

**UNIVERSIDAD CATÓLICA  
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL  
SISTEMA DE POSGRADO  
MAESTRÍA EN GESTIÓN DE TALENTO HUMANO**

**TEMA:**

**Análisis de la incidencia de la cultura organizacional en la satisfacción laboral del personal operativo de una industria gráfica ubicada en la ciudad de Quito – Ecuador.**

**AUTORES:**

**MEJÍA LOZANO ANDREA ESTEFANÍA  
MORALES CÓNDOR DANIEL ALBERTO**

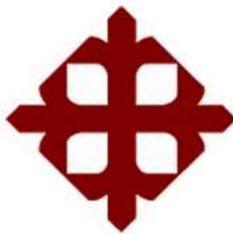
**Previo a la obtención del grado Académico de:  
MAGÍSTER EN GESTIÓN DE TALENTO HUMANO**

**TUTOR:**

**Ing. Yanina Bajaña, PhD.**

**Guayaquil, Ecuador**

**2023**



**UNIVERSIDAD CATÓLICA  
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL  
SISTEMA DE POSGRADO  
MAESTRÍA EN GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO**

**CERTIFICACIÓN**

Certifico/amos que el presente trabajo fue realizado en su totalidad por la Psicóloga Organizacional, Andrea Estefanía Mejía Lozano y por el Psicólogo Industria, Daniel Alberto Morales Córdor, como requerimiento parcial para la obtención del Grado Académico de Magíster en Gestión del Talento Humano.

**DIRECTOR DEL PROYECTO DE INVESTIGACIÓN**



**Ing. Yanina Bajaña Villagómez, PhD**

**REVISOR**



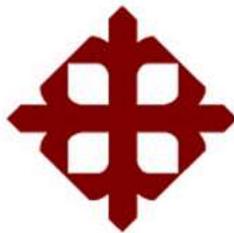
**Ing. Andrea Rodríguez, Mgs.**

**DIRECTORA DEL PROGRAMA**



**Ing. Zoila Bustos Goya, Mgs.**

**Guayaquil, a los 27 días del mes de julio del año 2023**



**UNIVERSIDAD CATÓLICA  
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL  
SISTEMA DE POSGRADO  
MAESTRÍA EN GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO**

**DECLARACIÓN DE RESPONSABILIDAD**

Nosotros, **Mejía Lozano, Andrea Estefanía y Morales Córdor, Daniel Alberto**

**DECLARAMOS QUE:**

El Proyecto de Investigación: **Análisis de la incidencia de la cultura organizacional en la satisfacción laboral del personal operativo de una industria gráfica ubicada en la ciudad de Quito – Ecuador** previa a la obtención del **Grado Académico de Magíster en Gestión del Talento Humano**, ha sido desarrollado en base a una investigación exhaustiva, respetando derechos intelectuales de terceros conforme las citas que constan al pie de las páginas correspondientes, cuyas fuentes se incorporan en la bibliografía. Consecuentemente este trabajo es de nuestra total autoría.

En virtud de esta declaración, nos responsabilizamos del contenido, veracidad y alcance científico del artículo profesional de alto nivel del Grado Académico en mención.

**Guayaquil, a los 27 días del mes de julio del año 2023**

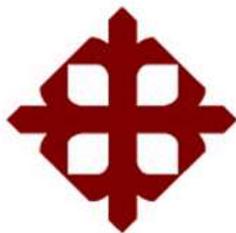
**LOS AUTORES:**

*Andrea Mejía Lozano*

**MEJÍA LOZANO, ANDREA ESTEFANÍA**

*Daniel Morales Córdor*

**MORALES CÓNDOR, DANIEL ALBERTO**



**UNIVERSIDAD CATÓLICA  
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL  
SISTEMA DE POSGRADO  
MAESTRÍA EN GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO**

**AUTORIZACIÓN**

Nosotros, **Mejía Lozano, Andrea Estefanía y Morales Córdor, Daniel Alberto**

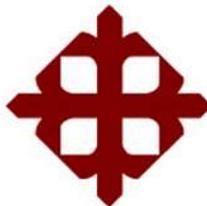
Autorizamos a la Universidad Católica de Santiago de Guayaquil, la **publicación** en la biblioteca de la institución del **Proyecto de Investigación Magíster en Gestión del Talento Humano** titulado: **Análisis de la incidencia de la cultura organizacional en la satisfacción laboral del personal operativo de una industria gráfica ubicada en la ciudad de Quito - Ecuador**, cuyo contenido, ideas y criterios son de mi/nuestra exclusiva responsabilidad y total autoría.

**Guayaquil, a los 27 días del mes de julio del año 2023**

**EL AUTOR**

**MEJÍA LOZANO, ANDREA ESTEFANÍA**

**MORALES CONDOR, DANIEL ALBERTO**



**UNIVERSIDAD CATÓLICA  
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL  
SISTEMA DE POSGRADO  
MAESTRÍA EN GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO**

**INFORME DE URKUND**

**Document Information**

---

Analyzed document	Tesis Mejia y Morales.docx (D163194952)
Submitted	2023-04-05 06:44:00
Submitted by	Yanina Shegia Bajaaná Villagomez
Submitter email	yanina.bajana@cu.ucsg.edu.ec
Similarity	1%
Analysis address	yanina.bajana.ucsg@analysis.orkund.com

**TEMA:** Análisis de la incidencia de la cultura organizacional en la satisfacción laboral del personal operativo de una industria gráfica ubicada en la ciudad de Quito - Ecuador.

**MAESTRANTES:** Andrea Estefania Mejia Lozano; Daniel Alberto Morales  
Córdor

**MAESTRÍA EN GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO, II COHORTE,  
PARALELO B.**

**ELABORADO POR:**

**ING. YANINA BAJAÑA Ph.D  
DIRECTOR DEL TRABAJO DE TITULACION**

## AGRADECIMIENTO

Agradecemos a Dios y a nuestras familias quienes han sido un apoyo muy incondicional en este proceso, a la universidad Católica Santiago de Guayaquil que nos abrió sus puertas para poder desarrollar nuestras competencias como parte de nuestro crecimiento personal y profesional, a la rectora quien desde el inicio nos recibió de una manera muy grata y acogedora, a Adrianita quien nos acompañó en este largo trayecto, siempre pendientes de nosotros recordándonos las tareas y motivándonos para no darnos por vencidos, a cada uno de los docentes que compartieron sus experiencias vivenciales en cada una de sus clases y por último a nuestros compañeros con quienes compartimos experiencias laborales y fraternas.

--

## DEDICATORIA

*Andrea Mejía:*

Este proyecto de Investigación está dedicado a mi familia, en especial a mi papá quien ha sido mi pilar fundamental en la vida, siempre me ha encaminado hacia el camino del éxito.

