.....	22
2.3.5. Cultura organizacional.....	23
2.3.6. Eficiencia.....	23
2.3.7. Eficiencia.....	23
2.3.8. Evaluación del desempeño.....	23
2.3.9. Influencia laboral.....	23
2.3.10. Motivación.....	24
2.3.11. Organización.....	24
2.3.12. Rendimiento del personal.....	24
2.3.13. Satisfacción laboral.....	24
2.3.14. Socios.....	25
2.3.15. Trabajo en equipo.....	25
2.3.16. Transparencia.....	25
2.4. Marco Legal.....	25
2.4.1. Constitución de la República del Ecuador.....	25
2.4.2. Código de trabajo.....	26
2.4.3. Ley de compañías.....	26
2.5. Marco Geo referencial.....	27
CAPÍTULO III.....	28
METODOLOGÍA.....	28

3.1. Tipos de investigación.....	28
3.1.1. Investigación descriptiva:.....	28
3.1.2. Investigación de campo:.....	28
3.1.3. Investigación documental o bibliográfica	29
3.2. Enfoque de la investigación	29
3.2.1. El enfoque cualitativo	29
3.2.2. Enfoque cuantitativo	29
3.3. Métodos de investigación.....	30
3.3.1. Método inductivo	30
3.3.2. Método deductivo.....	30
3.4. Técnicas e instrumentos.....	30
3.4.1. Entrevista:	30
3.4.2. Encuesta:	30
3.5. Universo población y muestra.....	31
3.5.1 Población finita	31
3.5. Procesamiento de la información.....	31
CAPÍTULO IV.....	32
RESULTADOS DE DISCUSIÓN.....	32
4.1. Análisis, Interpretación y Discusión de Resultados	32
4.1.1. Encuesta dirigida a los empleados de la empresa	32
4.1.2 Análisis general de la entrevista al Gerente	50
CAPÍTULO V	51
PROPUESTA	51
5.1. Tema del proyecto de investigación	51
5.2. Objetivo de la propuesta	51
5.2.1. Objetivos Específicos.....	51
5.3. Antecedentes de la empresa de transporte Arroyo & Naranjo TransGda S.A del cantón Guaranda de Bolívar	51
5.3.1. Historia de la empresa.....	51
5.4. Análisis FODA	52
5.5. Matriz FODA de valorización Cuantitativa	54

5.5.1. Matriz FODA de valorización de factores internos (Fortalezas y debilidades)	54
5.5.2. Matriz FODA de valorización de factores externos (Oportunidades y Amenazas).....	56
5.6. Matriz de priorización.....	58
5.7. Matriz DAFO	60
5.8. Matriz general de acciones estrategias.....	62
CONCLUSIONES	66
RECOMENDACIONES	67
REFERENCIAS.....	68
ANEXOS	72

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 Operacionalización de la variable	10
Tabla 2 Personal de la empresa Arroyo & Naranjo TransGda S.A.	31
Tabla 3 Tiempo de trabajo.....	32
Tabla 4 Sueldo.....	34
Tabla 5 Sueldo acorde al puesto.....	35
Tabla 6 Respetado y Valorado	36
Tabla 7 Cuenta con seguro	37
Tabla 8 Conocimiento de los objetivos empresariales	38
Tabla 9 Alineación de valores y objetivos.....	39
Tabla 10 Tipo de comunicación interna	40
Tabla 11 Calificación de la comunicación interna	41
Tabla 12 Oportunidades de crecimiento profesional.....	42
Tabla 13 Reconocimiento de logros laborales	43
Tabla 14 Tipo de reconocimiento laboral.....	44
Tabla 15 Ingreso a la empresa	45
Tabla 16 Provisión de tecnología y herramientas	46
Tabla 17 Distribución justa del trabajo	47
Tabla 18 Colaboración entre compañeros	48
Tabla 19 Motivación y satisfacción en el trabajo.....	49
Tabla 20 Matriz FODA	53
Tabla 21 Matriz FODA de valoración factores internos (Fortalezas)	54
Tabla 22 Matriz FODA de valoración factores internos (Debilidades).....	55
Tabla 23 Matriz FODA de priorización de factores externos (Oportunidades)	56
Tabla 24 Matriz FODA de priorización de factores externos (Amenazas)	57
Tabla 25 Matriz de priorización de factores.....	58
Tabla 26 Matriz Dafo	60
Tabla 27 Matriz general de acciones estrategias.....	62

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura: 1 Elementos asociados.....	18
Figura: 2 Ubicación satelital de la empresa	27
Figura: 3 Ubicación de relieve de la empresa	27
Figura: 4 Tiempo de trabajo	32
Figura: 5 Sueldo	34
Figura: 6 Sueldo acorde al puesto	35
Figura: 7 Valorado y Respetado	36
Figura: 8 Cuenta con seguro	37
Figura: 9 Conocimiento de los objetivos empresariales	38
Figura: 10 Alineación de valores y objetivos.....	39
Figura: 11 Tipo de comunicación interna.....	40
Figura: 12 Calificación de la comunicación interna	41
Figura: 13 Oportunidades de crecimiento profesional.....	42
Figura: 14 Reconocimiento de logros laborales.....	43
Figura: 15 Tipo de reconocimiento laboral	44
Figura: 16 Ingreso a la empresa	45
Figura: 17 Provisión de tecnología y herramientas.....	46
Figura: 18 Distribución justa del trabajo.....	47
Figura: 19 Colaboración entre compañeros	48
Figura: 20 Motivación y satisfacción en el trabajo	49

ÍNDICE DE ANEXOS

Anexo A Cronograma de tentativa (Gantt).....	72
Anexo B Presupuesto de la investigación	74
Anexo C Formato de encuesta	75
Anexo D Formato de entrevista	77
Anexo E Evidencia de realización de encuesta a empleados.....	79
Anexo F Entrevista al Gerente de la empresa	81
Anexo G Carta de aceptación de la empresa.....	82
Anexo H Certificado de Turnitin.....	83
Anexo I captura del porcentaje de plagio.....	84

INTRODUCCIÓN

El tema de investigación: “Cultura Organizacional y su influencia en la satisfacción laboral de los socios y empleados de la empresa de Transporte Arroyo & Naranjo TransGda S.A., en el cantón Guaranda de la provincia de Bolívar en el año 2024”

Entender la cultura organizacional es esencial, ya que es un factor indispensable para lograr un mejor rendimiento a nivel empresarial y organizacional, involucrando los valores, principios y creencias que influyen en los procesos individuales como colectivos de la empresa.

La satisfacción laboral de los empleados es un componente determinante y trascendental de la eficiencia en el aumento de la productividad organizacional, ya que un empleado insatisfecho es un trabajador que no aporta positivamente a la productividad de la empresa. Por lo cual es importante conocer que influye en la satisfacción laboral de los empleados de la empresa y como la cultura organizacional puede influir en la satisfacción de los empleados.

El presente trabajo de investigación se ha desarrollado en 5 capítulos.

Capítulo I: Se proporciona una descripción del planteamiento del problema de manera precisa y clara, además se realiza la formulación de preguntas que permitirán buscar alternativas para dar soluciones a la problemática encontrada dentro de la organización. Por medio de la justificación se plasma la importancia de la cultura organizacional y su influencia en la satisfacción laboral. También se define el objetivo general y los específicos, además de la idea a defender. Finalmente, se establecen sus variables independientes, dependientes y la operacionalización de las mismas con las que se va a realizar la investigación

Capítulo II: Se definirá el marco teórico en el cual se mencionarán algunos antecedentes investigativos, relacionados con el tema de investigación; estos pueden ser de artículos o trabajos de investigación con 5 años de haber sido publicados. Además, se realiza el marco científico en el cual se busca información acerca de la variable dependiente e independiente. También se realiza el marco conceptual y legal en el cual se definen términos que ayudan a entender la investigación. Finalmente, se realiza el marco geo referencial, el cual menciona el lugar donde se encuentra la empresa, lugar donde se va a realizar la investigación.

Capítulo III: Aborda la metodología de investigación, describiendo los métodos que ayudaron a la recolección de información y datos que ayuden a la misma. Se implementa el uso de técnicas mixtas, es decir, entrevista y encuesta que permiten a la recolección de información clara y precisa; se determina la población a investigar. Finalmente, se realiza el procesamiento de la información.

Capítulo IV: Se realiza el análisis e interpretación de resultados. En el caso de la encuesta, se presentaron gráficas y tablas, dando a conocer el criterio de los encuestados. Mientras la entrevista fue aplicada al gerente de la empresa. Finalmente, esta información permitió ser comparada con otros resultados similares al tema de estudio, permitiendo la construcción de la discusión.

Capítulo V: Por medio de los resultados se desarrolló una matriz FODA, la cual facilitó el diseño de acciones estratégicas para el mejoramiento de la cultura organizacional y la satisfacción laboral de los empleados de la empresa de transporte Arroyo & Naranjo TransGda. S.A.

Finalmente, se plantean las **Conclusiones y Recomendaciones:** que permitió delimitar el cumplimiento de los objetivos de esta investigación; mientras que las recomendaciones son lineamientos que se brindan a la empresa para el mejoramiento de la misma.

RESUMEN

El presente del proyecto de investigación se denominó “Cultura organizacional y su influencia en la satisfacción laboral de los socios y empleados de la empresa de transporte arroyo & Naranjo TransGda S.A., en el cantón Guaranda de la provincia de Bolívar en el año 2024”, cuyo objetivo es determinar la influencia de la cultura organizacional y la satisfacción laboral de los socios y empleados de la empresa de transporte Arroyo & Naranjo TransGda S.A. en el Cantón Guaranda, Provincia de Bolívar en el año 2024.” Para llevar a cabo la investigación, la metodología utilizada es la investigación descriptiva, de campo y la documental o bibliográfica, métodos y técnicas como la entrevista y la encuesta.

Los resultados que se obtuvieron es que se debe establecer acciones estratégicas como; Implementar un programa integral de retención de talento que se enfoque en el bienestar de los empleados y en la equidad salarial, para enfrentar la competencia laboral y mantener un equipo comprometido, desarrollar una iniciativa de responsabilidad social que no solo beneficie a la comunidad, sino que también posicione a la empresa como un líder en el sector, aprovechando la equidad en la compensación y el cumplimiento normativos, establecer un sistema de monitoreo y adaptación a cambios externos, como los climáticos y económicos, para asegurar el cumplimiento normativo y la sostenibilidad del negocio, entre otras, que ayuden positivamente en el mejoramiento de la cultura organizacional y la satisfacción laboral de sus socios y empleados.

Palabras Clave: Comunicación, Cultura Organización, Productividad, Satisfacción Laboral, Trabajo en equipo

ABSTRACT

The present of the research project was called “Organizational culture and its influence on job satisfaction of partners and employees of the transportation company arroyo & NaranjoTransGda S.A., in the canton Guaranda of the province of Bolivar in the year 2024”, whose objective is to determine the influence of organizational culture and job satisfaction of partners and employees of the transportation company Arroyo & NaranjoTransGda S.A. in the Canton Guaranda, Province of Bolivar in the year 2024”. To carry out the research, the methodology used is descriptive, field and documentary or bibliographic research, methods and techniques such as interview and survey.

The results obtained are that strategic actions should be established such as; implement a comprehensive talent retention program that focuses on employee welfare and salary equity, to face labor competition and maintain a committed team, develop a social responsibility initiative that not only benefits the community, but also positions the company as a leader in the sector, establish a system for monitoring and adapting to external changes, such as climate and economic changes, to ensure regulatory compliance and business sustainability, among others, that will positively contribute to the improvement of the organizational culture and job satisfaction of its partners and employees.

Key words: Communication, Organization Culture, Productivity, Job Satisfaction, Teamwork

CAPÍTULO I

FORMULACIÓN GENERAL DEL PROYECTO

1.1. Descripción del problema

Según el autor (Gomez, 2020), en la actualidad, las organizaciones están experimentando un continuo cambio debido a las demandas del mercado y la globalización. Esto afecta negativamente el desempeño laboral de los empleados. Como resultado, el éxito empresarial dependería de dos factores: la satisfacción laboral y la cultura organizacional. Si estos factores se manejan correctamente, se tendrán una ventaja competitiva sobre otras empresas u organizaciones, beneficiando tanto a los empleados como a la empresa. Las empresas deben medir el análisis de ambas variables. (pág. 1)

Las empresas enfrentan desafíos para implementar una efectiva cultura organizacional que promueva el trabajo en equipo, la comunicación abierta y el liderazgo inspirador. Una cultura organizacional inadecuada puede disminuir la motivación y el compromiso de los empleados, lo que podría afectar negativamente su desempeño y productividad. La comunicación y el liderazgo son efectivos para crear una cultura organizacional positiva y motivadora dentro de la organización.

En América Latina, las empresas de transporte enfrentan importantes desafíos en su cultura organizacional y la satisfacción laboral de sus empleados. La falta de comunicación abierta entre líderes y trabajadores, la escasez de liderazgo inspirador, la oportunidad de desarrollo profesional, limitan la capacidad de crear una cultura que fomente el compromiso y la motivación. Adicionalmente, el desequilibrio entre vida laboral o personal, la percepción de inequidad en recompensas, la falta de oportunidades de crecimiento, afectan negativamente la satisfacción de los empleados, generando alta rotación y ausentismo que impacta negativamente en la productividad.

En el Ecuador, la cultura organizacional incluye medios o técnicas que son a disposición de particulares usuarios internos o externos, ya que la realidad cultural es vista como constructivista y la interacción social se produce a través del intercambio de símbolos que tiene un significado común para un grupo de actores sociales.

La problemática en las empresas de transporte en Ecuador es compleja y se caracteriza por la falta de liderazgo inspirador, largas jornadas laborales, ausencia de un organigrama estructural y funcional, una cultura organizacional no óptima, y una comunicación ineficaz. Esto puede generar baja satisfacción laboral debido a la falta de oportunidades de crecimiento, reconocimiento, recompensas adecuadas, y presión constante para cumplir con los plazos de entrega.

La problemática de la cultura organizacional y la satisfacción laboral en la empresa de transporte Arrollo & Naranjo TransGda S.A., se evidencia por la falta de liderazgo inspirador, una cultura organizacional no óptima y problemas de bajo nivel de la colaboración entre compañeros.

Además, falta de equidad en la distribución del trabajo, el poco reconocimiento de logros por su desempeño laboral lo que genera bajo nivel de motivación y satisfacción laboral lo que afecta al compromiso de los empleados. La insatisfacción laboral impacta negativamente en el desempeño y la productividad de los empleados, lo que subraya la importancia de mejorar la gestión del clima laboral, promover el equilibrio vida-trabajo y fortalecer el liderazgo motivador en esta empresa.

2.1. Formulación del Problema

¿De qué manera incide la cultura organizacional en la satisfacción laboral de los socios y empleados dentro de la empresa de transporte Arroyo & Naranjo TransGda S.A.?

3.1.Preguntas de Investigación

1. ¿Cómo influye la cultura organizacional en la satisfacción laboral de la empresa de transportes Arrollo y Naranjo TransGda SA.?
2. ¿Cuáles son los elementos claves de la cultura organizacional de Arroyo & Naranjo TransGda S.A que podrían afectar la satisfacción laboral de sus socios y empleados?
3. ¿De qué manera las prácticas de comunicación mejoran el liderazgo dentro de Arroyo & Naranjo TransGda S.A?.

4.1. Justificación

Se ha constatado que la cultura organizacional en una empresa o en un grupo de empresas implica la priorización de un conjunto de valores, necesidades, creencias, expectativas, políticas y normas que son creadas y transmitidas de forma constante. Dado que los valores desempeñan funciones intangibles en la organización, y son los factores intangibles que constituyen la alta productividad de una empresa.

La importancia de la cultura organizacional y la satisfacción laboral radica en su impacto directo en el rendimiento, la retención de talento y el clima laboral de una empresa, que se sustenta en valores positivos y un ambiente de trabajo saludable. Esto promueve la satisfacción laboral al incentivar la colaboración, facilitar la comunicación abierta y reconocer el trabajo destacado, lo que a su vez favorece la motivación de los empleados y su compromiso.

El propósito de la presente investigación consiste en determinar la influencia de la cultura organizacional en el entorno laboral de la empresa de transportes Arrollo & Naranjo TransGda S.A., dado que el conocimiento de la entidad se ha instaurado. Sin embargo, no se ha implementado en el entorno laboral, lo cual es abordado por los socios y empleados de la empresa.

La investigación contribuirá a la mejora de las condiciones de trabajo, las relaciones interpersonales funcionales de los trabajadores y la creación de valor dentro de la institución privada, mediante el planteamiento de las diferentes acciones.

Al llevar a cabo esta investigación, se podrá proporcionar datos sobre cómo mejorar la calidad de vida en el trabajo, no solo dentro de la propia empresa, sino también conocer qué herramientas se están utilizando. De esta forma se podrán buscar alternativas a diferentes situaciones que pueden surgir en el ambiente laboral y las personas que trabajan en la empresa pueden alcanzar sus objetivos de la manera más eficiente posible.

La viabilidad de la investigación nos brindará la oportunidad de acceder a aspectos clave, como la obtención de la información necesaria para recopilar datos relevantes, la aplicación de los métodos, el acceso a empleados y socios, así como la disponibilidad de recursos financieros y de tiempo.

Los principales beneficios de la empresa de transporte se dividen en internos y externos. Los beneficios internos incluyen a sus empleados y socios, mientras que los externos abarcan a sus clientes, proveedores, comerciantes y la comunidad en la que opera.

5.1. Objetivos:

5.1.1. Objetivo General

- Determinar la influencia de la cultura organizacional y la satisfacción laboral de los socios y empleados de la empresa de transporte Arroyo & Naranjo TransGda S.A. en el Cantón Guaranda, Provincia de Bolívar en el año 2024.

5.1.2. Objetivos Específicos

- Realizar un diagnóstico sobre la cultura organizacional y la satisfacción laboral de los socios y empleados de la empresa en relación con su cultura organizacional.
- Fundamentar teóricamente los elementos claves de la cultura organizacional y satisfacción laboral de la empresa de Transporte Arroyo & Naranjo TransGda S.A.
- Proponer acciones estratégicas que ayuden a la cultura organizacional para el desempeño laboral

6.1. Idea a Defender

Las acciones estratégicas permitirán que la cultura organizacional sí influya en la satisfacción laboral de los socios y empleados de la empresa de transporte Arroyo & Naranjo TransGda S.A., para alcanzar altos niveles de productividad.

