UNIVERSIDAD ESTATAL DE BOLÍVAR

FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS, GESTIÓN EMPRESARIAL E INFORMÁTICA

CARRERA DE GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO

PROYECTO DE INVESTIGACIÓN PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE LICENCIADA EN GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO

TEMA:

‘‘LA CULTURA ORGANIZACIONAL EN LA SATISFACCIÓN LABORAL DE LOS SERVIDORES DE LA EMPRESA PÚBLICA MUNICIPAL DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO DEL CANTÓN ECHEANDÍA, AÑO 2024’’

AUTOR:

HINOJOSA VERDEZOTO MADELEYN SCARLET

DIRECTORA

Ing. Shirley Viviana Zapata Romero

PARES ACADÉMICOS

Ing. Flor Ximena Poveda Valverde
Ing. Maura Susana Gavilánez Vega

SAN MIGUEL – ECUADOR

2024

TEMA DEL PROYECTO DE INVESTIGACIÓN

La cultura organizacional en la satisfacción laboral de los servidores de la Empresa Pública Municipal de Agua Potable y Alcantarillado del Cantón Echeandía, año 2024.

AGRADECIMIENTO

Con el corazón rebosante de gratitud y emoción, quiero expresar mi más profundo agradecimiento a todos aquellos que han sido parte de este viaje transformador.

Quiero agradecer a Dios, que ha sido una fuente inagotable de sabiduría y fortaleza, por iluminar mi camino en los momentos de oscuridad y por ser el faro que me ha guiado hasta este momento trascendental, su presencia me ha enseñado que, con fe y paciencia, todo es posible.

Agradezco a mis padres, arquitectos de mis sueños y cimientos de mis logros, les debo mucho más que la vida, su amor incondicional, apoyo inquebrantable e innumerables sacrificios, me han enseñado que los límites solo existen en la mente y que, con esfuerzo y dedicación, puedo alcanzar todo lo que me proponga, este logro es tan suyo como mío.

A mis hermanos, cómplices y mejores amigos, gracias por ser mi red de seguridad y mi fuente de risas inagotable, su apoyo constante y su fe en mí han sido un recordatorio permanente de que nunca estoy sola en esta aventura llamada vida.

A mi mejor amigo Paúl P, mi compañero loco que me acompaña de siempre, hermano de mi alma, hijo de otro vientre, quien ha estado a mi lado en las risas más sonoras y en los silencios más profundos.

A mi invaluable grupo de amigos de la universidad, son mi segunda familia, gracias por haberme acompañado en los momentos de estrés y celebración de cada pequeña victoria, con ustedes he aprendido que los sueños compartidos se hacen realidad.

Madeleyn Scarlet Hinojosa Verdezoto

DEDICATORIA

Dedico esta tesis a mi padre Raúl Hinojosa y a mi madre Marlene Verdezoto, faros incansables en mi camino, cuyas manos trabajadoras y corazones generosos han sido el soporte de mis logros, cada página de esta tesis lleva el eco de sus sacrificios y amor infinito.

A mis hermanos, Andreina, Maykel, Leo y mi pequeña sobrina Melody, que son mis compañeros de risas y lágrimas, cuyo apoyo incondicional ha sido mi refugio en las tormentas y mi aliento en las cumbres.

Cada palabra aquí escrita está impregnada de su amor, de sus enseñanzas, de su fe inquebrantable en mí. Gracias por ser mi razón, mi fuerza y mi pilar fundamental en la vida.

Madeleyn Scarlet Hinojosa Verdezoto

CERTIFICACIÓN DEL DIRECTOR Y PAR ACADÉMICO

UEB UNIVERSIDAD ESTATAL DE BOLIVAR

UNIDAD DE INTEGRACIÓN CURRICULAR
CARRERA DE GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO

EXTENSIÓN SAN MIGUEL

CERTIFICADO DE VALIDACIÓN

Ing. ***Shirley Viviana Zapata Romero***; Ing. ***Flor Ximena Poveda Valverde*** e Ing. ***Maura Susana Gavilánez Vega***; en su orden Director y Pares Académicos del Trabajo de Titulación "La cultura organizacional en la satisfacción laboral de los servidores de la Empresa Pública Municipal de Agua Potable y Alcantarillado del cantón Echeandía, año 2024", desarrollado por la señorita ***Madeleyn Hinojosa***.

CERTIFICAN

Que, luego de revisado el Trabajo de Titulación en su totalidad, cumple con las exigencias académicas de la Carrera de Gestión del Talento Humano.

San Miguel, noviembre del 2024

Ing. Shirley Viviana Zapata Romero
Director

Ing. Flor Ximena Poveda Valverde
Par Académico

Ing. Maura Susana Gavilánez Vega
Par Académico

DERECHOS DE AUTORÍA NOTARIZADA

UEB | UNIVERSIDAD ESTATAL DEBOLIVAR

BIBLIOTECA GENERAL

DERECHOS DE AUTOR

Yo Madeleyn Scarlet Hinojosa Verdezoto portadora de la Cédula de Identidad No 020224511-4 en calidad de autora y titular de los derechos morales y patrimoniales
del Trabajo de Titulación:
La cultura organizacional en la satisfacción laboral de los servidores de la Empresa Pública Municipal de Agua Potable y Alcantarillado del cantón Echeandía, 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 mi favor todos los derechos de autor sobre la obra, establecidos en la normativa citada.

Así mismo, autorizo 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.

La autora declara 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.

Madeleyn Scarlet Hinojosa Verdezoto

ÍNDICE DE CONTENIDO

Contenido

TEMA DEL PROYECTO DE INVESTIGACIÓN II
AGRADECIMIENTO III
DEDICATORIA IV
CERTIFICACIÓN DEL DIRECTOR Y PAR ACADÉMICO V
DERECHOS DE AUTORÍA NOTARIZADA VI
ÍNDICE DE CONTENIDO VII
ÍNDICE DE TABLAS X
ÍNDICE DE FIGURAS/GRÁFICAS/IMÁGENES XI
INTRODUCCIÓN 1
RESUMEN 2
ABSTRACT 2
CAPÍTULO I. 3
FORMULACIÓN GENERAL DEL PROYECTO 3
Descripción del problema 3
Formulación del problema 5
Preguntas de investigación 5
Justificación 5
Objetivos: General y Específicos 6
Variables (Operacionalización) 7
Operacionalización de variables 7
CAPÍTULO II. 16
MARCO TEÓRICO 16
Antecedentes 16
Científico 17

La cultura organizacional 17
Involucramiento 18
Empoderamiento 19
Trabajo en equipo 19
Desarrollo de capacidades 19
Consistencia 20
Valores centrales 20
Acuerdos 20
Coordinación e integración 21
Adaptabilidad 21
Creación de cambio 21
Enfoque en el cliente 22
Aprendizaje organizacional 22
Satisfacción laboral 22
Satisfacción interna 23
Compromiso 23
Afecto y apoyo 24
Reconocimiento y valoración 24
Satisfacción externa 25
Desempeño 25
Condiciones de trabajo 26
Identidad 26
Desarrollo personal 26
Desarrollo profesional 27
Seguridad laboral 27
Habilidades y competencias 28

Conceptual 29
Legal 32
Georreferencial 34
CAPÍTULO III. 35
METODOLOGÍA 35
Tipo de investigación 35
Enfoques de la Investigación 35
Método de Investigación 36
Técnicas e Instrumento de Recopilación de Datos 37
Universo, Población y Muestra 38
Procesamiento de la Información 38
CAPÍTULO IV. 39
RESULTADOS Y DISCUSIÓN 39
Análisis, Interpretación y Discusión de Resultados 39
CONCLUSIONES 61
RECOMENDACIONES 61
Bibliografía 63
ANEXOS 69

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1: Operacionalización de variables 8
Tabla 2 Autonomía y responsabilidad en el trabajo 39
Tabla 3 Colaboración y coordinación entre los empleados 40
Tabla 4 Aportes y sugerencias entre servidores 41
Tabla 5 Alineación de valores en la empresa 42
Tabla 6 Claridad y coherencia en la normativa empresarial 43
Tabla 7 Acuerdos y compromisos empresariales 44
Tabla 8 Integración y trabajo colaborativo entre servidores 45
Tabla 9 Oportunidades para implementación de ideas de mejora e innovación .. 46
Tabla 10 Adaptación al cambio de la empresa 47
Tabla 11 Satisfacción de necesidades de los usuarios 48
Tabla 12 Cultura de servicio y atención al usuario 49
Tabla 13 Apoyo y confianza entre los servidores 50
Tabla 14 Bienestar y desarrollo integral de los servidores 51
Tabla 15 Valoración sobre logros y contribuciones 52
Tabla 16 Reconocimiento y recompensa 53
Tabla 17 Compromiso y motivación en alcance de objetivos y metas 54
Tabla 18 Desarrollo de habilidades y competencias desde el desempeño laboral 55
Tabla 19 Satisfacción en condiciones físicas y ambientales del trabajo 56
Tabla 20 Recursos y herramientas necesarias para el desempeño laboral 57
Tabla 21 Oportunidades de expresión libre 58
Tabla 22: Relación entre descriptor encuesta con las variables de investigación 59
Tabla 23: Cronograma tentativo de Gantt 69
Tabla 24: Presupuesto general del trabajo de investigación 71

ÍNDICE DE FIGURAS/GRÁFICAS/IMÁGENES

Figura 1: Autonomía y responsabilidad en el trabajo 39
Figura 2 Colaboración y coordinación entre los empleados 40
Figura 3 Aportes y sugerencias entre servidores 41
Figura 4 Alineación de valores en la empresa 42
Figura 5 Claridad y coherencia en la normativa empresarial 43
Figura 6 Acuerdos y compromisos empresariales 44
Figura 7 Integración y trabajo colaborativo entre servidores 45
Figura 8 Oportunidades para implementación de ideas de mejora e innovación. 46
Figura 9 Adaptación al cambio de la empresa 47
Figura 10 Satisfacción de necesidades de los usuarios 48
Figura 11 Cultura de servicio y atención al usuario 49
Figura 12 Apoyo y confianza entre los servidores 50
Figura 13 Bienestar y desarrollo integral de los servidores 51
Figura 14 Valoración sobre logros y contribuciones 52
Figura 15 Reconocimiento y recompensa 53
Figura 16 Compromiso y motivación en alcance de objetivos y metas 54
Figura 17: Desarrollo de habilidades y competencias desde el desempeño laboral 55
Figura 18 Satisfacción en condiciones físicas y ambientales del trabajo 56
Figura 19 Recursos y herramientas necesarias para el desempeño laboral 57
Figura 20 Oportunidades de expresión libre 58

INTRODUCCIÓN

En el actual entorno empresarial, la cultura organizacional y la satisfacción laboral son elementos esenciales para el éxito y la sostenibilidad de las organizaciones, tanto públicas como privadas, este proyecto se propone investigar la conexión existente entre estos dos factores dentro de la Empresa Pública Municipal de Agua Potable y Alcantarillado del cantón Echeandía.

La cultura organizacional, ha sido definida como el conjunto de valores, creencias y comportamientos que definen el ambiente del trabajo de una entidad, influyendo significativamente en como los servidores perciben y desempeñan sus funciones, por otro lado, la satisfacción laboral, que refleja el nivel de conformidad de los servidores con su entorno y condiciones laborales, afecta directamente la productividad y la calidad de servicio proporcionado.

El propósito de este proyecto de investigación, es determinar cómo la cultura organizacional influye en la satisfacción laboral de los servidores de esta empresa, para ello, se empleó una metodología que incluye encuestas, que permitirá identificar el tipo de cultura organizacional, medir el grado de satisfacción laboral y comprobar cuáles son los factores de la cultura organizaciones que más incide sobre la satisfacción laboral.

La importancia de este estudio radica en que una cultura organizacional adecuada puede mejorar significativamente la satisfacción laboral, lo que a su vez puede traducirse en una mayor motivación y compromiso de los servidores, mejorando así la eficiencia operativa y la calidad del servicio brindado. La investigación aborda un desafío crítico para la Empresa Pública Municipal de Agua Potable y Alcantarillado del cantón Echeandía, donde actualmente se observa un bajo nivel de satisfacción laboral derivado de una cultura organizacional deficiente.

RESUMEN

La presenta investigación analiza el impacto de la cultura organizacional en la satisfacción laboral de los servidores de la Empresa Pública Municipal de Agua Potable y Alcantarillado del cantón Echeandía, año 2024. Se busca identificar el tipo de cultura organizacional existente, medir el grado de satisfacción laboral y determinar los factores de la cultura organizacional que más influyen en la satisfacción laboral. La metodología empleada incluye encuestas dirigidas a los servidores de la empresa, permitiendo obtener datos cuantitativos y cualitativos relevantes.

Palabras claves: Cultura organizacional, satisfacción laboral, gestión del talento humano, desempeño laboral.

ABSTRACT

This research analyzes the impact of organizational culture on job satisfaction among employees of the Municipal Public Company of Potable Water canton in 2024. The study aims to identify the existing type of organizational culture, measure job satisfaction levels, and determine the organizational clture factors that most influence job satisfaction. The methodology includes surveys conduced among the company's employees, providing relevant quantitative and qualitative data.

Key words: Organizational culture, job satisfaction, human talent management, work performance.

CAPÍTULO I.

FORMULACIÓN GENERAL DEL PROYECTO

Descripción del problema

En contexto general, la cultura organizacional se refiere al conjunto de valores, normas, creencias de una organización, y sirve como determinante de relaciones interprofesionales entre los talentos existentes en una organización, línea empresarial o ente comercial, que, a su influencia en la satisfacción laboral establece la pauta necesaria para la consecución de los objetivos trazados en base a la motivación, atención, dedicación y compromiso con que ejerza los colaboradores, servidores y/o trabajadores empresariales. En tal virtud, ‘‘la cultura organizacional como un fenómeno que es inherente al funcionamiento y el desarrollo de las instituciones se reflexiona acerca de los componentes simbólico-culturales, los elementos claves, los valores corporativos, los mecanismos de socialización, los cambios culturales y sus impactos’’ (Mena Méndez , La cultura organizacional, elementos generales, mediaciones e impacto en el desarrollo integral de las instituciones, 2019)

La ausencia de una adecuada cultura organizacional a nivel mundial puede tener consecuencias perjudiciales para el cumplimiento de los objetivos organizacionales de una empresa, esto se manifiesta en la falta de compromiso institucional, la priorización de los intereses individuales sobre los colectivos, la falta de visión innovadora ante los cambios sociales, la resistencia al cambio y la negociación a cooperar para un desempeño organizacional óptimo, estos factores limitan el desarrollo exitoso de una cultura organizacional proactiva.

En la actualidad, existen desafíos inherentes para lograr una cultura organizacional que disminuyan los factores antes mencionados. Como señalan (Yopan Fajardo et al., 2020), ‘‘los diferentes enfoques permanecen en un plano descriptivo e instrumental, con insuficiente interpretación de la dinámica y complejidad del proceso de configuración de la cultura, así como de sus mediaciones constitutivas

y su indisoluble vínculo con el contexto''. Sin duda, la asimilación de una cultura organizacional efectiva es prometedora, pero también compleja y objetiva, ya que requiere de habilidades y compromisos de los talentos empresariales, quienes, como seres humanos, son imperfectos pero perfectibles.

En el Ecuador, el tema de la cultura organizacional involucra elementos directamente relacionados al proceder del trabajador, en tanto, éste a través de sus talentos, experiencias, conocimientos y procedencias aporta significativamente al éxito y/o fracaso de un ente empresarial. Entre los aspectos negativos existentes en la empresa ecuatoriana figuran la falta de estrategias que conlleven al manejo eficiente de los procesos; la arraigada cultura del ''atraso'' en el Ecuador, es decir, el inadecuado manejo del tiempo; la carencia de empoderamiento en la cultura ''que lo haga otro'', la escucha a los demás donde prevalece la ''conveniencia personal'' antes que la ''visión organizacional'' de quienes conforman la empresa; la gestión unilateral del diseño de atención al cliente, es decir, el ''asumir '' que el cliente lo ''soporta'' o ''tolera'' las imperfecciones empresarial y; la carencia de consciencia sobre la responsabilidad repercute la desvinculación de un accionar objetivo por parte del trabajador hacia la empresa, entre otras palabras, ''es la cultura ecuatoriana del acomodo o conveniencia'' (Chango Saavedra, 2021)

Con respecto a la Empresa Pública Municipal de Agua Potable y Alcantarillado del cantón Echeandía, enfrenta un desafío crítico con el bajo nivel de satisfacción laboral entre sus servidores, derivada de una cultura organizacional deficiente. Como consecuencia, se evidencia desmotivación y baja productividad entre los servidores, afectando las relaciones interpersonales, la imagen institucional y la calidad del servicio que se brinda a los usuarios, destacando la necesidad de abordar estos problemas para mejorar la eficiencia operativa y el bienestar laboral dentro de la organización.

En esta investigación el tipo de estudio que se realizó es el descriptivo, que se centra en investigar el nivel de satisfacción laboral de sus servidores, este estudio se llevó a cabo durante el periodo abril – agosto 2024, abarcando todos los servidores de la Empresa Pública Municipal de Agua Potable y Alcantarillado del catón Echeandía, donde el propósito principal es identificar las causas subyacentes de la

insatisfacción laboral, así como las áreas específicas de mejora en la cultura organizacional.

Formulación del problema

¿De qué forma incide la cultura organizacional en la satisfacción laboral de los servidores de la Empresa Pública Municipal de Agua Potable y Alcantarillado del cantón Echeandía, año 2024?

Preguntas de investigación

- ¿Cuál es la cultura organizacional en la Empresa Pública Municipal de Agua Potable y Alcantarillado del cantón Echeandía?
- ¿Cuál es la satisfacción laboral de la Empresa Pública Municipal de Agua Potable y Alcantarillado del cantón Echeandía?
- ¿Cuáles son los factores de la cultura organizacional que más inciden en la satisfacción laboral de los servidores de la Empresa Pública Municipal de Agua Potable y Alcantarillado del cantón Echeandía?

Justificación

El proyecto de investigación es importante para la institución debido a su potencial para identificar problemas que afectan la eficiencia y la cultura organizacional dentro de la empresa, al comprender de mejor manera cómo la cultura organizacional influye en la satisfacción laboral, la institución puede implementar estrategias para el mejoramiento de las condiciones de trabajo y el compromiso de los servidores, en este caso, de la Empresa Pública Municipal de Agua Potable y Alcantarillado del cantón Echeandia, en la actualidad, las cualidades existentes en el colaborador es un elemento de vital importancia para la consecución de metas establecidas para el prestigio y reconocimiento de la empresa, consolidado en la denominada cultura organizacional, la cual, ‘‘ayuda a interpretar el significado de las relaciones de las organizaciones y el entorno, es decir, percibe las características de la cultura en una organización, se trata de un término descriptivo que distingue a la cultura y la satisfacción laboral’’ (Barahona Trejos et al., 2021)

En cuanto a su viabilidad, esta investigación se basa en la disponibilidad de recursos dentro de la Empresa Pública Municipal de Agua Potable y Alcantarillado del cantón Echeandía, según el alcance determinado, se asentó el efecto de la forma en cómo incide la cultura organizacional en la satisfacción laboral de sus

colaboradores, tomando como base que a la existencia de los servidores satisfechos contribuyen a mayor garantía la práctica de habilidades sociales necesarias para la permanencia funcional de una entidad, identificándose en el destaque del trabajo en equipo, liderazgo, iniciativa e innovación ‘‘La identidad se genera a partir de las interacciones sociales cotidianas que mantienen los sujetos entre sí, a través de las cuales van delimitando lo propio contra lo ajeno’’ (Navarrete Mondragón, 2022). Por ello, la cultura organizacional otorga a la empresa su propia identificación e imagen para el ejercicio de su operatividad hacia el logro de metas trazadas de forma objetiva en favor de la sociedad.

El impacto social que generará la empresa a través del estudio de la cultura organizacional en la satisfacción laboral conlleva a un factor institucional hacia la sociedad atendida desde los servicios ofrecidos por la mencionada empresa, por tanto, la determinación de los factores de la realidad existente en tal cultura resalta en las formas, procederes, disposiciones e iniciativas conllevadas por los servidores empresariales, convirtiéndose en un aspecto relevante de la acción investigativa.