*Daniel Morales:*

Dedico este proyecto de investigación a mi esposa e hijos quienes me han apoyado de manera incondicional en este largo trayecto académico, a mis padres quienes han sido un pilar fundamental desde mi niñez y en cada proceso de mi preparación académica, a cada uno de ellos extendiendo mi gratitud y mis logros

## INDICE GENERAL

<b>RESUMEN</b> .....	<b>XIII</b>
<b>ABSTRACT</b> .....	<b>XIV</b>
<b>INTRODUCCIÓN</b> .....	<b>2</b>
Antecedentes .....	3
Planteamiento de la Investigación .....	5
Objeto de Estudio .....	5
Planteamiento del Problema .....	5
Formulación del problema .....	6
Justificación .....	6
Preguntas de Investigación .....	7
Pregunta General .....	7
Preguntas Específicas .....	7
Hipótesis .....	7
Objetivo General de la Investigación .....	8
Objetivos específicos .....	8
<b>CAPÍTULO I: MARCO TEÓRICO</b> .....	<b>9</b>
<b>Cultura Organizacional</b> .....	<b>9</b>
Definiciones de Cultura Organizacional .....	9
Importancia de la cultura organizacional .....	10
Tipos de Cultura Organizacional .....	10
Cultura como Identidad de una Organización .....	12
Métodos de análisis de Cultura Organizacional .....	13
Satisfacción Laboral .....	15
Definiciones de Satisfacción Laboral .....	15
Factores que favorecen la Satisfacción Laboral .....	15
Enfoques de Satisfacción Laboral .....	16
<b>CAPÍTULO II: MARCO REFERENCIAL</b> .....	<b>19</b>
<b>CAPÍTULO III: MARCO METODOLÓGICO</b> .....	<b>23</b>
Enfoque de Investigación .....	23
Método de Investigación .....	23

Alcance de Investigación .....	24
Diseño de Investigación .....	24
Población: .....	24
Muestra: .....	24
Técnicas e instrumentos .....	25
<b>CAPÍTULO IV: RESULTADOS.....</b>	<b>28</b>
<b>Presentación de (tablas y gráficos) .....</b>	<b>28</b>
<b>PLAN DE MEJORA PARA MANTENER LA CULTURA ORGANIZACIONAL Y LA SATISFACCIÓN LABORAL .....</b>	<b>54</b>
<b>CONCLUSIONES .....</b>	<b>58</b>
<b>RECOMENDACIONES.....</b>	<b>60</b>
<b>BIBLIOGRAFÍA.....</b>	<b>62</b>

## ÍNDICE DE TABLAS

<b>Tabla 1</b> <i>Modelos de Cultura Organizacional – Comparativo</i> .....	14
<b>Tabla 2</b> <i>Resultado Global de Moral y Satisfacción</i> .....	29
<b>Tabla 3</b> <i>Resultado Global de Comunicación</i> .....	30
<b>Tabla 4</b> <i>Resultado Global de Actitud al cambio</i> .....	31
<b>Tabla 5</b> <i>Resultado Global de Solución de conflictos</i> .....	32
<b>Tabla 6</b> <i>Resultado Global de Toma de decisiones</i> .....	33
<b>Tabla 7</b> <i>Resultado Global de Cultura Organizacional</i> .....	34
<b>Tabla 8</b> <i>Resultado Global de Condiciones físicas de trabajo</i> .....	35
<b>Tabla 9</b> <i>Resultado Global de Libertad para elegir el método de trabajo</i> .....	36
<b>Tabla 10</b> <i>Resultado Global de Relaciones entre compañeros de trabajo</i> .....	37
<b>Tabla 11</b> <i>Resultado Global del Reconocimiento que se obtiene por el trabajo bien hecho</i> .....	38
<b>Tabla 12</b> <i>Resultado Global de El jefe Inmediato</i> .....	39
<b>Tabla 13</b> <i>Resultado Global de Responsabilidad asignada</i> .....	40
<b>Tabla 14</b> <i>Resultado Global de Salario</i> .....	41
<b>Tabla 15</b> <i>Resultado Global de Las oportunidades de utilizar las capacidades</i> ..	42
<b>Tabla 16</b> <i>Resultado Global de Relaciones entre dirección y trabajadores en la empresa</i> .....	43
<b>Tabla 17</b> <i>Resultado Global de Relaciones entre dirección y trabajadores en la empresa</i> .....	44
<b>Tabla 18</b> <i>Resultado Global de Relaciones entre compañeros de trabajo El modo en que la empresa está gestionada</i> .....	45
<b>Tabla 19</b> <i>Resultado Global de La atención que se presta a las sugerencias</i> ..	46
<b>Tabla 20</b> <i>Resultado Global de El horario de trabajo</i> .....	47
<b>Tabla 21</b> <i>Resultado Global de La variedad de tareas que se realiza en el trabajo</i> .....	48
<b>Tabla 22</b> <i>Resultado Global de La estabilidad en el trabajo</i> .....	49
<b>Tabla 23</b> <i>Resultado Global de Satisfacción Laboral</i> .....	50
<b>Tabla 24</b> <i>Estadística de regresión</i> .....	51
<b>Tabla 25</b> <i>Análisis de varianza</i> .....	51
<b>Tabla 26</b> <i>Valor crítico y nivel de significancia</i> .....	51

<b>Tabla 27</b> <i>Resultados de incidencia de cultura organizacional en satisfacción laboral</i> .....	52
<b>Tabla 28</b> <i>Hipótesis</i> .....	53

## ÍNDICE DE FIGURAS

<b>Figura 1</b> <i>Tamaño de la muestra</i> .....	25
<b>Figura 2</b> <i>Género</i> .....	28
<b>Figura 3</b> <i>Resultado Global de Moral y Satisfacción</i> .....	29
<b>Figura 4</b> <i>Resultado Global de Comunicación</i> .....	30
<b>Figura 5</b> <i>Resultado Global Actitud al cambio</i> .....	31
<b>Figura 6</b> <i>Resultado Global de Solución de conflictos</i> .....	32
<b>Figura 7</b> <i>Resultado Global de Toma de decisiones</i> .....	33
<b>Figura 8</b> <i>Resultado Global de cultura organizacional</i> .....	34
<b>Figura 9</b> <i>Condiciones físicas de trabajo</i> .....	35
<b>Figura 10</b> <i>Libertad para elegir el método de trabajo</i> .....	36
<b>Figura 11</b> <i>Relaciones entre compañeros de trabajo</i> .....	37
<b>Figura 12</b> <i>Reconocimiento que se obtiene por el trabajo bien hecho</i> .....	38
<b>Figura 13</b> <i>El jefe Inmediato</i> .....	39
<b>Figura 14</b> <i>Responsabilidad asignada</i> .....	40
<b>Figura 15</b> <i>El salario</i> .....	41
<b>Figura 16</b> <i>Las oportunidades de utilizar las capacidades</i> .....	42
<b>Figura 17</b> <i>Relaciones entre dirección y trabajadores en la empresa</i> .....	43
<b>Figura 18</b> <i>Las oportunidades de promoción dentro de la empresa</i> .....	44
<b>Figura 19</b> <i>El modo en que la empresa está gestionada</i> .....	45
<b>Figura 20</b> <i>La atención que se presta a las sugerencias</i> .....	46
<b>Figura 21</b> <i>El horario de trabajo</i> .....	47
<b>Figura 22</b> <i>La variedad de tareas que se realiza en el trabajo</i> .....	48
<b>Figura 23</b> <i>La estabilidad en el trabajo</i> .....	49
<b>Figura 24</b> <i>Resultado Global de Satisfacción Laboral</i> .....	50