7.1.Variables

Variable independiente: Cultura organizacional

Variable dependiente: Satisfacción labora

Operacionalización de Variables

Tabla 1

Operacionalización de la variable

Variable	Tipo de variable	Concepto	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Técnicas e instrumentos
Cultura Organizacional	Independiente	Es el conjunto de principios, normas y creencias compartidos por los miembros de la organización.	Clima Laboral	Trabajo En Equipo	¿Conoce usted cuáles son los objetivos de la empresa? ¿Piensa que los valores de la empresa están alineados con sus objetivos?	Encuesta / Entrevista
			Comunicación	Directa e Indirecta	¿Conoce usted qué tipo de comunicación interna se utiliza en la empresa? ¿Usted cómo califica la comunicación interna de la empresa? ¿Hay un buen nivel de colaboración y apoyo entre sus compañeros?	Encuesta / Entrevista

					¿Cómo fue su ingreso para trabajar dentro de esta empresa?	
Satisfacción Laboral	Dependiente	Grado de bienestar y contento que experimentan los empleados en su entorno laboral.	Productividad	Capacitaciones	<p>¿Cuánto tiempo lleva trabajando en la empresa?</p> <p>¿Cuál es el sueldo que gana?</p> <p>¿El sueldo que gana es acorde a las actividades que desempeña en su puesto de trabajo?</p> <p>¿Usted se siente respetado y valorado en su trabajo?</p> <p>¿Cuenta usted con algún tipo de seguro por parte de la empresa?</p> <p>¿Siente que tiene oportunidades de crecimiento y desarrollo profesional en la empresa?</p>	Encuesta / Entrevista

					<p>¿La empresa reconoce sus logros por su desempeño laboral?</p> <p>¿Qué tipo de reconocimientos realiza la empresa por sus logros o desempeño laboral?</p> <p>¿Le brinda la empresa la tecnología y las herramientas necesarias para realizar con facilidad su trabajo?</p> <p>¿Cree usted que la distribución del trabajo es justa y equitativa?</p> <p>¿Se siente motivado y satisfecho con su trabajo en Arroyo & Naranjo TransGda S.A.?</p>	
--	--	--	--	--	--	--

Elaborado por: Mónica Gavilánez y Cristian Condoy

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes

Según el criterio de los autores (Déleg & Nievecela, 2019), en su tesis La Cultura Organizacional y su incidencia en el Desempeño Laboral de los trabajadores de la empresa Comercial JYN de la ciudad de Cuenca, periodo 2019.

El estudio realizado plantea como objetivo general:

“Determinar la relación existente entre la cultura organizacional y el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa Comercial JYN durante el periodo 2019 – 2020”.

Para lo cual se tomó en cuenta sus objetivos específicos:

1. Identificar el tipo de cultura organizacional existente en el comercial JYN, Identificar el tipo de cultura organizacional preferida en el comercial JYN,
2. Diagnosticar las características culturales de manera general en toda la empresa.
3. Determinar el nivel de desempeño laboral de los trabajadores de Comercial JYN, Proponer estrategias para reforzar puntos débiles tanto de cultura como desempeño (pág. 18).

En el proyecto de investigación de (Déleg & Nievecela, 2019), establecen como estrategia:

Resultado que el desempeño de sus trabajadores es considerado como aceptable ante las necesidades de la empresa y también se manifestó que la cultura organizacional estaba fragmentada entre ser fuerte y débil. Por lo que se propone un plan de acción el cual ayudará a la empresa a administrar de forma adecuada a sus integrantes y sus bienes de forma mutua para su beneficio.

Los autores llegan a la conclusión:

Tanto la Cultura Organizacional como el Desempeño Laboral resultaron ser variables independientes una de la otra. La cultura de la empresa se describe como inconsistente, no definida como fuerte ni débil, mientras que el desempeño de los trabajadores se considera aceptable y no se ve afectado por la cultura organizacional. Los problemas en la empresa Comercial JYN se atribuyen a un bajo nivel de trabajo en equipo debido a un deficiente compañerismo entre los miembros, lo que compromete los resultados globales de la empresa (pág. 119).

De acuerdo con el criterio de (Rivera & Lara, 2023) en su proyecto de investigación de tesis “La cultura organizacional y su incidencia en el ambiente laboral dentro del Gobierno Autónomo descentralizado municipal del Cantón Caluma año 2023”

Mencionan que su investigación tiene como objetivo general;

Determinar la cultura organizacional existente en el Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Caluma.

Sus objetivos específicos son:

1. Diagnosticar la cultura organizacional existente en el Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Caluma
2. Analizar que estrategias existen para mejorar una cultura organizacional a ser aplicado en el Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal Del Cantón Caluma.
3. Proponer un manual de estrategias que mejore la cultura organizacional para el desempeño organizacional (pág. 10).

Concluyendo que la cultura organizacional incide en estabilidad y desempeño laboral de sus colaboradores, lo cual provoca inestabilidad de los empleados de la institución (pág. 92).

Para los autores (Bravo, Piedrahita, & Bravo, 2023), en su artículo “La cultura organizacional y su efecto en el desempeño empresarial” que la cultura organizacional y el desempeño empresarial poseen factores que condicionan y determinan el resultado de su interacción, lo que hace entender cómo se relacionan dichas variables.

Tomando el objetivo general de los autores:

Implementar una cultura en una organización es de incentivar un mejor desempeño, ya que promueve un mejor desempeño, por lo que promueve la comunicación y mejora las relaciones laborales, lo cual repercute en el rendimiento de la empresa, por lo cual buscan establecer una metodología de revisión literaria.

Los autores Concluyeron:

En la creación de una cultura organizacional basada en factores específicos y específicos permite mejorar la competitividad del talento humano mediante la satisfacción laboral y un entorno laboral favorable, lo que resulta en un desempeño óptimo y eficiente de la organización.

De acuerdo al criterio (Ocaña, 2022), en su trabajo de titulación “Cultura organizacional y satisfacción laboral dentro de la avícola "Guadalupe S.A" del cantón Pelileo provincia de Tungurahua”.

Su investigación tiene como objetivo general:

“Determinar la incidencia de la Cultura organizacional en la satisfacción laboral de los trabajadores de la avícola "Guadalupe S.A" del cantón Pelileo provincia de Tungurahua”.

Sus objetivos específicos:

- 1) Identificar la cultura organizacional que tiene los colaboradores mediante la aplicación de un instrumento psicométrico.
- 2) Evaluar el nivel de satisfacción laboral de los colaboradores de la avícola Guadalupe S.A mediante un instrumento psicométrico.
- 3) Establecer estrategias metodológicas para potencializar la cultura organizacional y la satisfacción laboral (págs. 21-22).

La metodología utilizada por los autores en esta investigación:

Se basa en un enfoque cuantitativo, en el que mediante la aplicación instrumentos estandarizados (Cuestionario OCAI y NTP 213: Satisfacción laboral: encuesta de evaluación)

Los autores concluyeron:

Qué se identificó que la avícola “Guadalupe S.A”, presentó un equilibrio relativo entre los tipos de cultura organizacional que fueron presentados en el instrumento estandarizado OCAI, no obstante, existe una preferencia en el enfoque interno por una cultura organizacional de clan, donde su potencial radica en el talento humano, trabajo en equipo, participación de los colaboradores en toma de decisiones entre otros aspectos orientados al desarrollo del capital humano; mientras que en el enfoque externo la cultura organizacional está orientada al mercado, caracterizada por la competitividad y la producción (pág. 46).

Por último, los autores (Aillon, 2019), en su trabajo de titulación” Cultura organizacional y el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa industrias catedral s.a. de la ciudad de Ambato.

Tomando su objetivo general:

Establecer la relación de la cultura organizacional y el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa Industrias Catedral S.A. de la ciudad de Ambato.

Sus objetivos específicos están enfocados en:

1. Diagnosticar la cultura organizacional de la empresa Industrias Catedral S.A. de la ciudad de Ambato.
2. Identificar el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa Industrias Catedral S.A. de la ciudad de Ambato.
3. Determinar la relación entre la cultura organizacional y el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa Industrias Catedral S.A. de la ciudad de Ambato (págs. 9-10).

Los autores concluyeron:

Se diagnosticó la cultura organizacional a través de la aplicación de la encuesta de Denison Organizacional Culture Survey; dando como resultado los siguientes porcentajes: Desarrollo de Capacidades (45%), Acuerdos (47%), Orientación al cliente (53%), Orientación al cliente (60%), Valores (65%) que muestran porcentajes de nivel bajo con relación a la dimensión Toma de decisiones que posee un (86%) de porcentaje. (pág. 57)

2.2. Marco Científico

2.2.1. Variable Independiente La cultura organizacional

La cultura organizacional es un concepto central en la gestión de las organizaciones en la actualidad, pues tanto directivos empresariales en diversas compañías, como académicos e investigadores, no dudan en concebirlo como elemento clave en el momento de gestionar y direccionar el rumbo de las organizaciones o de comprender aspectos de su funcionamiento y del comportamiento organizacional (Gonzalez, 2020).

2.2.2. Importancia de la cultura organizacional

Según (Fajardo, Fajardo, & Mejía, 2020) *“Las culturas organizacionales ofrecen una identidad organizacional a los empleados, una visión definitoria de lo que representa la organización. Son asimismo una importante fuente de estabilidad y continuidad, pues pueden brindar una sensación de seguridad a sus miembros”*.

2.2.3. Elementos asociados

Según (Méndez, 2019), *La cultura organizacional es una combinación de varios elementos que incluyen valores, creencias, normas, comportamientos y prácticas compartidas dentro de una organización a continuación se las menciona:*

- 1. Comportamientos.** Las conductas y los procederes de las personas en sus relaciones cotidianas. Son los procesos interactivos que dan vida a las organizaciones y se complementa con las maneras en que circulan las informaciones, el lenguaje que se utiliza, los rituales, las manifestaciones y las expresiones, el respeto, etc.
- 2. Normas.** Pautas y reglas que, desde el punto de vista formal e informal, en la empresa tienden a regular los distintos procedimientos y formas de actuación.
- 3. Filosofía.** Desde el punto de vista organizacional, se refiere a las formas en que se constituyen, se orientan y se desarrollan las estrategias y políticas de la empresa en un proceso que parte de las características de los distintos tipos de públicos (filosofía de la empresa).

4. **Clima.** Es el ambiente interno de la organización. Se construye a partir de las formas en que los empleados se relacionen entre sí y en cómo interactúan con los públicos externos. La reputación corporativa de una organización depende en gran medida de su clima interno.
5. **Valores.** Forman parte intrínseca de las organizaciones: "Los valores organizacionales esencialmente son cualidades de la cultura de las empresas, que son jerarquizados o asumidos de preferencia porque son percibidos (en mayor o menor grado de conciencia), como elementos indispensables para alcanzar logros colectivos. (pág. 20)

Figura: 1
Elementos asociados



Nota: (Méndez, 2019)

2.2.4. Características de la organización laboral

En relación con las características, se podría definir que sería la forma o de qué manera se percibiría la cultura organizacional en una entidad; estas son características, para esa manera corroborar las existencias y realizar énfasis en las que no se detallan con el fin de obtener mejorías dentro de la empresa; por lo tanto, la comunicación con los colaboradores es fundamental para alcanzar las características de la cultura y alcanzar el éxito deseado.

Según (Chiavenato, 2009), *menciona que la cultura organizacional presenta seis características principales:*

- 1. Regularidad en los comportamientos observados:** Las interacciones entre los participantes se caracterizan por un lenguaje común, terminologías propias y rituales relacionados con conductas y diferencias.
- 2. Normas:** Patrones de comportamiento que comprenden guías sobre la manera de hacer las cosas.
- 3. Valores predominantes:** Valores que la organización defiende en primera instancia y que espera que los participantes compartan, como calidad del producto, bajo ausentismo o alta eficiencia.
- 4. Filosofía:** Políticas que refuerzan las creencias sobre cómo tratar a empleados y clientes.
- 5. Reglas:** lineamientos establecidos y relacionados con el comportamiento dentro de la organización. Los nuevos miembros deben aprender esas reglas para que el grupo los acepte.
- 6. Clima organizacional:** Sentimiento transmitido por el ambiente de trabajo: cómo interactúan los participantes, cómo se tratan las personas entre sí, cómo se atiende a los clientes, cómo es la relación con los proveedores, etcétera (pág. 73).

2.2.5. Ventajas de la cultura organizacional

Según (Schein, 2010) menciona en su libro la “Cultura Organizacional y liderazgo” las siguientes ventajas sobre la cultura organizacional.

- 1. Identidad Organizacional:** Una cultura sólida y bien definida puede crear una identidad única para la organización, lo que la distingue de otras en el mercado.
- 2. Coherencia y Consistencia:** Una cultura organizacional fuerte puede proporcionar coherencia y consistencia en el comportamiento de los empleados, lo que facilita la coordinación y el trabajo en equipo.
- 3. Mejor Retención de Empleados:** Una cultura organizacional positiva y saludable puede aumentar la satisfacción laboral y la lealtad de los empleados, lo que a su vez puede reducir la rotación de personal.

- 4. Atracción de Talentos:** Las organizaciones con una cultura atractiva y positiva suelen ser más atractivas para los talentos externos que buscan un lugar de trabajo donde se sientan valorados y puedan crecer profesionalmente.

2.2.6. Desventajas de la cultura organizacional

Según (Schein, 2010) menciona las siguientes desventajas sobre la cultura organizacional en su libro "cultura organizacional y liderazgo".

- 1. Reticencia al Cambio:** Una cultura organizacional muy arraigada puede dificultar la implementación de cambios necesarios en la organización, ya que los empleados pueden resistirse a abandonar las prácticas tradicionales o familiares.
- 2. Conformidad Excesiva:** En algunas culturas organizacionales, puede prevalecer una presión para conformarse con las normas establecidas, lo que puede inhibir la creatividad y la innovación entre los empleados.
- 3. Ceguera Cultural:** Una cultura organizacional fuerte puede llevar a una ceguera cultural, donde los líderes y empleados no reconocen los problemas o deficiencias en la cultura y se resisten a la crítica o al cambio.
- 4. Cultura Tóxica:** En casos extremos, una cultura organizacional disfuncional o tóxica puede conducir a un ambiente de trabajo poco saludable, con altos niveles de estrés, conflicto y desmotivación entre los empleados.

2.2.7. Variable dependiente Satisfacción labora

Según (Romero, 2019), "*La satisfacción laboral es un agente que impulsa a las personas a actuar y genera un comportamiento que tiene un impacto directo en el desempeño laboral de cada individuo*".

2.2.8. Importancia de la satisfacción labor

La importancia de la satisfacción laboral, radica en la imperiosa necesidad del estudio de los comportamientos de los trabajadores, ya que este aspecto como la insatisfacción, inciden directamente en el desempeño y rendimiento productivo de las organizaciones, (Sarmiento & Sarmiento, 2020).

2.2.9. Características

Para (Sarmiento & Sarmiento, 2020), *Existen tres características importantes de la satisfacción laboral;*

1. Primero, las organizaciones deben ser guiadas por los valores humanos.
2. Segundo, el comportamiento de los trabajadores está ligado a su nivel de satisfacción laboral, lo cual influirá en el funcionamiento y las actividades de la organización.
3. Tercero, la satisfacción puede servir como indicador de las actividades organizacionales. (págs. 145-152).

2.2.10. Ventajas de la satisfacción laboral

Según (Michael & Nicole, 2023), *mencionan existen ventajas, así como también beneficios de la satisfacción laboral tanto para los trabajadores como para la organización y estos son:*

1. **Mayor productividad:** Cuando los empleados disfrutan de su trabajo, es probable que se esfuercen más allá de lo requerido, lo cual se refleja en un incremento en los niveles de productividad de la organización.
2. **Mayor fidelidad al trabajo:** Cuando los empleados encuentran satisfacción en su trabajo, experimentan un mayor apego y compromiso hacia la organización, esto da como resultado menos tasa de rotación de personal y se reducen los gastos asociados con la capacitación de nuevos empleados (págs. 21-22)

2.2.11. Desventajas de la satisfacción laboral

Por otra parte (Michael & Nicole, 2023), mencionan que existen factores negativos para la satisfacción laboral, los mismos pueden llegar a producir insatisfacción y deseo de abandonar o cambiar de empleo, como la falta de motivación, un salario bajo, una mala relación con los compañeros de trabajo o dificultades para adaptarse al ambiente laboral.

2.3. Marco Conceptual

2.3.1. Bienestar laboral.

El bienestar laboral se define como el estado general de satisfacción, equilibrio y salud física, mental y emocional que experimentan los empleados en su lugar de trabajo y abarca varios aspectos, incluyendo condiciones laborales seguras y saludables, relaciones interpersonales positivas, oportunidades de desarrollo profesional y personal, equilibrio entre la vida laboral y personal, reconocimiento y apoyo por parte de la organización. (García, 2020)

2.3.2. Calidad en el servicio

La calidad de servicio se refiere al grado en que las características y atributos de un servicio cumplen o superan las expectativas y necesidades del cliente. Implica ofrecer un servicio que sea confiable, consistente, oportuno, accesible, seguro y personalizado, con el objetivo de satisfacer las necesidades y expectativas del cliente y brindarle una experiencia positiva (Cruz, 2021).

2.3.3. Comunicación

La comunicación es un proceso fundamental en el cual se intercambian mensajes, ideas, información y significados entre dos o más personas. Este proceso implica la transmisión y recepción de mensajes a través de diversos canales, como el lenguaje verbal, no verbal y escrito, con el fin de compartir y entender pensamientos, emociones, conocimientos y experiencias. (Chuquipiondo, 2021).

2.3.4. Costumbres.

Una costumbre es un conjunto de acciones o rutinas aprendidas a través de la repetición y la constancia. Pueden ser características de un individuo o de toda una sociedad, y contribuyen a definir identidades familiares, regionales o nacionales (Hellriegel, 2008).

2.3.5. Cultura organizacional.

La cultura organizacional comprende las ideas, convicciones, principios y tradiciones compartidas por los integrantes de la organización que busca fomentar la identidad y el sentimiento de pertenencia de los individuos, estimula la colaboración entre los miembros de la empresa, y facilita el progreso institucional a través de sistemas de comunicación que permiten trabajar hacia metas y logros compartidos. (Muñoz, 2022).