En el aspecto ambiental, al tener la investigación una naturaleza cualitativa de estudio (cultura organizacional y satisfacción laboral) implica un grado menos de impacto, en tanto, los materiales necesarios para el presente estudio, como sus elementos de apoyo, contienen un grado mínimo de afección a la naturaleza (utilización de hojas de impresión, internet, movilización en transporte público, etc.).

Finalmente, los beneficiarios de la presente investigación, es dirigida a los usuarios de la Empresa Pública Municipal de Agua Potable y Alcantarillado del cantón Echeandía, ya que una cultura organizacional más saludable y servidores más satisfechos pueden brindar un mejor servicio y atención al cliente.

Objetivos: General y Específicos

Objetivo General

Determinar el impacto de la cultura organizacional en la satisfacción laboral de los servidores de la Empresa Pública Municipal de Agua Potable y Alcantarillado del cantón Echeandía, año 2024.

Objetivos Específicos

- Identificar el tipo de cultura organizacional de la Empresa Pública Municipal de Agua Potable y Alcantarillado del cantón Echeandía.
- Medir el grado de satisfacción laboral de los servidores de la Empresa Pública Municipal de Agua Potable y Alcantarillado del cantón Echeandía.
- Comprobar cuáles son los factores de la cultura organizacional que más inciden sobre la satisfacción laboral de los servidores de la Empresa Pública Municipal de Agua Potable y Alcantarillado del cantón Echeandía.

Variables (Operacionalización)

El presente estudio contiene las siguientes variables:

Variable independiente: cultura organizacional

Variable dependiente: satisfacción laboral

Operacionalización de variables

Tabla 1: *Operacionalización de variables*

Variables	Definición conceptual	Definición operativa	Dimensiones	Indicadores	Técnica	Instrumento	Ítems
Cultura organizacional	Se entiende como un sistema de valores, creencias y prácticas compartidas que orientan el comportamiento de los miembros de una organización, esta cultura se manifiesta a través de los símbolos, rituales, normas y narrativas que dan forma a la identidad colectiva de la empresa. Es un fenómeno dinámico que influye en la forma en que se percibe, se piensa y se actúa dentro de la organización, que puede ser tanto en que se percibe, se piensa y se actúa dentro de la organización, y que puede ser tanto una fuente de	Es un sistema compartido de valores, creencias, y prácticas compartidas que guían el comportamiento e identidad colectiva, manifestándose a través de símbolos, rituales y normas, pudiendo ser una fuente de cohesión o un obstáculo al cambio.	Involucramiento	Empoderamiento	Encuesta	Cuestionario	• ¿En qué medida siente que tiene autonomía y responsabilidad en el trabajo? • ¿La empresa le brinda la herramienta y el apoyo necesario para tomar decisiones en el trabajo?
				Trabajo en equipo	Encuesta	Cuestionario	• ¿Existe una buena colaboración y coordinación entre los miembros de su equipo de trabajo? • ¿Sus aportes y sugerencias son valorados por sus compañeros?
				Desarrollo de capacidades	Encuesta	Cuestionario	• ¿La empresa le brinda oportunidades de capacitación y

	cohesión y ventaja competitiva como un obstáculo para el cambio y la innovación (Rodríguez Pérez , 2020)						desarrollo profesional? • ¿Tiene la posibilidad de aplicar y mejorar sus habilidades en el trabajo?
			Consistencia	Valores centrales	Encuesta	Cuestionario	• ¿Los valores de la empresa están alineados con sus propios valores? • ¿La empresa promueve y practica los valores que declara?
				Acuerdos	Encuesta	Cuestionario	• ¿Existe claridad y coherencia en las políticas, procedimientos y normas de la empresa? • ¿Los acuerdos y compromisos establecidos en la empresa se cumplen

							de manera consistente?
				Coordinación e integración	Encuesta	Cuestionario	• ¿Existe una buena coordinación y comunicación entre las diferentes áreas y equipo de la empresa? • ¿Se promueve la integración y el trabajo colaborativo entre los servidores?
			Adaptabilidad	Creación de cambio	Encuesta	Cuestionario	• ¿Se le brinda oportunidades para proponer e implementar ideas de mejora e innovación? • ¿La empresa es receptiva y ágil para adaptarse a los cambios del entorno?
				Enfoque en el cliente	Encuesta	Cuestionario	• ¿Considera que la empresa está orientada a satisfacer

							las necesidades de los usuarios? • ¿La empresa fomenta una cultura de servicio y atención al usuario?
				Aprendizaje organizacional	Encuesta	Cuestionario	• ¿La empresa le brinda espacios y herramientas para el aprendizaje y desarrollo continuo? • ¿Siente que la empresa valora y promueve el intercambio de conocimientos y experiencias entre sus servidores?
Satisfacción laboral	Es un estado emocional y cognitivo positivo que experimentan los empleados en la relación con su trabajo,	Es un estado emocional y cognitivo positivo que experimentan los empleados, caracterizado por sentimientos de	Satisfacción interna	Compromiso	Encuesta	Cuestionario	• ¿Se siente comprometido y motivado por los objetivos y metas de la empresa?

	caracterizado por sentimientos de contente, bienestar y realización personal derivados de la percepción de que sus necesidades y expectativas laborales son satisfechas en el contexto laboral. Esta satisfacción surge de la evaluación subjetiva que los individuos hacen de diversos aspectos de su empleo, como las condiciones de trabajo, el ambiente laboral, las oportunidades de desarrollo profesional, el reconocimiento y la remuneración, entre otros, expectativas, valores, y metas personales (Salanova y Martínez Martínez , 2020)	contento y realización personal al percibir que sus necesidades y expectativas laborales son satisfechas, surgiendo de la evaluación subjetiva de diversos aspectos del empleo en comparación con sus valores y metas.					• ¿Su trabajo le permite aportar de manera significativa a los resultados de la empresa?
				Afecto y apoyo	Encuesta	Cuestionario	• ¿Existe un ambiente de apoyo y confianza entre los servidores de la empresa? • ¿La empresa se preocupa por el bienestar y desarrollo integral de sus servidores?
				Reconocimiento y valoración	Encuesta	Cuestionario	• ¿Sus logros y contribuciones son reconocidos y valorados por su superior? • ¿La empresa tiene sistemas justos y transparentes de reconocimiento y recompensa?

			Satisfacción externa	Desempeño	Encuesta	Cuestionario	• ¿Su trabajo le permite aplicar y desarrollar sus habilidades y competencias? • ¿La empresa le brinda retroalimentación oportuna y constructiva sobre su desempeño?
				Condiciones de trabajo	Encuesta	Cuestionario	• ¿Está satisfecho con las condiciones físicas y ambientales de su lugar de trabajo • ¿La empresa le brinda los recursos y herramientas necesarias para desempeñar su trabajo de manera adecuada?
				Identidad	Encuesta	Cuestionario	• ¿Su trabajo le permite desarrollar un sentido de pertenencia e

							identificación con la empresa? • ¿Considera que la empresa le brinda oportunidades para expresarse libremente?
			Desarrollo personal	Desarrollo profesional	Encuesta	Cuestionario	• ¿La empresa le brinda oportunidades de capacitación y desarrollo de carrera? • ¿La empresa le apoya en la consecución de sus objetivos de desarrollo profesional?
				Seguridad laboral	Encuesta	Cuestionario	• ¿Se siente seguro y estable en su puesto de trabajo? • ¿Percibe que la empresa se preocupa por mantener un ambiente de trabajo seguro y saludable?

				Habilidades y competencias	Encuesta	Cuestionario	• ¿Su trabajo le permite aplicar y desarrollar sus habilidades y competencias? • ¿La empresa le brinda oportunidades de capacitación y mejora continua de sus competencias?

Elaborado por: *Madeleyn Hinojosa, 2024.*

CAPÍTULO II.

MARCO TEÓRICO

Antecedentes

Desde las variables de estudio, la cultura organizacional infiere en la estructura funcional como organizacional en índole empresarial, así, en una investigación realizada por la Universidad Andina Simón Bolívar en el año 2020 por Carlos Alberto López Mera en la ciudad de Guayaquil denominada: ‘‘diagnóstico de la cultura organizacional y el desempeño laboral en la empresa INSELMED; donde se aplicó metodología tipo descriptiva mediante un estudio de caso en función de la aplicación de encuestas a 20 personas pertenecientes en la empresa; consecuentemente, la investigación concluyó que la cultura organizacional y en línea clan siendo sus atribuyentes principales la pasividad (prevención de conflictos), trabajo en equipo y procederes de reacción limitando la prospectiva de iniciativa a la operatividad empresarial siendo necesario el fortalecimiento de la iniciativa, creatividad e innovación en el desempeño laboral de la empresa (López Mera, 2020)

Un segundo estudio realizado en Guayaquil por la Universidad Central del Ecuador en la ciudad de Quito en el año 2022 a través de Carmen Leonela Jiménez Carpio cuyo título es: ‘‘satisfacción laboral del personal de una empresa dedicada al comercio exterior de la ciudad de Quito – Ecuador en el periodo 2022’’ cuyo objetivo representa determinar la satisfacción laboral del personal de una empresa dedicada al comercio exterior de la ciudad de Quito – Ecuador; en tanto, su metodología se basa en el enfoque cuantitativo tipo no experimental en base a una procedencia transversa – descriptivo con la aplicación de una encuesta a 36 personas; seguidamente, la investigación concluyó en que el 94,45% de los servidores se autorefleja con un grado de satisfacción laboral satisfactorio en cuto mayor énfasis se encuentra ‘‘las condiciones ambientales y recursos’’, en tanto, los menores énfasis son: ‘‘a visión de futuro’’ y ‘‘motivación – reconocimiento’’

convirtiéndose en elementos de intervención para la optimización de la gestión del talento humano en la empresa exportadora (Lagla Villacís, 2022).

Un tercer estudio realizado en la Universidad Continental en la ciudad de Huancayo, departamento de Junín, Perú en el año 2020 por Jennifer Sheila Higinio Gómez en la tesis titulada: ‘‘satisfacción laboral y cultura organizacional de la empresa VANZYS S.A, Huancayo 2020’’, de la cual, su objetivo general es determinar la relación entre la satisfacción laboral y cultura organizacional de la empresa Vanzyz S.A. Huancayo – 2020; en tal virtud, la metodología aplicada representa una aplicación de método científico, tipo correlacional con diseño no experimental transversal dado de la aplicación de 95 encuestas dirigidas a los trabajadores de la empresa; consecuentemente la conclusión investigativa establece que existe una correlación positiva entre satisfacción laboral y cultura organizacional dado la apropiación en un 37.9% de los trabajadores perciben poca cultura organizacional incidiendo en la poca satisfacción laboral dado los términos de implicación, consistencia, identificación de la misión y adaptabilidad por lo que es necesario la incorporación de una propuesta para la mejora de la cultura organizacional en la empresa (Higinio Gomez, 2020).

En conclusión, en concordancia a los estudios referenciados, los antecedentes demuestran que existe una relación estrecha entre cultura organizacional y satisfacción laboral en el plano del desempeño profesional de los trabajadores de la entidad, donde a funcionalidad de cada variable, en respecto a la cultura organizacional incide en la implicación, compromiso, apropiación de la visión y misión empresarial, las acciones de motivación e identificación con la empresa para el logro de los objetivos trazados; en tanto, que la satisfacción laboral conlleva a la apropiación del trabajo en su contexto laboral, sus relaciones con los demás y las políticas empresariales de incentivo, entrenamiento, inducción y motivación establecidas, lo cual, al complementar se convierten en elementos esenciales de la gestión del talento humano en la empresa de cualquier índole.

Científico

La cultura organizacional

La determinación procedimental de una entidad empresarial es apropiada desde la conformación de su esquema organizacional a nivel estructural como funcional

siendo el pilar esencial para su ejercicio, el componente humano que aflora con la disposición de habilidades, destrezas, competencias y desempeño en pro de los objetivos y alcance determinado en la atención de necesidades a través de la actividad socioeconómica.

Consecuentemente, la cultura organizacional se introduce al ejercicio empresarial desde las relaciones humanas dadas entre los miembros de la organización.

Desde las creencia y valores como la orientación comportamental que se le aplique al entre, organización y/o empresa configurada una proyección institucional o empresarial en los términos de confiabilidad, prestigio e imagen corporativa ante la sociedad acogido como usuarios, clientes y/o consumidores del bien y/o servicio ofertado.

En tal virtud, la cultura organizacional es interpretada como el afluente comportamental evidenciado a través de las capacidades, talentos y profesionalismo existente en la empresa, en consecuencia, es la apropiación cualitativa de las decisiones tomadas, procederes acordados y proyecciones determinadas lo que convierte a tal denominación cultural en una parte esencial para la puesta en marcha y permanencia de las entidades empresariales (Burbano Pérez, 2020)

Involucramiento

Al hablar del involucramiento en relación con la cultura organizacional se refiere al grado en que los empleados se sienten comprometidos, motivados y conectados con los valores, la misión y los objetivos de la organización, abarca aspectos como la participación activa en las decisiones, el sentido de pertenencia y la alineación con la visión de la empresa.

El involucramiento de los empleados no solo contribuye a su satisfacción laboral, sino que también mejora significativamente su desempeño, según un metanaanálisis, el alto nivel de involucramiento de los empleados impacta positivamente en la satisfacción de los clientes, la productividad y la rentabilidad de la empresa. Además, este involucramiento reduce la necesidad de reemplazar empleados y disminuye la incidencia de accidentes laborales (Goleman y Cherniss, 2024)

Empoderamiento

El empoderamiento en la cultura organizacional implica proporcionar a los empleados la autoridad, recursos y oportunidades necesarias para tomar decisiones y actuar con autonomía, esto no solo fomenta un sentido de propiedad y responsabilidad, sino que también promueve la innovación y la agilidad en la toma de decisiones.

La estrategia de empoderamiento debe entregarse dentro de la cultura organizacional y ser comunicada de manera efectiva a través del plan de comunicación para abarcar toda la organización, este enfoque puede romper líneas jerárquicas tradicionales dentro de la estructura organizativa establecida, actuando como el eje motor de una dirección participativa (Corona León y Oliveira, 2022)

Trabajo en equipo

Para integrar eficazmente el trabajo en equipo en la cultura organizacional, es importante fomentar la aceptación entre los empleados y promover el desarrollo de una nueva mentalidad organizacional, de este modo, se logrará comunicar a los trabajadores la importancia de compartir experiencias y planificación diarias, lo cual resultará en un incremento significativo de la producción y la eficiencia empresarial, como se he demostrado el trabajo en equipo tiene el potencial de multiplicar los resultados de los esfuerzos individuales en las tareas que deben ser ejecutadas (Garrido Fernández, 2015)

Desarrollo de capacidades

El desarrollo de capacidades dentro de la cultura organizacional es fundamental para que las empresas no solo satisfagan eficiente y eficazmente las necesidades del mercado, sino también para que puedan adaptarse ágilmente a las oportunidades emergentes y a los desafíos del entorno, al fortalecer las habilidades y conocimientos de los empleados, se crea una base sólida que facilita la formulación e implementación de estrategias innovadoras y competitivas, esto no solo optimiza la respuesta a la demanda actual, sino que también prepara a la empresa para capitalizar las oportunidades futuras, asegurando así un crecimiento sostenido y su éxito a largo plazo en un mercado dinámico y competitivo (Sánchez García et al., 2022)

Consistencia

La consistencia de la cultura organizacional es un factor clave que permite establecer el análisis y la predicción del comportamiento dentro de la organización, es decir, una cultura organizacional consistente y bien definida proporciona una base sólida dese la cual se pueden realizar investigaciones empíricas.

Una cultura organizacional consistente facilita la identificación de patrones y tendencias, lo que puede ayudar a predecir como responderán los empleados ante cambios y desafíos. Además, una cultura bien integrada puede fortalecer el sentido de pertenencia y compromiso entre los empleados, promoviendo una mayor colaboración y eficacia (Gonzáles et al., 2020)

Valores centrales

> Los valores afloran desde lo interno de la empresa, específicamente, por medio de las personas, es decir, a través de sus creencias, pensamientos, percepciones, cultura entre otros, que conforman la organización, donde se desarrolla un comportamiento específico basado en el valor por sí mismo, que permitirá conducirlo a la excelencia humana, para ser una persona de bien, y de esta forma, alcanzar, aunque de manera inconsciente, la felicidad o eudaimonia (término aristotélico), como objetivo primordial del ser humano. Por lo tanto, cuando un ser humano toma consciencia de este camino, se vuelve positivo tanto para él como para la organización desde actúa. (Carrero Morales, 2020)

Los valores contienen íntegramente las pautas de equilibrio entre el ‘‘sentirse bien personalmente’’ con el ‘‘colaborar bien en una organización’’, porque la definición del ser humano, en su potencial, los valores representan parte esencial de la organización siendo el detonante de los condicionamientos procedimentales y actitudinales del colaborador que se resume a un dicho popular dado: ‘‘el trabajo más productivo es el que sale de las menos de un hombre contento _ Anónimo’’.

Acuerdos

Los acuerdos en la cultura organizacional van más del simple control administrativo, su propósito es influir en la mentalidad de los miembros de la organización, en este sentido, es crucial no ignorar las implicaciones políticas y éticas de cualquier manipulación cultural, además, los paradigmas dominantes para

analizar el liderazgo en relación con la cultura organizacional deben incluir los acuerdos alcanzados dentro de la organización, asegurando que reflejen los valores compartidos y principios éticos, que guíen las acciones colectivas hacia las metas comunes (Clegg, 2022)

Coordinación e integración

La coordinación e integración de las actividades dentro de una organización son funciones esenciales de la dirección, junto con la toma de decisiones y el establecimiento de políticas, estos aspectos no solo aseguran que las diversas partes de la organización trabajen de manera armoniosa hacia los objetivos comunes, sino que también fomenten un ambiente donde la colaboración y la sinergia sean fundamentales para alcanzar los resultados óptimos, es a través de una efectiva coordinación e integración que se optimizan los recursos y se potencia la capacidad de adaptación frente a cambios en el entorno empresarial, fortaleciendo así la competitividad y la capacidad de innovación de la organización (Toro Dupouy, 2024)

Adaptabilidad

La cultura organizacional desempeña un papel fundamental en la adaptabilidad de una empresa, ya que influye directamente en las actitudes, comportamientos y valores de los empleados, una cultura organizacional que valora la flexibilidad, la innovación y el aprendizaje continuo es esencial para fomentar la adaptabilidad y la agilidad dentro de la empresa, los líderes deben promover una cultura en la que se aliente la experimentación, se permita el fracaso como parte del proceso de aprendizaje y se valore la capacidad de adaptarse a nuevas circunstancias (Salazar et al., 2023)

Es fundamental que los líderes cultiven un entorno donde la comunicación abierta y transparente sea la norma, proporcionando información sobre los cambios del entorno y buscando activamente el aporte de los empleados en el proceso de adaptación.

Creación de cambio

Es importante que las organizaciones reconozcan la necesidad de crear una cultura de cambio constante, los líderes deben fomentar una mentalidad de mejora continua y flexibilidad, preparando a la organización para adaptarse y evolucionar de manera

proactiva, promover una cultura que valore innovación, la toma de riesgos calculados y el aprendizaje de los errores es esencial para superar las resistencias al cambio inherentes a las estructuras establecidas (Krieger, 2021)

Enfoque en el cliente

El enfoque hacia el cliente, junto con la cultura organizacional y la valoración de los técnicos en las organizaciones productivas, son componentes clave para el éxito de cualquier empresa, en definitiva, los programas y proyectos de gestión se instauran a partir de los sistemas de innovación, adaptados a las condiciones y características propias de sus países y regiones (Camargo Ariza et al., 2020)

Una cultura organizacional centrada en el cliente implica que cada miembro de la organización desde la alta dirección hasta los empleados de primera línea, comprenda y valore la importancia de satisfacer las necesidades y expectativas de los clientes, esto requiere un compromiso constante con la calidad del servicio, la personalización de las soluciones y la atención al feedback de los clientes.