## RESUMEN

La presente investigación, tiene como objetivo principal analizar si la cultura Organizacional en la que desenvuelve el personal del área operativa de una Industria gráfica ubicada en la ciudad de Quito incide con el nivel de satisfacción laboral, de los colaboradores. Así mismo hace énfasis en la elaboración de un plan de mejora para para contar con una estrategia para alcanzar objetivos y tener éxito en el mercado, como hipótesis se plantea que: La Cultura Organizacional incide la satisfacción laboral del personal operativo.

En el primer capítulo se describe los fundamentos teóricos y conceptuales acerca de la cultura organizacional y de la satisfacción laboral. En el segundo capítulo, hace énfasis en investigaciones acerca de estas variables a lo largo de los años. En el tercer capítulo, abarca el marco metodológico donde se expone que la investigación será de tipo correlacional, no experimental y para finalizar en el capítulo cuatro se procede a presentar un plan de mejora para mantener la cultura organizacional en buen estado. Esta investigación se fundamenta en la teoría de Idalberto Chiavenato quien indicó que la cultura organizacional es la parte fundamental del funcionamiento de cualquier empresa y es bajo este principio como se muestran y actúan cada uno de sus empleados y la satisfacción laboral se explica bajo la teoría de Robbins quien indicó que la satisfacción laboral es la actitud general de una persona hacia su trabajo, las personas que están muy satisfechas con su puesto y en su lugar de trabajo tienen una actitud positiva hacia él mismo, las que están insatisfechas muestran una actitud negativa.

La conclusión general expresa que la Cultura Organizacional no incide en la satisfacción laboral del personal operativo de la industria gráfica. Con la recomendación de realizar un plan de acción para mantener y mejorar cualquier anomalía que exista en cualquiera de las dos variables estudiadas.

**Palabras Claves:** Cultura Organizacional, Satisfacción Laboral, Industria Gráfica, Colaboradores, Área Operativa, Desempeño.

## ABSTRACT

The present investigation has as main objective to analyze if the Organizational culture in which the personnel of the operational area of a graphic industry located in the city of Quito develops affects the level of job satisfaction of the collaborators. Likewise, it emphasizes the development of an improvement plan to have a strategy to achieve objectives and succeed in the market, as a hypothesis it is proposed that: Organizational Culture affects the job satisfaction of operational personnel.

The first chapter describes the theoretical and conceptual foundations about organizational culture and job satisfaction. In the second chapter, he emphasizes research on these variables over the years. In the third chapter, it covers the methodological framework where it is stated that the research will be correlational, not experimental, and to end in chapter four, an improvement plan is presented to keep the organizational culture in good condition. This research is based on the theory of Idalberto Chiavenato who indicated that organizational culture is the fundamental part of the operation of any company and it is under this principle that each of its employees show and act and job satisfaction is explained under the theory of Robbins who indicated that job satisfaction is the general attitude of a person towards his work, people who are very satisfied with his position and in his workplace have a positive attitude towards himself, those who are dissatisfied show a negative attitude.

The general conclusion expresses that the Organizational Culture does not affect the job satisfaction of the operational personnel of the graphic industry. With the recommendation to carry out an action plan to maintain and improve any anomaly that exists in any of the two variables studied.

**Keywords:** Organizational Culture, Job Satisfaction, Printing Industry, Operational Staff, Performance.

## Introducción

La cultura organizacional es un tema que muestra gran interés dentro del ámbito empresarial, ya que; el individuo es considerado como la parte esencial de la empresa. Se ha suplantado al antiguo pensamiento en el que se creía que el hombre era tan solo un instrumento productivo y con el pasar de los tiempos el mismo ha logrado convertirse en un factor muy importante para el desarrollo de una organización. Tal es el caso, que la manera de interactuar de cada uno de sus integrantes es una clave fundamental para el crecimiento y desarrollo de las empresas. Para Chiavenato (1998), la cultura organizacional es una forma de vida, un sistema de creencias y valores, una forma reconocida de interacción y relación que caracteriza a una organización en particular. Por otra parte, la satisfacción laboral es un tema de gran interés dentro de las organizaciones ya que a través de esta se puede identificar varios factores que intervienen en el bienestar de cada individuo dentro de sus ambientes laborales. Así también como influye en el desempeño de cada uno de los colaboradores dentro de su puesto de trabajo. También se la define como el comportamiento del trabajador frente a su trabajo y como él se desarrolla dentro del mismo. Ante esta realidad, la presente investigación busca identificar si la cultura organizacional incide en la satisfacción laboral del personal operativo que trabaja en una empresa de la industria gráfica, ubicada en la ciudad de Quito.

Robbins (1998) indicó que la satisfacción laboral es la actitud general de una persona hacia su trabajo. Las personas que están muy satisfechas con su puesto tienen una actitud positiva hacia él, las que están insatisfechas muestran una actitud negativa. Cuando las personas hablan de las actitudes de los empleados, por lo general hacen referencia a la satisfacción laboral, por ende, es común usar uno u otro indistintamente.

## **Antecedentes**

Los cambios organizacionales en la última década han dado un impulso de manera notable a los cambios culturales. Hoy en día son muy relevantes, por lo que existen algunas variables como la cultura organizacional y la satisfacción laboral, que ayudan a determinar el funcionamiento y desarrollo de estos cambios.

Distintas investigaciones señalaron que existen determinados tipos de culturas organizacionales que dominan a las empresas en diferentes países, lo que indica que la cultura organizacional está influenciada por la cultura nacional. Por tanto, se puede decir que los valores nacionales influyen en las prácticas de desarrollo interno de la organización (Garibaldi de Hilal, 2006).

Con respecto a la cultura Organizacional, se ha indicado que las empresas que experimentan cambios abarcan influencias sistemáticas de su ambiente próximo y tratan de adaptarse a dicha cultura, esto hace que se vea afectada de manera directa por los valores de la cultura nacional. En ciertos países de Sudamérica existen resultados similares, donde se ha podido evidenciar que la cultura nacional influye sobre la cultura organizacional (Omar, 2006).