2.3.6. Eficiencia.

La eficiencia se refiere a la capacidad de realizar una tarea, actividad o proceso de manera óptima, minimizando el uso de recursos, tiempo o esfuerzo e implica lograr los mejores resultados posibles con los recursos disponibles, evitando desperdicios y maximizando la productividad esto implica la búsqueda constante de resultados óptimos. (Sánchez, 2020)

2.3.7. Eficacia.

La eficacia se define como la habilidad para alcanzar los objetivos planteados o cumplir con un propósito específico de manera satisfactoria. Se enfoca en obtener los resultados previstos o cumplir con la meta fijada, sin considerar la cantidad de recursos empleados ni el tiempo invertido. (Sánchez, 2020)

2.3.8. Evaluación del desempeño.

Se refiere al proceso sistemático y periódico mediante el cual se analiza y se valoran las acciones, comportamientos, habilidades y resultados de los empleados en el lugar de trabajo. Este proceso tiene como objetivo principal medir el rendimiento de los empleados en relación con los estándares de la empresa, los objetivos establecidos, las expectativas del puesto y las competencias requeridas. (Etcheverry, 2022)

2.3.9. Influencia laboral.

La influencia laboral se refiere a la capacidad que tienen los individuos dentro de un entorno de trabajo para afectar las actitudes, comportamientos, decisiones de sus colegas, subordinados o superiores con el fin de lograr ciertos objetivos y mejorar el desempeño del equipo o alcanzar metas organizacionales. (Segura & María, 2019).

2.3.10. Motivación.

Es la fuerza interna que orienta el comportamiento de un individuo hacia el logro de metas, objetivos o necesidades determinadas. Este impulso puede ser generado por factores internos, como deseos, valores, aspiraciones o necesidades individuales, así como por factores externos, como recompensas, reconocimiento, presión social o expectativas de otros. (Puma, 2020)

2.3.11. Organización.

Las organizaciones pueden entenderse en términos generales como un sistema compuesto por personas, procesos y recursos que operan de manera integrada, coordinada de actividades y recursos en conjunto para lograr metas compartidas, priorizando la productividad, rentabilidad y competitividad, mientras que otros destacan la importancia de la división del trabajo y la asignación de roles y responsabilidades. (Alberto, 2017).

2.3.12. Rendimiento del personal.

Se refiere al grado de productividad, eficiencia y efectividad con el que un trabajador desempeña sus tareas y responsabilidades en el ámbito laboral. Esto incluye la calidad del trabajo realizado, la capacidad para cumplir con los objetivos y metas establecidas, así como la eficacia en el manejo del tiempo y los recursos asignados. (Ramos, 2021)

2.3.13. Satisfacción laboral.

Se define como el resultado de la percepción subjetiva que tienen los empleados sobre su trabajo y su lugar de trabajo en términos de si sus expectativas, necesidades y deseos están siendo cumplidos. Una alta satisfacción laboral se asocia generalmente con una mayor motivación, compromiso, productividad y retención de talento dentro de una organización, mientras que una baja satisfacción puede llevar a problemas como la alta rotación de personal, el ausentismo y la disminución del rendimiento laboral. (Meléndez & Bardales, 2020)

2.3.14. Socios.

Se refiere a un individuo o entidad que tiene una participación en la propiedad, gestión o dirección de la misma. Los socios pueden ser accionistas en el caso de una empresa comercial, miembros de una sociedad en una firma legal o consultora, o incluso individuos que participan en una empresa conjunta o asociación. (Franco, 2023)

2.3.15. Trabajo en equipo.

El trabajo en equipo es la colaboración de individuos que combinan sus habilidades y recursos para lograr un objetivo común, compartiendo responsabilidades, comunicándose eficazmente y aprovechando la diversidad de perspectivas para alcanzar un rendimiento óptimo." (Robbins, 2019)

2.3.16. Transparencia.

Según (Lencioni, 2015) "El trabajo en equipo es la capacidad de un grupo de personas para unirse en torno a un propósito común y alcanzar resultados colectivos superiores, basados en la confianza, la comunicación abierta, el compromiso compartido y un entendimiento claro de los objetivos y roles individuales."

2.4. Marco Legal

2.4.1. Constitución de la República del Ecuador

En primera instancia la (Constitución de la República del Ecuador, 2008) establece lo siguiente:

En la sección octava: Trabajo y seguridad social menciona que:

Artículo. -33: 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.

2.4.2. Código de trabajo

Según él (Trabajo, 2017) en el capítulo IV: Trabajo en empresas de transporte

Artículo. 316.- A quiénes comprende este capítulo. - Estas disposiciones comprenden a las empresas particulares y a las del Estado, consejos provinciales y concejos municipales, y se refieren a obreros y empleados de transporte.

Artículo. 317.- Choferes amparados por este capítulo. - Los choferes que presten servicios al Estado, a los consejos provinciales y a los concejos municipales, a los agentes diplomáticos o consulares y a los propietarios que usen sus vehículos sin fin de lucro, están amparados por las disposiciones de este capítulo.

Artículo. 318.- Porcentaje de trabajadores nacionales. - En esta clase de empresas el personal de trabajadores estará integrado, por lo menos con un ochenta por ciento de ecuatorianos.

Artículo. 319.- Libreta del trabajador de transporte. - Todo trabajador de transporte deberá estar provisto de una libreta entregada por la empresa o propietario de vehículos, cuyo formato lo suministrará la Dirección Regional del Trabajo y de la que constará:

- a. El nombre y la edad del trabajador;
- b. Su nacionalidad y domicilio;
- c. Las fechas de ingreso y cese;
- d. El salario o sueldo;
- e. El cargo que desempeña y la clase y número del vehículo; y,
- f. El número y fecha del brevet o autorización del manejo.

2.4.3. Ley de compañías

De acuerdo a la (Ley de Compañías , 2017) a lo estipulado en la ley de compañías de sociedad anónima.

Artículo. 143: La compañía anónima es una sociedad cuyo capital, dividido en acciones negociables, está formado por la aportación de los accionistas que responden únicamente por el monto de sus acciones.

Las sociedades o compañías civiles anónimas están sujetas a todas las reglas de las sociedades o compañías mercantiles anónimas.

2.5. Marco Geo referencial

Trasportes Arrollo & Naranjo TrasnGda S.A., presta servicios de transporte pesado a nivel nacional desde el año 2016.

País: Ecuador

Provincia: Bolívar

Cantón: Guaranda

Parroquia: Guanujo

Dirección: Felisa Eguez, Guanujo-Guaranda-Bolivar-Ecuador

Coordenadas: -1.5632109487542536, -79.00829410049457

Figura: 2

Ubicación satelital de la empresa



Nota: Imagen satelital Google Maps 2024)

Figura: 3

Ubicación de relieve de la empresa



Nota: Imagen relieve Google Maps 2024)

CAPÍTULO III.

METODOLOGÍA

3.1. Tipos de investigación

Para esta investigación se utilizarán tres tipos de investigaciones las cuales ayudarán al desarrollo de este proyecto, las cuales se las menciona a continuación.

3.1.1. Investigación descriptiva:

La investigación descriptiva tiene como objetivo describir algunas características fundamentales de conjuntos homogéneos de fenómenos, utilizando criterios sistemáticos que permiten establecer la estructura o el comportamiento de los fenómenos en estudio, proporcionando información sistemática y comparable con la de otras fuentes (Alban, Arguello, & Molina, 2020).

El uso de este método de adquisición de información permite el análisis de los factores internos y externos que influyen en el desarrollo de la investigación actual sobre la cultura organizacional y su influencia en la satisfacción laboral de los socios y empleados. El resultado de las encuestas y entrevistas realizadas en la empresa sirve como base para esta investigación.

3.1.2. Investigación de campo:

Según (Arias, 2012), la investigación de campo es aquella que consiste en la recolección de datos directamente de los sujetos investigados, o de la realidad donde ocurren los hechos (datos primarios), sin manipular o controlar variable alguna, es decir, el investigador obtiene la información, pero no altera las condiciones existentes. De allí su carácter de investigación no experimental (pág. 31).

Este método es fundamental para la investigación, ya que permitirá observar los eventos directamente en su lugar de ocurrencia, asegurando así la obtención de información pertinente sobre la cultura organizacional y su influencia en la satisfacción laboral de los empleados de la empresa.

Esto ayudará a recopilar datos relacionados con los objetivos de la investigación. Utilizaremos encuestas y entrevistas como herramientas para interactuar con el personal, lo que permitirá comprender sus vivencias y percepciones en varios aspectos, como el entorno laboral y las relaciones interpersonales.

3.1.3. Investigación documental o bibliográfica

La presente investigación contribuirá a identificar qué aspectos deben ser investigados y cómo se deben analizar los datos recopilados. Es fundamental contar con el apoyo de diversas fuentes relacionadas con el tema, tales como libros, textos, tesis y sitios web. Esto permitirá investigar métodos de investigación que me ayudarán a redactar conclusiones para la investigación. Además, el objetivo de este tipo de investigación es comprender, ampliar, profundizar y deducir una variedad de enfoques.

3.2. Enfoque de la investigación

Para llevar a cabo la investigación se tomarán en cuenta los siguientes enfoques;

3.2.1. El enfoque cualitativo

El enfoque cualitativo servirá como base para recopilar información pertinente sobre la institución, como su misión, visión, valores, políticas y objetivos, entre otros aspectos importantes para el tema de investigación. Además, se podrá investigar más a fondo la información obtenida a través de entrevistas con el gerente para encontrar soluciones a los problemas que estaban surgiendo en la empresa de transporte Arrollo & Naranjo TransGda S.A.

3.2.2. Enfoque cuantitativo

El enfoque cuantitativo permitirá analizar e interpretar los datos de las encuestas realizadas a los empleados y socios sobre la cultura organizacional y la satisfacción laboral en la empresa de transporte Arrollo & Naranjo TransGda S.A. Para una interpretación y análisis más precisos, se empleó el software Excel como herramienta de apoyo al análisis estadístico.

3.3. Métodos de investigación

3.3.1. Método inductivo

La presente investigación tiene como objetivo investigar de manera específica cómo la cultura organizacional influye en la satisfacción laboral en la empresa de transporte Arrollo & Naranjo TransGda S.A. Al analizar toda la información recopilada, se podrá llegar a las conclusiones, hacer recomendaciones sobre los elementos que lo caracterizan y sugerir acciones estratégicas para mejorar la cultura organizacional.

3.3.2. Método deductivo

Este método implica el proceso de pasar de lo más general a lo particular, que se hizo presente al formular los objetivos para diagnosticar la cultura organizacional existente en la empresa de Transporte TransGda S.A. Este método se resume como el análisis de principios generales sobre un tema particular una vez que se ha probado y validado un principio, se aplica en un contexto particular.

3.4. Técnicas e instrumentos

De acuerdo con el estudio de la cultura organizacional y su influencia en la satisfacción laboral de la empresa, los instrumentos que mejor se ajustan a los requerimientos del proyecto es la encuesta y la entrevista, lo cual permitirá recolectar información tanto de sus socios, empleados y gerente.

3.4.1. Entrevista:

Esta técnica es importante en la investigación, ya que permitirá recopilar información específica del objetivo de estudio, mediante un diálogo directo con el gerente de la Empresa de transportes “Arroyo & Naranjo TransGda S.A.”, se realizaron preguntas abiertas estructuradas en lo que se refiere a la cultura organizacional y su influencia en la satisfacción laboral.

3.4.2. Encuesta:

Con esta técnica se llevó a cabo la aplicación de una encuesta la cual consta de un cuestionario estructurado a los socios y empleados que prestan sus servicios en la empresa.

3.5. Universo población y muestra

3.5.1 Población finita

Según (Arias, 2012) la población finita es la “*agrupación en la que se conoce la cantidad de unidades que la integran*”. Es por lo cual se toma todo el personal de la empresa, ya que es un número limitado, por ende, no fue necesario calcular la muestra debido a la reducida cantidad de personas. A continuación, se detalla en la siguiente tabla. Por lo que se menciona anteriormente en el presente estudio no se realiza la estimación de una muestra

Tabla 2
Personal de la empresa Arroyo & Naranjo TransGda S.A.

Personal	Número	Técnica e instrumento
Gerente	1	Entrevista
Socios	2	Encuesta
Empleados	10	Encuesta

Nota. Investigación de Campo, 2024

3.5. Procesamiento de la información

El procesamiento de la información es esencial en la investigación para derivar conocimientos valiosos a partir de la recopilación de datos. En este contexto, se utilizarán aplicaciones de Office 2019, como Microsoft Word y Excel, según la fase correspondiente del proceso de recolección, análisis y presentación de datos.

CAPÍTULO IV

RESULTADOS DE DISCUSIÓN

4.1. Análisis, Interpretación y Discusión de Resultados

Para la fiabilidad de las preguntas del cuestionario se las hizo revisar por docentes de la carrera que entiendan sobre el tema a investigar

4.1.1. Encuesta dirigida a los empleados de la empresa

Pregunta 1: ¿Cuánto tiempo lleva trabajando en la empresa?

Tabla 3

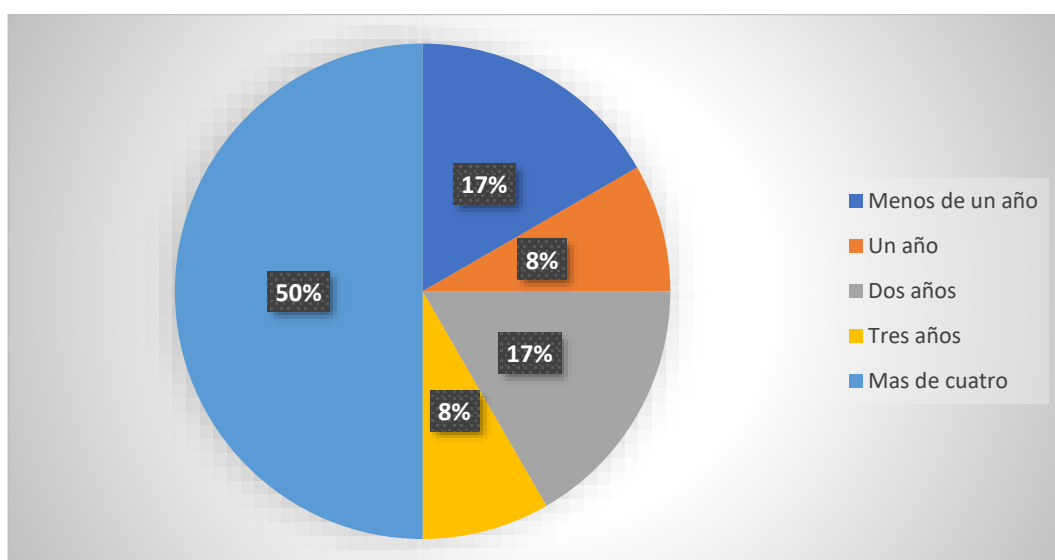
Tiempo de trabajo

Variable	Frecuencia	Porcentaje
Menos de un año	2	17%
Un año	1	8%
Dos años	2	17%
Tres años	1	8%
Más de cuatro	6	50%
Total	12	100%

Nota. Encuesta, 2024

Figura: 4

Tiempo de trabajo



Nota. Encuesta, 2024

Análisis e interpretación:

Del total de los encuestados, el 50 % de los empleados han trabajado en la empresa más de 4 años, lo que indica estabilidad laboral, conocimiento de las actividades desarrolladas, procesos ejecutados. Desde una perspectiva organizacional, esto es positivo, ya que la ley establece que, en caso de despido intempestivo, estos recibirán una indemnización. Sin embargo, también se destaca la presencia significativa del 17 % de empleados con menos años de antigüedad, lo cual sugiere una contratación reciente de nuevo personal, pudiendo estar relacionado con problemas culturales, sueldos, bajos dentro de la organización que afectan la satisfacción y la retención de los empleados.

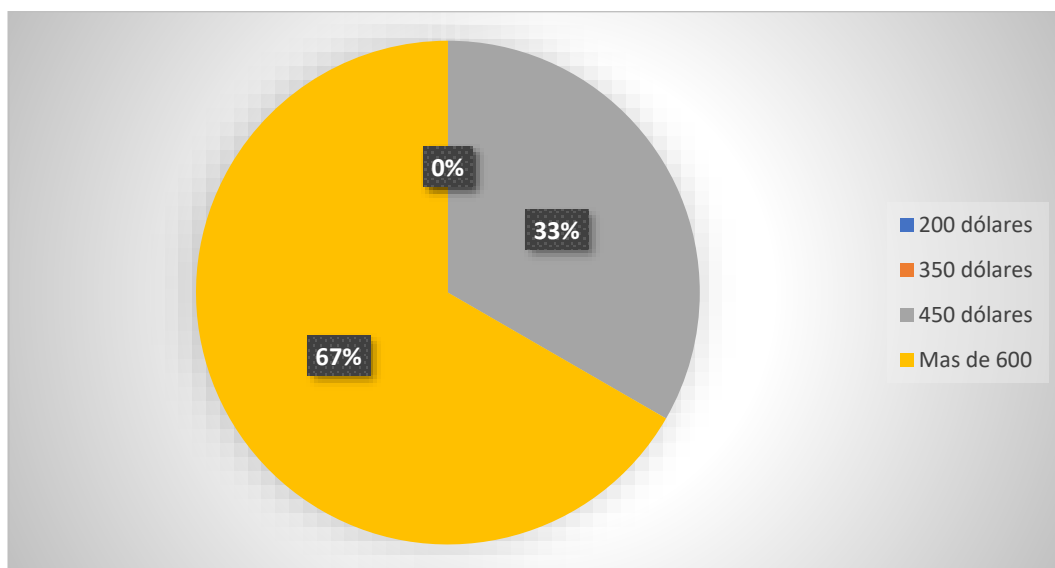
Pregunta 2: ¿Cuál es el sueldo que gana?

Tabla 4
Sueldo

Variable	Frecuencia	Porcentaje
200 dólares	0	0%
350 dólares	0	0%
450 dólares	4	33%
Más de 600	8	67%
Total	12	100%

Nota. Encuesta, 2024

Figura: 5
Sueldo



Nota. Encuesta, 2024

Análisis e interpretación:

De acuerdo con los datos recopilados, el 67 % de los encuestados tiene un sueldo superior a los 600 dólares, este monto puede estar por debajo del costo total de la canasta básica familiar, lo que podría llevar a dificultades para satisfacer necesidades esenciales como alimentación, vivienda y salud, afectando la calidad de vida de los empleados. Por otro lado, el 33 % de los encuestados gana 450 dólares, una cantidad claramente insuficiente para cubrir el costo total de vida, situación que puede generar dificultades económicas y la necesidad de buscar ingresos adicionales o asistencia.