Aprendizaje organizacional

La cultura de aprendizaje organizacional surgió para abordar la discusión limitada en la literatura sobre cómo una organización puede integrar el aprendizaje organizacional en el proceso de cambio organizacional, este enfoque busca no solo acumular conocimientos, sino también transformar estos conocimientos en prácticas efectivas que impulsan en crecimiento y la adaptabilidad de la empresa (Sabri-Matanagh y Sabri, 2024)

Para integrar el aprendizaje organizacional en la cultura organizacional, es esencial fomentar un entorno donde la adquisición de conocimientos, la reflexión crítica y la aplicación práctica sean altamente valorados y promovidos, esto implica que los líderes deben establecer y mantener un sistema que facilite la transferencia de conocimientos, como programas de mentoría, talleres, y plataformas de colaboración en línea.

Satisfacción laboral

La satisfacción laboral es un afluente significativo dentro del ámbito de la gestión del talento humano, en tanto, es un carácter intangible del ser humano que cumple el papel de colaborador, empleados y/o trabajador de la entidad empresarial siendo sus evidencias hacia sus acciones, comportamiento, iniciativa, responsabilidad y

compromiso, los indicios apropiados de su grado de satisfacción frente a la cultura procedimental de la empresa configurando el clima, entorno y representación laboral siendo un determinante de critica valorativa, apropiación cualitativa y razón de lealtad desde sus servidores (Bendezú Pacífico, 2020).

La perspectiva del trabajo contribuido de los colaboradores, trabajadores y/o empleados concierne desde su satisfacción laboral para efectivizar sus responsabilidades en acciones que contribuyan al desarrollo de la empresa, y de éste, de forma implícita, la proyección de un nivel de evidencia sujeta a un grado de confiabilidad por parte del cliente.

Satisfacción interna

La satisfacción interna a su naturaleza axiológica, el trabajador configura su grado de representación y agrado frente a la organización, empresa o entidad donde se desempeña a consideración de su apropiación personal en función de su crítica valorativa frente al trato, consideración y atenencia de su condición de persona antes que como trabajador siendo el factor intrínseco desde el interior del empleado hacia la empresa siendo un elemento de evidencia importante para el monitoreo de la aportación de la entidad hacia la conformidad de sus colaboradores (Brito Ortíz et al., 2022)

Compromiso

> El compromiso laboral se establece en tres factores dados en función de su correspondencia ante el ejercicio mercantil de la empresa: el vigor con que se implica poseer suficiente energía y habilidad de recuperar las energías en el trabajo, las ganas de esforzarse, y la constancia y perseverancia en momentos difíciles; la dedicación implica que el individuo valora, se motiva, y se siente orgulloso de su trabajo; y la absorción por su lado se relaciona con la caracterización, el hecho de identificarse de forma psicológica con las actividades realizadas en la organización. (Pinela Morán y Armijos Yamba , 2022)

La condición del comportamiento se sitúa sobre la correspondencia del trabajador hacia la actividad de la empresa, lo cual, la pauta más indicativa de su nivel de compromiso es la iniciativa, entrega, lealtad y formalidad con que se denota en su actuar profesional en aclaración que no necesariamente se contigua hacia el uso

extraordinario de su jornada laboral, en tanto, su condición es la gestión por resultados, lo cual, lo que indicia es su efectividad, eficiencia y eficacia dada en su colaboración, claro, en mayor garantía a la consecución de tal resultados, la empresa debe contribuir con niveles de motivación, reconocimiento e incentivo a sus trabajadores para su destaco y contribución en pro de alcance de niveles satisfactorios de éxitos en su actividad económica.

Afecto y apoyo

> El afecto permite percibirnos a nosotros mismos dentro del lugar en el que habitamos mental y corporalmente con otros seres, pues se entablan conversaciones y diálogos a través de lo corpóreo y lo emocional, razón por la cual se siente al otro y nos inscribimos en el campo de lo material e inmaterial, siendo así, cada cuerpo (persona) tienes especificidades diferentes sin importar que hagamos parte de una especie o de diversas, dependiendo de nuestras realidades y naturalezas existen diferentes estructuras cognitivas, mentales y de pensamiento desde cada una de estas naturales a las cuales se responden emociones, sensaciones y percepciones, y el cuerpo permite expresar a través de lenguajes que no solo se enmarcan dentro del esquema cognitivo, sino que también se habla desde la propia naturaleza de cada ser. (Garavito Velásquez, 2020)

El apoyo, desde el contexto laboral, es una implicación conferida al trabajador, en tanto, su retribución remunerativa responde a criterios estrictamente relacionado a sus funciones establecidas en la empresa, sin embargo, es un criterio netamente cuantitativo, en contraste, el apoyo es un determinante cualitativo conciliado con iniciativa propia de colaboración en base al grado de retribución otorgado por la empresa ante tal proceder significativo hacia la consecución de los objetivos corporativos, por tanto, el apoyo es un determinante consecuente de iniciativa, afecto y responsabilidad para su respectiva contribución a los fines de la empresa (Núñez Espelucín, 2021).

Reconocimiento y valoración

El reconocimiento y valoración del empleado dentro de este marco incluyen no solo un salario justo, sino también beneficios como seguridad social, vacaciones pagadas y estabilidad laboral, estos elementos contribuyen significativamente a la

satisfacción laboral, ya que los empleados se sienten valorados y reconocidos no solo por su trabajo diario, sino también por la seguridad y estabilidad que les ofrece su empleo (Guerrero Morales y Guerrero Morales, 2022).

Es fundamental, por tanto, que las organizaciones encuentren nuevas formas de reconocimiento y valoración que se adapten a la realidad de los empleos flexibles y atípicos, esto podría incluir políticas de compensación justa, oportunidades de desarrollo profesional, reconocimiento público de logros y contribuciones, programas de bienestar que aborden las necesidades específicas de los trabajadores

Satisfacción externa

Los factores externos de la satisfacción laboral hacen referencia a las condiciones de trabajo en un sentido amplio tales como el salario, entorno, influencia política hacia la empresa, entre otros; siendo sus elementos de relación, la evidenciación de estructuras mentales, procedimentales y actitudinales de los trabajadores en función de corroboraciones de su actuar personal frente al actuar corporativo limitando en lo mayormente posible la insatisfacción, de ello, la dinámica se encuentra en la conjugación estratégica entre lo extrínseco (satisfacción grupal) y lo intrínseco (satisfacción individual) desde el trabajador hacia el ejercicio empresarial (Minchala Macancela, 2023).

‘‘Lo extrínseco son estímulos externos que vienen de fuera, es decir, el individuo se siente motivado por varios factores que realzan la satisfacción personal de cada uno de ellos, sea éste con recompensas, reconocimiento por parte de los demás’’ (Chávez Villagómez, 2021).

Desempeño

El desempeño ha ganado prominencia, destacando un enfoque más holístico y continuo en el desarrollo del personal, en lugar de limitarse a evaluaciones anuales la gestión del desempeño incluye retroalimentación regular, establecimiento de objetivos, colaborativos y planes de desarrollo personalizados, este cambio de enfoque no solo busca mejorar el rendimiento, sino también aumentar la satisfacción laboral al empoderar a los empleados, reconocer sus contribuciones y proporcionar oportunidades para el crecimiento y desarrollo (Cravino, 2020).

Condiciones de trabajo

Las condiciones de trabajo juegan un papel crucial en la satisfacción laboral, un ambiente de trabajo saludable y seguro no sólo protege la integridad física de los trabajadores, sino que también impacta su bienestar psicológico, factores como la carga de trabajo la ergonomía del espacio laboral, la disponibilidad de recursos y herramientas adecuadas, y el equilibrio entre la vida laboral y personal son determinantes clave de la satisfacción laboral. El deterioro de las condiciones laborales puede llevar a una serie de problemas que afectan directamente la satisfacción laboral, la inseguridad en el empleo, la falta de beneficios, los salarios bajos y las jornadas laborales extensas son factores que contribuyen al estrés y al desgaste profesional, además, la falta de oportunidades de desarrollo y crecimiento profesional puede llevar a la desmotivación y el sentimiento de estancamiento (Puyana Mutis, 2022)

Identidad

> La identidad vista como un conjunto de significados que va más allá de lo que sería un núcleo natural de definición del comportamiento de la persona, es decir, olvida el papel que juegan nuestra representación del yo, a suma, no considera que estos son contingentes social y culturalmente relacionados, es decir, provienen del sentido ético hacia el ‘‘yo’’ desde un criterio biológico, social y experiencial dado como funcionalidad de identificación propia y como ésta se proyecta hacia el ‘‘otro’’ Configurando la legitimización del comportamiento desde una interpretación del compendio propio de nuestra personalidad. (Pujal i Llombart y Cubells Serra, 2019)

Desarrollo personal

El desarrollo personal juega un papel crucial en la satisfacción laboral, cuando se trata de mejorar profesionalmente, es esencial centrarse en pulir la de habilidades actuales y adquirir otras nuevas y más demandadas, al ampliar sus conocimientos y competencias, aumentará su valor en el mercado y tendrá más posibilidades de conseguir el trabajo de sus sueños, las de empresas buscan invertir en empleados que demuestren un fuerte compromiso con su propio desarrollo, ya que esto puede traducirse en una mayor productividad y una mejor calidad del trabajo (Rigters, 2021).

La superación personal no es sólo una cuestión individual; también tiene un impacto significativo en la vida profesional, de hecho, du carrera profesional se ve directamente afectada por su compromiso en el desarrollo personal, este compromiso no sólo le permitirá atraer mejores oportunidades, sino que también contribuirá a construir su reputación dentro de su campo esto es especialmente importante si la persona es un emprendedor que está a punto de iniciar un negocio.

Desarrollo profesional

El desarrollo profesional de un Pilar fundamental en la satisfacción laboral, una organización que valore el aprendizaje considere a las personas como su principal recurso competitivo fomenta una cultura de formación y desarrollo continuo, esta cultura demuestra a los trabajadores que la empresa se preocupa genuinamente por su crecimiento profesional, lo cual incrementa significativamente los niveles de satisfacción laboral. El beneficio de promover el desarrollo profesional es mutuo, por un lado, los empleados mejoran sus habilidades y conocimientos, lo que se traduce en un mejor desempeño y mayores posibilidades de éxito en sus carreras, por otro lado, la organización se beneficia de un personal más competente y motivado, lo que aumenta la productividad y la calidad del trabajo realizado (Berrocal Berrocal y Alonso García, 2020).

Las de iniciativas de desarrollo profesional pueden incluir una variedad de programas, tales como capacitaciones, talleres, mentorías y oportunidades de educación continua, estas iniciativas no sólo enriquecen las habilidades técnicas y de liderazgo de los empleados, sino que también promueven un sentido de pertenencia y lealtad hacia la empresa.

Seguridad laboral

La seguridad laboral es un componente esencial para garantizar la satisfacción de los trabajadores en cualquier organización, los procedimientos de trabajo son instrucciones detalladas sobre cómo realizar tareas específicas de manera segura y eficiente, y las normas de seguridad laboral proporcionando el marco general para la elaboración de esos procedimientos, estos deben cumplir con las normas de establecidas y reflejar las mejores prácticas de seguridad y salud ocupacional para proteger a los trabajadores, el objetivo principal de establecer normas en los puestos de trabajo es proteger la salud y seguridad de los empleados, las normas buscan

prevenir accidentes y enfermedades laborales mediante la identificación y control de los riesgos presentes en el lugar de trabajo, sirviendo también como guía para realizar investigaciones una vez que haya ocurrido un incidente, un entorno de trabajo seguro y saludable no sólo proviene lesiones de enfermedades, sino que también promueve un ambiente de trabajo positivo y productivo (Puente Soleto, 2024).

Para los empleados, el cumplimiento de las normas de seguridad laboral garantiza un entorno de trabajo seguro y saludable, reduciendo significativamente el riesgo de accidentes y enfermedades ocupacionales, esto protege su integridad física y mental, mejorando su calidad de vida y aumentando su satisfacción laboral, un ambiente seguro también permite a los trabajadores entre sus tareas sin preocuparse por posibles peligros, lo que incrementa su productividad y eficiencia.

Habilidades y competencias

El desarrollo de habilidades y competencias permite a los empleados adaptarse a los cambios y desafíos en el entorno laboral, lo que les proporciona una sensación de control y confianza en su capacidad para mejorar diversas situaciones, la capacidad de adaptación es particularmente importante en un mercado laboral en constante evolución, donde las demandas y expectativas pueden cambiar rápidamente, además, el éxito profesional y la satisfacción laboral también pueden ser influenciados por factores como la ética, la integridad, la perseverancia y la capacidad de trabajar en equipo, estos atributos personales complementan las habilidades técnicas y competencia de específicas del trabajo, creando un perfil profesional integral y robusto, la combinación de habilidades técnicas y blandas no sólo mejores desempeño individual, sino que también contribuye a un ambiente de trabajo más colaborativo y positivo (Renteria, 2023).

Para los empleados, fomentar el desarrollo de habilidades y competencias en sus empleados es una inversión que se traduce en una mayor productividad, innovación y competitividad, al proporcionar oportunidades de aprendizaje y crecimiento, las organizaciones pueden retener a sus empleados más talentosos y mantener un equipo de trabajo motivado y comprometido, un equipo altamente capacitado y competente también puede responder de manera más efectiva a los desafíos del mercado y contribuir el éxito general de la empresa.

Conceptual

El esquema conceptual, acorde a las variables, concierne en detalle de los siguientes términos:

Administración

La noción de administración puede aludirse a la estructura, funcionamiento y el rendimiento de una entidad o empresa, de la cual, de forma simple, se atiende a las estrategias, tácticas o iniciativas que colaboran a la empresa para desarrollar tareas productivas y/o comerciales con el objetivo de obtener ganancia económica y rendimiento social (Mero Véles, 2018).

Clima laboral

‘‘El clima laboral representa el indicador de como los colaboradores perciben diferentes aspectos de la empresa de acuerdo con las condiciones que el empleador proporciona en pro del desempeño laboral cuyo objetivo es alcanzar niveles de productividad que sean satisfactorios’’ (López Sánchez y Castiblanco Melo, 2021).

Colaborador

‘‘Persona que trabaja con otra en una obra común’’ (Guzmán Rojo , 2018).

Costumbres

> Según la definición habitual la costumbre es una práctica repetida, acompañada del sentimiento del carácter obligatorio de esta práctica. Es de entonces un hecho. Pero como un hecho no puede ser productor de derecho, primero debe haber una norma que prescriba que habrá que conformar el propio comportamiento a la costumbre, Y luego que una autoridad habilitada declare que tal práctica repetida, acompañada de un sentimiento de obligación, contribuye una costumbre y que presenta, así, el significado de una norma a la cual hay que adecuar el propio comportamiento. (Troper, 2020)

Cultura

‘‘La cultura es organizacional, es decir, un sistema complejo articulado de elementos diversos y particulares. Es la actividad mental que nos permite entender, comprender, la significación de los objetos, ideas, actitudes, etc., y que guía nuestras prácticas en sociedad’’ (Héau Lambert, 2020).

Cultura organizacional

> Cultura organizacional debe asumirse que, en su concepción integral, presupone todas las prácticas, los valores, las presunciones, las costumbres y los hábitos, la filosofía, el clima laboral, los significados compartidos, los lenguajes, los rituales, los códigos y los reglamentos, las manifestaciones, las creencias, los modos de pensar, producir o hacer y actuar o comportarse, de generar información y contenido simbólico, de integrarse o asociarse; las formas de percepción u los sentimientos que se generan en el interior de las organizaciones, en los que se involucran los distintos tipos de públicos. (Mena Méndez, La cultura organizacional, elementos generales, mediaciones e impacto en el desarrollo integral de las instituciones, 2018)

Empleado

‘‘Persona que desempeña un destino o empleo’’ (Real Academia Española, 2023).

Empresa

‘‘Unidad de organización dedicada a actividades industriales, mercantiles o de prestación de servicios con fines lucrativos’’ (RAE, 2023).

Gerencia

> Gerencia de una herramienta para administrar y ordenar los cambios, donde se definen los objetivos de la organización y se establecen estrategias; así mismo, se reconoce la participación basada en el liderazgo y la toma de decisiones que correspondan a las demandas del ambiente inmediato y futuro. (Gonzáles et al., 2018)

Gestión

> Una gestión es una diligencia entendida como un trámite necesario para conseguir algo o resolver un asunto, habitualmente de carácter administrativo o que conlleva documentación, otra referencia es también un conjunto de acciones u operaciones relacionadas con la administración y dirección de una organización. (Suárez Espinar, 2018)

Imagen corporativa

> La imagen corporativa empieza por el propio nombre de la empresa. Debe ser atractivo, capaz de captar la atención del consumidor y quedarse en su recuerdo. Hace referencia, por un lado, al diseño de marca, su imagen visual,

> logotipo, tipografía y colores que representan a la entidad. Y, por otro lado, a través de la imagen corporativa se plasma el aspecto organizacional de la empresa, es decir, se carácter o personalidad, cómo se define ante el público. Sus creencias, valores y atributos. (De la Fuente Chico, 2019)

Iniciativa

‘‘Que da principio a algo. Derecho de hacer una propuesta. Acto de ejercer el derecho de hacer una propuesta. Acción de adelantarse a los demás en hablar u obrar’’ (RAE, 2023).

Liderazgo

> El liderazgo es una forma de ejercicio del poder en la cual el líder tiene influencia sobre sus seguidores, porque éstos voluntariamente han decidido seguirlo, pero además esta influencia está basada en la autoridad, es decir, el líder genera los procesos necesarios para que el grupo se desarrolle y crezca. (Hurtado de Barrera, 2019)

Motivación

> La motivación moviliza a las personas a actuar de determinada manera. Dentro de una organización, una persona motiva adecuadamente logra mejorar su desempeño, falta menos al trabajo, se evitan despidos y con ellos disminuye la rotación. Cuando todos los empleados se mantienen motivados y se desempeñan de manera esperada se mejora el rendimiento de la organización y los beneficios para los accionistas. (Padovan, 2020)

Organización

‘‘Asociación de personas regulada por un conjunto de normas en función de determinados fines’’ (RAE, 2023).

Responsabilidad

‘‘Cargo u obligación moral que resulta para alguien del posible yerro en cosa o asunto determinado. Capacidad existente en todo sujeto activo de derecho para reconocer y aceptar las consecuencias de un hecho realizado libremente’’ (RAE, 2023).

Responsabilidad patronal

La responsabilidad patronal opera entre la empresa o persona contratista y la empresa o persona contratante desde actividades principales o complementarias a

relación de un periodo determinado siendo que el trabajador haya brindado sus servicios hacia la entidad contratante bajo la existencia una relación laboral (Basantes Ilbay, 2020)

Satisfacción laboral

> La satisfacción laboral es considerada como una actitud hacia el trabajo. Su importancia se debe a que está directamente relacionada con la buena marcha de la empresa, la calidad del trabajo y los niveles de rentabilidad y productividad. Y, sobre todo, Contribuye a que las personas no vean al trabajo solamente obligación y recompensas, sino también que le ayuden a ser más felices. (García Tamariz, 2020)

Servidor

‘‘Persona que, en cualquier oficio o función, realiza labores de servicio o asistencia en algún ámbito determinado’’ (RAE, 2023)

Talento humano

> Talento humano es el elemento fundamental de la organización, el cual se encarga de la administración eficiente de los recursos humanos y sus capacidades, para la ejecución de sus funciones, al llevar a cabo una gestión de talento humano eficiente y de calidad, se promueve el buen desempeño laboral, con miras a que el personal se sienta comprometido con los objetivos, la misión, la visión, la cultura, y las políticas de la empresa en función de obtener el éxito empresarial. (Gaspar Castro, 2021)

Legal

Norma Internacional del Trabajo (NIT)

> Capítulo 4: Igualdad de oportunidades y de trato. –acceso a la formación y a la orientación profesional: la declaración de Filadelfia afirma que todos los seres humanos, sin distinción de raza, credo o sexo, tienen derecho a perseguir su bienestar material y su desarrollo espiritual en condiciones de libertad y dignidad, de seguridad económica y en igualdad de oportunidades. También proclama que el logro de las condiciones que permitan llegar a este resultado debe constituir el propósito central de la política nacional e internacional, particularmente de carácter económico y financiero, debe juzgarse desde este punto de vista y aceptarse solamente

> cuando favorezca, y no entorpezca, el cumplimiento de este objetivo fundamental''. (Organización Internacional del Trabajo, 2001)

Siendo la cultura organizacional un principio intercedente para la creación de escenarios de buen trato al trabajador, las Normas Internacionales del Trabajo (NIT) dado desde la Organización Internacional del Trabajo (OIT) se referencia como un argumento normativo para la generación de normativas, políticas y procedimiento dirigida a la satisfacción laboral de los trabajadores, en tanto, la materia en política pública desde las arcas estatales deberán tomar en cuenta las consideraciones tipificadas, a recomendación, desde la NIT para su ejercicio idóneo y pertinente en las instancias públicas y/o privadas del Ecuador.