Por otra parte, los empleados se guían por los valores y actitudes de sus líderes, que ajustan el comportamiento de ambas partes. Cuando estos comportamientos están fuertemente alineados, los valores y creencias se desarrollan en una sola cultura organizacional asegurando un comportamiento uniforme entre los miembros de la organización reduce los conflictos y crea un ambiente de trabajo saludable para los empleados (Tsai, 2011).

Por otra parte, es importante mencionar que la industria gráfica aporta de gran manera en el desarrollo sostenible de este país en base a los productos y servicios que ofrece por su línea de negocio. En la industria donde se realiza esta investigación, según la revista EKOS en su edición de septiembre del 2022 resume lo de años anteriores (2020 – 2021) como los ingresos económicos decrecieron en un 1.2% afectando de manera brusca al desarrollo de la industria desde su mano de obra hasta los proveedores externos que son sustento de la materia prima de la misma, después de la pandemia en vía de recuperación económica en este 2022 el objetivo ha sido recuperarse en un 5% de crecimiento

sostenible garantizando la estabilidad y rentabilidad de la misma al igual que generar fuentes de empleo y dar tranquilidad a los colaboradores que son parte de la organización y han permanecido después de este golpe tan fuerte el cual afecto a muchas familias e inclusive a personas que ya no se encuentran dentro de la nómina de la industria en investigación. En el año en mención la industria en estudio ha ido recuperando sus ingresos, esto refleja un mayor dinamismo en su actividad económica, que a través de sus desencadenamientos productivos promueve esta reactivación económica con el fin de cumplir el objetivo de dicho crecimiento (Zabala, 2022).

## **Planteamiento de la Investigación**

### ***Objeto de Estudio***

El personal operativo de una Industria Gráfica ubicada en la ciudad de Quito se considera para analizar si la cultura de la empresa incide en la satisfacción laboral de los mismos

### **Planteamiento del Problema**

La industria gráfica durante los últimos años ha presentado varios panoramas, la última en el 2020 debido a una pandemia la cual se hizo presente a nivel mundial. Lo cual provocó una crisis muy fuerte, para la mencionada industria, en la que los afectados de manera directa fueron cada uno de sus integrantes causando de igual manera un golpe emocional e inestabilidad laboral a la que se vieron enfrentados esto debido a que tuvieron que paralizar sus operaciones por las prohibiciones establecidas por los organismos de salud (Zabala, 2022). Por otra parte, en algunas empresas tuvieron desde suspensiones, modificaciones, reducciones de jornadas de trabajo y hasta desvinculaciones de mucha gente con trayectoria de grandes años de experiencia, Acuerdo Ministerial N° MDT-2020-2013 (15 de julio de 2020). Ministerio de Trabajo. Ante esta realidad nace el interés de identificar el nivel de incidencia que existe en la cultura organizacional y la satisfacción laboral del personal operativo de una industria gráfica ubicada en la ciudad de Quito.

Después de estos acontecimientos mencionados anteriormente y a través de varias observaciones se ha podido identificar una marcada falta de satisfacción por parte del personal operativo. Lo cual pudiera guardar relación con la cultura organizacional, en cuanto al cumplimiento de lo establecido por la organización. Robbins (2009) mencionó que la cultura organizacional es un sistema compartido que hace que una organización se destaque.

Muchas de las veces la falta de comunicación, la actitud al cambio y la poca participación en la toma de decisiones, en la ejecución de las actividades que el personal operativo realiza, dificulta que se cumplan con responsabilidad las metas de trabajo creando varios problemas dentro de los procesos de producción

## **Formulación del problema**

¿Cómo incide la cultura organizacional en la satisfacción laboral del personal operativo de una Industria Gráfica de la ciudad de Quito?

## **Justificación**

La cultura organizacional es muy importante en las empresas e instituciones porque, como se mencionó anteriormente, promueve un mejor desempeño y hace que los colaboradores creen pertenencia, de manera que perciban que les toman en cuenta, por ende, esto les motiva a realizar su trabajo de manera cuidadosa para ser valorados por la organización. Lo mismo, impulsa a la comunidad de la que desea formar parte, hace que el cambio positivo sea más aceptable y minimiza los aspectos y problemas negativos. Este proyecto se enfoca en el poder diagnosticar y medir la cultura organizacional de una Industria Gráfica ubicada en la ciudad de Quito y determinar cómo este factor incide en la satisfacción laboral del personal operativo que labora dentro de esta organización. Por lo tanto, la presente investigación es relevante ya que una mejor cultura organizacional puede traer consigo personal más motivado, satisfecho y por ende una organización con mejores resultados.

Chiavenato (2009) indicó que la cultura organizacional es la parte fundamental del funcionamiento de cualquier empresa y es bajo este principio como se muestran y actúan cada uno de sus empleados, lo cual puede ser utilizado a favor de las empresas para generar ventajas. La satisfacción laboral y la cultura organizacional son precisamente conceptos de recursos humanos que pueden ser importantes. Ante esta posible relación se pretende determinar una propuesta de mejoras.

Los conocimientos que se están generando con esta investigación son de gran aporte para la organización ya que a través de esta se va a identificar si existe incidencia de la cultura organizacional en la satisfacción laboral lo que a su vez puede repercutir en los resultados de la organización.

Ante la falta de trabajos sobre el tema de investigación en mención dentro del país, este estudio pretende contribuir en las investigaciones efectuadas en la organización e inclusive a las interesadas en la incidencia de la cultura

organizacional con relación a la satisfacción laboral del personal operativo de una industria gráfica.

Este trabajo tiene una utilidad metodológica en cuanto al tema de estudio ya que fue creado considerando las problemáticas de una organización. Además, que puede servir en futuras investigaciones que apliquen metodologías similares a la utilizada para que sirvan de ayuda y guía en investigaciones similares

## **Preguntas de Investigación**

### ***Pregunta General***

- ¿Cuál es la incidencia de la cultura organizacional en la satisfacción laboral del personal operativo de una Industria Gráfica de la ciudad de Quito?

### ***Preguntas Específicas***

- ¿Cuáles son las teorías y conceptos relevantes en cuanto a cultura organizacional y satisfacción laboral?
- ¿Qué investigaciones sirven como referentes para conocer la incidencia de la cultura organización y la satisfacción laboral del personal operativo de una industria gráfica ubicada en la ciudad de Quito?
- ¿Cuál es el marco metodológico pertinente para levantar la información necesaria que permita medir la incidencia de la cultura organizacional y la satisfacción laboral del personal operativo de una industria gráfica ubicada en la ciudad de Quito?
- ¿Cuáles son los elementos para considerar en el diseño que permita incrementar la satisfacción laboral del personal operativo alineados a la cultura de la organizacional de una Industria Gráfica de la ciudad de Quito?