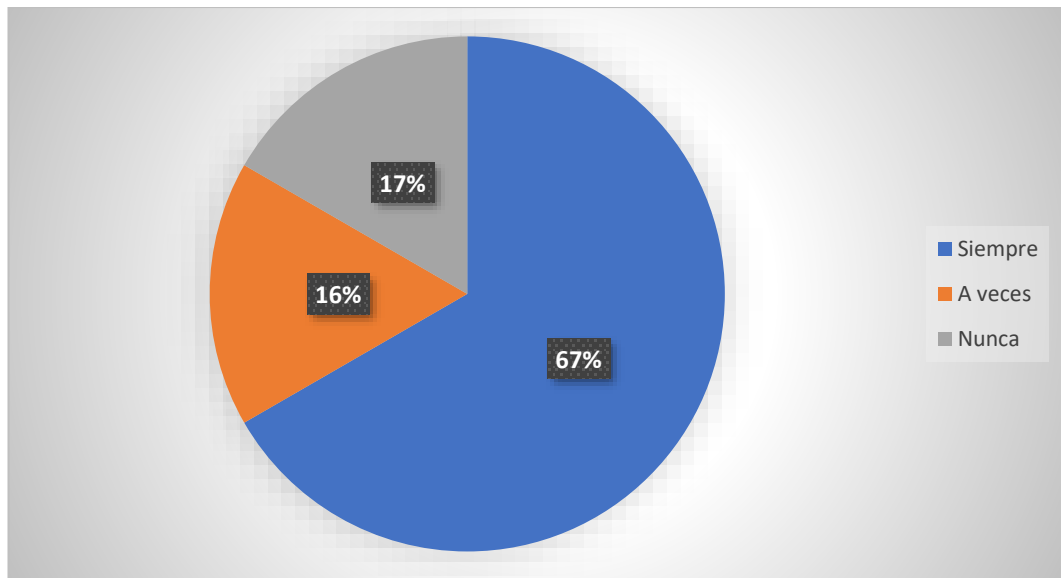
Pregunta 3: ¿El sueldo que gana es acorde a las actividades que desempeña en su puesto de trabajo?

Tabla 5
Sueldo acorde al puesto

Variable	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	8	67%
A veces	2	17%
Nunca	2	16%
Total	12	100%

Nota. Encuesta, 2024

Figura: 6
Sueldo acorde al puesto



Nota. Encuesta, 2024

Análisis e interpretación:

Del 100% de los encuestados, el 67% siente que su sueldo sí se ajusta a sus responsabilidades y actividades desarrolladas, indicando un alto nivel de satisfacción con lo recibido. A diferencia, el 33% considera que su salario a veces o nunca es adecuado al puesto de trabajo que desempeñan esto se puede deberse a que muchas veces realizan otras actividades, lo que llega a generar cierto nivel de insatisfacción o confusión sobre su trabajo dentro de la empresa de transporte Arroyo & Naranjo TransGda S.A.

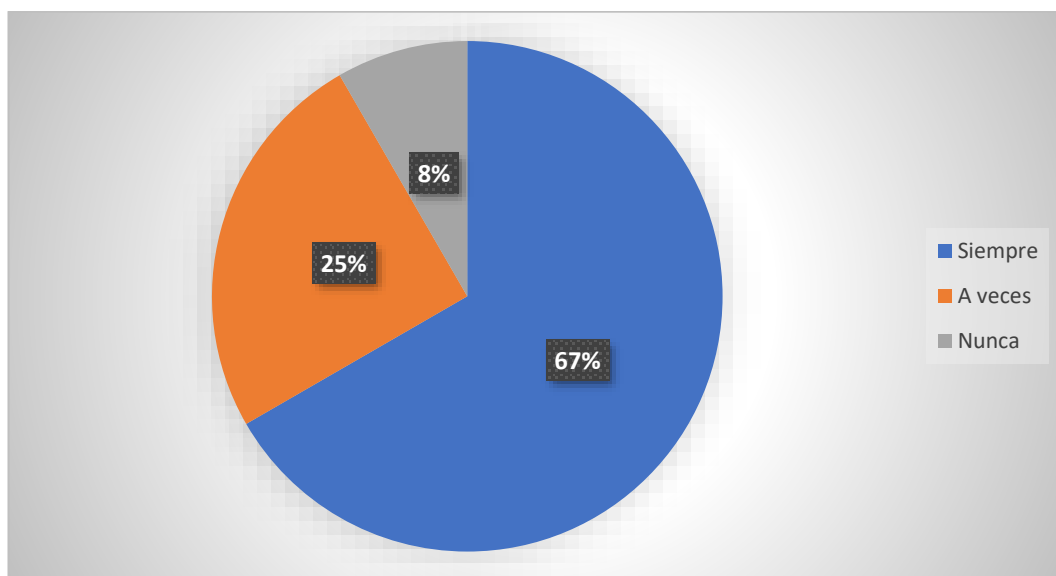
Pregunta 4: ¿Usted se siente respetado y valorado en su trabajo?

Tabla 6
Respetado y Valorado

Variable	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	8	67%
A veces	3	25%
Nunca	1	8%
Total	12	100%

Nota. Encuesta, 2024

Figura: 7
Valorado y Respetado



Nota. Encuesta, 2024

Análisis e interpretación:

De acuerdo con la información obtenida, el 67% de encuestados se siente siempre valorado y respetado en su lugar de trabajo, lo que indica un clima laboral positivo, en donde se muestra que hay valores de respeto, puntualidad, responsabilidad. Mientras que, el 33% de los mismos sienten que solo a veces o nunca se los valora y respeta, esto se debería a los distintos puestos de trabajo o por el tiempo que llevan trabajando en la empresa, por lo que se ve la necesidad de mejorar las relaciones interpersonales de los empleados y poder mejorar el clima laboral y así lograr un alto nivel de satisfacción por parte del personal de la empresa.

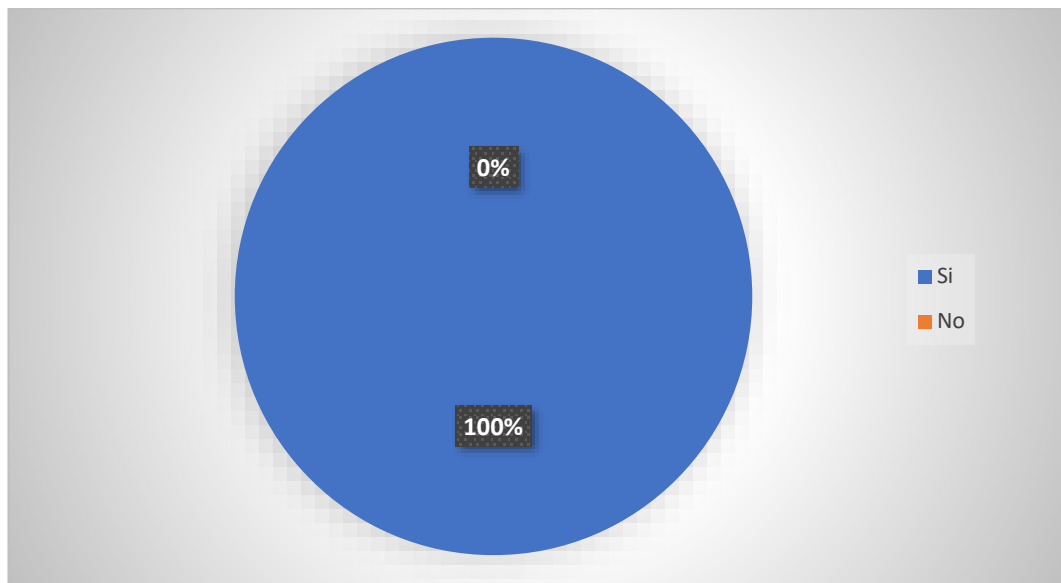
Pregunta 5: ¿Cuenta usted con algún tipo de seguro por parte de la empresa?

Tabla 7
Cuenta con seguro

Variable	Frecuencia	Porcentaje
Si	12	100%
No	0	0%
Total	12	100%

Nota. Encuesta, 2024

Figura: 8
Cuenta con seguro



Nota. Encuesta, 2024

Análisis e interpretación:

De acuerdo a los resultados obtenidos se puede evidenciar que el 100% de los empleados indican que cuentan con algún tipo de seguro. Esto sugiere que la empresa está cumpliendo con una de las expectativas básicas, que puede contribuir significativamente a su satisfacción y a su percepción de seguridad y protección en su lugar de trabajo, más cuando las actividades desarrolladas son de riesgo, ya que a diario conducen transporte pesado.

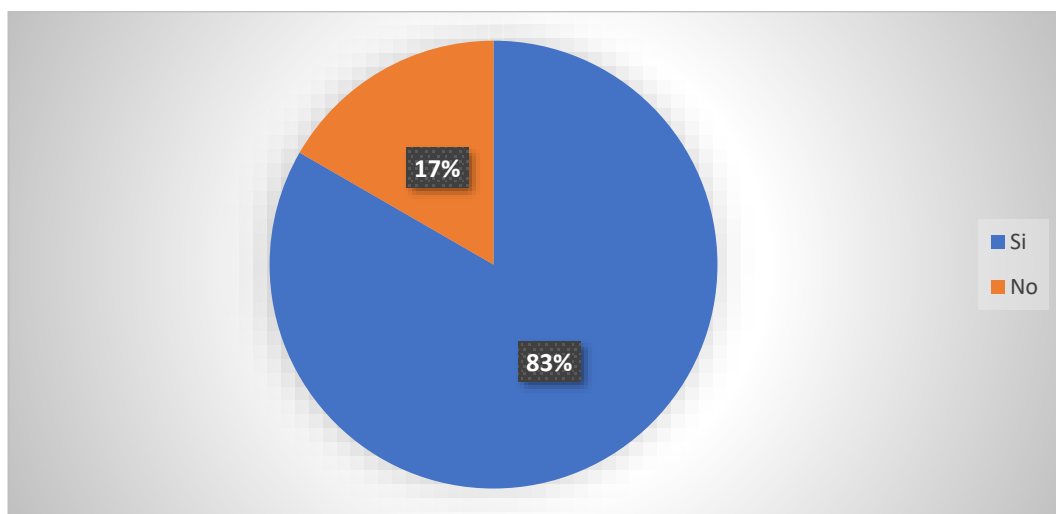
Pregunta 6: ¿Conoce usted cuáles son los objetivos de la empresa?

Tabla 8
Conocimiento de los objetivos empresariales

Variable	Frecuencia	Porcentaje
Si	10	83%
No	2	17%
Total	12	100%

Nota. Encuesta, 2024

Figura: 9
Conocimiento de los objetivos empresariales



Nota. Encuesta, 2024

Análisis e interpretación:

Del 100% de la información obtenida en la pregunta el 83% indican que, si conocen los objetivos la empresa, es una parte significativa de la fuerza laboral que tiene conocimiento sobre cuáles son los objetivos que pretende alcanzar la organización lo cual se debe al tiempo de trabajo que llevan en la misma. Sin embargo, el 17% de los mismos no tiene ningún conocimiento, debiéndose a que son nuevos dentro de la empresa, lo que implica que el gerente debería dar a conocer por medio de algún medio de comunicación los objetivos de la empresa de transporte Arroyo & Naranjo TransGda S.A., con la finalidad de alcanzar el éxito empresarial.

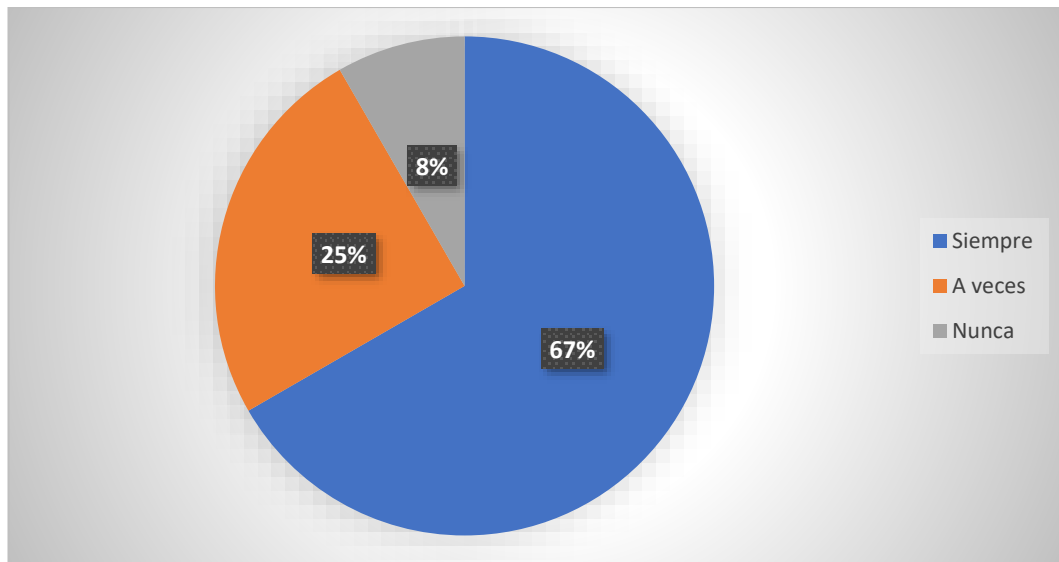
Pregunta 7: ¿Piensa que los valores de la empresa están alineados con sus objetivos?

Tabla 9
Alineación de valores y objetivos

Variable	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	8	67%
A Veces	3	25%
Nunca	1	8%
Total	12	100%

Nota. Encuesta, 2024

Figura: 10
Alineación de valores y objetivos



Nota. Encuesta, 2024

Análisis e interpretación:

Del total de los resultados de la pregunta el 67% considera que los valores de la empresa siempre están alineados con los objetivos de la misma, es un alto porcentaje de la fuerza laboral percibe una coherencia entre los valores y las metas de la empresa esto se debe a que ya tiene una permanencia de más de 4 años en la empresa de transporte. Sin embargo, el 33% siente que los valores están alineados solo a veces o que nunca lo están estos se podría deber a que son personal nuevo en la empresa, lo cual indican que hay áreas en las que la percepción de alineación de los valores no es clara, esto puede reflejar problemas en la comunicación por parte del gerente que no da a conocer cómo se aplican los valores en relación con los objetivos de la empresa.

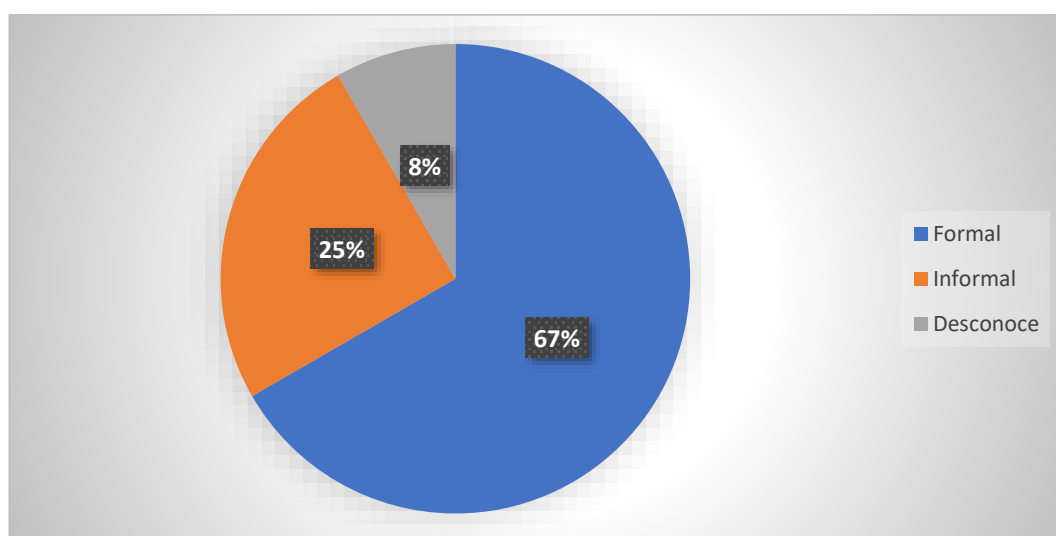
Pregunta 8: ¿Conoce usted qué tipo de comunicación interna se utiliza en la empresa?

Tabla 10
Tipo de comunicación interna

Variable	Frecuencia	Porcentaje
Formal	8	67%
Informal	3	25%
Desconoce	1	8%
Total	12	100%

Nota. Encuesta, 2024

Figura: 11
Tipo de comunicación interna



Nota. Encuesta, 2024

Análisis e interpretación:

De acuerdo con la información obtenida el 67% de los encuestados indican que la mayor parte está familiarizada con el tipo de comunicación interna formal, es decir la mayoría de información que reciben es a través del correo electrónico. Por otra parte, el 25%, reconocen el uso de la comunicación informal, lo que permite deducir que hay flexibilidad y dinamismo en la transmisión de información en. Sin embargo, es importante mencionar que el 8% de los empleados desconoce el tipo de comunicación interna que se usa esto se da porque son nuevos en la empresa, se debería de dar a conocer cuáles son los tipos de comunicación se usan dentro de la empresa y así contribuir a tener una mejor comunicación de forma clara y transparente entre quienes forman parte de la empresa.

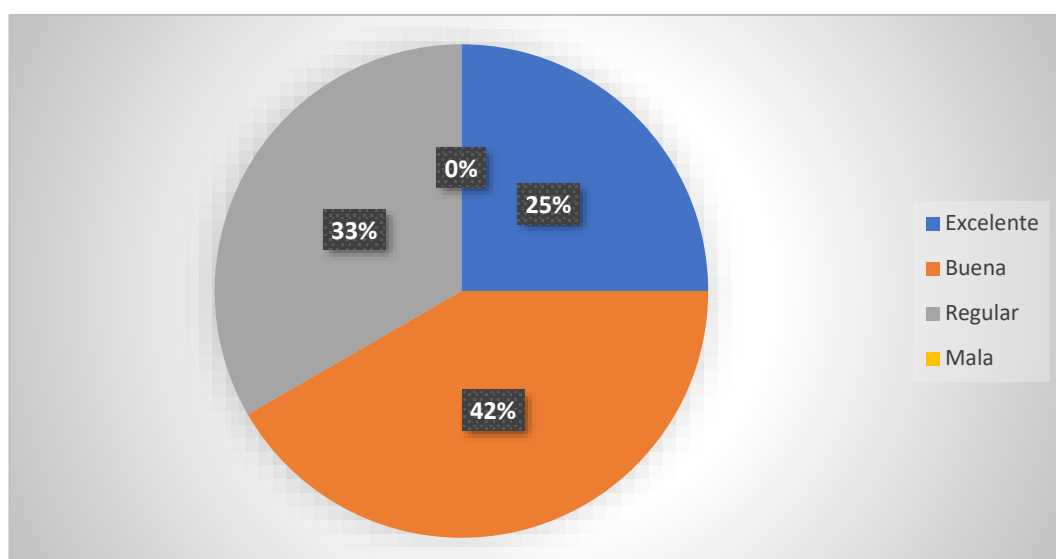
Pregunta 9: ¿Usted cómo califica la comunicación interna de la empresa?