Consecuentemente, las normas relativas a las variables investigativas desde el plano nacional se consideran a la Constitución de la República del Ecuador, al ser la Empresa Pública Municipal de Agua Potable y Alcantarillado del cantón Echeandía una entidad del Estado se relaciona a la Ley Orgánica de Servicio Público como su Reglamento respectivo.

Constitución de la República del Ecuador

> Sección octava, trabajo y seguridad social, 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. (Lexis Finder, 2008)

Ley Orgánica de Servicio Público

> Artículo 71. – Programas de formación y capacitación: para cumplir con su obligación de prestar servicios públicos de óptima calidad, el Estado garantizará y financiará la formación y capacitación continua de las servidoras y servidores públicos mediante la implementación y desarrollo de programas de capacitación. Se fundamentarán en el Plan Nacional de Formación y Capacitación de los Servidores Públicos y en la obligación de hacer el seguimiento sistemático de sus resultados, a través de la Red de Formación y Capacitación Continua del Servicio Público para el efecto se

tomará en cuenta el criterio del Instituto de Altos Estudios Nacional – IAEN. (FielWeb, 2010)

Reglamento a la Ley Orgánica de Servicio Público

Sección II, Inducción, artículo 189. – inducción. – las Unidades de Administración de Talento Humano (UATH) implementarán mecanismos de inducción a fin de garantizar una adecuada inserción de la o el ganador del concurso de méritos y oposición a su nuevo puesto de trabajo, y a la cultura organizacional de la institución en la cual laborará. Dicho periodo de inducción comprenderá aspectos relacionados con la promoción de derechos, obligaciones y responsabilidades del puesto, trato a sus compañeros y usuarios género, trato a personas con discapacidades y otros aspectos que se consideren relevantes. (FielWeb, 2011)

Georreferencial

La Empresa Pública Municipal de Agua Potable y Alcantarillado del cantón Echeandía se encuentra ubicada en el cantón Echeandía, provincia Bolívar en las calles Ramón Ulloa y Luis Velasteguí a pocos metros de la Escuela de Educacion Básica Adolfo Páez, vía a Guaranda.

CAPÍTULO III.

METODOLOGÍA

Tipo de investigación

En el presente trabajo de investigación se llevó a cabo el nivel exploratorio y nivel descriptivo.

Tipo o nivel exploratorio

‘‘Investigación es aplicada en fenómenos que no se han investigado previamente y se tiene el interés de examinar sus características’’ (Ramos Galarza, 2020).

El nivel exploratorio se refleja en el análisis propio de la Empresa Pública Municipal de Agua Potable y Alcantarillado del cantón Echeandía, en tanto, no existe un estudio previo de la realidad específica y precisa de la entidad en relación a la cultura organizacional en la satisfacción laboral, de sus servidores, por tanto, se convierte en un proceso exploratorio para la determinación de resultados que implique el alcance del objetivo general planteado en la investigación.

Tipo o nivel descriptivo

‘‘A este nivel, ya se conocen las características del fenómeno y lo que se busca, es exponer su presencia en un determinado grupo humano, siendo un alcance para estudios fenomenológicos o constructivistas para caracterizar los factores humanos hacia el fenómeno’’ (Ramos Galarza, 2020). Consecuentemente, para la acción investigativa, éste se refleja en el sentido analítico de los elementos existentes de la cultura organizacional estableciéndose su relación con la realidad específica de la Empresa Pública Municipal de Agua Potable y Alcantarillado del cantón Echeandía, en cuanto a su funcionamiento y ejercicio, en tal virtud, tal contexto se torna viable para su intervención analítica hacia la descripción de sus características propias para la naturaleza investigativa en ejercicio.

Enfoques de la Investigación

En la presente investigación se basó en dos enfoques: enfoque cuantitativo y enfoque cualitativo.

Enfoque cuantitativo

‘‘La investigación cuantitativa, también llamada empírico – analítico, racionalista o positivista es aquel que se basa en los aspectos numéricos para investigar, analizar y comprobar información y datos’’ (Alan Neill et al., 2018). En la investigación la fase cuantitativa se refleja en el análisis de resultados efectivizados desde el pertinente levantamiento de información demostrando tablas, porcentajes y representaciones gráficas en base a los parámetros de la estadística descriptiva a consideración de una interpretación objetiva del estudio a razón de los elementos mayoritarios, regulares y minoritarios dados desde el grado de efectividad de ejercicio de la cultura organizacional hasta el grado de satisfacción laboral de los servidores de la Empresa Pública Municipal de Agua Potable y Alcantarillado del cantón Echeandía.

Enfoque cualitativo

‘‘Los estudios cualitativos se caracterizan por estar enfocados en los sujetos y sus conductas adoptadas, el proceso de indagación es tipo inductivo, y el investigador está en constante interacción con los participantes y con los datos’’ (Alan Neill et al., 2018). En función de la apropiación de satisfacción laboral de los servidores de la Empresa Pública Municipal de Agua Potable y Alcantarillado del cantón Echeandía es necesario establecer una apropiación informativa desde experiencias, posturas y relaciones existentes en los elementos humanos de la entidad, por tanto, su relevancia procede en la coyuntura entre cultura organizacional y satisfacción laboral.

Método de Investigación

En la presente investigación se utilizó los métodos: deductivo, inductivo y analítico.

Método deductivo

Consiste en elaborar y generar teorías explicativas generales a partir de las cuales deducir, a través de un proceso de pensamiento lógico, explicaciones más particulares que permitan predecir qué ocurrirá en esas situaciones particulares’’ (Matas Terrón , 2023). La deducción del trabajo investigativo se refleja en la interpretación de los datos obtenidos desde el levantamiento de información posibilitando la generalización de los elementos reclutados, percibidos y/o recogidos desde la realidad de la Empresa Pública Municipal de Agua Potable y

Alcantarillado del cantón Echeandía, en función de la cultura organizacional hacia la satisfacción laboral de sus servidores.

Método inductivo

‘‘Se basa de la investigación empírica, es la obtención de un número importante de datos a partir de los cuales, sometidos a criterios de medición, validez, fiabilidad y/o descripción, etc., generan teorías, que son extracciones conclusivas con previo conocimiento’’ (Matas Terrón , 2023). En la investigación, La inducción se refleja en la caracterización apropiada del servidor de la Empresa Pública Municipal de Agua Potable y Alcantarillado del cantón Echeandía, para que son sus elementos experienciales y de criterio frente a su rol laboral en la entidad y su relación con la cultura organizacional existentes particularizándola por cada informante clave para inducirlas hacia un criterio general desde la realidad existente.

Método analítico

‘‘Es la descomposición de los elementos que conforman la situación problemática y la información que se posee se realiza relacionando estos elementos entre sí y vinculándolos con el problema como un todo’’ (López Falcón y Ramos Serpa, 2021). Desde el hecho de efectivizar el levantamiento de información, sobre el cual, se acoge las posturas conductuales de los servidores de la Empresa Pública Municipal de Agua Potable y Alcantarillado del cantón Echeandía en su régimen laboral, situado en su satisfacción como en el recabo de información para la determinación del grado de Cultura organizacional existente profiere el sentido analítico desde el desmenuzamiento de los factores existentes en la entidad para su reflexividad hacia su representatividad investigativa a influencia de elementos que aporte a la mejora de una realidad.

Técnicas e Instrumento de Recopilación de Datos

En el presente trabajo de investigación se basa en los instrumentos de información recabada de las fuentes primarias y secundarias, desde la cual, como fuentes primarias se aplica la encuesta y como fuentes secundarias la revisión bibliográfica.

Fuentes primarias

En función de la naturaleza investigativa se ha establecido la aplicación de fuentes primarias relacionada a la encuesta.

Encuesta

Desde su instrumentalización establecida en un cuestionario, ésta se aplicó a los servidores de la Empresa Pública Municipal de Agua Potable y Alcantarillado del cantón Echeandía, para la medición de la cultura organizacional y el grado de satisfacción laboral en función de los factores establecidos.

Fuentes secundarias

Como recabo de información secundaria se encuentra la revisión bibliográfica memorias y demás elementos de indagación informativa permite consolidar información técnica, científica y experiencial en función de las variables investigativas brindándole una categoría relevante desde la realidad del objeto de estudio afianzando su metodología, principios teóricos y fundamentos antecedentes para su convergencia hacia su aporte social.

El formato del instrumento se encuentra en el anexo 3.

Universo, Población y Muestra

En el presente proyecto de investigación que se llevó a cabo en la Empresa Pública Municipal de Agua Potable y Alcantarillado del cantón Echeandía, no es necesario la utilización y aplicación de la fórmula de la muestra, por el hecho de que la población a estudiarse es de 13 personas.

Procesamiento de la Información

Los resultados de la encuesta serán procesados a través de la herramienta Microsoft Excel, la cual, cuenta con las características apropiadas para realizar la generación de tablas, representaciones porcentuales y gráficas hacia la determinación de los enfoques investigativos considerados, siendo la medición del grado de satisfacción laboral de los servidores de la Empresa Pública Municipal de Agua Potable y Alcantarillado del cantón Echeandía.

CAPÍTULO IV.

RESULTADOS Y DISCUSIÓN

Análisis, Interpretación y Discusión de Resultados

En el levantamiento de información se aplicó encuestas a los servidores de la Empresa Pública Municipal de Agua Potable y Alcantarillado del cantón Echeandía, de lo cual, se obtuvo los siguientes resultados:

1.- ¿En qué medida siente que tiene autonomía y responsabilidad en el trabajo?

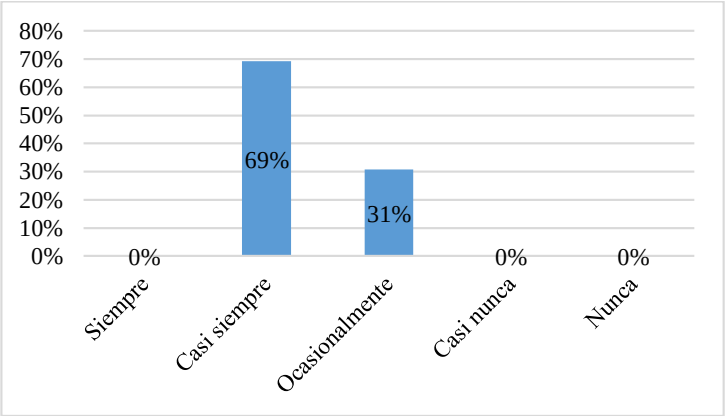
Tabla 2

Autonomía y responsabilidad en el trabajo

Variables	Respuestas	Porcentaje
Siempre	0	0%
Casi siempre	9	69%
Ocasionalmente	4	31%
Casi nunca	0	0%
Nunca	0	0%
Total	**13**	**100%**

Figura 1:

Autonomía y responsabilidad en el trabajo



Análisis de contenido: En base a la encuesta realizada se obtuvo como resultado que el 69% dice que casi siempre los servidores se desempeñan con autonomía y

responsabilidad, y un 31% lo hacen de forma ocasional. Las alternativas de siempre, casi nunca y nunca, no obtuvieron respuesta.

De acuerdo a la pregunta planteada, los resultados indican un nivel generalmente alto de autonomía y responsabilidad entre los servidores de la empresa. La mayoría de los servidores sienten que tienen un grado significativo de independencia y responsabilidad en su trabajo, aunque no de manera constante. Sin embargo, existe un grupo considerable que solo percibe esta autonomía de manera ocasional, lo que sugiere que hay espacio para mejorar en este aspecto de la cultura organizacional.

2.- ¿Existe una buena colaboración y coordinación entre los miembros de su equipo de trabajo?

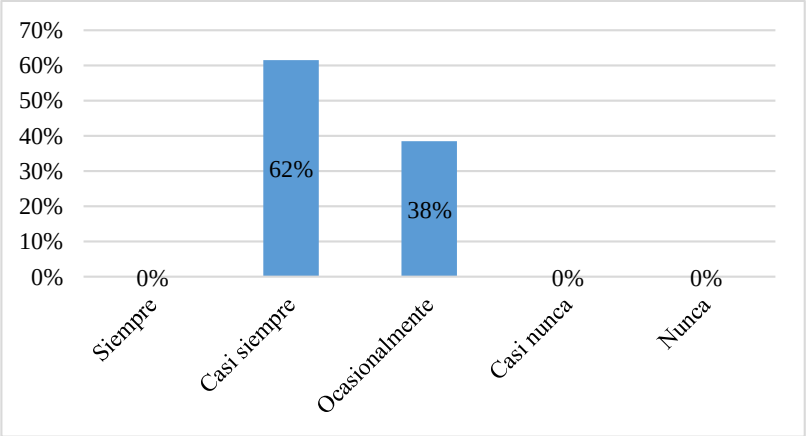
Tabla 3

Colaboración y coordinación entre los empleados

Variables	Respuestas	Porcentaje
Siempre	0	0%
Casi siempre	8	62%
Ocasionalmente	5	38%
Casi nunca	0	0%
Nunca	0	0%
Total	**13**	**100%**

Figura 2

Colaboración y coordinación entre los empleados



Análisis de contenido: En base a la encuesta realizada, se obtuvo como resultado que el 62% dice que casi siempre los servidores perciben que hay colaboración y coordinación como equipo de trabajo al cumplir sus obligaciones laborales, en

tanto, y el 38% demuestra de forma ocasional. Las alternativas de siempre, casi nunca y nunca no obtuvieron respuesta.

De acuerdo a la pregunta planteada los resultados muestran un nivel generalmente positivo de colaboración y coordinación entre los miembros del equipo. La mayoría de los servidores perciben que existe una buena dinámica de trabajo en equipo de manera frecuente. Sin embargo, un porcentaje significativo indica que esta colaboración solo ocurre ocasionalmente, lo que sugiere que hay oportunidades para mejorar la unión y la coordinación entre los miembros del equipo.

3.- ¿Sus aportes y sugerencias son valorados por sus compañeros?

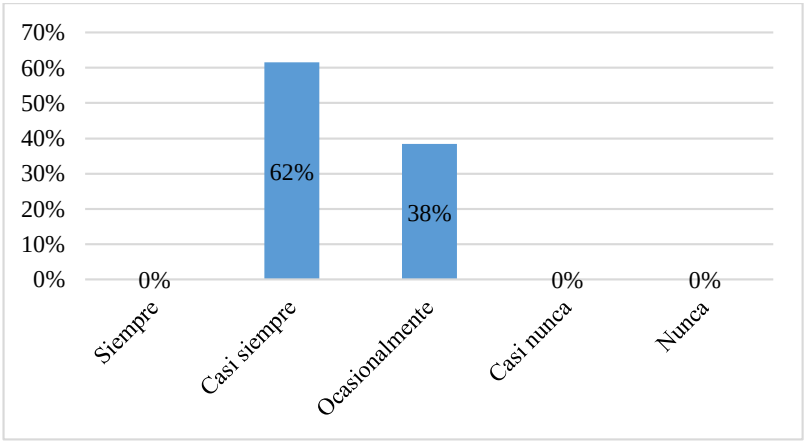
Tabla 4

Aportes y sugerencias entre servidores

Variables	Respuestas	Porcentaje
Siempre	0	0%
Casi siempre	8	62%
Ocasionalmente	5	38%
Casi nunca	0	0%
Nunca	0	0%
Total	**13**	**100%**

Figura 3

Aportes y sugerencias entre servidores



Análisis de contenido: En base a la encuesta realizada se obtuvo como resultado que el 62% dice que casi siempre los aportes y sugerencias son valorados por sus compañeros de trabajo, y el 38% lo realiza de forma ocasional.

De acuerdo a la pregunta planteada los resultados indican que la mayoría de los servidores sienten que sus aportes y sugerencias son valorados por sus compañeros con frecuencia. Esto sugiere un ambiente de trabajo generalmente respetuoso y colaborativo. Sin embargo, un porcentaje significativo siente que esto solo ocurre ocasionalmente, lo que indica que hay margen para mejorar la cultura de reconocimiento y valoración mutua entre los servidores.

4.- ¿Los valores de la empresa están alineados con sus propios valores?

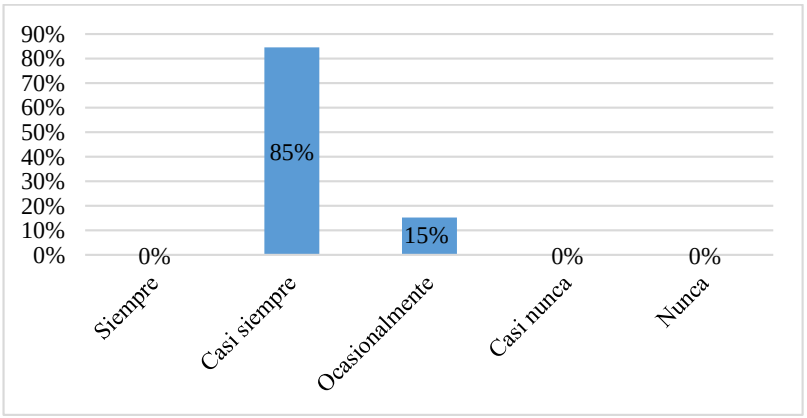
Tabla 5

Alineación de valores en la empresa

Variables	Respuestas	Porcentaje
Siempre	0	0%
Casi siempre	11	85%
Ocasionalmente	2	15%
Casi nunca	0	0%
Nunca	0	0%
Total	**13**	**100%**

Figura 4

Alineación de valores en la empresa



Análisis de contenido: En base a la encuesta realizada se obtuvo como resultado que el 85% casi siempre los valores de la empresa se alinean a sus propios valores, y el 15% ocasionalmente. Los grados de siempre, casi nunca y nunca, no obtuvieron respuesta.

De acuerdo a la pregunta planteada, los resultados muestran un alto nivel de alineación entre los valores personales de los servidores y los valores de la empresa.

La gran mayoría de los encuestados percibe que sus valores coinciden con los de la organización de manera frecuente. Esto sugiere una fuerte identificación de los servidores con la cultura y los principios de la empresa, lo cual es positivo para la unión organizacional y el compromiso de los servidores.

5.- ¿Existe claridad y coherencia en las políticas, procedimientos y normas de la empresa?

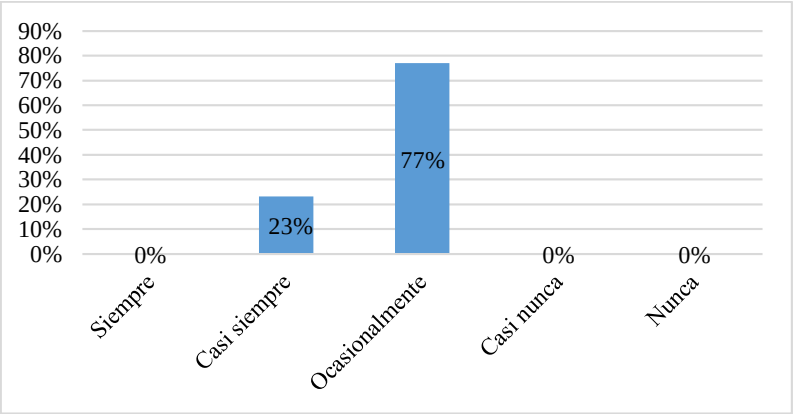
Tabla 6

Claridad y coherencia en la normativa empresarial

Variables	Respuestas	Porcentaje
Siempre	0	0%
Casi siempre	3	23%
Ocasionalmente	10	77%
Casi nunca	0	0%
Nunca	0	0%
Total	**13**	**100%**

Figura 5

Claridad y coherencia en la normativa empresarial



Análisis de contenido: En base a la encuesta realizada se obtuvo como resultado que el 77% ocasionalmente existe claridad y coherencia en la normativa empresarial, y el 23% casi siempre. Los grados de siempre, casi nunca y nunca no tuvieron respuesta.