## **Hipótesis**

Ho: La cultura organizacional no incide en la satisfacción laboral del personal operativo de una Industria Gráfica de la ciudad de Quito.

H1: La cultura organizacional incide en la satisfacción laboral del personal operativo de una Industria Gráfica de la ciudad de Quito.

### **Objetivo General de la Investigación**

Analizar la incidencia de la cultura organizacional en la satisfacción laboral del personal operativo de una industria gráfica ubicada en la ciudad de Quito - Ecuador

### **Objetivos específicos**

- Analizar las teorías relevantes en cuanto a cultura organizacional y satisfacción laboral.
- Caracterizar la relación entre cultura organizacional y satisfacción laboral en investigaciones actuales.
- Establecer el marco metodológico concerniente, para identificar la incidencia de la cultura organizacional en la satisfacción laboral del personal operativo de una Industria Gráfica de la ciudad de Quito.
- Diseñar un plan de mejora que permita incrementar la satisfacción laboral del personal operativo alineados a la cultura de la organización de una Industria Gráfica de la ciudad de Quito.

La presente investigación se realiza en una industria gráfica ubicada en la ciudad de Quito la misma que dará inicio en el mes de septiembre 2022 y culminará en enero 2023 en la cual participará todo el personal operativo de dicha industria.

La presente investigación se la aprueba para realizarla a todo el personal operativo de una industria gráfica ubicada en la ciudad de Quito, para la misma se cuenta con la autorización de las gerencias y la colaboración, predisposición del personal operativo de todas las áreas que conforman esta industria.

## **Capítulo I: Marco Teórico**

Este capítulo consta de dos partes, la primera parte resume los conceptos de cultura organizacional de diferentes autores con el fin de comprender sus características, funciones e importancia en las organizaciones; por otra parte, también se abordan teorías y conceptos relacionados con la satisfacción laboral.

### **Cultura Organizacional**

#### ***Definiciones de Cultura Organizacional***

Para Chiavenato (2007), las culturas organizacionales son imágenes informales de normas establecidas, es decir, no están escritas; pero son capaces de orientar el comportamiento de los socios de la organización en las operaciones y actividades del día a día para lograr las metas establecidas por la organización.

De acuerdo con Ritter (2008), la cultura organizacional es una forma de vida que contiene convicciones y perspectivas singulares inmersas en la empresa, y como la misma afecta la manera en que sus integrantes se comunican entre sí.

Por otro lado, Newstrom (2011), enfatizó en que la cultura organizacional aborda las creencias y suposiciones de los miembros de la empresa. La misma, puede ser creada deliberadamente por estos actores o absolutamente creado con el tiempo.

Para Hernández et al. (2011), la cultura organizacional puede entenderse como un conjunto de comportamientos aprendidos por los miembros de la organización; los distingue de otras organizaciones.

Maldonado (2017), amplió la opinión considerando que la cultura organizacional se direcciona hacia la forma en que los integrantes de una empresa razonan o realizan las actividades de acuerdo con hábitos o mitos. Ideas y rutinas que son más o menos habituales, pero que deben ser reconocidas y aprendidas por todas las personas que tengan interés en unirse a la organización.

Por lo tanto, cultura organización es visualizada en cada acción que se desempeña dentro o fuera de la organización, lo que a su vez afecta las relaciones con las partes interesadas, como los clientes (Llanos, 2016).

Estos autores argumentan que la cultura organizacional es aquella parte del ambiente de trabajo de una organización que consiste en las costumbres, creencias y suposiciones que sus miembros adoptan y valoran y como resultado influyen en gran medida en su comportamiento, desempeño y adopción de metas organizacionales. Líderes para que comience a diferenciar su identidad como grupo y como organización.

### ***Importancia de la cultura organizacional***

Examinar la cultura de una organización es fundamental porque se puede lograr un cambio positivo y duradero en los aspectos negativos de lo que sucede en la empresa, haciendo que los cambios de enfoque y estilo sean mucho más factibles y sencillos con la ayuda de la autoconciencia. También cambia el mal comportamiento y gana nuevas habilidades (Hernández, 2011).

Es importante asegurar una buena gestión de la cultura corporativa, porque las buenas creencias y valores conducen a la comunicación, motivación, toma de decisiones, apoyo, confianza en el proceso y resultados efectivos de los miembros. Además, se logra un sentido de identidad, la estabilidad de los sistemas sociales y el compromiso del individuo con algo distinto al interés propio (Segredo, 2017).

En una empresa, cuando las ideas y los valores se comunican y socializan, se implementa y mantiene la atracción de los asociados a los roles clave, y la gerencia crea una cultura sólida que conduce de inmediato a la motivación y el compromiso de los empleados. Los empleados logran objetivos centrales, logran el éxito a largo plazo (Segredo, 2017).

### ***Tipos de Cultura Organizacional***

La cultura de una organización es un grupo de características similares y entrelazadas entre los miembros internamente que la distinguen de otros grupos de personas o grupos sociales y, por lo tanto, se transmiten a los nuevos colaboradores. Toda organización abarcará su propia cultura limitada que

incluye varios factores dependiendo su manera de actuar y de trabajar en el día a día. Harrison (2001), mencionó que se encontró cuatro tipos de culturas dentro de las organizaciones y las cataloga según su orientación:

- ✓ Cultura orientada a las reglas: Las reglas deben desarrollarse solamente para alcanzar estabilidad en la organización. Las penalidades se realizan como sanciones por faltas leves, medias o graves y definen roles y responsabilidades.
- ✓ Cultura orientada a la Fortaleza: Los valores apuntan a hacer crecer el valor en el mercado y convertirte en líder en términos de competitividad. Las reuniones se realizan solo cuando surgen problemas y no se fomenta el trabajo en equipo, por lo que el trabajo se considera personal y no se comparte información de cada departamento.
- ✓ Cultura orientada a resultados: enfóquese en ahorrar recursos y mejorar la eficiencia del trabajo, intente optimizar todos los procesos, enfóquese en objetivos a corto plazo.
- ✓ Cultura centrada en las personas: Su primordial objetivo es el desarrollo personal y profesional de sus colaboradores, desarrollando valores sociales, direccionando hacia la satisfacción y avivar la creatividad a través de la inclusión.

Cameron y Quinn (1999), indicaron que pueden existir cuatro tipos de cultura y lo señalan de la siguiente manera:

- ✓ Clan: Una empresa con una cultura así es como una gran familia
- ✓ Adhocracia: Este tipo de cultura incluye personas muy abiertas a la colaboración y que aceptan nuevos desafíos. Las empresas con esta cultura organizacional por lo general son diligentes y emprendedoras, con un direccionamiento hacia el descubrimiento de nuevas herramientas y enfoque hacia el cambio continuo.
- ✓ Mercado: En este tipo de cultura organizacional, los resultados son primordiales y la competencia interna es feroz, ya que los empleados se esfuerzan por lograr sus objetivos de ser triunfadores y superar a los rivales.