Tabla 11
Calificación de la comunicación interna

Variable	Frecuencia	Porcentaje
Excelente	3	25%
Buena	5	42%
Regular	4	33%
Mala	0	0%
Total	12	100%

Nota. Encuesta, 2024

Figura: 12
Calificación de la comunicación interna



Nota. Encuesta, 2024

Análisis e interpretación:

De acuerdo con los resultados de la pregunta el 67% de los empleados de la empresa califican a la comunicación interna como excelente o buena, dando una precesión positiva en la comunicación internamente. Mientras el 33% la califican como regular, esto se debería a que varias las personas no pasan a tiempo completo en la empresa, ya que son choferes y pasan cubriendo las rutas que se les asignan, lo que señala que hay oportunidad para realizar mejoras que ayuden a elevar el nivel de comunicación hacia la excelencia, cabe señalar que no hubo una calificación negativa, lo que es un buen indicador de que no hay problemas graves de comunicación entre los empleados de la empresa de transporte Arroyo & Naranjo TransGda S.A.

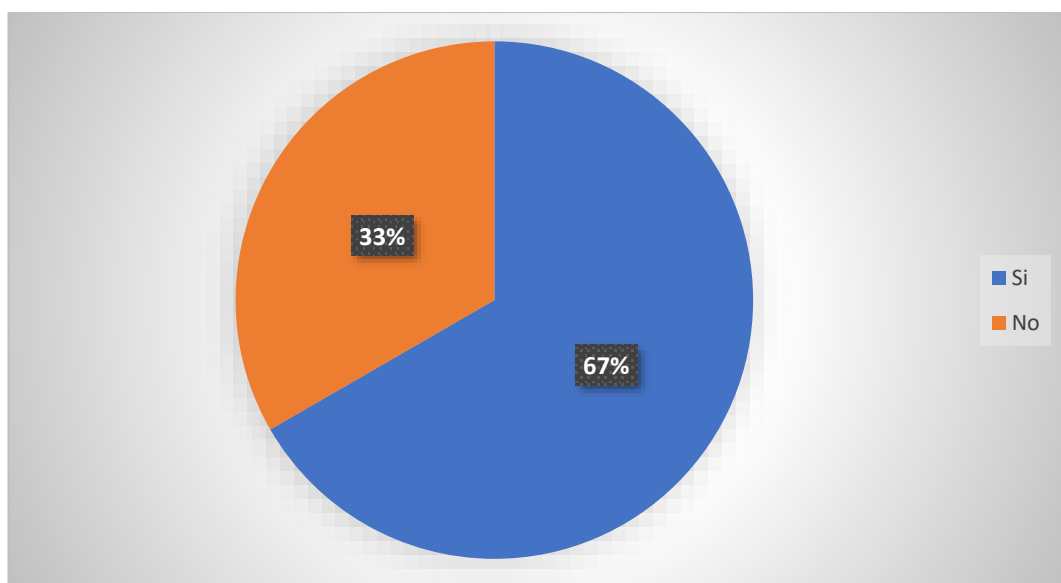
Pregunta 10: ¿Siente que tiene oportunidades de crecimiento y desarrollo profesional en la empresa?

Tabla 12
Oportunidades de crecimiento profesional

Variable	Frecuencia	Porcentaje
Si	8	67%
No	4	33%
Total	12	100%

Nota. Encuesta, 2024

Figura: 13
Oportunidades de crecimiento profesional



Nota. Encuesta, 2024

Análisis e interpretación:

De acuerdo al 100% la información obtenida el 67% mencionan que, si tienen oportunidades de crecimiento y desarrollo profesional dentro de la empresa, lo cual es un indicador positivo de la cultura organizacional y de las políticas de desarrollo de los recursos humanos. Si embargo el 33% mencionan que no creen que tienen oportunidades de desarrollo, esto se debería a factores como la falta de motivación, a la rotación del personal en varias actividades que no corresponden a sus conocimientos lo cual indica la necesidad de revisar y reforzar el desarrollo profesional y de comunicación de las oportunidades para mejorar la satisfacción de los empleados y la lealtad a la empresa.

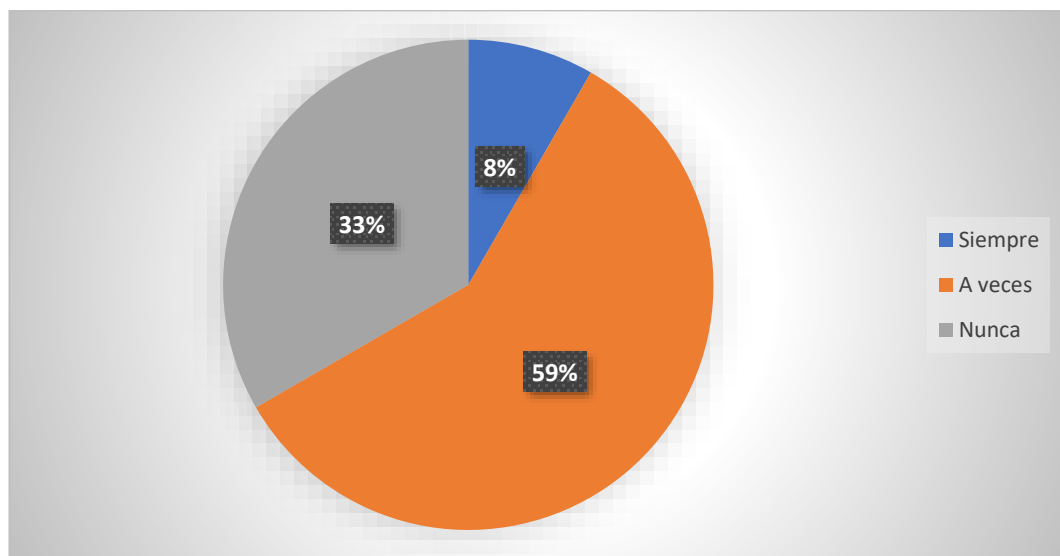
Pregunta 11: ¿La empresa reconoce sus logros por su desempeño laboral?

Tabla 13
Reconocimiento de logros laborales

Variable	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	1	8%
A veces	7	58%
Nunca	4	33%
Total	12	100%

Nota. Encuesta, 2024

Figura: 14
Reconocimiento de logros laborales



Nota. Encuesta, 2024

Análisis e interpretación:

Los resultados de esta pregunta, permiten percibir que el 59% indica que el reconocimiento por sus logros es ocasional es decir muy pocas veces, por lo que se debe de implementar las prácticas de reconocimientos por sus logros por parte del gerente de la empresa de transporte. Mientras que el 33% indica que nunca son reconocidos esto puede tener implicaciones negativas serias en la motivación, satisfacción laboral y la retención del personal, por lo cual es esencial revisar y fortalecer las prácticas de reconocimiento de la empresa, lo cual podría mejorar el nivel de satisfacción del personal y obtener mayores niveles de productividad por partes de los empleados. Y el 8% siente que siempre son reconocidos sus logros de forma constante, lo cual es un nivel muy bajo, que indica hay una necesidad crítica de mejorar los reconocimientos a todo el personal de la empresa por sus logros.

Pregunta 12: ¿Qué tipo de reconocimientos realiza la empresa por sus logros o desempeño laboral?

Tabla 14

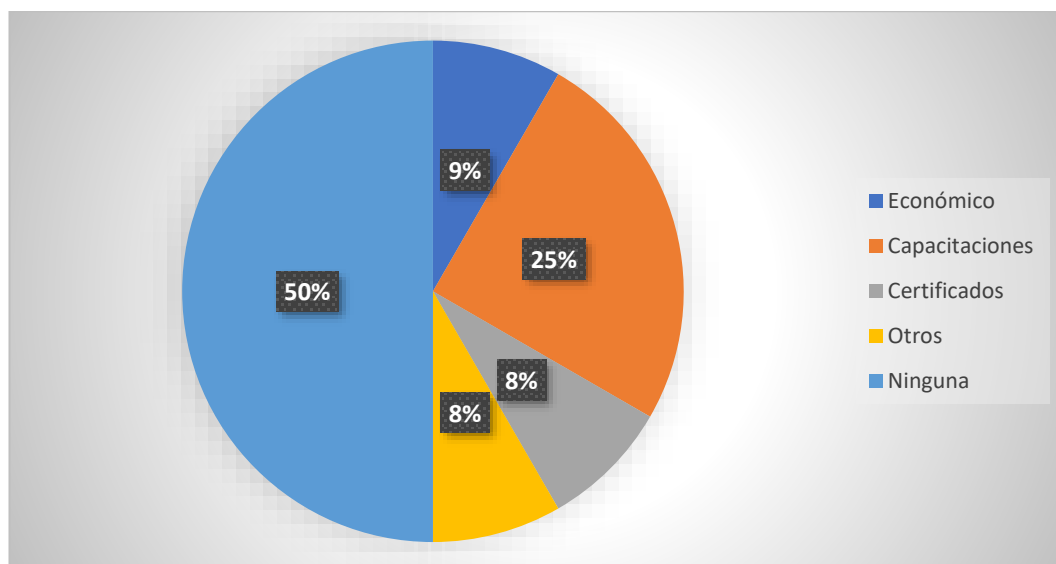
Tipo de reconocimiento laboral

Variable	Frecuencia	Porcentaje
Económico	1	8%
Capacitaciones	3	25%
Certificados	1	8%
Otros	1	8%
Ninguna	6	50%
Total	12	100%

Nota. Encuesta, 2024

Figura: 15

Tipo de reconocimiento laboral



Nota. Encuesta, 2024

Análisis e interpretación:

Como podemos observar en la información obtenida el 50% mencionan que no hay ningún tipo reconocimiento por parte de la empresa por su desempeño laboral, lo cual tiene un impacto negativo en varios aspectos como la motivación, su desempeño laboral, su estadía y lealtad por parte del personal, por lo cual hay una clara necesidad de mejorar la forma de reconocimientos dentro de la empresa. Aunque el otro 50% de los empleados mencionan que si reciben algún tipo de reconocimiento (económicos, capacitaciones, certificados y otros tipos de reconocimientos, mismos que son muy pocas ocasiones dentro de la empresa.

Pregunta 13: ¿Cómo fue su ingreso para trabajar dentro de esta empresa?

Tabla 15

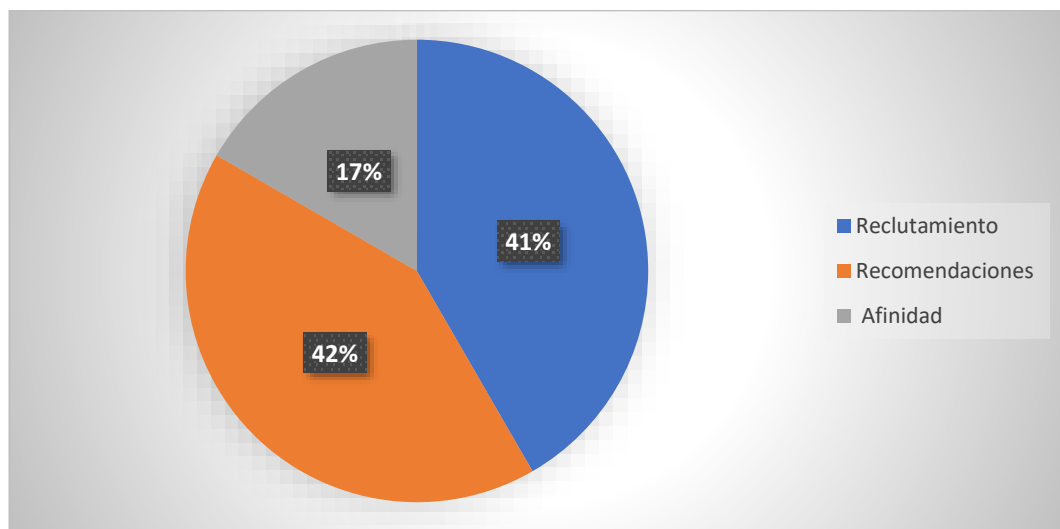
Ingreso a la empresa

Variable	Frecuencia	Porcentaje
Reclutamiento	5	42%
Recomendaciones	5	42%
Afinidad	2	17%
Total	12	100%

Nota. Encuesta, 2024

Figura: 16

Ingreso a la empresa



Nota. Encuesta, 2024

Análisis e interpretación:

De acuerdo a la información obtenida el 42% indicaron que su ingreso a la empresa fue a través de recomendaciones lo cual indica que las referencias personales o profesionales son importantes lo cual es positivo en términos de confianza al momento de contratar al personal. El 41% indico que tuvo que pasar por un proceso de reclutamiento, por lo que se destaca que la empresa tiene un proceso de selección de acuerdo a sus necesidades, resaltándose las destrezas y conocimientos del personal. Y el 17% de los empleados indican que su ingreso fue por afinidad, a través de relaciones familiares dentro de la empresa lo cual facilito su ingreso a la empresa.

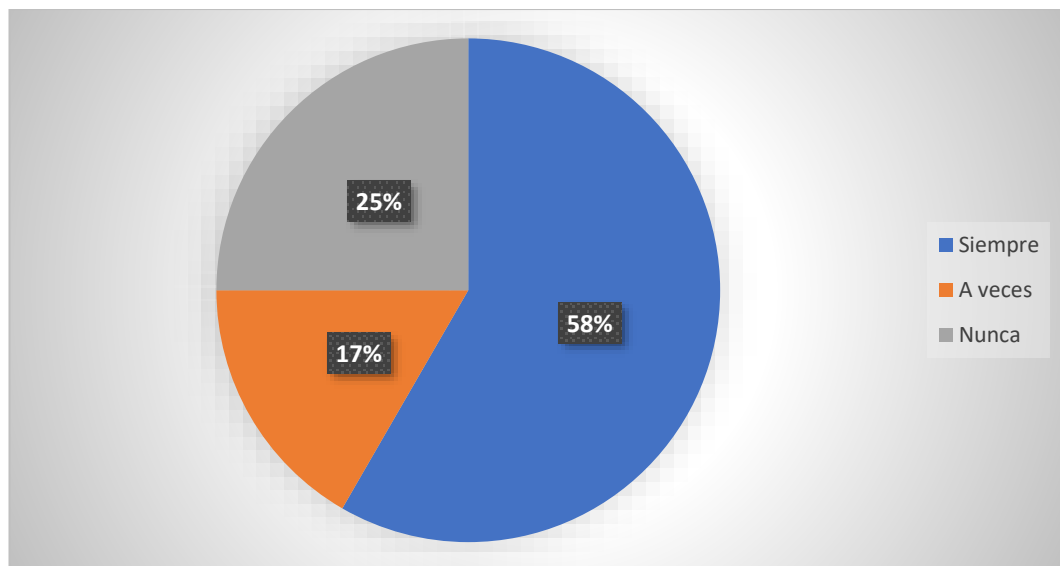
Pregunta 14: ¿Le brinda la empresa la tecnología y las herramientas necesarias para realizar con facilidad su trabajo?

Tabla 16
Provisión de tecnología y herramientas

Variable	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	7	58%
A veces	2	17%
Nunca	3	25%
Total	12	100%

Nota. Encuesta, 2024

Figura: 17
Provisión de tecnología y herramientas



Nota. Encuesta, 2024

Análisis e interpretación:

La información obtenida permitió conocer que al 58 % de empleados indica que la empresa si le brinda la tecnología y herramientas necesarias para que realicen su trabajo de manera eficiente esto se debería a el cargo que ocupan en la misma. Sin embargo, el 42% de los empleados indican que a veces o nunca se les brinda la tecnología y herramientas necesarias para realizar su trabajo, esto se puede ocasionar por situaciones en las cuales los recursos no están disponibles, esto conlleva a señalar que hay una falta de significativa de los recursos en las áreas de trabajo lo cual es perjudicial para la productividad, desempeño laboral y la satisfacción de los mismos perjudicando a la empresa.

Pregunta 15: ¿Cree usted que la distribución del trabajo es justa y equitativa?

Tabla 17

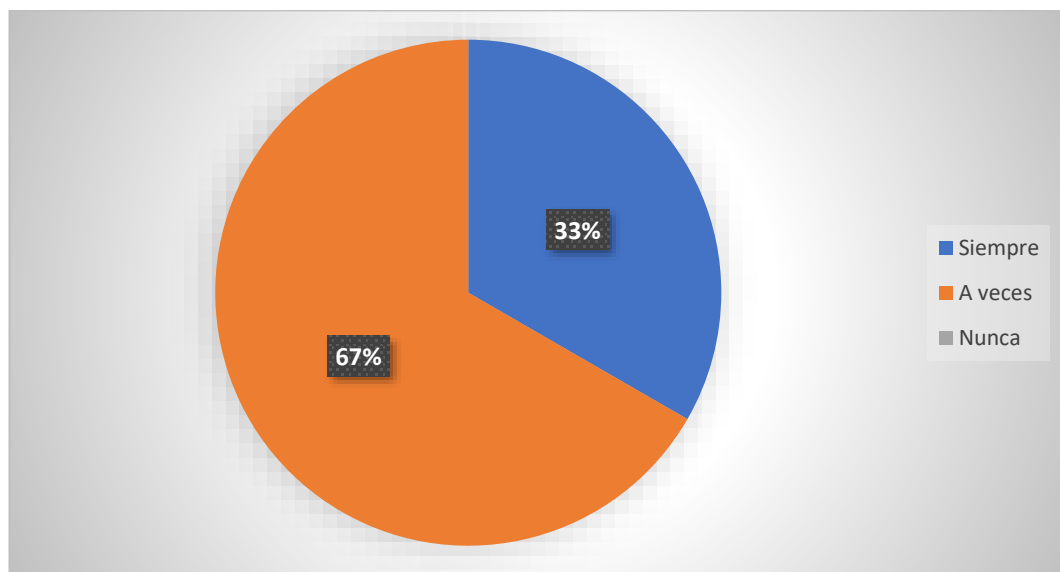
Distribución justa del trabajo

Variable	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	4	33%
A veces	8	67%
Nunca	0	0%
Total	12	100%

Nota. Encuesta, 2024

Figura: 18

Distribución justa del trabajo



Nota. Encuesta, 2024

Análisis e interpretación:

Según los resultados de la pregunta el 67% indica que a veces la distribución del trabajo no es justa y equitativa lo cual se podría causar por falta de personal esto se puede evidenciar más en área administrativa y parte de los choferes al momento de que hay una sobre carga de horas de trabajo por parte de la empresa, esto es un indicador que, aunque hay momentos que la distribución del trabajo es justa también hay otras ocasiones de desigualdad. Mientras que un 33% indica o considera que siempre es justa y equitativa la distribución de trabajo se puede evidenciar en un porcentaje pequeño los choferes ya que cada uno de ellos cubren sus turnos de forma equitativa con sus compañeros optimizado el entorno laboral.