De acuerdo a la pregunta plateada los resultados indican que existe una percepción mixta sobre la claridad y coherencia de las políticas, procedimientos y normas de la empresa. Mientras que una minoría considera que estas son claras y coherentes

la mayor parte del tiempo, la mayoría de los servidores percibe que esta claridad y coherencia solo se da ocasionalmente. Esto sugiere que hay una necesidad significativa de mejorar la comunicación y la consistencia en la aplicación de las políticas y procedimientos de la empresa.

6.- ¿Los acuerdos y compromiso establecidos en empresas se cumplen de manera consistente?

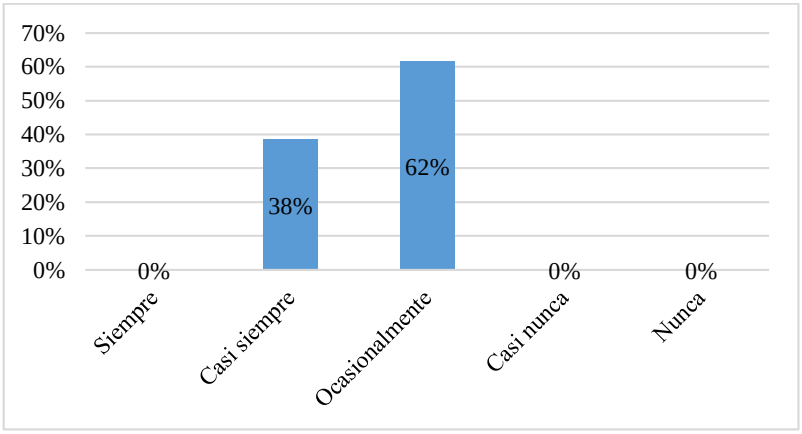
Tabla 7

Acuerdos y compromisos empresariales

Variables	Respuestas	Porcentaje
Siempre	0	0%
Casi siempre	5	38%
Ocasionalmente	8	62%
Casi nunca	0	0%
Nunca	0	0%
Total	**13**	**100%**

Figura 6

Acuerdos y compromisos empresariales



Análisis de contenido: En base a la encuesta realizada se obtuvo como resultado que el 62% dice que ocasionalmente los de acuerdo y compromisos empresariales se cumplen de manera consistente, y 38% casi siempre. Los grados de siempre, casi nunca y nunca, no obtuvieron respuesta.

De acuerdo a la pregunta planteada los resultados muestran una percepción mixta sobre el cumplimiento de acuerdos y compromisos en la empresa. Mientras que un grupo significativo considera que estos se cumplen de manera consistente la mayor

parte del tiempo, la mayoría percibe que esto ocurre solo ocasionalmente. Esta situación sugiere que hay una necesidad de mejorar la consistencia en el cumplimiento de acuerdos y compromisos, lo cual podría impactar positivamente en la confianza y la cultura organizacional.

7.- ¿Se promueve la integración y el trabajo colaborativo entre los servidores?

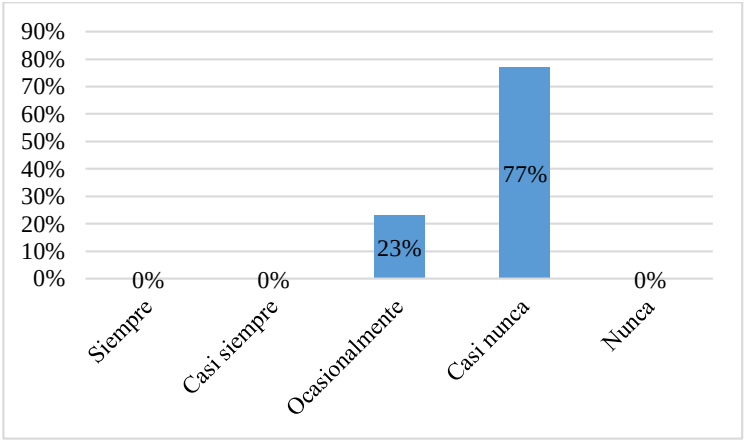
Tabla 8

Integración y trabajo colaborativo entre servidores

Variables	Respuestas	Porcentaje
Siempre	0	0%
Casi siempre	0	0%
Ocasionalmente	3	23%
Casi nunca	10	77%
Nunca	0	0%
Total	**13**	**100%**

Figura 7

Integración y trabajo colaborativo entre servidores



Análisis de contenido: En base a la encuesta realizada se obtuvo como resultado que el 77% dice casi nunca se promueve la integración y el trabajo colaborativo, y el 23% lo realiza de forma ocasional. Los grados de siempre, casi siempre y nunca no tuvieron respuesta.

De acuerdo a la pregunta planteada, los resultados indican una percepción generalmente negativa sobre la promoción de la integración y el trabajo colaborativo entre los servidores. La gran mayoría de los encuestados considera que esto casi nunca ocurre, mientras que un pequeño porcentaje percibe que ocurre solo

ocasionalmente. Esta situación sugiere una deficiencia significativa en la cultura de colaboración de la empresa, lo cual podría estar afectando negativamente la eficiencia y la satisfacción laboral.

8.- ¿Se le brinda oportunidades para proponer e implementar ideas de mejora e innovación?

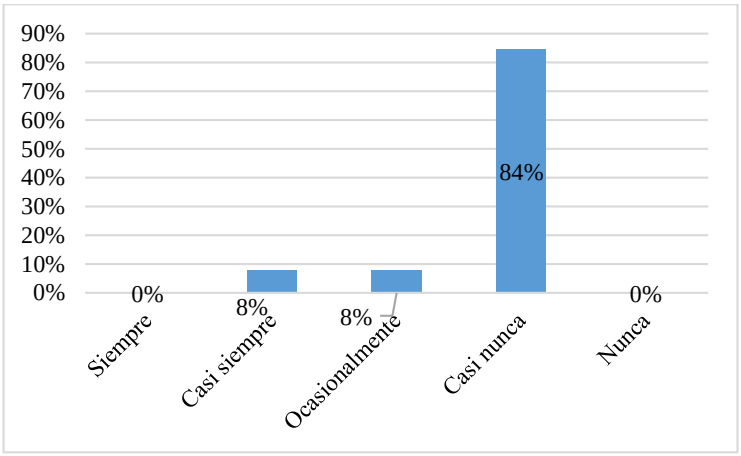
Tabla 9

Oportunidades para implementación de ideas de mejora e innovación

Variables	Respuestas	Porcentaje
Siempre	0	0%
Casi siempre	1	8%
Ocasionalmente	1	8%
Casi nunca	11	85%
Nunca	0	0%
Total	**13**	**100%**

Figura 8

Oportunidades para implementación de ideas de mejora e innovación



Análisis de contenido: En base a la encuesta realizada se obtuvo como resultado que el 84% dice que casi nunca tienen oportunidades de ideas de mejora e innovación, y el 8% dicen que casi siempre y ocasionalmente. Las alternativas de siempre y nunca no tuvieron respuesta.

De acuerdo a la pregunta planteada, los resultados muestran una percepción predominantemente negativa sobre las oportunidades para proponer e implementar ideas de mejora e innovación. La gran mayoría de los encuestados considera que estas oportunidades casi nunca se presentan, mientras que solo una pequeña minoría

percibe que ocurren ocasionalmente o casi siempre. Esto sugiere una cultura organizacional que no fomenta activamente la innovación y la participación de los empleados en la mejora continua, lo cual podría estar limitando el potencial de crecimiento y desarrollo de la empresa.

9.- ¿La empresa es receptiva y ágil para adaptarse a los cambios del entorno?

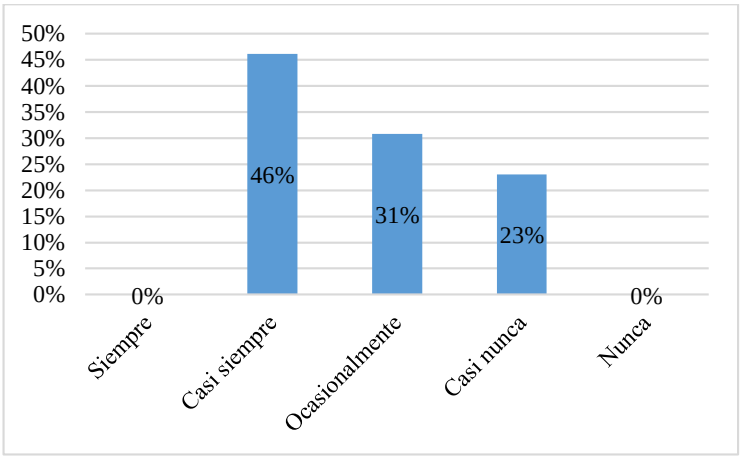
Tabla 10

Adaptación al cambio de la empresa

Variables	Respuestas	Porcentaje
Siempre	0	0%
Casi siempre	6	46%
Ocasionalmente	4	31%
Casi nunca	3	23%
Nunca	0	0%
Total	**13**	**100%**

Figura 9

Adaptación al cambio de la empresa



Análisis de contenido: En base a la encuesta realizada se obtuvo como resultado que el 46% dicen que casi siempre la empresa se adapta a los cambios del entorno, seguidamente un 31% apropiaron que ocasionalmente se establece la adaptación, y el 23% en el grado de casi nunca. Las alternativas de siempre y nunca no tuvieron respuesta.

De acuerdo a la pregunta planteada, los resultados indican una percepción mixta sobre la capacidad de la empresa para adaptarse a los cambios del entorno. Casi la mitad de los encuestados considera que la empresa es receptiva y ágil la mayor parte

del tiempo, mientras que el resto se divide entre quienes perciben esta adaptabilidad como ocasional o casi inexistente. Esta diversidad de opiniones sugiere que la empresa muestra cierta capacidad de adaptación, pero aún hay margen para mejorar su agilidad y receptividad frente a los cambios del entorno.

10.- ¿Considera que la empresa está orientada a satisfacer las necesidades de los usuarios?

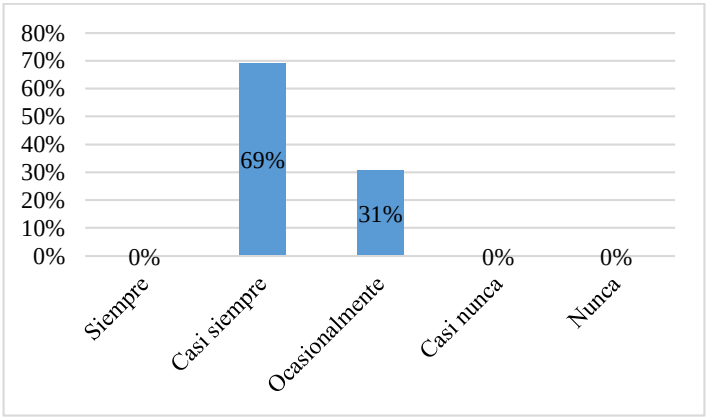
Tabla 11

Satisfacción de necesidades de los usuarios

Variables	Respuestas	Porcentaje
Siempre	0	0%
Casi siempre	6	46%
Ocasionalmente	4	31%
Casi nunca	3	23%
Nunca	0	0%
Total	**13**	**100%**

Figura 10

Satisfacción de necesidades de los usuarios



Análisis de contenido: En base a la encuesta realizada se obtuvo como resultado que el 69% dice que casi siempre la empresa está relacionada a la satisfacción de necesidades de los usuarios, y el 31% ocasionalmente. Los grados de siempre, casi nunca y nunca no tuvieron respuesta.

De acuerdo a la pregunta planteada, los resultados muestran una percepción mixta sobre la orientación de la empresa hacia la satisfacción de las necesidades de los usuarios. Casi la mitad de los encuestados considera que la empresa está orientada

a satisfacer estas necesidades la mayor parte del tiempo, mientras que el resto se divide entre quienes perciben esta orientación como ocasional o casi inexistente. Esta distribución sugiere que, aunque existe un enfoque hacia el usuario, hay espacio para mejorar y consolidar una cultura más centrada en el cliente en todos los niveles de la organización.

11.- ¿La empresa fomenta una cultura de servicio y atención al usuario?

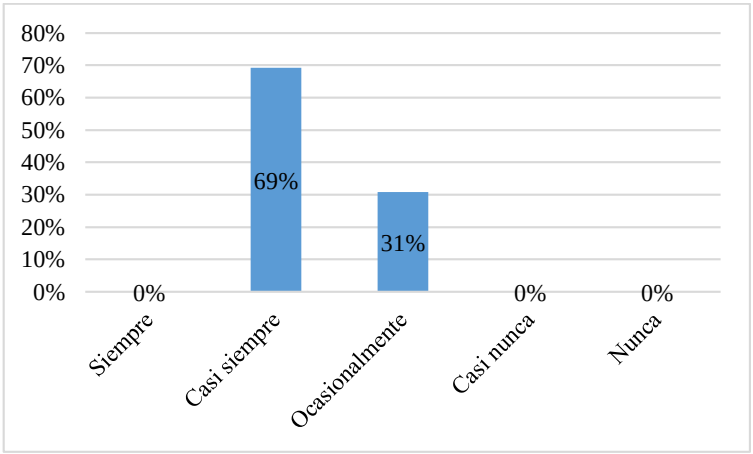
Tabla 12

Cultura de servicio y atención al usuario

Variables	Respuestas	Porcentaje
Siempre	0	0%
Casi siempre	9	69%
Ocasionalmente	4	31%
Casi nunca	0	0%
Nunca	0	0%
Total	**13**	**100%**

Figura 11

Cultura de servicio y atención al usuario



Análisis de contenido: En base a la encuesta realizada se obtuvo como resultado que el 69% dice que casi siempre se fomenta la cultura de servicio y atención al usuario, y el 31% respondieron que tal elemento la empresa lo ejerce en la categoría ocasionalmente. Las categorías siempre, casi nunca y nunca no obtuvieron respuesta.

De acuerdo a la pregunta planteada, los resultados indican una percepción generalmente positiva sobre el fomento de una cultura de servicio y atención al usuario en la empresa. La mayoría de los encuestados considera que esta cultura se promueve casi siempre, mientras que un tercio percibe que se fomenta ocasionalmente. Esto sugiere que la empresa ha logrado establecer una cultura orientada al servicio en gran medida, aunque aún hay margen para reforzar y consolidar esta cultura de manera más consistente en toda la organización.

12.- ¿Existe un ambiente de apoyo y confianza entre los servidores de la empresa?

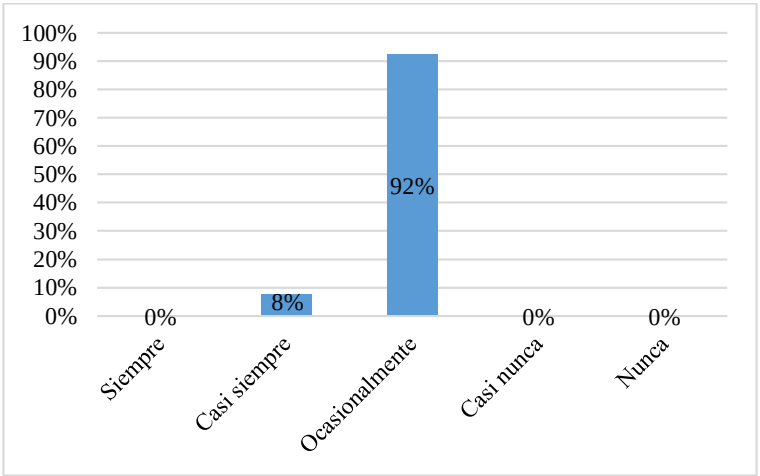
Tabla 13

Apoyo y confianza entre los servidores

Variables	Respuestas	Porcentaje
Siempre	0	0%
Casi siempre	1	8%
Ocasionalmente	12	92%
Casi nunca	0	0%
Nunca	0	0%
Total	**13**	**100%**

Figura 12

Apoyo y confianza entre los servidores



Análisis de contenido: En base a la encuesta realizada se obtuvo como resultado que el 92% dice que ocasionalmente existe apoyo y confianza entre los servidores,

y el 8% dice que casi siempre. Las categorías de siempre, casi nunca y nunca, no obtuvieron respuesta.

De acuerdo a la pregunta planteada, los resultados muestran que la gran mayoría de los servidores percibe que el ambiente de apoyo y confianza entre los servidores de la empresa se da solo ocasionalmente. Esto sugiere que, aunque no hay una falta total de apoyo y confianza, tampoco existe un ambiente sólido y constante de colaboración y respaldo mutuo. Esta situación indica que hay una necesidad significativa de mejorar las relaciones interpersonales y fomentar un clima laboral más positivo y cohesionado dentro de la organización.

13.- ¿La empresa se preocupa por el bienestar y desarrollo integral de sus servidores?

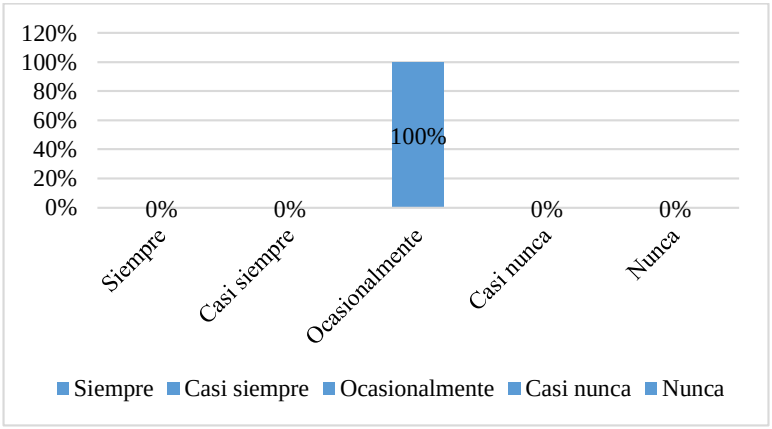
Tabla 14

Bienestar y desarrollo integral de los servidores

Variables	Respuestas	Porcentaje
Siempre	0	0%
Casi siempre	0	0%
Ocasionalmente	13	100%
Casi nunca	0	0%
Nunca	0	0%
Total	**13**	**100%**

Figura 13

Bienestar y desarrollo integral de los servidores



Análisis de contenido: En base a la encuesta realizada se obtuvo como resultado que el 100% dice que ocasionalmente la empresa se preocupa por el bienestar y

desarrollo integral de los servidores. Las categorías siempre, casi siempre, casi nunca y nunca, no obtuvieron respuesta.

De acuerdo a la pregunta planteada los resultados indican una percepción unánime de que la empresa se preocupa por el bienestar y desarrollo integral de sus servidores solo de manera ocasional. Esto sugiere que, si bien hay cierto nivel de atención al bienestar de los servidores, no es una prioridad constante o suficientemente visible en la cultura organizacional. Esta situación representa una oportunidad significativa para que la empresa mejore sus políticas y prácticas relacionadas con el desarrollo y bienestar de sus empleados, lo cual podría tener un impacto positivo en la satisfacción laboral y el compromiso organizacional.

14.- ¿Sus logros y contribuciones son reconocidos y valorados por su superior?