- ✓ Jerárquica: Las culturas jerárquicas se dirigen hacia el logro a través de la eficiencia y la estabilidad, y cada actividad se realiza de acuerdo con las normas establecidas para reducir la incertidumbre.

Por su parte, Denison (1990, citado en Gómez y Rodríguez, 2001) propuso cuatro culturas en su modelo:

- ✓ De adaptabilidad: Se enfoca en satisfacer diversas necesidades a través de estrategias ambientales externas. Para que esto suceda, el cambio y la flexibilidad son esenciales.
- ✓ De la misión: Una visión compartida de los objetivos de la organización es el factor más importante.
- ✓ Del involucramiento: Centrarse en el compromiso y la participación de los miembros de la empresa.
- ✓ De la consistencia: Enfatiza la estabilidad en los negocios y el asesoramiento metódico.

Tras la revisión de la literatura, se denota que la cultura organizacional en una empresa se puede dividir en varios tipos, pero cada empresa es controlada conjuntamente por uno o más de estos tipos. De esta manera, al comprender el tipo de cultura, puede determinar qué cultura tiene actualmente la organización y cuál es más fácil de adoptar, y comprender que crear una cultura exitosa le dará a la organización un sentido de identidad más fuerte frente a los clientes, socios comerciales y marcas.

### ***Cultura como Identidad de una Organización***

La cultura, como parte fundamental de la identidad de una organización, se convierte en un elemento que le atribuye mayor competitividad con relación a otras organizaciones. Debido a que se establece como un factor distintivo y único que la caracteriza y la diferencia de otros sistemas sociales. Representa una manera de hacer las cosas peculiares y con una efectividad excepcional. Por ende, se trata de mantener esta particularidad que también forma el proceso productivo, los colaboradores deben abarcar estas pautas y naturalizarlas para aplicarlas con prestigio en las actividades diarias, consolidando al mismo tiempo la identidad de la organización (Colombo, 2008).

En consecuencia, la cultura de la organización es una variable insustituible para el logro de objetivos e influye de modo relevante en la capacidad de su personal para adoptar los cambios necesarios que permitan ocasionar ventaja competitiva, como ocurre en el teletrabajo que procura ser una ventaja laboral y tecnológica, pero si el personal no está predispuesto a adaptarse a los cambios necesarios el teletrabajo no se sostendrá a largo plazo (Salas-Arbeláez, 2017).

La única forma de cambiar una organización es mediante su cultura ya que cada organización es un sistema complejo y dinámico, y para que surja un cambio es necesario que se presente la fuerza promotora que genera una necesidad y por ende un cambio (Chiavenato, 2007).

Según Steckelr (2006), “una empresa familiar representa la unión de dos sistemas familia y empresa” (p.197). Por lo tanto, la cultura organizacional tiene una peculiaridad asociada con la influencia de las creencias, comportamientos y valores provenientes de sus dueños o fundadores según lo considera (De la Garza, Carranza y Egri, 2010), pues la empresa es considerada una extensión del ámbito familiar.

Por otro lado, los valores que son transmitidos por los dueños facilitan la motivación, cooperación y compromiso. En ese marco, en una empresa familiar la cultura organizacional dependerá tanto de la lealtad de la familia como de la lealtad de los colaboradores, ya que, muchas veces el comportamiento de la misma familia puede ir en contra de la propia organización (Ramos, 2006).

### ***Métodos de análisis de Cultura Organizacional***

Existen varios métodos para identificar las variables de la cultura organizacional y su elección es crucial para la correcta definición de sus principales cualidades; sin embargo, Fernández (2014), mencionó que si bien no existe un modelo de cultura organizacional absolutamente perfecto, es muy importante que el modelo seleccionado cuente con el soporte necesario para tratar de describir la realidad con precisión desde el enfoque cuantitativo y con profundidad desde el enfoque cualitativo, capaz de reflejar lo más cercano posible a la verdadera cultura que predomina en la organización (Cújar, Ramos, y Hernández, 2013).

Los criterios de comparación que se examinan para cada modelo son: características, variables que analiza, aplicación, ventajas, limitaciones e instrumentos y se describen en la Tabla 1:

**Tabla 1 Modelos de Cultura Organizacional – Comparativo**

<b>Criterios Para Comparar</b>	<b>Schein</b>	<b>Cameron y Quinn</b>	<b>Denison</b>	<b>Hofstede</b>	<b>O'Reilly</b>
<b>Rasgos que estudia</b>	Analizar la cultura desde una visión integrada considerando: creencias y valores, suposiciones subyacentes	Describe a la cultura organizacional dominante y la relación con el desempeño organizacional, así como un análisis del rol del líder	Explorar la relación entre la cultura y un conjunto de variables que caracterizan el desempeño organizacional	Observa cómo los valores fundamentales de cada país influyen en el comportamiento organizacional	Define valores culturales entre el individuo y la organización
<b>Dimensión que analiza</b>	ambiente externo. Incluye las relaciones internas de la realidad con la verdad, el tiempo, el espacio y la naturaleza humana.	Clan, Adhocracia, Jerarquía, Mercado	involucramiento, Consistencia, Adaptabilidad, Misión	La distancia del poder. El individualismo y el colectivismo. Masculinidad y feminidad. Evite la incertidumbre. dirección a corto y largo plazo	Orientado al detalle. Resultados de la innovación. Agresivo. Equipo orientado. Estabilizar. orientado al ser humano
<b>Aplicación</b>	A organizaciones públicas, gubernamentales y privadas sin fines de lucro	A distintos tipos de sectores y tamaños de organizaciones	En múltiples contextos y en diferentes regiones	En diferentes países	En diferentes organizaciones
<b>Ventaja</b>	Establece una relación entre el liderazgo y la cultura organizacional como una forma de alcanzar los objetivos de la organización	Permite conocer el estado actual de la cultura dominante y cómo piensan los miembros que debería ser.	Explica la relación entre cultura y desempeño que puede ser utilizado para la gestión del cambio	Ayuda a definir perfiles culturales considerando cada una de las variables	Permite conocer valores individuales organizacionales
<b>Limitación</b>	No explica la relación que existe entre la cultura y el desempeño	Se requiere del apoyo de una entrevista o cuestionario para identificar que inciden en los tipos de cultura	No permite el estudio de otras variables	Sólo son válidas para realizar análisis en el nivel de países o regiones y no en el de personas	No permite el estudio de otras variables
<b>Instrumento utilizado</b>	Entrevistas y observación	Organizational Culture I Culture Assessment (OCAI)	Cuestionario que consta de 60 ítems	Cuestionario Valúe Survey Module versión 94.	Cuestionario con 54 declaraciones de valor

Posteriormente, se describen y comparan los criterios de varios modelos que podrían ser considerados para la identificación y valoración de las principales cualidades de la cultura en una organización. Los mismos son el producto del análisis y estudio realizado por Fernando Chuc en octubre de 2017, luego de la revisión documental de varios artículos obtenidos de medios electrónicos, el objetivo era el de identificar y comparar los diferentes métodos de valoración de la cultura organizacional (Chuc, 2017).