Pregunta 16: ¿Hay un buen nivel de colaboración y apoyo entre sus compañeros?

Tabla 18

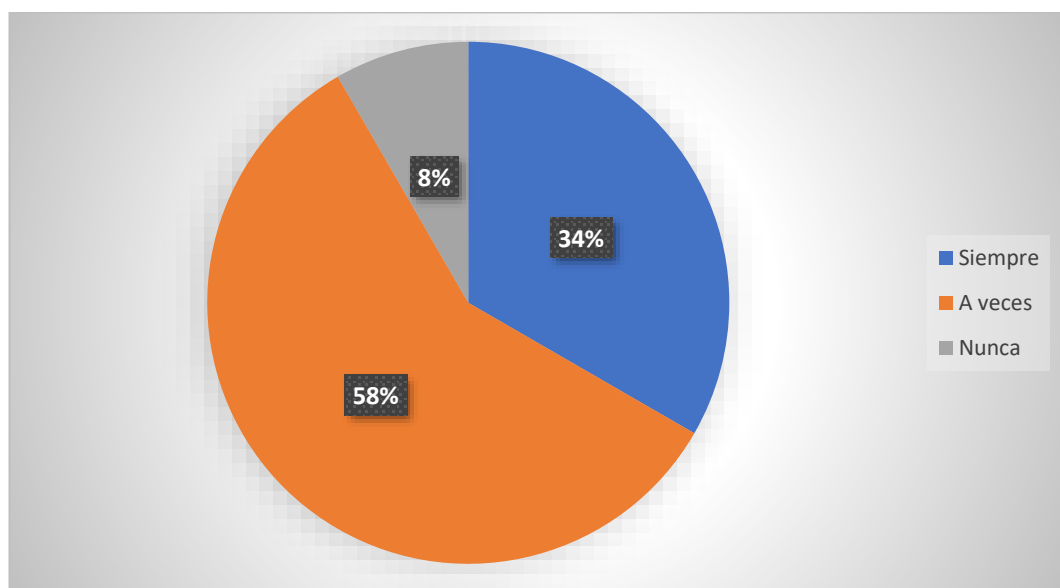
Colaboración entre compañeros

Variable	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	4	33%
A veces	7	58%
Nunca	1	8%
Total	12	100%

Nota. Encuesta, 2024

Figura: 19

Colaboración entre compañeros



Nota. Encuesta, 2024

Análisis e interpretación:

Según la información obtenida en la pregunta el 66% de los encuestados indica que el nivel de colaboración entre compañeros es bueno a veces, o nunca lo cual con lleva a tener conflictos entre ellos por la falta de apoyo, esto se puede dar por la falta de relación laboral entre ellos o por su tiempo de trabajo en la empresa lo cual tiene un impacto negativo lo que podría generar no tener un buen clima de trabajo entre ellos y a su vez una desmotivación que bajara su rendimiento laboral y afectar a la empresa en su productividad. Mientras que el 34% indica que siempre hay apoyo mutuo entre ellos, esto se debe de dar entre los empleados que tienen una buena relación de trabajo ya sea por los años que llevan justos en la empresa lo que les permite apoyarse de manera mutua.

Pregunta 17: ¿Se siente motivado y satisfecho con su trabajo en Arroyo & Naranjo TransGda S.A.?

Tabla 19

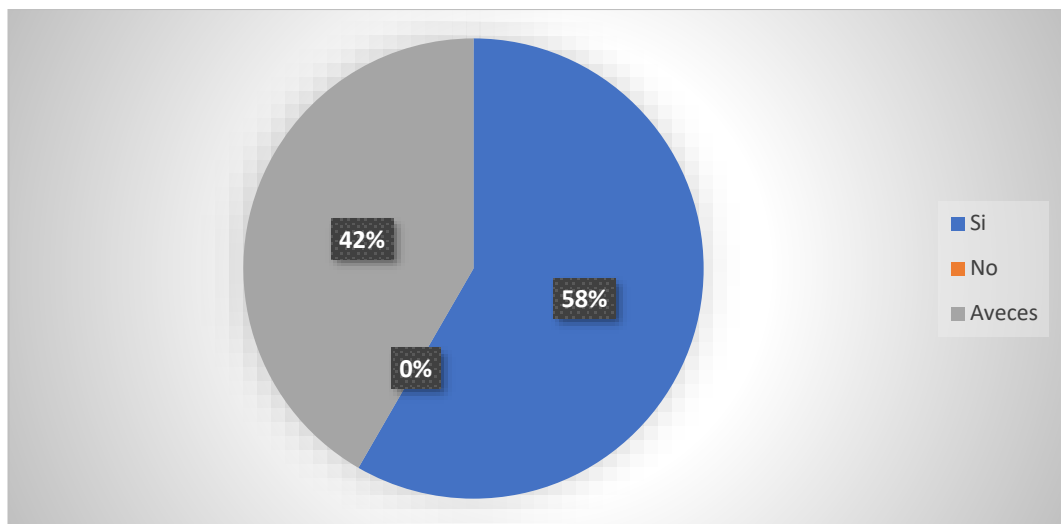
Motivación y satisfacción en el trabajo

Variable	Frecuencia	Porcentaje
Si	7	58%
No	0	0%
A veces	5	42%
Total	12	100%

Nota. Encuesta, 2024

Figura: 20

Motivación y satisfacción en el trabajo



Nota. Encuesta, 2024

Análisis e interpretación:

De la información obtenida en la pregunta el 58% de los empleados indican que se sienten motivados y satisfechos en su trabajo, esto se debe a que ya tienen un buen ambiente laboral entre sus compañeros ya sea por el tiempo que trabajan en la empresa o han logrado tener lazos de amistad, lo cual es una señal positiva ya que más de la mitad de los empleados tiene una actitud favorable en el desempeño de su función en su trabajo dentro de la empresa. Sin embargo, 42% se sienten motivados a veces, esto indica que no se han logrado adaptar a su entorno laboral o no tienen una buena relación con los demás compañeros o a otros factores como la falta de comunicación, la carga de trabajo, la falta de reconocimiento de su trabajo o el ambiente laboral de la empresa, lo que provoca que haya cambios en sus niveles de motivación y satisfacción afectando a la empresa en general.

4.1.2 Análisis general de la entrevista al Gerente

La entrevista se realizó al Sr. Hernán Arroyo, Gerente de la empresa de Transporte Arroyo & Naranjo TransGda S.A, que se dedica al acopio de leche para luego transportarlas y entregar a la Industria de Lácteos Toni S.A el cual es su principal y único cliente conforme a la información obtenida, la cultura organizacional de la empresa se describe como una entidad que se enfoca en la eficiencia, dedicación, puntualidad y calidad del servicio especialmente por parte de los choferes, los cuentan con un manual de seguridad donde todos cumplen a cabalidad garantizando la seguridad y bienestar de los empleados de la empresa. Lo que ha permitido ser a la empresa uno de los mejores proveedores de leche ante su competencia, pero con una deficiente cultura organizacional debido a que no hay un alto nivel de colaboración entre compañeros dentro de la organización. La comunicación que maneja la organización es informal y no es fluida y solo es clara y efectiva cuando el gerente realiza comunicados o capacitaciones que solo benefician y aseguran la eficiencia en la recopilación y trasportación de la leche, además de mostrar poco conocimiento sobre la cultura organizacional por el cual no todos los empleados realizan su trabajo por gusto más bien lo hacen por un salario, ya que tampoco cuenta con iniciativas que recompensen o su buen desempeño laboral.

Menciona que los conflictos no se manejan de manera interna ya que al primer conflicto se procede a alzar un memorándum que es ingresado al ministerio de trabajo y si el conflicto persiste es apartado de la empresa, por lo cual no existe un manejo de conflicto interno, el entrevistado pone en conocimiento que una cultura organizacional positiva puede aumentar la motivación y el compromiso de los empleados, lo cual directamente influye en la productividad y le permitirá mejorar el clima laboral, con una comunicación interna formal e informal lo que implica dar a conocer claramente los valores y objetivos, reconocer y recompensar el desempeño, promover el equilibrio entre la vida profesional y personal de los empleados.

CAPÍTULO V

PROPUESTA

5.1. Tema del proyecto de investigación

“Cultura organizacional y su influencia en la satisfacción laboral de los socios y empleados de la empresa de Transporte Arroyo & Naranjo TransGda S.A, en el Cantón Guaranda de la Provincia de Bolívar en el año 2024”

5.2. Objetivo de la propuesta

- Proponer acciones estratégicas que ayuden a la cultura organizacional para mejorar el desempeño laboral.

5.2.1. Objetivos Específicos

- Realizar un diagnóstico sobre la cultura organizacional y la satisfacción laboral de los socios y empleados de la empresa en relación con su cultura organizacional.
- Estructurar la matriz general de acciones estrategias.

5.3. Antecedentes de la empresa de transporte Arroyo & Naranjo TransGda S.A del cantón Guaranda de Bolívar

5.3.1. Historia de la empresa

La empresa Transporte Arroyo & Naranjo TransGda S.A. fundada en 23 de febrero de 2016, de categoría de Pymes mediana, tipo sociedades anónimas, su casa matriz se encuentra ubicada en la provincia Bolívar en la ciudad Guaranda panamericana Norte, y Feliza Eguez.

Actualmente tiene 12 empleados incluyendo socios; siete choferes, dos socios, dos secretarias, una contadora, y un gerente general.

Inicialmente, comenzó recopilando de los pequeños productos del sector con un enfoque hacia el desarrollo, creo una flota completa de vehículos, actualmente cuenta con una flota de seis vehículos propios y uno de alquiler para el transporte de la materia prima alrededor de 45.000 a 50.00 litros diarios da cumpliendo con

las normativas y estándares de seguridad alimentaria, cada unidad cuenta con dispositivos de rastreo satelital lo que permite controlar la velocidad y la temperatura durante la carga y descarga de la leche.

La cultura organizacional de la empresa influye directamente en la satisfacción laboral de sus socios y empleados, cuenta con fortalezas, como un entorno inclusivo y una buena comunicación, que contribuyen a un mayor bienestar. Sin embargo, las debilidades, como la falta de reconocimiento y oportunidades de crecimiento, la falta de colaboración entre los empleados, pueden disminuir la motivación, satisfacción y el compromiso de los empleados con la empresa, afectando su productividad.

5.4.Análisis FODA

Para la implementación de las acciones estratégicas que ayuden a mejorar la cultura organizacional y su influencia en la satisfacción laboral de los socios y empleados de la empresa de Transporte Arroyo & Naranjo TransGda S.A, es fundamental realizar un análisis de situación actual de la empresa cuya información indican que los resultados obtenidos por medio de cuestionarios de entrevista aplicada al gerente y la encuesta a los socios y empleados, aplicados en correlación a la cultura organizacional y satisfacción laboral. La investigación general muestra que la cultura organizacional dentro de la empresa de Transporte Arroyo & Naranjo TransGda S.A, no es favorable para lograr la satisfacción laboral de su personal, por lo cual se proponen las siguientes acciones estratégicas a considerar.

Tabla 20
Matriz FODA

FORTALEZAS	DEBILIDADES
<ul style="list-style-type: none"> • Buena estabilidad laboral por contar con personal Antiguo. • Equidad en la Compensación salarial. • Alineación de Valores y Objetivos. • Entorno laboral Inclusivo y Respetuoso. • Cumplimiento de Normativas a través de pagos de seguros. • Alto nivel conocimiento de los objetivos de la empresa. • Comunicación interna formal e informal. 	<ul style="list-style-type: none"> • Poco reconocimiento de logros y capacitación. • Escaso uso de herramientas de trabajo y tecnología necesarias. • Pocas oportunidades de crecimiento profesional. • Manejo limitado de conflictos. • Baja colaboración entre compañeros. • Desinformación. • Desigualdad en la distribución de trabajo.
OPORTUNIDADES	AMENAZAS
<ul style="list-style-type: none"> • Avances tecnológicos. • Participación en Proyectos Comunitarios. • Apoyo Gubernamental. • Nuevas líneas de financiamiento. • Aprovechar los nuevos sistemas de información gerencial. • Adopción de Culturas organizacionales de éxito. • Tendencia al cambio. 	<ul style="list-style-type: none"> • Productos sustitutos. • Competencia laboral. • Inflación. • Inseguridad. • Cambios en la normativa legal. • Conflictos Políticos o Sociales. • Cambios climáticos en el entorno.

Elaborado por Mónica Gavilánez y Cristian Condoy

5.5. Matriz FODA de valorización Cuantitativa

La matriz de valorización permite dar prioridad a los factores tanto internos como externos, para conocer cuáles son los factores tanto internos como externos con los que se puede trabajar y proponer las acciones estratégicas a mejorar. Para lo cual se tiene los siguientes parámetros como es el impacto y el peso a calificar teniendo una escala del 1 a 5, siendo 5- 4 Alto 3-2 Medio y 1 Bajo

5.5.1. Matriz FODA de valorización de factores internos (Fortalezas y debilidades)

Tabla 21

Matriz FODA de valoración factores internos (Fortalezas)

Fortalezas	Impacto	Peso	Calificación
Buena estabilidad laboral por contar con personal Antiguo	5	5	25
Equidad en la Compensación salarial	5	5	25
Alineación de Valores y Objetivos	3	4	12
Entorno laboral Inclusivo y Respetuoso	4	3	12
Cumplimiento de Normativas a través de pagos de seguros	5	4	20
Alto nivel de Conocimiento de los objetivos de la empresa	4	4	16
Comunicación interna formal e informal	4	4	16
Total			126

Elaborado por: Mónica Gavilánez y Cristian Condoy.

Interpretación:

De acuerdo a la calificación obtenida de 126 puntos, se observa un sólido nivel de fortalezas en la empresa. Esto indica que existen aspectos positivos que respaldan un entorno laboral favorable. Sin embargo, también es importante reconocer que hay áreas de mejora, como la alineación de valores y la promoción de un entorno inclusivo. Es fundamental implementar acciones estratégicas que fortalezcan estas áreas, lo que no solo contribuirá a aumentar el compromiso de los empleados, sino que también mejorará el desempeño general de la organización.

Tabla 22*Matriz FODA de valoración factores internos (Debilidades)*

DEBILIDADES	Impacto	Peso	Calificación
Poco reconocimiento de logros y capacitación	5	5	25
Escaso uso de herramientas de trabajo y tecnología necesarias	4	4	16
Pocas oportunidades de crecimiento profesional	4	3	12
Manejo limitado de conflictos	3	4	12
Baja colaboración entre compañeros	5	4	20
Desinformación	5	4	20
Desigualdad en la distribución de trabajo	4	4	16
Total			121

Elaborado por: Mónica Gavilánez y Cristian Condoy

Interpretación

De acuerdo a la calificación obtenida es de 121 puntos lo cual indica que hay un alto nivel de debilidades en la empresa por lo cual es necesario tomar las acciones necesarias para disminuir el nivel de impacto de las mismas y a su vez mejorar el desempeño de la empresa en general.

5.5.2. Matriz FODA de valorización de factores externos (Oportunidades y Amenazas)

Tabla 23

Matriz FODA de priorización de factores externos (Oportunidades)

OPORTUNIDADES	Impacto	Peso	Calificación
Avances tecnológicos	5	5	25
Participación en Proyectos Comunitarios	5	4	20
Apoyo Gubernamental	4	3	12
Nuevas líneas de financiamiento	5	4	20
aprovechar los nuevos sistemas de información gerencial	5	4	20
adopción de Culturas organizacionales de éxito	4	4	16
Tendencia al cambio	4	3	12
Total			125

Elaborado por: Mónica Gavilánez y Cristian Condoy

Interpretación:

De acuerdo a la calificación obtenida de 125 puntos las oportunidades más destacadas para la empresa son los avances tecnológicos, estas áreas deben ser priorizadas en las acciones estratégicas para maximizar el impacto positivo en la eficiencia operativa y el desarrollo general de la empresa.

Tabla 24*Matriz FODA de priorización de factores externos (Amenazas)*

AMENAZAS	Impacto	Peso	Calificación
Productos sustitutos	5	4	20
Competencia Laboral	5	4	20
Inflación	4	4	16
Inseguridad	5	4	20
Cambios en la normativa legal	4	3	12
Conflictos Políticos o Sociales	4	3	12
Cambios climáticos en el entorno	4	4	16
Total			116

Elaborado por: Mónica Gavilánez y Cristian Condoy.**Interpretación:**

De acuerdo a la calificación obtenida de 116 puntos las amenazas con un alto nivel de priorización para poder combatir estas áreas representan los mayores desafíos y deben ser abordadas con estrategias específicas para minimizar su impacto en la operación y sostenibilidad de la empresa.

5.6. Matriz de priorización

Esta herramienta permite resumir los principales factores internos y externos, también permite conocer cuáles son los principales problemas que se presentan en la empresa.