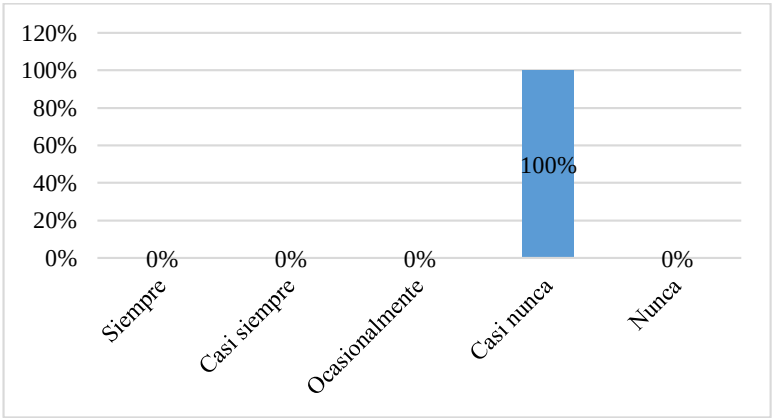
Tabla 15

Valoración sobre logros y contribuciones

Variables	Respuestas	Porcentaje
Siempre	0	0%
Casi siempre	0	0%
Ocasionalmente	0	0%
Casi nunca	13	100%
Nunca	0	0%
Total	**13**	**100%**

Figura 14

Valoración sobre logros y contribuciones



Análisis de contenido: En base a la encuesta realizada se obtuvo como resultado que el 100% dicen que casi nunca sus logros y contribuciones son valorados por su

superior. Las representaciones de siempre, casi siempre, ocasionalmente y nunca, no obtuvieron respuesta.

De acuerdo a la pregunta planteada los resultados muestran una percepción uniformemente negativa sobre el reconocimiento y valoración de los logros y contribuciones por parte de los superiores. Todos los encuestados sienten que sus esfuerzos casi nunca son reconocidos. Esta situación es preocupante y sugiere una deficiencia significativa en la cultura de reconocimiento y apreciación dentro de la organización. La falta de reconocimiento puede tener un impacto negativo en la motivación, el compromiso y la satisfacción laboral de los servidores, lo que hace de este aspecto una prioridad crítica para la mejora de la cultura organizacional.

15.- ¿La empresa tiene sistemas justos y transparentes de reconocimiento y recompensa?

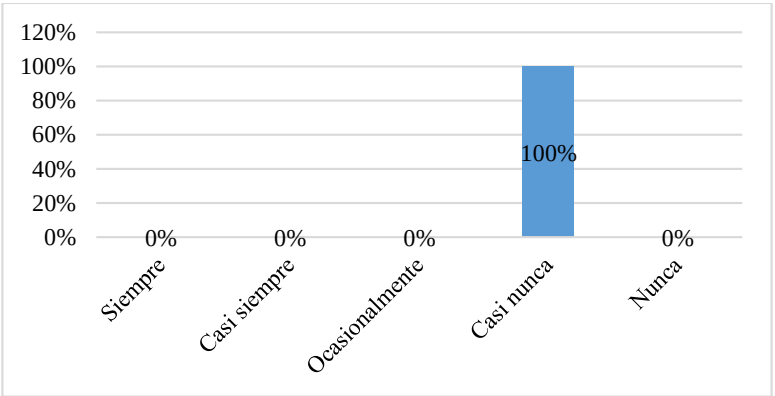
Tabla 16

Reconocimiento y recompensa

Variables	Respuestas	Porcentaje
Siempre	0	0%
Casi siempre	0	0%
Ocasionalmente	0	0%
Casi nunca	13	100%
Nunca	0	0%
Total	**13**	**100%**

Figura 15

Reconocimiento y recompensa



Análisis de contenido: En base a la encuesta realizada se obtuvo como resultado que el 100% dicen que casi nunca tiene sistemas de reconocimiento y recompensa.

Las categorías de siempre, casi siempre, ocasionalmente y casi nunca, no obtuvieron respuesta.

De acuerdo a la pregunta planteada, los resultados indican una percepción unánimemente negativa sobre la existencia de sistemas justos y transparentes de reconocimiento y recompensa en la empresa. Todos los encuestados consideran que tales sistemas casi nunca están presentes. Esta situación sugiere una clara deficiencia en las políticas y prácticas de gestión del talento humano de la organización. La falta de sistemas de reconocimiento y recompensa percibidos como justos y transparentes puede llevar a la desmotivación, la falta de compromiso y la insatisfacción laboral, lo que hace de este aspecto un área crítica para la mejora de la cultura organizacional y la satisfacción de los empleados.

16.- ¿Se siente comprometido y motivado para alcanzar los objetivos y metas de la empresa?

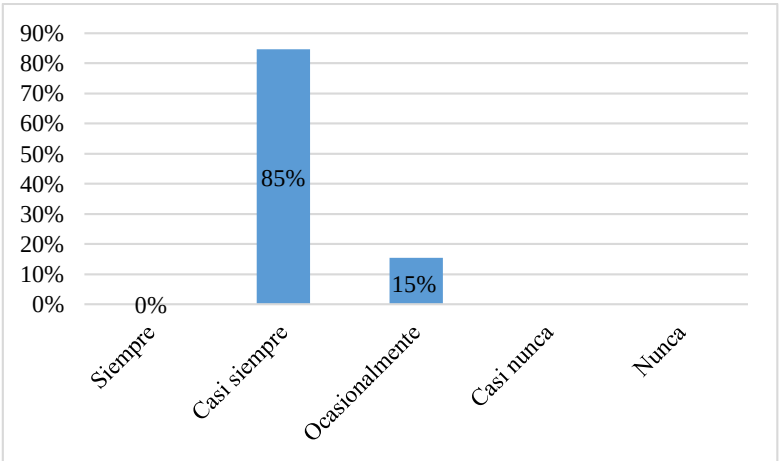
Tabla 17

Compromiso y motivación en alcance de objetivos y metas

Variables	Respuestas	Porcentaje
Siempre	0	0%
Casi siempre	11	85%
Ocasionalmente	2	15%
Casi nunca	0	0%
Nunca	0	0%
Total	**13**	**100%**

Figura 16

Compromiso y motivación en alcance de objetivos y metas



Análisis de contenido: En base a la encuesta realizada se obtuvo como resultado que el 85% dice que casi siempre los servidores tienen compromiso y motivación en el alcance de objetivos y metas de la empresa, y 15% establecieron que ocasionalmente lo realizan. Los criterios de siempre, casi nunca y nunca, no obtuvieron respuesta.

De acuerdo a la pregunta planteada, los resultados muestran un nivel generalmente alto de compromiso y motivación entre los empleados para alcanzar los objetivos y metas de la empresa. La gran mayoría de los encuestados se siente comprometida y motivada casi siempre, mientras que un pequeño porcentaje experimenta este compromiso de manera ocasional. Esto sugiere que, a pesar de las deficiencias identificadas en otras áreas de la cultura organizacional, los empleados mantienen un fuerte sentido de propósito y alineación con los objetivos de la empresa.

17.- ¿Considera usted que su trabajo le permite utilizar y desarrollar sus habilidades y competencias de manera efectiva?

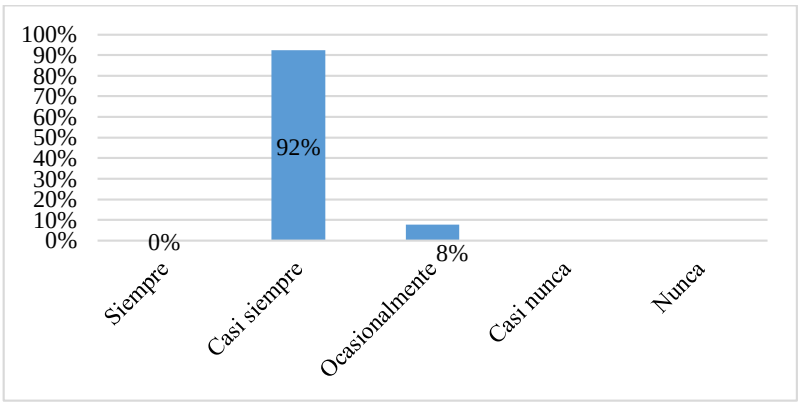
Tabla 18

Desarrollo de habilidades y competencias desde el desempeño laboral

Variables	Respuestas	Porcentaje
Siempre	0	0%
Casi siempre	12	92%
Ocasionalmente	1	8%
Casi nunca	0	0%
Nunca	0	0%
Total	**13**	**100%**

Figura 17:

Desarrollo de habilidades y competencias desde el desempeño laboral



Análisis de contenido: En base a la encuesta realizada se obtuvo como resultado que el 92% dice que casi siempre la empresa les permite desarrollar sus habilidades y competencias, y el 8% ocasionalmente. Los criterios siempre, casi nunca y nunca, no obtuvieron respuesta.

De acuerdo a la pregunta planteada, los resultados indican una percepción muy positiva sobre la oportunidad de utilizar y desarrollar habilidades y competencias en el trabajo. La gran mayoría de los servidores siente que casi siempre pueden aplicar y mejorar sus capacidades de manera efectiva. Esto sugiere que la empresa proporciona un entorno que permite el crecimiento profesional y el uso de las habilidades de sus servidores lo cual es un factor importante para la satisfacción laboral y el desarrollo personal. Sin embargo, existe un pequeño margen para mejorar y asegurar que todos los empleados sientan esta oportunidad de manera consistente.

18.- ¿Está satisfecho con las condiciones físicas y ambientales de su lugar de trabajo?

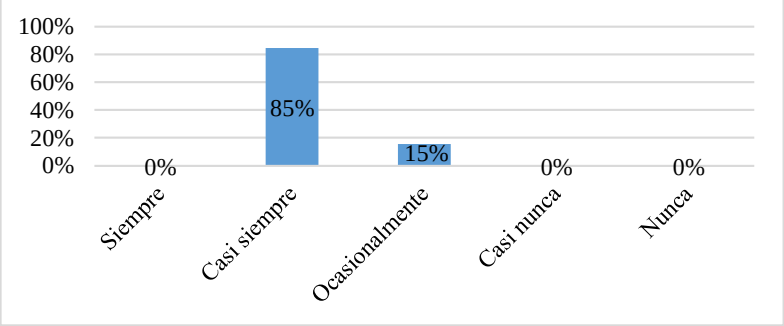
Tabla 19

Satisfacción en condiciones físicas y ambientales del trabajo

Variables	Respuestas	Porcentaje
Siempre	0	0%
Casi siempre	11	85%
Ocasionalmente	2	15%
Casi nunca	0	0%
Nunca	0	0%
Total	**13**	**100%**

Figura 18

Satisfacción en condiciones físicas y ambientales del trabajo



Análisis de contenido: En base a la encuesta realizada se obtuvo como resultado que el 85% dice que casi siempre están satisfechos con las condiciones físicas y ambientales del trabajo, y el 15% ocasionalmente. Los criterios siempre, casi nunca y nunca, no obtuvieron respuesta.

De acuerdo a la pregunta plateada, los resultados muestran un alto nivel de satisfacción con las condiciones físicas y ambientales del lugar de trabajo. La gran mayoría de los empleados se siente satisfecha casi siempre, mientras que un pequeño porcentaje lo está ocasionalmente. Esto sugiere que la empresa ha logrado proporcionar un entorno de trabajo físico generalmente agradable y adecuado para sus servidores. Las condiciones físicas y ambientales son un factor importante en la satisfacción laboral, y estos resultados indican que la empresa está manejando bien este aspecto, aunque todavía hay un pequeño margen para mejorar.

19.- ¿La empresa le brinda los recursos y herramientas necesarias para desempeñar su trabajo de manera adecuada?

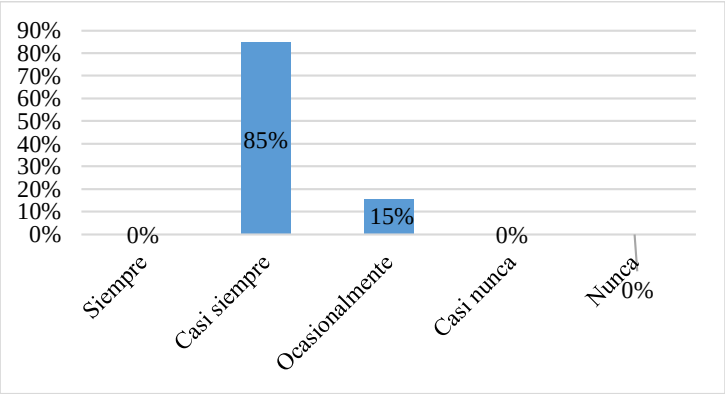
Tabla 20

Recursos y herramientas necesarias para el desempeño laboral

Variables	Respuestas	Porcentaje
Siempre	0	0%
Casi siempre	11	85%
Ocasionalmente	2	15%
Casi nunca	0	0%
Nunca	0	0%
Total	**13**	**100%**

Figura 19

Recursos y herramientas necesarias para el desempeño laboral



Análisis de contenido: En base a la encuesta realizada se obtuvo como resultado que el 85% dice que casi siempre la empresa brinda los recursos y herramientas necesarias para el desempeño laboral, y el 15% se apropiaron de un grado de ocasionalmente. Los grados de siempre, casi nunca y nunca, no obtuvieron respuesta.

De acuerdo a la pregunta planteada, los resultados indican que la mayoría de los empleados considera que la empresa les proporciona los recursos y herramientas necesarios para desempeñar su trabajo adecuadamente casi siempre. Esto sugiere que la organización está haciendo un buen trabajo en cuanto a la provisión de los medios necesarios para que sus empleados realicen sus tareas de manera eficiente. Sin embargo, el hecho de que un pequeño porcentaje solo reciba estos recursos ocasionalmente indica que aún hay espacio para mejorar en la distribución equitativa y consistente de recursos y herramientas entre todos los servidores.

20.- ¿Considera que la empresa le brinda oportunidades para expresarse libremente?

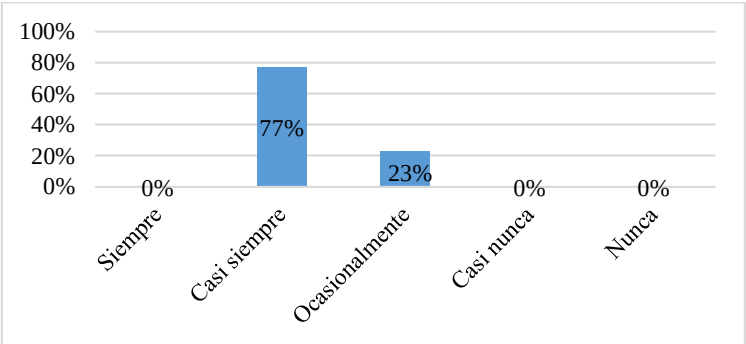
Tabla 21

Oportunidades de expresión libre

Variables	Respuestas	Porcentaje
Siempre	0	0%
Casi siempre	10	77%
Ocasionalmente	3	23%
Casi nunca	0	0%
Nunca	0	0%
Total	**13**	**100%**

Figura 20

Oportunidades de expresión libre



Análisis de contenido: En base a la encuesta realizada se obtuvo como resultado que el 77% dice que casi siempre la empresa puede expresarse libremente, y el 23% apropian que lo hace de forma ocasional. Los criterios de siempre, casi nunca y nunca, no obtuvieron respuesta.

De acuerdo a la pregunta planteada, los resultados muestran una percepción generalmente positiva sobre las oportunidades de expresión libre dentro de la empresa. La mayoría de los empleados siente que casi siempre pueden expresarse libremente, mientras que un pequeño porcentaje percibe estas oportunidades de manera ocasional. Esto sugiere que la empresa ha logrado crear un ambiente donde la mayoría de los empleados se sienten cómodos expresando sus opiniones e ideas. Sin embargo, el hecho de que algunos empleados solo sientan esta libertad ocasionalmente indica que todavía hay margen para mejorar en la creación de un entorno completamente abierto y receptivo a la expresión de todos los empleados.

Análisis general: En efecto de los resultados obtenidos, se estableció una correlación entre las variables de estudios relacionados a ‘‘cultura organizacional’’ y ‘‘satisfacción laboral’’, la cual, en su efecto metodológico de aplicación se contiene en los siguientes apartados:

Tabla 22:

Relación entre descriptor encuesta con las variables de investigación

NIVEL MÁS ALTO	Pregunta	CULTURA ORGANIZACIONAL	Pregunta	SATISFACCIÓN LABORAL
CASI SIEMPRE	4	0,85	1	0,69
CASI SIEMPRE	5	0,23	2	0,62
CASI SIEMPRE	6	0,38	3	0,62
CASI SIEMPRE	9	0,46	7	0,00
CASI SIEMPRE	10	0,46	8	0,08
CASI SIEMPRE	11	0,69	12	0,08
CASI SIEMPRE	19	0,85	13	0,00
CASI SIEMPRE			14	0,00
CASI SIEMPRE			15	0,00
CASI SIEMPRE			16	0,85
CASI SIEMPRE			17	0,92

CASI SIEMPRE		18	0,85
CASI SIEMPRE		20	0,77
Coeficiente de Correlación		**-0,242680323**	

El análisis de correlación entre la cultura organizacional y la satisfacción laboral ha arrojado un coeficiente de correlación de -0,242680323. Este resultado da a conocer una relación inversa débil entre ambas variables, esto implica que, en general, a medida que ciertos aspectos de la cultura organizacional cambian, la satisfacción laboral tiende a disminuir, pero esta tendencia no es fuerte ni consistente.

En términos más prácticos, la correlación negativa indica que puede haber elementos de la cultura organizacional, que están asociados con una ligera disminución en la satisfacción laboral, pero la magnitud de esta relación es pequeña. Es importante considerar que este coeficiente no establece casualidad y que otros factores pueden estar influyendo en la relación de estas variables.

La cultura organizacional influye de manera significativa en la satisfacción laboral de los servidores de la Empresa Pública Municipal de Agua Potable y Alcantarillado del cantón Echeandía, en los aspectos como la autonomía en el trabajo, la colaboración, valoración de aportes y alineación de valores son percibidos de manera positiva, contribuyendo a una mayor satisfacción laboral. Sin embargo, áreas como la claridad en normas y procedimientos, la integración del equipo, y las oportunidades de innovación presentan oportunidades de mejora para fortalecer la cultura organizacional y aumentar la satisfacción laboral.

En comparación con los estudios ya antes mencionados dentro de los antecedentes, demuestran una cultura organizacional y satisfacción laboral inherente, donde se encuentran en un nivel medio dentro de los resultados obtenidos, en cambio, en la investigación que se realizó dentro de la Empresa Pública Municipal de Agua Potable y Alcantarillado del cantón Echeandía, año 2024, se obtuvo un resultado negativo, tanto en la cultura organizacional como en la satisfacción laboral de los servidores de dicha empresa.

CONCLUSIONES

Se concluye que:

- La Empresa Pública Municipal de Agua Potable y Alcantarillado del cantón Echeandía presenta una cultura organizacional de tipo burocrática, caracterizada por procedimientos formales y jerárquicos que regulan la mayoría de las actividades dentro de la organización, esta estructura, aunque proporciona claridad y coherencia en las políticas y procedimientos, puede limitar la flexibilidad y adaptabilidad de los servidores a cambios rápidos y demandas emergentes.
- El grado de satisfacción laboral de los servidores de la Empresa Pública Municipal de Agua Potable y Alcantarillado del cantón Echeandia es moderado, con un coeficiente de correlación negativo débil (-0.242680323) entre la cultura organizacional y la satisfacción laboral, esto sugiere que ciertos aspectos de la cultura organizacional pueden estar afectando negativamente la motivación y satisfacción de los servidores.
- Los factores de la cultura organizacional que más inciden sobre la satisfacción laboral incluyen la claridad y coherencia en las políticas y procedimientos, la alineación de los valores de la empresa con los valores personales de los servidores, y las oportunidades de la libre expresión y participación en la toma de decisiones, la falta de alineación en estos aspectos puede llevar a una disminución de la satisfacción laboral.

RECOMENDACIONES

Se recomienda:

- Fomentar una cultura organizacional más flexible e innovadora, que permita a los servidores adaptarse rápidamente a nuevas circunstancias, esto puede lograrse mediante la implementación de programas de capacitación en innovación y adaptación, y promoviendo una mayor participación de los empleados en la toma de decisiones.
- Realizar una revisión detallada de los factores que contribuyen a la insatisfacción laboral y desarrollar estrategias específicas para abordarlos, esto puede incluir mejoras en las condiciones de trabajo, reconocimiento y recompensas, y oportunidades de desarrollo profesional.

- Desarrollar e implementar políticas que aseguren la coherencia y claridad en las normas y procedimientos, y que promuevan una mayor alineación entre los valores corporativos y los valores personales de los servidores.