## **Satisfacción Laboral**

### ***Definiciones de Satisfacción Laboral***

Según Cabascango (2017), la satisfacción laboral depende de las expectativas y necesidades de los trabajadores frente a las oportunidades que brinda la empresa para satisfacer las necesidades personales, profesionales o laborales lo cual se visualizará en su buen desempeño.

Juárez y Morales (2017) alegaron que cuando un trabajador aporta con la empresa, es creativo, da lo mejor de sí y colabora con sus compañeros, significa que él se encuentra con alta satisfacción, por el contrario, cuando el colaborador realiza las tareas repetitivas, realiza sus actividades de manera obligatoria y no colabora con su equipo de trabajo, entonces se encuentra insatisfecho.

También, Páez (2018) mencionó que cuanto mayor es la satisfacción laboral del trabajador, mejora su trabajo e incrementa el compromiso con la organización.

Esto refleja que la satisfacción laboral es un componente clave en la labor de los colaboradores y no solo dependerá del factor económico, sino de otros aspectos que el trabajador puede percibir en la satisfacción laboral, tales como: desarrollo profesional, condiciones laborales, reconocimiento, igualdad en el trabajo, y sobre todo la confianza que la empresa genere hacia el colaborador.

### ***Factores que favorecen la Satisfacción Laboral***

Según Aguaeden (2020), los factores que favorecen la satisfacción laboral y que suman a favor del bienestar y las sensaciones positivas de los empleados son:

- ✓ Contratar a las personas adecuadas para cada puesto.
- ✓ Crear lazos con los trabajadores.
- ✓ Contar con un sistema de incentivos.
- ✓ Promover el trabajo en equipo y la formación adecuada.
- ✓ Crear espacios de descanso y desconexión, donde los empleados puedan charlar mientras toman agua o un buen café (p.98).

Por ende, la satisfacción de un colaborador con su trabajo y su entorno laboral se considera un aspecto importante para quienes dirigen las organizaciones, debido a que estas acciones influyen directamente en el desenvolvimiento de las actividades o tareas que tenga que desarrollar, ya que, se encarga de transformar la percepción que da como resultado un estado emocional del trabajador, desembocando, directamente, en la manera de actuar (García y Pérez, 2017).

### ***Enfoques de Satisfacción Laboral***

Entendiendo a la satisfacción de una persona como el conjunto de bienestar en los ámbitos personales, laborales, sociales, psicológico, cognitivo y emocional, lo que da como resultado un individuo realizado como tal, sin embargo, el autor indica que existen algunos factores externos que pueden influir en el campo laboral, siendo algunos de ellos: los horarios de trabajo, remuneración y ambiente físico - social en el cual se desenvuelve el sujeto (García y Forero, 2010).

Otro factor para valorar por las organizaciones es cuando su personal se siente inseguro laboralmente, esto es un gran problema ya que se puede presentar inconvenientes tales como: falta de compromiso, actitud negativa, ausentismo que implica faltas y atrasos; lo que se traduce en aspectos negativos de la satisfacción laboral. Por ello el autor señala algunos factores de incidencia en el desempeño laboral tales como: ambiente de trabajo adecuado, desafíos intelectuales y laborales, sistema de recompensa justo y claro, entre otros, puede estar ligado a la motivación y compromiso, debido a que la persona tuviera una participación en los distintos programas o proyectos (García y Forero, 2010).

Según los autores (Hernández y Quintana, 2018) manifestaron que las empresas que cubren las necesidades y expectativas de los colaboradores

generan lazos de compromiso que son claves y fundamentales que a su vez son difíciles de romper, los cuales hacen que los trabajadores se mantengan motivados en sus puestos de trabajo y permanezcan en la compañía. Algunas organizaciones consideran, aprecian y valoran a su personal y crean o desarrollan programas y técnicas que permita de alguna manera medir la motivación y satisfacción laboral, lo cual ayuda a los gerentes y a Recursos Humanos a tomar acción en los factores arrojados de la aplicación de encuesta o herramienta.

Sánchez y García (2017) manifestaron que una persona estable emocionalmente por lo general llega a ser un buen trabajador por ende se muestra satisfecho laboralmente y esto se aprecia mediante su fidelización al lugar de trabajo, puesto que se siente parte del equipo, busca siempre alcanzar los objetivos y sobre todo demuestra una actitud positiva ante nuevos retos o impases que pudiesen llegar a presentarse; además indican que las personas llegan a compartir la ideología de los valores corporativos y los viven diariamente mediante el compromiso además de demostrar apertura ante las disposiciones de la empresa, adicional los autores indican la importancia de las personas que tengan un equipo de trabajo bajo su responsabilidad conozcan y sepan motivarlos.

Hoppock (1935) expresó que el ser humano está expuesto constantemente a situaciones placenteras y no placenteras que se presentan en el ámbito personal o laboral, además denota que un sujeto satisfecho laboralmente es influenciado por tres factores: la primera indica que corresponde al tipo de actividad que realiza en su día a día, en otras palabras hace referencia a que la persona debe sentir placer y gusto por las tareas que ejecuta en su puesto de trabajo; la segunda declara que es de tipo hereditario lo cual son ciertas características de personalidad que cada sujeto tiene, indica el autor que es la forma como el individuo reacciona ante una acción y la tercera manifiesta que es una mezcla entre las actividades que ejecuta en su lugar de trabajo pudiendo estas ser de esfuerzo físico o mental y la recompensa que recibe a cambio es decir el dinero que a fin de mes, resultado de su dedicación, trabajo y esfuerzo, para de esta manera compense sus necesidades de sobrevivencia básica (García y Forero, 2010).

García (2010) declaró que las empresas se encuentran en un mundo globalizado en el cual se puede observar las necesidades que estas tienen con relación a contar con un capital humano motivado, capaz y eficiente de desenvolverse plenamente en sus funciones, asimismo indica que para ello, las organizaciones se fueron adaptando a los cambios tecnológicos sean vistos como: maquinaria, programas, procesos, internet e intranet en las grandes multinacionales; además el autor acota que la satisfacción laboral también pudiese ser afectada por otros factores como: la edad, el género, grado de escolaridad, experiencia laboral, etc.