Tabla 25

Matriz de priorización de factores

CÓDIGO	VARIABLES
FORTALEZAS	
F1	Buena estabilidad laboral por contar con personal Antiguo.
F2	Equidad en la Compensación salarial.
F3	Cumplimiento de Normativas a través de pagos de seguros.
F4	Alto nivel de Conocimiento de los objetivos de la empresa.
F5	Comunicación interna formal e informal.
F6	Alineación de Valores y Objetivos.
F7	Entorno laboral Inclusivo y Respetuoso.
OPORTUNIDADES	
O1	Avances tecnológicos.
O2	Participación en Proyectos Comunitarios.
O3	Nuevas líneas de financiamiento.
O4	Aprovechar los nuevos sistemas de información gerencial.
O5	Adopción de Culturas organizacionales de éxito.
O6	Apoyo gubernamental.
O7	Tendencia al cambio.
DEBILIDADES	
D1	Poco reconocimiento de logros y capacitación.
D2	Baja colaboración entre compañeros.
D3	Desinformación.
D4	Desigualdad en la distribución de trabajo.
D5	Escaso uso de herramientas de trabajo y tecnología necesarias.
D6	Pocas oportunidades de crecimiento profesional.
D7	Manejo limitado de conflictos.

AMENAZAS

A1	Productos sustitutos.
A2	Competencia laboral.
A3	Inseguridad.
A4	Inflación.
A5	Cambios climáticos en el entorno.
A6	Cambios en la normativa legal.
A7	Conflictos Políticos o Sociales.

Elaborado por: Mónica Gavilánez y Cristian Condoy

Interpretación:

De acuerdo a los resultados obtenidos se puede mencionar que la empresa tiene una base sólida de fortalezas, que pueden ser utilizadas para aprovechar las oportunidades del entorno. Sin embargo, es crucial abordar las debilidades internas y estar alerta ante las amenazas externas. Implementando acciones estratégicas que optimicen la colaboración, mejoren el reconocimiento del personal y fomenten el uso de tecnología puede ayudar a la empresa a fortalecer su posición en el mercado y asegurar un crecimiento sostenible en el futuro.

5.7. Matriz DAFO

Tabla 26
Matriz Dafo

DAFO		OPORTUNIDADES	AMENAZAS
		1 Avances tecnológicos	1 Productos sustitutos
2 Participación en Proyectos Comunitarios	2 Competencia laboral		
3 Nuevas líneas de financiamiento	3 Inseguridad		
4 Aprovechar los nuevos sistemas de información gerencial	4 Inflación		
5 Adopción de Culturas organizacionales de éxito	5 Cambios climáticos en el entorno		
FORTALEZAS	ESTRATEGIAS OFENSIVAS	ESTRATEGIAS DEFENSIVAS	
1 Buena estabilidad laboral por contar con personal Antiguo	F1, F2, F3: O1, O2 Lanzar un programa de innovación que integre avances tecnológicos en los procesos internos, utilizando la experiencia del personal antiguo para optimizar la eficiencia operativa	F1, F2, F5; A2, A3 Implementar un programa integral de retención de talento que se enfoque en el bienestar de los empleados y en la equidad salarial, para enfrentar la competencia laboral y mantener un equipo comprometido.	
2 Equidad en la Compensación salarial			
3 Cumplimiento de Normativas a través de pagos de seguros	F4, F3, F5; O3, O4, O5 Desarrollar una iniciativa de responsabilidad social que no solo beneficie a la comunidad, sino que también posicione a la empresa como un líder en el sector, aprovechando la equidad en la compensación y el cumplimiento normativo.	F3, F4; A5, A4, A1 Establecer un sistema de monitoreo y adaptación a cambios externos, como los climáticos y económicos, para asegurar el cumplimiento normativo y la sostenibilidad del negocio.	
4 Alto nivel de Conocimiento de los objetivos de la empresa			
5 Comunicación interna formal e informal			

DEBILIDADES	ESTRATEGIAS DE REORIENTACIÓN	ESTRATEGIAS DE SUPERVIVENCIA
¹ Poco reconocimiento de logros y capacitación	D1, D5; O1. O3, O5 Establecer un programa que reconozca los logros y brinde capacitación	D3, D5; A4, A5Desarrollar un programa integral de capacitación en herramientas tecnológicas y gestión de
² Baja colaboración entre compañeros	en nuevas tecnologías, utilizando financiamiento para talleres y recursos que mejoren el uso de herramientas.	información que permita al equipo optimizar recursos y adaptarse a cambios externos.
³ Desinformación	D2, D4; O2. O5 Fomentar la participación en	
⁴ Desigualdad en la distribución de trabajo	proyectos comunitarios con el fin de mejorar la colaboración y asegurar una distribución	
⁵ Escaso uso de herramientas de trabajo y tecnología necesarias.	equitativa de las tareas, fomentando una cultura de trabajo en equipo.	

Elaborado por: Mónica Gavilánez y Cristian Condoy

Interpretación:

El análisis DAFO revela que la empresa cuenta con fortalezas significativas que pueden ser apalancadas para aprovechar oportunidades, mientras que las debilidades deben ser abordadas con estrategias específicas. Al implementar estas estrategias, la organización puede no solo mejorar su posición en el mercado, sino también garantizar su sostenibilidad frente a las amenazas externas.

5.8. Matriz general de acciones estratégicas.

En la presente matriz se describe cada una de las acciones que se van a desarrollar para llevar a cabo las acciones estratégicas para el mejoramiento de la cultura organizacional y la influencia de la satisfacción laboral de los socios y empleados de la empresa.

Tabla 27

Matriz general de acciones estratégicas.

OBJETIVO	ESTRATEGIA	INDICADOR	ACTIVIDADES	CRONOGRAMA 2024				RESPONSABLE
				I	II	III	IV	
Implementar un programa que optimice la eficiencia operativa aprovechando la experiencia del personal antiguo.	Lanzar un programa de innovación que integre avances tecnológicos en los procesos internos, utilizando la experiencia del personal antiguo para optimizar la eficiencia operativa	Numero de programas de innovación ejecutados/Numero de programas de innovación planificados) *100	Seleccionar herramientas tecnológicas que se alineen con los procesos internos.	x				Gerente
			Realizar talleres sobre el uso de las nuevas tecnologías seleccionadas.		x			Departamento de Recursos Humanos
			Desarrollar un plan piloto para aplicar las nuevas tecnologías en un área específica de la operación.			x		Administrativos
Desarrollar una iniciativa de	Desarrollar una iniciativa de	(Actividades ejecutadas /	Realizar un diagnóstico de		x			Departamento de Recursos Humanos

responsabilidad social que beneficie a la comunidad y posicione a la empresa como líder en el sector.	responsabilidad social que no solo beneficie a la comunidad, sino que también posicione a la empresa como un líder en el sector, aprovechando la equidad en la compensación y el cumplimiento normativo.	actividades planificadas) *100	necesidades comunitarias:					
			Implementar actividades de voluntariado corporativo			x		Gerente
			Monitoreo y evaluación de las actividades				x	Administrativos
Implementar un programa integral de retención de talento que priorice el bienestar de los empleados y la equidad salarial, para mantener un equipo comprometido y enfrentar la competencia laboral.	Implementar un programa integral de retención de talento que se enfoque en el bienestar de los empleados y en la equidad salarial, para enfrentar la competencia laboral y mantener un equipo comprometido.	(Número de empleados al final del periodo /Número total de empleados al inicio del periodo) *100	Realizar una encuesta de satisfacción laboral	x				Departamento de Recursos Humanos
			Desarrollar políticas de equidad salarial		x			Gerente Secretaria
			Implementar programas de bienestar			x		Administrativos

Asegurar la adaptabilidad y el cumplimiento normativo ante cambios económicos y climáticos.	Establecer un sistema de monitoreo y adaptación a cambios externos, como los climáticos y económicos, para asegurar el cumplimiento normativo y la sostenibilidad del negocio.	(Número de sistemas de monitoreo implementado / (Número total de sistemas de monitoreo ejecutados) *100	Implementar un sistema de monitoreo de cambios climáticos y económicos		x		Gerente
			Realizar auditorías de cumplimiento normativo			x	Departamento de Recursos Humanos
			Desarrollar un plan de respuesta y adaptación				x
Mejorar la eficiencia y satisfacción laboral mediante un programa de reconocimiento y capacitación en tecnologías avanzadas.	Establecer un programa que reconozca los logros y brinde capacitación en nuevas tecnologías, utilizando financiamiento para talleres y recursos que mejoren el uso de herramientas.	(Número de programas implementados de reconocimientos / número total programas de reconocimientos planificados) *100	Proponer políticas de reconocimiento		x		Departamento de Recursos Humanos
			Identificar al personal al cual se va a entregar los reconocimientos			x	Gerente Secretarias
			Evaluación y Retroalimentación Continua:				x
Aumentar la participación en proyectos comunitarios	Fomentar la participación en proyectos comunitarios con el	(Número de proyectos comunitarios implementados	Promover proyectos comunitarios internos		x		Gerente de la empresa

con el fin de incrementar la colaboración y la distribución equitativa de tareas en el equipo.	fin de mejorar la colaboración y asegurar una distribución equitativa de las tareas, fomentando una cultura de trabajo en equipo.	/Número de proyectos comunitarios ejecutados) *100	Facilitar la Inscripción y Coordinación		x			Secretaria
			Realizar Talleres de Sensibilización y Reconocimiento		x			Departamento de Recursos Humanos
Capacitar al equipo en herramientas tecnológicas para optimizar recursos y adaptarse a cambios.	Desarrollar un programa integral de capacitación en herramientas tecnológicas y gestión de información que permita al equipo optimizar recursos y adaptarse a cambios externos.	(Número de programas integrales de capacitación ejecutados) /Número total de programas integrales de capacitación planificados) *100	identificar las necesidades de capacitación en gestión de información tecnológica y financiera y herramienta	x				Gerente
			ejecución de monitoreo capacitación continua		x	x		Departamento de Recursos Humanos
			Evaluación de capacitaciones				x	Administrativos

Elaborado por: Mónica Gavilánez y Cristian Condoy

CONCLUSIONES

- Se concluye que, hay un estado no muy favorable en cuanto a la cultura organizacional y satisfacción laboral de los empleados de la empresa de transporte, esto debido a diversos factores existentes, como la falta de reconocimiento de los logros por su desempeño laboral en los empleados, la falta de tecnologías y herramientas necesarias para el trabajo, así como un bajo nivel de motivación y satisfacción de los empleados, afectando su desempeño laboral y la colaboración entre compañeros, impactando en el desarrollo empresarial y la productividad.
- La cultura organizacional y la satisfacción laboral reflejan importantes, puesto que proveen una base conceptual sólida para abordar y comprender la problemática identificada en la empresa de transporte Arroyo & Naranjo TransGda S.A., y poder encontrar soluciones favorables al mejoramiento de la misma. Además, cabe mencionar que la cultura organizacional y la satisfacción laboral son esenciales porque fortalecen las bases para crear un buen ambiente laboral y lograr un buen desempeño con buenos resultados.
- El proponer acciones estratégicas para el mejoramiento de la cultura organizacional y la satisfacción laboral de la empresa de transporte Arroyo & Naranjo TransGda, es crucial para mejorar la eficiencia operativa, fortalecer el reconocimiento de los logros y promover una mejor distribución de trabajo, la colaboración entre compañeros. Estas iniciativas no solo buscan mejorar la cultura organizacional, sino también impulsar la satisfacción laboral de los empleados, lo que conlleva a un mayor rendimiento y sostenibilidad para la empresa a largo plazo de forma eficiente

RECOMENDACIONES

- Es recomendable que la empresa de transporte Arroyo & Naranjo TransGda S.A., implemente medidas de control a corto y largo plazo en aspectos relacionados con la cultura organizacional y la satisfacción laboral que le permitan mejorar las debilidades que, de acuerdo al diagnóstico realizado está: el bajo reconocimiento de logros, el escaso uso de herramientas tecnológicas por lo que se están viviendo conflictos como la poca colaboración entre compañeros y el bajo nivel de motivación y satisfacción lo que ocasiona un bajo rendimiento en su desempeño laboral.
- También es importante que la empresa priorice el fortalecimiento de su cultura y satisfacción laboral de sus empleados, ya que estos elementos son clave para abordar y resolver las problemáticas existentes, debido a que proporcionan una base sólida para identificar y aplicar soluciones efectivas. Al fomentar un ambiente positivo, la empresa no solo mejora el bienestar de sus empleados, sino que también incrementa su desempeño y resultados, teniendo un impacto favorable en la productividad a largo plazo.
- Se recomienda que la empresa considere la idea a defender ya que la cultura organizacional si incluye en la satisfacción laboral de los empleados por lo cual las acciones estratégicas que fueron planteadas en la investigación realizada como; implementar un programa integral de retención de talento que se enfoque en el bienestar de los empleados y en la equidad salarial, para enfrentar la competencia laboral y mantener un equipo comprometido, desarrollar una iniciativa de responsabilidad social que no solo beneficie a la comunidad, sino que también posicione a la empresa como un líder en el sector, aprovechando la equidad en la compensación y el cumplimiento normativos entre otras, para mejorar el nivel de satisfacción de todo el personal de la empresa, esto debido a que las estrategias incluyen el desarrollo de programas y capacitaciones para el mejoramiento los factores con un alto nivel de debilidad con el fin de mantener un buen desempeño empresarial.

REFERENCIAS

- Aillon, C. N. (2019). *Repositorio Digital Universidad Tecnica de Ambato*.
Obtenido de
<https://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/31048/1/180458698-8%20Pazmi%20c3%b1o%20Aillon%20Cinthya%20Nathaly.pdf>
- Alban, G. P., Arguello, A. E., & Molina, N. E. (2020). Metodologías de investigación educativa (descriptivas, experimentales, participativas, y de investigación-acción). *RECIMUNDO*, 163-173.
doi:[https://doi.org/10.26820/recimundo/4.\(3\).julio.2020.163-173](https://doi.org/10.26820/recimundo/4.(3).julio.2020.163-173)
- Alberto, C. P. (2017). *La administración y el proceso administrativo*. Bogotá .
- Amaguaña-Quezada, J. E., Ramón-Ramón, D. I., Matamoros-Tinoco, C. P., & Borja-Berrones, D. D. (2 de enero de 2024). *Clima Organizacional y Satisfacción Laboral, Factores e Influencia en el Desempeño Laboral de las Secretarías*. doi: <https://doi.org/10.33386/593dp.2024.1.1351>
- Arias, F. G. (2012). *El Proyecto de Investigación Introducción a la metodología científica* (Sexta ed.). Caracas: EDITORIAL EPISTEME, C.A. Obtenido de <https://abacoenred.org/wp-content/uploads/2019/02/El-proyecto-de-investigaci%C3%B3n-F.G.-Arias-2012-pdf-1.pdf>
- Bravo, J. C., Piedrahita, C. J., & Bravo, M. A. (2023). La cultura organizacional y su efecto en el desempeño empresarial. *Revista Eruditus*. Obtenido de <https://revista.uisrael.edu.ec/index.php/re/article/view/718/785>
- Chiavenato, I. (2009). *Administración de Recursos Humanos El capital humano* (Novena edición ed.). Mexico: McGraw-Hill Interamericana de España.
Obtenido de
<http://repositorio.uasb.edu.bo:8080/bitstream/54000/1145/1/Chiavenato-Recursos%20humanos%209na%20ed.pdf>
- Chuquipiondo, R. D. (2021). Teoría de la comunicación corporativa. *Polo del Conocimiento, Revista científico-profesional*, 2393-2416.
- Constitución de la República del Ecuador*. (2008). Obtenido de https://www.oas.org/juridico/pdfs/mesicic4_ecu_const.pdf
- Cruz, M. B. (2021). La calidad de los servicios y la satisfacción del cliente, estrategias del marketing digital. Caso de estudio hacienda turística Rancho los Emilio' s. Alausí. *Dominio de las ciencias.*, 1430-1446.

- Déleg, T. L., & Nievecela, J. S. (mayo de 2019). *La Cultura Organizacional y su incidencia en el Desempeño Laboral de los trabajadores de la*. Repositorio Universitario, Cuenca. Obtenido de <http://dspace.ucuenca.edu.ec/bitstream/123456789/35703/1/Trabajo%20de%20Titulacion.pdf>
- Etcheverry, P. S. (2022). *Importancia de la evaluación del desempeño como herramienta de gestión de los recursos humanos: estudio en la empresa Asociación de Cooperativas Argentinas de Laboulaye, Córdoba*. Córdoba. Obtenido de <https://www.proquest.com/openview/74996fc5c517d2e9c13c2766996e940f/1?pq-origsite=gscholar&cbl=2026366&diss=y>
- Fajardo, J. L., Fajardo, J. L., & Mejía, J. R. (21 de 02 de 2020). *Cultura Organizacional*. Obtenido de Cultura Organizacional: <https://www.redalyc.org/journal/5886/588663787016/html/#:~:text=Las%20culturas%20organizacionales%20ofrecen%20una,de%20seguridad%20a%20sus%20miembros.>
- Franco, H. (5 de julio de 2023). *El socio y el esclavo, de Alejandro Marcos*. Obtenido de Escuela de Escritores: <https://escueladeescritores.com/blog-el-socio-y-el-esclavo/>
- García, Y. B. (2020). Empoderamiento organizacional: Factor protector del bienestar laboral. *Revista Cubana de Salud y Trabajo*, 60-65.
- Gomez, J. S. (2020). *Satisfacción laboral y cultura organizacional de la empresa VANZYS*. Escuela Académico Profesional de Ingeniería Industrial, Arequipa,. Obtenido de https://repositorio.continental.edu.pe/bitstream/20.500.12394/8803/4/IV_FIN_108_TI_Higinio_Gomez_2020.pdf#page=13&zoom=100,92,281
- Gonzalez, M. (2020). *Cultura organizacional y cambio reflexiones y discusiones desde la psicología organizacional*.
- Hellriegel, J. (2008). *Administración Un enfoque basado en competencias*. Mexico: Cengage: Cengage Learning.
- Lencioni, P. (2015). *Las cinco disfunciones de un equipo*. Mexico: Jossey-Bass.