Bibliografía

Alan Neill, D., Quezada Abad, C., & Arce Rodríguez, J. J. (2018). Investigación cuantitativa y cualitativa . En D. Alan Neill, & C. S. Liliana, *Procesos y fundamentos de la investigación científica* (págs. 68-87). UTMACH.

Ariza Aguilera, D. A. (2022). *Cultura organizacional en el ámbito de los proyectos: valores, competencias y prácticas de gestión.* Editorial Universidad EAN.

Barahona Trejos, A. D., Bello Flores, C. V., & Conrado Ramírez, A. J. (4 de febrero de 2021). Cultura organizacional en el desempeño y productividad de los empleados. Managua, Nicaragua: Universidad Nacional Autónoma de Nicaragua.

Basantes Ilbay, E. J. (2020). Los accidentes laborales y la responsabilidad entre las compañías de guardias de seguridad y la entidad contratante. Riobamba, Chimborazo, Ecuador: Universidad Nacional de Chimborazo.

Bendezú Pacífico, K. (2020). Gestión del talento humano y la satisfacción laboral de los trabajadores de una institución educativa privada . *Investigación Valdiziana*, 22-28.

Berrocal Berrocal, F., & Alonso García, M. A. (2020). *Técnicas de formación y desarrollo de personas en las organizaciones.* Editorial Universitaria Ramón Areces.

Brito Ortíz, J. F., Nava Gómez, M. E., Brito Nava, E., Román Brito, G. A., Esquivel Lagunas, O., & Contreras Preciado, M. A. (2022). Satisfacción laboral intrínseca y engagement en personal de servicio social profesional de enfermería. *Revista Multidisciplinar Ciencia Latina* , 6114-6132.

Burbano Pérez, E. Y. (2020). Importancia de la cultura organizacional en las instituciones educativas. *Societas*, 1-6.

Camargo Ariza, L. L., Mercado Cervera, H. J., & Gómez Rojas, J. (2020). *Gestión de proyecto de innovación, cadena pesquera española.* Editorial Unimagdalena.

Carrero Morales, Y. B. (2020). Identidad corporativa y los valores organizacionales, desde un liderazgo de avanzada. *Revista Scientific*(347-366).

Chango Saavedra, E. (2021). La cultura organizacional y el modelamiento de sus prácticas. Quito, Pichincha, Ecuador: Universidad Andina Simón Bolívar.

Chávez Villagómez, M. A. (Noviembre de 2021). Motivación y satisfacción laboral de los servidores públicos del Seguro de Salud Chimborazo. AmbatoT, Tungurahua, Ecuador: Pontificia Universidad Católica del Ecuador sede Ambato.

Clegg, S. R. (2022). *Tratado de estudios organizacionales: volumen 2.* Universidad EAFIT.

Corona León, G. A., & Oliveira, J. (2022). *La transversalidad de la investigación en comunicación.* Editorial Dykinson, S.L.

Cravino, L. M. (2020). *Metáforas del desempeño.* Editorial Temas.

De la Fuente Chico, C. (2019). *Comunicación e imagen corporativa.* Editorial Learning S.L.

FielWeb. (2010). *Ley Orgánica de Servicio Público.* Evolución Jurídica.

FielWeb. (2011). *Reglamento a la Ley Orgánica de Servicio Público.* Evolución Jurídica .

Garavito Velásquez, M. A. (2020). *¿Cómo afecta el afecto?* Universidad El Bosque.

García Tamariz, P. (2020). El rol de la satisfacción personal sobre la satisfacción laboral de los trabajadores y su influencia sobre el compromiso con la tarea y el compromiso con la organización. Pamplona, Navarra, España: Universidad de Navarra.

Garrido Fernández, E. (2015). *UF0346 - Comunicación efectiva y trabajo en equipo.* Editorial Elearning. S.L.

Gaspar Castro, M. F. (2021). La gestión del talento humano y su influencia en el desempeño laboral para el éxito de las empresas. *Polo del Conocimiento*, 318-329.

Goleman , D., & Cherniss, C. (2024). *Optimal: Cómo alcanzar la ecxcelencia personal y laboral todos los días.* Estados Unidos. https://doi.org/Ediciones B

Gonzáles, D. R., Sanabria, M., Marín, D. A., Gómez, M., Saavedra, J. J., Anzola Morales, O. L., . . . Sepúlveda Fernández, R. (2020). *Los estudios organizacionales en Colombia.* Universidad EAFIT.

Gonzáles, J., Salazar, F., Ortiz, R., & Verdugo, D. (2018). Gerencia estratégica: herramienta para la toma de decisiones en las organizaciones. *Revista de Estudios Interdisciplinarios en Ciencias Sociales*, 242-267.

Guerrero Morales, P., & Guerrero Morales, H. (2022). *Trabajo, institución y salud mental.* LOM Ediciones.

Guzmán Rojo , A. d. (2018). El clima organizacional y su relación con la satisfacción laboral de los colaboradores en una empresa de carga internacional en el contexto global. Lima, Peú: Universidad Ricardo Palma.

Héau Lambert, C. (2020). Historia y cultura popular a la luz de las representaciones sociales. *Cultura y Representaciones Sociales*, 491-509.

Higinio Gomez, J. S. (2020). Satisfacción laboral y cultura organizacional de la empresa VANZYS S.A, Huancayo 2020. Arequipa, Arequipa, Perú: Escuela Académico Profesional de Ingeniería Industrial.

Hurtado de Barrera, J. (2019). Un acercamiento sintagmático al concepto de liderazgo. *Desarrollo Gerencial*, 190-208.

Krieger, M. J. (2021). *Sociología de las organizaciones Públicas.* Errepar.

Lagla Villacís, R. X. (2022). Satisfacción laboral del personal en una empresa dedicada al comercio exterior . Quito, Pichincha, Ecuador: Universidad Central del Ecuador.

Lexis Finder. (2008). *Constitución de la República del Ecuador.* LexisF.

López Falcón, A., & Ramos Serpa, G. (2021). Acerca de los métodos teóricos y empíricos de investigación: significación para la investigación educativa. *Revista Conrado*, 22-31.

López Mera, C. A. (2020). Diagnóstico de la cultura organizacional y el desempeño laboral. Quito, Pichincha, Ecuador: Universidad Andina Simón Bolívar.

López Sánchez, N. M., & Castiblanco Melo, K. A. (2021). Clima laboral como factor influyente en el nivel de productividad: caso Unión Soluciones S.A.S. *Revista Chilena de Economía y Sociedad*, 78-91.

Matas Terrón , A. (2023). *El método científico: una breve introducción.* Universidad de Málaga.

Mena Méndez , D. (2019). La cultura organizacional, elementos generales, mediaciones e impacto en el desarrollo integral de las instituciones. *Pensamientos & Gestión*, 1-28.

Mena Méndez, D. (2018). La cultura organizacional, elementos generales, mediaciones e impacto en el desarrollo integral de las instituciones. *Pensamiento & Gestión*, 1-2.

Mero Véles, J. M. (2018). Empresa, administración y proceso administrativo. *Ciencias económicas y empresariales POCAIP*, 84-102.

Minchala Macancela, T. L. (2023). Estrategias para el incremento de la satisfacción laboral. Caso: Supermercados La Bodega, Azogues, período septiembre 2022 - enero 2023. Cuenca, Azuay, Ecuador: Universidad Politécnica Salesiana.

Navarrete Mondragón, O. (2022). La cultura organizacional, elemento clave para la construcción de la identidad organizacional. *Analéctica* , 29-42.

Núñez Espelucín, G. C. (marzo de 2021). Relación entre satisfacción laboral y apoyo social en el trabajo. Lima, Lima, Perú: Universidad de Lima.

Organización Internacional del Trabajo. (2001). *Las normas internacional del trabajo. Un enfoque global.* Oficina Internacional del Trabajo .

Padovan, I. (2020). Teorias de la motivación. Aplicacipon práctica. Mendoza, Mendoza, Argentina: Universidad Nacional de Cuyo.

Pinela Morán, N., & Armijos Yamba , M. (2022). El compromiso laboral y el comportamiento innovador de los empleados: revisión de literatura. *Compendium. Cuadernos de Economía y Administración*, 1-10.

Puente Soleto, P. (2024). *Seguridad Laboral.* Editorial Autores de Argentina.

Pujal i Llombart, M., & Cubells Serra, J. (2019). *La identidad (el self).* FUOC.

Puyana Mutis, A. (2022). *Desigualfdad y deterioro de las condiciones laborales. Un círculo vicioso en América Latina.* FLACSO Mexico.

RAE. (2023). *https://dle.rae.es/*. https://dle.rae.es/iniciativo?m=form

RAE. (2023). *https://dle.rae.es/*. https://dle.rae.es/organizaci%C3%B3n?m=form

RAE. (2023). *https://dle.rae.es/*. https://dle.rae.es/responsabilidad?m=form

RAE. (2023). *https://dle.rae.es/*. https://dle.rae.es/asistente

RAE. (2023). *https://dle.rae.es/* . https://dle.rae.es/empresa?m=form

Ramos Galarza, C. (2020). Los alcances de una investigación. *CienciAmérica*, 1-5.

Real Academia Española. (2023). *https://dle.rae.es/* . https://dle.rae.es/empleado?m=form

Renteria, M. (2023). *LA PERSEVERANCIA Y GANAS DE SALIR ADELANTE.*

Rigters, G. (2021). *Desarrollo personal para principiantes.*

Rodríguez Pérez , S. (2020). *Cultura organizacional: Un estudio exploratorio en el sector industrial.* Editorial Académica Española.

Sabri-Matanagh, S., & Sabri, S. (2024). *Desarrollo Organizacional y Cambio Estratégico.*

Salanova, M., & Martínez Martínez , I. M. (2020). *Satisfacción laboral: Conceptos y medidas.* Editorial Pirámide.

Salazar, C., Lomeli, D., Prieto, M. Á., Fierro, Y., Blackaries, H., & BookademyES. (2023). *Excelencia en el Liderazgo Técnicas de Gestión Contemporáneas.* Kindle.

Sánchez García, E., Lajara, B. M., Seva Larrosa, P., & Martinez Falcó, J. (2022). *Localización, capacidades empresariales e innovación* . Publicaciones de la Universitat d'Alacant.

Suárez Espinar, M. J. (2018). Gestión empresarial: un paradigma del siglo XXI. *Ciencias Económicas y Empresariales POCAIP*, 44-64.

Toro Dupouy, L. F. (2024). *Diseño, transformación y cambio en las organizaciones.* ESIC.

Troper, M. (2020). Una teoría realista de la interpretación. *Iuris Dictio*, 125-139.

Yopan Fajardo, J. L., Palmero Gómez, N., & Santos Mejía, J. R. (2020). Cultura organizacional. *ALAS Controversias & Concurrencias Latinoamericanas*, 263-281.

ANEXOS

Anexo 1. Cronograma tentativo de Gantt.

Tabla 23:

Cronograma tentativo de Gantt

Actividad:	Cronograma															
	Abril				Mayo				Junio				Julio			
	Semana 1	Semana 2	Semana 3	Semana 4	Semana 1	Semana 2	Semana 3	Semana 4	Semana 1	Semana 2	Semana 3	Semana 4	Semana 1	Semana 2	Semana 3	Semana 4
Solicitud de autorización	X															
Elaboración del anteproyecto		X														
Entrega del anteproyecto			X	X												
Corrección del anteproyecto					X	X										
Revisión del anteproyecto							X	X								
Elaboración de las preguntas para la encuesta									X							
Revisión de las preguntas para la encuesta										X						

Validación por expertos de las preguntas para la encuesta											**X**					
Aplicación de la encuesta												**X**				
Análisis e interpretación de datos													**X**	**X**		
Revisión final															**X**	
Entrega del proyecto terminado																**X**

Anexo 2. Presupuesto ejecutado.

Tabla 24:

Presupuesto general del trabajo de investigación

Actividades	Valor
Internet	$ 45,00
Levantamiento de información	$ 30,00
Tabulación de datos	$ 40,00
Impresión	$ 65,00
Hojas A4	$ 10,00
Flash memory	$ 25,00
Movilización	$ 120,00
Trabajo de integración curricular empastado	$ 60,00
TOTAL:	**$ 365**

Anexo 3. Validación de encuesta por parte de la Psicóloga Vanessa Gavilánez.

I. Información General

Título de la Investigación: LA CULTURA ORGANIZACIONAL EN LA SATISFACCIÓN LABORAL DE LOS SERVIDORES DE LA EMPRESA PÚBLICA MUNICIPAL DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO DEL CANTÓN ECHEANDIA, AÑO 2024.

Investigador: Madeleyn Scarlet Hinojosa Verdezoto

Fecha de Validación: 25 de julio del 2024

Tipo de Instrumento:

[ ] Cuestionario

[X] Encuesta

[ ] Entrevista

[ ] Otro: [Especificar]

II. Descripción del Instrumento

Objetivo del Instrumento: Determinar el impacto de la cultura organizacional en la satisfacción laboral de los servidores de la Empresa Pública Municipal de Agua Potable y Alcantarillado del cantón Echeandía, año 2024

Número de Ítems: 36 preguntas

Tipo de Preguntas:

[ ] Abiertas

[X] Cerradas

[] Mixtas

III. Validación de Contenido

1. Revisión por Expertos

Lista de Expertos:

Nombre	Título/Posición	Institución	Especialidad
Vanessa Gavilanez	Psicóloga / Docente	Universidad Estatal de Bolívar	Talento Humano

INSTRUCCIONES: Este instrumento, sirve para que el EXPERTO valore la pertinencia y eficacia del Instrumento que se está validando. Deberá colocar la puntuación que se considere adecuada a los diferentes enunciados de acuerdo a la siguiente escala:

1: Siempre 2: Casi siempre. 3: Ocasionalmente. 4: Casi nunca. 5: Nunca.

Criterios de Evaluación:

Ítem	1. Claridad Esta formulado con un lenguaje apropiado	2. Objetividad Esta expresado en elementos observables	3. Organización Existe una organización lógica entre sus ítems	4. Suficiencia. Comprende los campos necesarios en cantidad y calidad	5. Coherencia. Tiene relación entre las variable e indicadores	Observaciones
1. ¿En qué medida siente que tiene autonomía y responsabilidad en el trabajo?				4		
2. ¿Considera que la empresa le brinda las herramientas y el apoyo necesario para tomar decisiones en el trabajo?				4		
3. ¿Considera que existe una buena colaboración y coordinación entre los miembros de su equipo de trabajo?				4		
4. ¿Siente que sus aportes y sugerencias son valorados por sus compañeros?				4		
5. ¿La empresa le brinda oportunidades de capacitación y desarrollo profesional?				4		
6. ¿Considera que tiene la posibilidad de aplicar y mejorar sus habilidades en el trabajo?				4		
7. ¿Considera que los valores de la empresa están alineados con sus propios valores?				4		
8. ¿Siente que la empresa promueve y practica los valores que declara?				4		
9. ¿Considera que existe claridad y coherencia en las políticas, procedimientos y normas de la empresa?				4		
10. ¿Siente que los acuerdos y compromisos establecidos en la empresa se cumplen de manera consistente?				4		
11. ¿Considera que existe una buena coordinación y comunicación entre las diferentes áreas y equipos de la empresa?				4		
12. ¿Siente que la empresa promueve la integración y el trabajo				4		

colaborativo entre sus servidores?				4		
13. ¿La empresa le brinda oportunidades para proponer e implementar ideas de mejora e innovación?				4		
14. ¿Considera que la empresa es receptiva y ágil para adaptarse a los cambios del entorno?				4		
15. ¿Siente que la empresa está orientada a satisfacer las necesidades de los usuarios?				4		
16. ¿Considera que la empresa fomenta una cultura de servicio y atención al usuario?				4		
17. ¿La empresa le brinda espacios y herramientas para el aprendizaje y desarrollo continuo?				4		
18. ¿Siente que la empresa valora y promueve el intercambio de conocimientos y experiencias entre sus servidores?				4		

19. ¿Se siente comprometido y motivado con los objetivos y metas de la empresa?				4		
20. ¿Considera que el trabajo le permite aportar de manera significativa a los resultados de la empresa?				4		
21. ¿Siente que existe un ambiente de apoyo y confianza entre los servidores de la empresa?				4		
22. ¿Considera que la empresa se preocupa por el bienestar y desarrollo integral de sus servidores?				4		
23. ¿Siente que sus logros y contribuciones son reconocidos y valorados por su superior?				4		
24. ¿Considera que la empresa tiene sistemas justos y transparentes de reconocimiento y recompensa?				4		

25. ¿Siente que el trabajo le permite aplicar y desarrollar sus habilidades y competencias?				4		
26. ¿Considera que la empresa te brinda retroalimentación oportuna y constructiva sobre su desempeño?				4		
27. ¿Está satisfecho con las condiciones físicas y ambientales de su lugar de trabajo?				4		
28. ¿Considera que la empresa le brinda los recursos y herramientas necesarias para desempeñar su trabajo de manera adecuada?				4		
29. ¿Siente que su trabajo le permite desarrollar un sentido de pertenencia e identificación con la empresa?				4		
30. ¿Considera que la empresa le brinda oportunidades para expresarse libremente?				4		

31. ¿Siente que la empresa le brinda oportunidades de capacitación y desarrollo de carrera?				4		
32. ¿Considera que la empresa le apoya en la consecución de sus objetivos de desarrollo profesional?				4		
33. ¿Se siente seguro y estable en su puesto de trabajo?				4		
34. ¿Percibe que la empresa se preocupa por mantener un ambiente de trabajo seguro y saludable?				4		
35. ¿Siente que su trabajo le permite aplicar y desarrollar sus habilidades y competencias?				4		
36. ¿Consideras que la empresa le brinda oportunidades de capacitación y mejora continua de sus competencias?				4		

Psic. Vanessa Gavilanez

Anexo 4. Validación de encuesta por la Ingeniera Jessica Durán.

I. Información General

Título de la Investigación: LA CULTURA ORGANIZACIONAL EN LA SATISFACCIÓN LABORAL DE LOS SERVIDORES DE LA EMPRESA PÚBLICA MUNICIPAL DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO DEL CANTÓN ECHEANDIA, AÑO 2024.

Investigador: Madeleyn Scarlet Hinojosa Verdezoto

Fecha de Validación: 25 de julio del 2024

Tipo de Instrumento:

[ ] Cuestionario

[X] Encuesta

[ ] Entrevista

[ ] Otro: [Especificar]

II. Descripción del Instrumento

Objetivo del Instrumento: Determinar el impacto de la cultura organizacional en la satisfacción laboral de los servidores de la Empresa Pública Municipal de Agua Potable y Alcantarillado del cantón Echeandía, año 2024

Número de Ítems: 36 preguntas

Tipo de Preguntas:

[ ] Abiertas

[X] Cerradas

[] Mixtas

III. Validación de Contenido

1. Revisión por Expertos

Lista de Expertos:

Nombre	Titulo/Posición	Institución	Especialidad
Jessica Duran	Ingeniera / Docente	Universidad Estatal de Bolívar	Talento Humano

INSTRUCCIONES: Este instrumento, sirve para que el EXPERTO valore la pertinencia y eficacia del Instrumento que se está validando. Deberá colocar la puntuación que se considere adecuada a los diferentes enunciados de acuerdo a la siguiente escala:

1: Siempre 2: Casi siempre. 3: Ocasionalmente. 4: Casi nunca. 5: Nunca.