- Ley de Compañías* . (2017). Obtenido de https://portal.compraspublicas.gob.ec/sercop/wp-content/uploads/2018/02/ley_de_companias.pdf
- Meléndez, J. S., & Bardales, J. M. (2020). Satisfacción laboral en la gestión administrativa. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 1510-1523. Obtenido de <https://ciencialatina.org/index.php/cienciala/article/view/176>
- Méndez, D. M. (2019). La cultura organizacional, elementos generales, mediaciones e impacto en el desarrollo integral de las instituciones. *SciELO*, 20. doi:<https://doi.org/10.14482/pege.46.1203>
- Michael, A. M., & Nicole, S. J. (05 de 2023). "*EL CLIMA ORGANIZACIONAL Y LA SATISFACCIÓN LABORAL EN LA EMPRESA PÚBLICA DE MOVILIDAD DE LA MANCOMUNIDAD DE COTOPAXI (EPMC)*". Obtenido de <https://core.ac.uk/download/588351252.pdf>
- Muñoz, I. J. (2022). Cultura organizacional: el valor de los cambios para resultados exitosos. *Semillas del Saber*, 127-136.
- Ocaña, F. S. (2022). *TRABAJO TITULACION Flavio Editado final-signed-signed (1).pdf*. Obtenido de *TRABAJO TITULACION Flavio Editado final-signed-signed (1).pdf*: <https://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/37035/3/TRABAJO%20TITULACION%20Flavio%20Editado%20final-signed-signed%20%281%29.pdf>
- Pérez Rivera, J. F. (s.f.). La gestión de la calidad del servicio y la satisfacción del cliente en el taller multimarca burgos motor'S (Tesis de Pregrado). 2023. Repositorio Inatitucional., Riobamba. Obtenido de <http://dspace.unach.edu.ec/handle/51000/12983>
- Puma, M. (2020). La motivación laboral y el compromiso organizacional. *Ciencia y desarrollo*, 45-53.
- Ramos, C. B. (2021). La Gestión del talento humano para un rendimiento laboral efectivo. . *Polo del Conocimiento*, 742-761.
- Rivera, E. E., & Lara, S. A. (2023). La cultura organizacional y su incidencia en el ambiente laboral dentro del Gobierno Autónomo Descentralizado

- Municipal del cantón Caluma, año 2023. *proyecto de investigacion*.
 Universidad Estatal de Bolivar. Obtenido de
<https://dspace.ueb.edu.ec/bitstream/123456789/5813/1/proyecto%20de%20investigaci%3%b3n.pdf>
- Robbins, S. P. (2019). *Comportamiento organizacional*. . Madrid: Pearson Educación.
- Rojas, E. L. (2020). UNA TEORÍA SOBRE LA INFLUENCIA EN LAS PERSONAS. *Eduardolazcano*, 6-7. Obtenido de
<https://www.eduardolazcano.com/una-teoria-sobre-la-influencia-en-las-personas/>
- Roldán, P.-L., & Fachelli, S. (2015). *Metodología de la guía investigación social cuantitativa* (Primera Edición ed.). Barcelona: Grup de Recerca Educació i Trebal. Obtenido de
https://ddd.uab.cat/pub/caplli/2017/185163/metinvsoccaa_cap2-4a2017.pdf
- Romero, J. L. (2019). Correlación entre la satisfacción laboral y desempeño laboral. *Dilemas Contemporáneos: Educación, Política y Valores*.
- Sánchez, L. P. (2020). Aproximación teórica al concepto de calidad y los sistemas de gestión. *SUMMA. Revista disciplinaria en ciencias económicas y sociales*, 41-62.
- Sarmiento, J. R., & Sarmiento, M. Y. (2020). LA SATISFACCIÓN LABORAL EN LA UNIVERSIDAD METROPOLITANA SEDE MACHALA A TRAVÉS DE LA INCIDENCIA DE LA COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL. *Revista Metropolitana de Ciencias Aplicadas*, 145-152.
- Schein, E. (2010). *Cultura organizacional y liderazgo* (4ª ed. ed.). Ciudad de Mexico : McGraw-Hill.
- Segura, R., & María, L. (2019). Relación entre el estilo de liderazgo y la motivación y satisfacción laboral: Estudio de caso en una empresa industrial de Colombia. Obtenido de
<https://intellectum.unisabana.edu.co/handle/10818/35424>
- Trabajo, C. d. (2017). Obtenido de
https://www.ces.gob.ec/lotaip/2020/Junio/Literal_a2/C%C3%B3digo%20del%20Trabajo.pdf

ANEXOS

Anexo A

Cronograma de tentativa (Gantt)

TIEMPO ESTIMADO	MARZO				ABRIL				MAYO				JUNIO				JULIO				AGOSTO				SEPTIEMBRE				OCTUBRE				NOVIEMBRE				DICIEMBRE				ENERO			
ACTIVIDADES	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
Formulación general del proyecto	■	■																																										
Realización de oficios y ficha de inscripción			■	■																																								
Presentación de la denuncia del tema				■	■																																							
Preinscripción en la UIC de la denuncia del tema							■																																					
Asignación de director y pares académicos								■																																				
Elaboración del anteproyecto de integración									■	■	■	■																																
Revisión del Anteproyecto por parte del director												■																																
Revisión el anteproyecto por los pares académicos													■																															
Corrección de elementos del Anteproyecto														■	■																													
Presentación del Anteproyecto															■																													
Desarrollo del anteproyecto del trabajo de integración curricular (proyecto) con asesoramiento del director y pares académicos.															■	■	■	■																										
Revisión del proyecto final por parte de los pares académicos y emisión de recomendaciones.																																												

Anexo B*Presupuesto de la investigación*

Actividad	DETALLE	VALOR U	TOTAL
Internet	1	\$ 20,00	\$ 20,00
Laptop	1	\$ 250,00	\$ 250,00
Impresiones	2	\$ 10,00	\$ 20,00
Anillados y empastado	2	\$ 5,00	\$ 10,00
Transporte	50	\$ 0,30	\$ 15,00
Copias	100	\$ 0,10	\$ 10,00
lapiceros	4	\$ 0,50	\$ 2,00
Carpetas	4	\$ 0,50	\$ 2,00
Total		\$ 286,40	\$ 329,00

Elaborado por: Mónica Gavilanes y Cristian Condoy



UNIVERSIDAD ESTATAL DE BOLÍVAR
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS, GESTIÓN EMPRESARIAL E
INFORMÁTICA

CARRERA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

ENCUESTA DE INVESTIGACION DIRIGIDA A LOS SOCIOS Y EMPLEADOS DE LA
EMPRESA ARROYO & NARANJO TRANSD S.A.

Objetivo: Recopilar información sobre “Cultura organizacional y su influencia en la satisfacción laboral en los socios y empleados de la empresa de transporte Arroyo & Naranjo TransGda S.A”, con el fin de analizar sus prácticas de gestión y proponer recomendaciones para fortalecer su cultura organizacional.

Introducción: Estimados socios y empleados somos estudiantes de la Universidad Estatal de Bolívar de la carrera de Administración de Empresas. Solicitamos su colaboración para que nos ayuden llenado la siguiente encuesta que es parte de la elaboración de proyecto de investigación sobre el tema “Cultura organizacional y su influencia en la satisfacción laboral en los socios y empleados de la empresa de transporte Arrollo & Naranjo TransGda S.A.”, cuyos resultados beneficiará al desarrollo de la misma.

1. ¿Cuánto tiempo lleva trabajando en la empresa

Menos de un año	Un año Dos años	Tres años	Mas de cuatro
--------------------	--------------------	-----------	------------------

2. ¿Cuál es el sueldo que gana?

200 dólares	350 dólares	450 dólares	Mas de 600
----------------	----------------	----------------	---------------

3. ¿El sueldo que gana es acorde a las actividades que desempeña en su puesto de trabajo?

Siempre	A veces	Nunca
---------	---------	-------

4. ¿Se siente valorado y respetado en su lugar de trabajo?

Siempre	A veces	Nunca
---------	---------	-------

5. ¿Cuenta usted con algún tipo de seguro por parte de la empresa?

Si	No
----	----

6. Conoce usted cuales son los objetivos de la empresa

Si	No
----	----

¿Cuáles son?

-

7. **¿Considera que los valores de la empresa están alineados a los objetivos de la misma?**
 Muy buenos Buenos Malo
8. **¿Conoce usted qué tipo de comunicación interna se utiliza en la empresa?**
 Formal Informal Desconoce
9. **¿Cómo califica la comunicación interna en la empresa?**
 Excelente Buena Regular Mala
10. **¿Siente que tiene oportunidades de crecimiento y desarrollo profesional en la empresa?**
 Si No
11. **La empresa reconoce sus logros por su desempeño laboral**
 Siempre A veces Nunca
12. **¿Qué tipo de reconocimientos realiza la empresa por sus logros o desempeño laboral?**
 Económico Certificados Ninguna
 Capacitaciones Otros, describir
13. **Como fue su ingreso para trabajar dentro de esta empresa**
 Reclutamiento Recomendaciones Afinidad
14. **¿Le brinda la empresa la tecnología y las herramientas necesarias para realizar con facilidad tu trabajo?**
 Siempre A veces Nunca
15. **¿Cree usted que la distribución del trabajo es justa y equitativa?**
 Siempre A veces Nunca
16. **¿Hay un buen nivel de colaboración y apoyo entre tus compañeros?**
 Siempre A veces Nunca
17. **¿Se siente motivado y satisfecho con tu trabajo en Arroyo & Naranjo TransGda S.A.?**
 Si No A vece



**UNIVERSIDAD ESTATAL DE BOLÍVAR
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS, GESTIÓN
EMPRESARIAL E INFORMÁTICA.**

**CARRERA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS
ENTREVISTA DE INVESTIGACION DIRIGIDA AL GERENTE DE LA
EMPRESA ARROYO & NARANJO TRANSGDA S.A.**

Objetivo: Recopilar información sobre “La cultura organizacional y su influencia en la satisfacción laboral en los socios y empleados de la empresa de transporte Arroyo & Naranjo TransGda S.A”, con el fin de analizar las prácticas de gestión y proponer recomendaciones para fortalecer su cultura organizacional.

Introducción: Estimado Sr. Gerente somos estudiantes de la Universidad Estatal de Bolívar de la carrera de Administración de Empresas. Solicitamos su colaboración para que nos ayude respondiendo el siguiente cuestionario el cual es parte de la elaboración de proyecto de investigación sobre el tema “Cultura organizacional y su influencia en la satisfacción laboral en los socios y empleados de la empresa de transporte Arrollo & Naranjo TransGda S.A.”, cuyos resultados beneficiará al desarrollo de la misma.

1. ¿Cómo describiría la cultura organizacional en los empleados de la empresa de transporte de Arroyo & Naranjo TransGda S.A.?
.....
.....
.....
2. ¿Qué valores y principios se aplican en la empresa de transporte Arrollo & NaranjoTransGda S.A”?
.....
.....
.....
3. ¿Qué medidas ha tomado la empresa para garantizar que la cultura organizacional promueva un ambiente de trabajo positivo y seguro para todos los empleados?
.....
.....
.....
4. ¿Cómo se comunican y refuerzan los valores corporativos dentro de la empresa?
.....
.....
.....

5. ¿Siente que la comunicación dentro de la empresa es clara y efectiva?
.....
.....
.....

6. ¿Qué iniciativas específicas se han implementado para una adecuada satisfacción laboral entre los empleados, considerando las particularidades del sector del transporte?
.....
.....
.....

7. ¿Cómo se manejan los conflictos internos dentro de la empresa dentro del contexto de su cultura organizacional?
.....
.....
.....

8. ¿Cómo se comunican y refuerzan los valores corporativos dentro de la empresa?
.....
.....
.....

9. ¿Siente que la comunicación dentro de la empresa es clara y efectiva?
.....
.....
.....

10. ¿De qué manera se reconocen y recompensan los logros y el buen desempeño de los empleados, especialmente los conductores, en Arroyo & Naranjo TransGda S.A.?
.....
.....
.....

Anexo E

Evidencia de realización de encuesta a empleados



Nota: Encuesta, 2024 a empleados de la empresa



Nota: Encuesta, 2024 a empleados de la empresa



Nota: Encuesta, 2024 a socios de la empresa



Nota: Instalaciones de la empresa de transporte Arroyo & Naranjo Transgda S.A

Anexo F

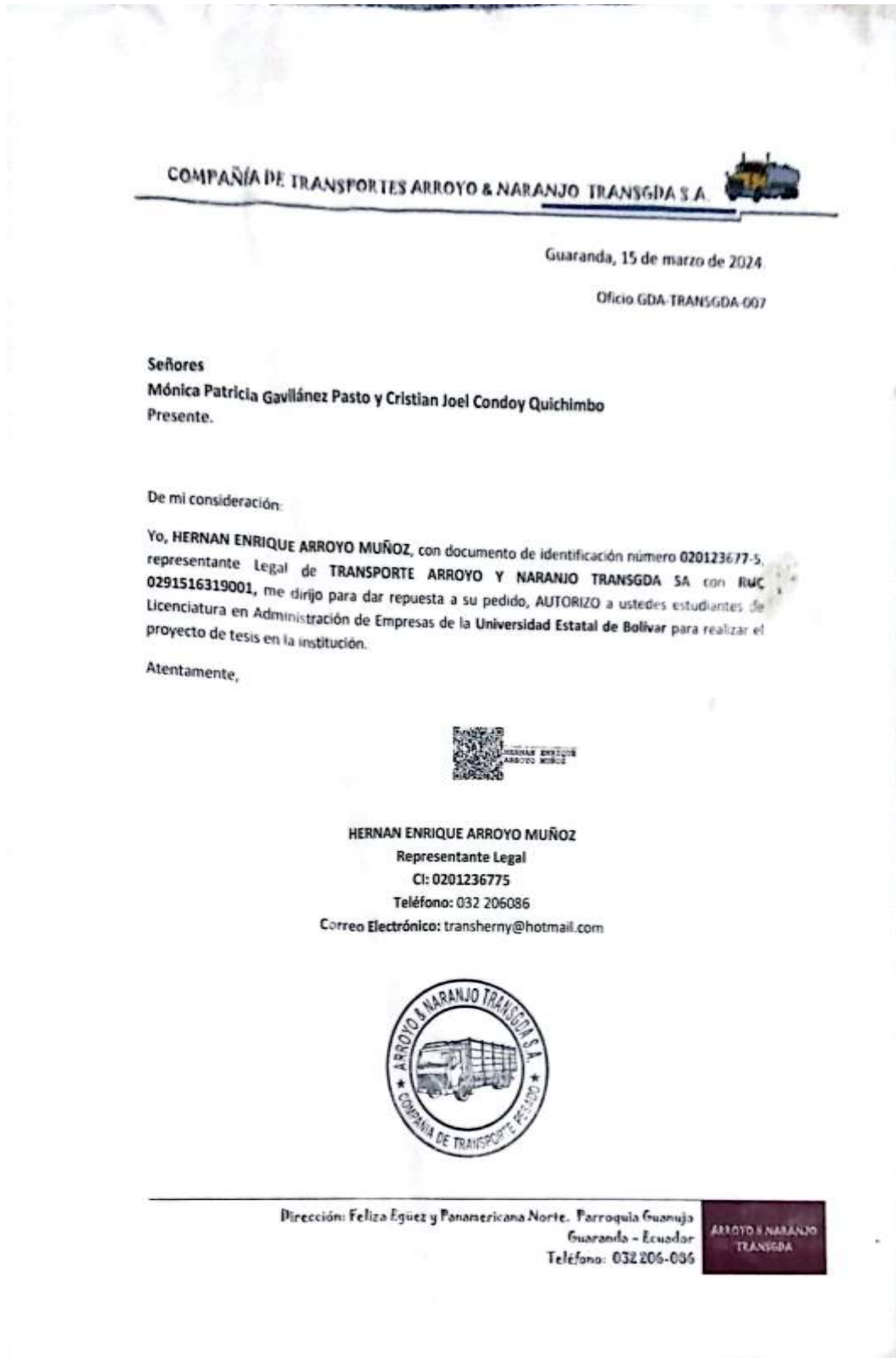
Entrevista al Gerente de la empresa



Nota: Entrevista, 2024 al gerente de la empresa.

Anexo G

Carta de aceptación de la empresa



Nota: Oficio remitido por el gerente de la empresa

Anexo H
Certificado de Turnitin



FACULTAD DE CIENCIAS
ADMINISTRATIVAS,
GESTIÓN EMPRESARIAL
E INFORMÁTICA

**ING. ALEXANDRA ARGUELLO PAZMIÑO EN CALIDAD DE DIRECTOR DE
TRABAJO DE INTEGRACIÓN CURRICULAR**

CERTIFICA

Que el trabajo de integración curricular denominado " CULTURA ORGANIZACIONAL Y SU INFLUENCIA EN LA SATISFACCIÓN LABORAL DE LOS SOCIOS Y EMPLEADOS DE LA EMPRESA DE TRANSPORTE ARROYO & NARANJO TRANSGDA S.A., EN EL CANTÓN GUARANDA DE LA PROVINCIA DE BOLÍVAR EN EL AÑO 2024" presentado por GAVILANEZ PASTO MONICA PATRICIA Y CONDOY QUICHIMBO CRISTIAN JOEL estudiantes de la carrera de administración de empresas paso el análisis de coincidencia no accidental en la herramienta de Turnitin, reflejando un porcentaje de similitud del 7% como se puede evidenciar en el documento adjunto.

Guaranda 5 de diciembre del 2024

Atentamente,

Ing. Alexandra Arguello Pazmiño

Director

Dirección: Av. Ernesto Che Guevara y Gabriel Secaira
Guaranda-Ecuador
Teléfono: (593) 3220 6059
www.ueb.edu.ec

Anexo I
captura del porcentaje de plagio

UEB
UNIVERSIDAD
ESTADO BOLIVAR

FACULTAD DE CIENCIAS
ADMINISTRATIVAS,
GESTIÓN EMPRESARIAL
E INFORMÁTICA

turnitin Página 2 of 102 Descripción general de integridad Identificador de la entrega 01101-311741254027

7% Similitud general

El total combinado de todas las coincidencias, incluidas las fuentes superpuestas, para el

Filtrado desde el informe

- Bibliografía
- Texto citado
- Texto mencionado
- Coincidencias menores (menos de 20 palabras)

Fuentes principales

- 6% Fuentes de Internet
- 1% Publicaciones
- 5% Trabajos entregados (trabajos del estudiante)

Marcas de integridad

N.º de alerta de integridad para revisión

- 141 Texto exacto
141 caracteres sospechosos en N.º de páginas
El texto en azul se mezcla con el fondo blanco del documento

Los algoritmos de nuestro sistema analizan un documento en profundidad para buscar inconsistencias que permitirían distinguirlo de una entrega normal. Si advertimos algo extraño, lo marcamos como una alerta para que pueda revisarlo.

Una marca de alerta no es necesariamente un indicador de problemas. Sin embargo, recomendamos que preste atención y la revise.

Alfonso Argüello
020192983-3