Criterios de Evaluación:

Ítem	1. Claridad Esta formulado con un lenguaje apropiado	2. Objetividad Esta expresado en elementos observables	3. Organización Existe una organización lógica entre sus ítems	4. Suficiencia. Comprende los campos necesarios en cantidad y calidad	5. Coherencia. Tiene relación entre las variable e indicadores	Observaciones
1. ¿En qué medida siente que tiene autonomía y responsabilidad en el trabajo?	✓	✓	✓	✓	✓	
2. ¿Considera que la empresa le brinda las herramientas y el apoyo necesario para tomar decisiones en el trabajo?						Cree que la empresa le brinda las herramientas y el apoyo necesario para tomar decisiones en el trabajo.
3. ¿Considera que existe una buena colaboración y coordinación entre los miembros de su equipo de trabajo?	✓	✓	✓	✓	✓	
4. ¿Siente que sus aportes y sugerencias son valorados por sus compañeros?	✓	✓	✓	✓	✓	
5. ¿La empresa le brinda oportunidades de capacitación y desarrollo profesional?						-
6. ¿Considera que tiene la posibilidad de aplicar y mejorar sus habilidades en el trabajo?						-
7. ¿Considera que los valores de la empresa están alineados con sus propios valores?	✓	✓	✓	✓	✓	
8. ¿Siente que la empresa promueve y practica los valores que declara?						Siente que la empresa promueve y practica los valores establecidos
9. ¿Considera que existe claridad y coherencia en las políticas, procedimientos y normas de la empresa?	✓	✓	✓	✓	✓	
10. ¿Siente que los acuerdos y compromisos establecidos en la empresa se cumplen de manera consistente?	✓	✓	✓	✓	✓	
11. ¿Considera que existe una buena coordinación y comunicación entre las diferentes áreas y equipos de la empresa?						-
12. ¿Siente que la empresa promueve la integración y el trabajo	✓	✓	✓	✓	✓	

colaborativo entre sus servidores?						
13. ¿La empresa le brinda oportunidades para proponer e implementar ideas de mejora e innovación?	✓	✓	✓	✓	✓	
14. ¿Considera que la empresa es receptiva y ágil para adaptarse a los cambios del entorno?	✓	✓	✓	✓	✓	
15. ¿Siente que la empresa está orientada a satisfacer las necesidades de los usuarios?	✓	✓	✓	✓	✓	
16. ¿Considera que la empresa fomenta una cultura de servicio y atención al usuario?	✓	✓	✓	✓	✓	
17. ¿La empresa le brinda espacios y herramientas para el aprendizaje y desarrollo continuo?						La empresa le brinda las herramientas necesarias para el aprendizaje y desarrollo continuo.
18. ¿Siente que la empresa valora y promueve el intercambio de conocimientos y experiencias entre sus servidores?						Siente que la empresa Considera usted que la empresa fomenta y reconoce el intercambio d conocimientos y experien entre sus empleados.

19. ¿Se siente comprometido y motivado con los objetivos y metas de la empresa?						Se siente comprometido y motivado para alcanzar los objetivos y metas de la empresa.
20. ¿Considera que el trabajo le permite aportar de manera significativa a los resultados de la empresa?						Siente que su trabajo tiene un impacto directo y significativo en los logros y resultados de la empresa.
21. ¿Siente que existe un ambiente de apoyo y confianza entre los servidores de la empresa?	✓	✓	✓	✓	✓	
22. ¿Considera que la empresa se preocupa por el bienestar y desarrollo integral de sus servidores?	✓	✓	✓	✓	✓	
23. ¿Siente que sus logros y contribuciones son reconocidos y valorados por su superior?	✓	✓	✓	✓	✓	
24. ¿Considera que la empresa tiene sistemas justos y transparentes de reconocimiento y recompensa?	✓	✓	✓	✓	✓	

25. ¿Siente que el trabajo le permite aplicar y desarrollar sus habilidades y competencias?						Considera usted que su trabajo le permite utilizar y desarrollar sus habilidades y competencias de manera óptima
26. ¿Considera que la empresa te brinda retroalimentación oportuna y constructiva sobre su desempeño?						Siento que recibe retroalimentación regular y útil sobre su desempeño laboral que le permite crecer y mejorar
27. ¿Está satisfecho con las condiciones físicas y ambientales de su lugar de trabajo?	✓	✓	✓	✓	✓	
28. ¿Considera que la empresa le brinda los recursos y herramientas necesarias para desempeñar su trabajo de manera adecuada?	✓	✓	✓	✓	✓	-
29. ¿Siente que su trabajo le permite desarrollar un sentido de pertenencia e identificación con la empresa?						considera usted yo su trabajo le permite desarrollar un sentido de lealtad y compromiso con la empresa y sus objetivos.
30. ¿Considera que la empresa le brinda oportunidades para expresarse libremente?	✓	✓	✓	✓	✓	

31. ¿Siente que la empresa le brinda oportunidades de capacitación y desarrollo de carrera?						- Considera usted que la empresa invierte en su crecimiento profesional ofreciendo oportunidades de capacitación.
32. ¿Considera que la empresa le apoya en la consecución de sus objetivos de desarrollo profesional?	✓	✓	✓	✓	✓	- Siento que la empresa le brinda el apoyo y los recursos necesarios para alcanzar sus objetivos de desarrollo profesional
33. ¿Se siente seguro y estable en su puesto de trabajo?	✓	✓	✓	✓	✓	- Siente que su puesto de trabajo es seguro y estable
34. ¿Percibe que la empresa se preocupa por mantener un ambiente de trabajo seguro y saludable?	✓	✓	✓	✓	✓	Siento que la empresa prioriza la seguridad y el bienestar de los empleados en el lugar de trabajo.
35. ¿Siente que su trabajo le permite aplicar y desarrollar sus habilidades y competencias?	✓	✓	✓	✓	✓	-
36. ¿Consideras que la empresa le brinda oportunidades de capacitación y mejora continua de sus competencias?	✓	✓	✓	✓	✓	-

Jessica Duran

Ing. Jessica Duran

Anexo 5. Validación de encuesta por parte del director de Talento Humano de la Universidad Estatal de Bolívar, Magister Álvaro Solís.

Álvaro Paul Solís Naranjo	Magister / Director de Talento Humano	Universidad Estatal de Bolívar	Talento Humano

INSTRUCCIONES: Este instrumento, sirve para que el EXPERTO valore la pertinencia y eficacia del Instrumento que se está validando. Deberá colocar la puntuación que se considere adecuada a los diferentes enunciados de acuerdo a la siguiente escala:

1: Siempre 2: Casi siempre. 3: Ocasionalmente. 4: Casi nunca. 5: Nunca.

I. Información General

Título de la Investigación: LA CULTURA ORGANIZACIONAL EN LA SATISFACCIÓN LABORAL DE LOS SERVIDORES DE LA EMPRESA PÚBLICA MUNICIPAL DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO DEL CANTÓN ECHEANDIA, AÑO 2024.

Investigador: Madeleyn Scarlet Hinojosa Verdezoto

Fecha de Validación: 25 de julio del 2024

Tipo de Instrumento:

[ ] Cuestionario

[X] Encuesta

[ ] Entrevista

[ ] Otro: [Especificar]

II. Descripción del Instrumento

Objetivo del Instrumento: Determinar el impacto de la cultura organizacional en la satisfacción laboral de los servidores de la Empresa Pública Municipal de Agua Potable y Alcantarillado del cantón Echeandía, año 2024

Número de ítems: 36 preguntas

Tipo de Preguntas:

[ ] Abiertas

[X] Cerradas

[] Mixtas

III. Validación de Contenido

1. Revisión por Expertos

Lista de Expertos:

Nombre	Título/Posición	Institución	Especialidad

Criterios de Evaluación:

Ítem	1. Claridad Esta formulado con un lenguaje apropiado	2. Objetividad Esta expresado en elementos observables	3. Organización Existe una organización lógica entre sus ítems	4. Suficiencia. Comprende los campos necesarios en cantidad y calidad	5. Coherencia. Tiene relación entre las variable e indicadores	Observaciones
1. ¿En qué medida siente que tiene autonomía y responsabilidad en el trabajo?	4	4	4	4	4	
2. ¿La empresa le brinda las herramientas y el apoyo necesario para tomar decisiones en el trabajo?	4	4	4	4	4	
3. ¿Existe una buena colaboración y coordinación entre los miembros de su equipo de trabajo?	4	4	4	4	4	Considera que existe
4. ¿Sus aportes y sugerencias son valorados por sus compañeros?	5	5	5	5	5	Considera que
5. ¿La empresa le brinda oportunidades de capacitación y desarrollo profesional?	5	5	5	5	5	
6. ¿Tiene la posibilidad de aplicar y mejorar sus	5	5	5	5	5	



habilidades en el trabajo?						
7. ¿Los valores de la empresa están alineados con sus propios valores?	4	4	4	4	4	valores personales
8. ¿La empresa promueve y practica los valores que declara?	5	5	5	5	5	
9. ¿Existe claridad y coherencia en las políticas, procedimientos y normas de la empresa?	5	5	5	5	5	
10. ¿Los acuerdos y compromisos establecidos en la empresa se cumplen de manera consistente?	5	5	5	5	5	
11. ¿Existe una buena coordinación y comunicación entre las diferentes áreas y equipos de la empresa?	5	5	5	5	5	Considera
12. ¿Se promueve la integración y el trabajo colaborativo entre los servidores?	5	5	5	5	5	
13. ¿Se le brinda oportunidades para proponer e	5	5	5	5	5	

implementar ideas de mejora e innovación?						
14. ¿La empresa es receptiva y ágil para adaptarse a los cambios del entorno?	4	4	4	4	4	Considero
15. ¿Considera que la empresa está orientada a satisfacer las necesidades de los usuarios?	5	5	5	5	5	
16. ¿La empresa fomenta una cultura de servicio y atención al usuario?	5	5	5	5	5	
17. ¿La empresa le brinda espacios y herramientas para el aprendizaje y desarrollo continuo?	5	5	5	5	5	
18. ¿Siente que la empresa valora y promueve el intercambio de conocimientos y experiencias entre sus servidores?	5	5	5	5	5	Considera Ho Siente
19. ¿Se siente comprometido y motivado con los objetivos y metas de la empresa?	5	5	5	5	5	

20. ¿Su trabajo le permite aportar de manera significativa a los resultados de la empresa?	4	4	4	4	4	Considero
21. ¿Existe un ambiente de apoyo y confianza entre los servidores de la empresa?	5	5	5	5	5	
22. ¿La empresa se preocupa por el bienestar y desarrollo integral de sus servidores?	5	5	5	5	5	
23. ¿Sus logros y contribuciones son reconocidos y valorados por su superior?	5	5	5	5	5	
24. ¿La empresa tiene sistemas justos y transparentes de reconocimiento y recompensa?	5	5	5	5	5	
25. ¿Su trabajo le permite aplicar y desarrollar sus habilidades y competencias?	5	5	5	5	5	
26. ¿La empresa te brinda retroalimentación	5	5	5	5	5	

oportuna y constructiva sobre su desempeño?						
27. ¿Está satisfecho con las condiciones físicas y ambientales de su lugar de trabajo?	5	5	5	5	5	
28. ¿La empresa le brinda los recursos y herramientas necesarias para desempeñar su trabajo de manera adecuada?	5	5	5	5	5	
29. ¿Su trabajo le permite desarrollar un sentido de pertenencia e identificación con la empresa?	4	4	4	4	4	
30. ¿Considera que la empresa le brinda oportunidades para expresarse libremente?	5	5	5	5	5	
31. ¿La empresa le brinda oportunidades de capacitación y desarrollo de carrera?	5	5	5	5	5	
32. ¿La empresa le apoya en la consecución de sus objetivos de desarrollo profesional?	5	5	5	5	5	

33. ¿Se siente seguro y estable en su puesto de trabajo?	5	5	5	5	5	
34. ¿Percibe que la empresa se preocupa por mantener un ambiente de trabajo seguro y saludable?	5	5	5	5	5	
35. ¿Su trabajo le permite aplicar y desarrollar sus habilidades y competencias?	5	5	5	5	5	
36. ¿La empresa le brinda oportunidades de capacitación y mejora continua de sus competencias?	5	5	5	5	5	

MSc. Álvaro Paul Solís Naranjo

Anexo 6. Instrumento de recolección de datos.

UEB UNIVERSIDAD ESTATAL DE BOLIVAR

GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO EXTENSIÓN SAN MIGUEL UNIVERSIDAD ESTATAL DE BOLIVAR

EXTENSIÓN SAN MIGUEL

CUESTIONARIO

INFORMACIÓN PERSONAL

Sexo:	Femenino		Masculino		Fecha de encuesta:	_____

El presente cuestionario tiene como objetivo ‘‘Determinar el impacto de la cultura organizacional en la satisfacción laboral de los servidores de la Empresa Pública Municipal de Agua Potable y Alcantarillado del cantón Echeandía, año 2024’’

INSTRUCCIONES

Conteste de manera precisa este cuestionario, después de haber leído cuidadosamente cada pregunta marque con una (X) el número que corresponda a su opinión.

	N°	**PREGUNTAS**	**Siempre**	**Casi siempre**	**Ocasionalmente**	**Casi nunca**	**Nunca**
			1	**2**	**3**	**4**	**5**
	1	¿En qué medida siente que tiene autonomía y responsabilidad en el trabajo?					
	2	¿Existe una buena colaboración y coordinación entre los miembros de su equipo de trabajo?					
	3	¿Sus aportes y sugerencias son valorados por sus compañeros?					
	4	¿Los valores de la empresa están alineados con sus propios valores?					
	5	¿Existe claridad y coherencia en las políticas, procedimientos y normas de la empresa?					
	6	¿Los acuerdos y compromisos establecidos en la empresa se cumplen de manera consistente?					
	7	¿Se promueve la integración y el trabajo colaborativo entre los servidores?					
	8	¿Se le brinda oportunidades para proponer e implementar ideas de mejora e innovación?					
	9	¿La empresa es receptiva y ágil para adaptarse a los cambios del entorno?					
	10	¿Considera que la empresa está orientada a satisfacer las necesidades de los usuarios?					
	11	¿La empresa fomenta una cultura de servicio y atención al usuario?					

	12	¿Existe un ambiente de apoyo y confianza entre los servidores de la empresa?					
	13	¿La empresa se preocupa por el bienestar y desarrollo integral de sus servidores?					
	14	¿Sus logros y contribuciones son reconocidos y valorados por su superior?					
	15	¿La empresa tiene sistemas justos y transparentes de reconocimiento y recompensa?					
	16	¿Se siente comprometido y motivado para alcanzar los objetivos y metas de la empresa?					
	17	¿Considera usted que su trabajo le permite utilizar y desarrollar sus habilidades y competencias de manera efectiva?					
	18	¿Está satisfecho con las condiciones físicas y ambientales de su lugar de trabajo?					
	19	¿La empresa le brinda los recursos y herramientas necesarias para desempeñar su trabajo de manera adecuada?					
	20	¿Considera que la empresa le brinda oportunidades para expresarse libremente?					

Anexo 7. Aplicación de encuestas.



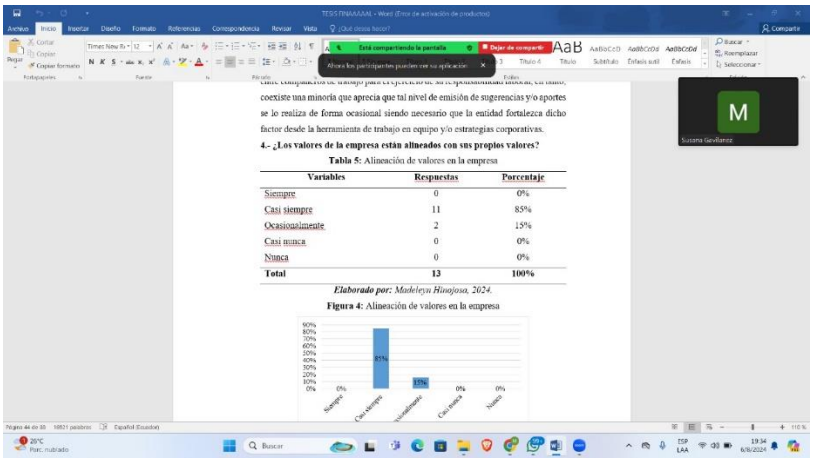
Anexo 8. Reunión con la directora de tesis para la revisión del proyecto.



Anexo 9. Reunión con mi Par Académico para la revisión del proyecto, Ing Ximena Poveda.



Anexo 10. Reunión mediante la plataforma zoom con mi Par Académico para la revisión del proyecto, Ing Susana Gavilánez.



Anexo 11. Carta de aceptación.

Empresa Pública Municipal de Agua Potable y Alcantarillado del Cantón Echeandía
EPMAPACE
Alcaldía de Echeandía

Echeandía, 09 de julio del 2024

CARTA DE ACEPTACIÓN

En la ciudad de Echeandia, Provincia de Bolívar a los 24 días del mes de enero del año 2024, siendo las 09:45 horas, intervienen el Ing. **Diego Alejandro Velastegui Vaca** con cedula de ciudadanía N° **0202244521**, en calidad de Gerente de la Empresa Pública Municipal de Agua Potable y Alcantarillado del Cantón Echeandia, y la Srita. **Madeleyn Scarlet Hinojosa Verdezoto** con cedula de ciudadanía N° **0202245114**, estudiante de la Universidad Estatal de Bolívar Extensión San Miguel de la carrera de Gestión del Talento Humano de la Facultad de Ciencias Administrativas Gestión Empresarial e Informática, con el fin de realizar el proyecto de Integración Curricular denominado "LA CULTURA ORGANIZACIONAL EN LA SATISFACCIÓN LABORAL DE LOS SERVIDORES DE LA EMPRESA PUBLICA MUNICIPAL DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO DEL CANTÓN ECHEANDIA, AÑO 2024" en las instalaciones de la Empresa Pública Municipal de Agua Potable y Alcantarillado del Cantón Echeandia, se resuelve que:

Como Gerente y representante legal de la EPMAPACE dar a conocer que se **ACEPTA** la realización del proyecto de integración Curricular denominado "LA CULTURA ORGANIZACIONAL EN LA SATISFACCIÓN LABORAL DE LOS SERVIDORES DE LA EMPRESA PUBLICA MUNICIPAL DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO DEL CANTÓN ECHEANDIA, AÑO 2024", en las instalaciones de la Empresa Pública Municipal de Agua Potable y Alcantarillado del Cantón Echeandia.

Por lo antes estipulado dejo firmado y autorizo que este documento se use únicamente para fines pertinentes en beneficio del estudiante.

Atentamente;

Ing. Diego Velastegui V.
GERENTE EPMAPACE

Anexo 9. Certificado de Turnitin.

UEB | UNIVERSIDAD ESTATAL DE BOLIVAR

UNIDAD DE INTEGRACIÓN CURRICULAR
CARRERA DE GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO

EXTENSIÓN SAN MIGUEL

ING. SHIRLEY VIVIANA ZAPATA ROMERO EN CALIDAD DE DIRECTOR DE TRABAJO DE INTEGRACIÓN CURRICULAR

CERTIFICA

Que el trabajo de Integración Curricular denominado: **"La cultura organizacional en la satisfacción laboral de los servidores de la Empresa Pública Municipal de Agua Potable y Alcantarillado del cantón Echeandía, año 2024"**, presentado por la señorita **Hinojosa Verdezoto Madeleyn Scarlet**, estudiantes de la **carrera de Gestión del Talento Humano**, pasó el análisis de coincidencia no accidental en la herramienta Turnitin, reflejando un **porcentaje de similitud del 10%**, como se evidencia en el documento adjunto.

Guaranda 02 de agosto del 2024

Atentamente,

Ing. Shirley Viviana Zapata Romero

Director

Dirección: Av. General José Gallardo Román y César Jácome Cajiao
San Miguel - Ecuador
Teléfono: (593) 032 989812 - 032989813 - 032989463
www.ueb.edu.ec

NOMBRE DEL TRABAJO

La cultura organizacional en la satisfacción labora

AUTOR

Hinojosa Madeleyn

RECUENTO DE PALABRAS

16921 Words

RECUENTO DE CARACTERES

95976 Characters

RECUENTO DE PÁGINAS

88 Pages

TAMAÑO DEL ARCHIVO

1.3MB

FECHA DE ENTREGA

Aug 6, 2024 3:38 PM GMT-5

FECHA DEL INFORME

Aug 6, 2024 3:40 PM GMT-5

10% de similitud general

El total combinado de todas las coincidencias, incluidas las fuentes superpuestas, para cada base de datos.

- 10% Base de datos de Internet
- 2% Base de datos de publicaciones
- Base de datos de Crossref
- Base de datos de contenido publicado de Crossref
- 8% Base de datos de trabajos entregados

Excluir del Reporte de Similitud

- Coincidencia baja (menos de 20 palabras)
- Bloques de texto excluidos manualmente