Otro autor como Robbins (2009), manifestó que la satisfacción laboral son actitudes positivas que tiene el sujeto en su lugar de trabajo y por lo contrario cuando sus expectativas personales o laborales no son cubiertas tiende a actuar de manera negativa, generando conflictos con su equipo, lo cual debe de ser tratado inmediato por las áreas pertinentes, además indica que estas actitudes no son innatas, más bien son adquiridas de la interrelación que existe entre el trabajo, ambiente – cultura laboral, seguridad física y estabilidad laboral. También declara que a las personas les gusta sentirse retadas laboralmente, es decir que sus funciones tengan cierto grado de dificultad para ejecutarlo ya que esto provoca mayor dedicación, uso de sus conocimientos combinado con experiencia y empuje, dando como resultado personal motivado, sin embargo el autor alega que los directivos deben de plantear objetivos realistas, medibles y sobre todo alcanzables, caso contrario el equipo de trabajo caerían en desmotivación, adicional el autor aconseja mantener una comunicación activa y clara, además de estar abierto a críticas constructivas por parte de los trabajadores y sobre todo tener un seguimiento apropiado y retroalimentar oportunamente del avance del proyecto (García, 2010).

## Capítulo II: Marco Referencial

Habiendo definido los anteriores conceptos esenciales de esta investigación se procede a ampliar las características y el impacto que las variables de estudio tienen dentro de las organizaciones en el ámbito local y la forma como se articulan para sustentar la siguiente propuesta de investigación.

Según Cajamarca (2022) en su trabajo de investigación de titulación bajo tema -diagnóstico de cultura organizacional realizado en la empresa Segurcromsig seguridad y sistemas cía. Ltda.-, cuyo objetivo fue desarrollar un diagnóstico de las variables de estudio como: cultura organizacional mediante la herramienta propuesta por Denison que consta de 60 ítems distribuidos en cuatro dimensiones: Participación, Consistencia, Adaptabilidad y Misión. Al aplicar esta herramienta a todos los colaboradores de esta empresa se dio a conocer que cada uno de mismos quienes fueron instrumento de estudio se encuentran comprometidos con su organización determinando que el único problema es la falta de apoyo para el desarrollo de la innovación del trabajo hecho que ha traído diferentes consecuencias al momento de adaptarse al cambio del entorno

Astudillo y Villacrés (2021) en su proyecto de investigación con el tema: - Identificar las fortalezas y debilidades culturales de la principal organización de gestión provincial del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social, IESS, Azuay-, al momento de implementar el teletrabajo en el período de crisis mencionaron que el objetivo de esta es identificar las principales fortalezas y debilidades de la cultura organizacional del personal de Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social, IESS, Azuay, desde que por medidas preventivas y por orden de los entes reguladores se implementó la modalidad del teletrabajo en el período de crisis ocasionada por la COVID 2019, para la obtención de datos y su análisis que proporcionan esta información se aplicó el modelo -Diagnóstico de cultura organizacional-; cuya aplicación permitió observar que las fortalezas y debilidades identificadas no causaron mayor impacto en la medición de esta variable permitiendo una adecuada implementación del teletrabajo en el periodo de crisis en la Institución.

Según Bravo y Castro (2021) en su trabajo de investigación y bajo el tema: Análisis de la cultura organizacional de un grupo empresarial de la ciudad de

Cuenca para determinar la factibilidad de la implementación de teletrabajo en tiempos de crisis indican que en épocas de pandemia del covid19 se exige que las empresas y sus colaboradores demuestren flexibilidad de horarios y capacidad de adaptación a cambios. Para acoplarse a este nuevo orden, donde a través del mismo, se puede identificar que a pesar de las circunstancias el compromiso de la gente con cada una de sus actividades y los objetivos organizacionales se desarrollaron sin ningún inconveniente desde la comodidad de sus hogares; para levantamiento de la información se utilizó el método Denison 1996, el mismo que sustenta a la investigación y emplea como instrumento de medición de cultura organizacional un cuestionario de 60 ítems que ha sido validado en estudios similares como el de Contreras y Gómez realizado en el 2018 y en el de Bonavia et al., realizado en el 2009, quienes recomiendan su aplicación. La investigación tuvo un enfoque metodológico mixto con una población de 104 trabajadores entre administrativos y de mantenimiento. Las técnicas empleadas fueron encuestas para toda la población, entrevistas para cargos de jefatura y grupos focales para los demás cargos. Los resultados concluyeron que el Centro Cerámico si tiene las características necesarias para implementar teletrabajo en época de crisis.

Astudillo (2021) en su estudio: -Embutidos Piggis, estudiando la cultura organizacional en aplicaciones de teletrabajo-, mencionó que la cultura organizacional es una estructura que combina diferentes elementos como normas, costumbres, hábitos y todo lo que hace de la organización un carácter único que la distingue. de los demás. El proyecto de investigación está claramente orientado a poder identificar las principales fortalezas y debilidades de la cultura empresarial de Embutidos Piggis, como cuando se implementó el teletrabajo durante la crisis mundial provocada por el coronavirus (COVID-19). Se propuso una estructura de trabajo basada en el uso de un método mixto de investigación consistente en análisis cualitativo y cuantitativo. Además, se realizó un análisis factorial sobre los resultados del cuestionario de empleados para determinar las principales características de la cultura Embutidos Piggis. Los principales factores determinantes de la cultura empresarial de Embutidos Piggis son la autonomía personal, la estructura orientada a objetivos, la identificación con los empleados y el mercado, el reconocimiento de las carencias y la

búsqueda de soluciones rápidas, la tolerancia a los conflictos con los clientes, la tolerancia a los riesgos, la pandemia, Recursos Humanos involucrados en la organización, adecuada toma de decisiones y referencia a los resultados del análisis anterior.

Cadena y Arteaga (2020) en su investigación: Diagnóstico de la Cultura organizacional en la distribuidora de fármacos Cadena Espinosa Cía. Ltda. de Cuenca – Ecuador; y su objetivo el cual se enfoca en el diagnóstico de la cultura organizacional de la distribuidora Cadena Espinosa Cía. Ltda. Usando un método propuesto por Cameron y Quinn, incluido un cuestionario llamado Herramienta de evaluación de la cultura organizacional (OCAI), que se administra a todos los empleados de la organización. El análisis de los datos de cada encuesta revela una consistencia que crea una cultura actual y deseada que es similar a una cultura de clan, por ende, cada colaborador distingue a la empresa como una familia basada en la lealtad. Debido a esta cultura, la empresa se enfoca en el desarrollo a largo plazo del talento.

Ávila (2021) según la investigación realizada sobre: El Salario Emocional y su influencia en la Satisfacción Laboral de los servidores públicos del área administrativa de EMAPAL EP; cuyo objetivo fue analizar si la recompensa emocional afecta la satisfacción laboral en EMAPAL EP, empresa pública del estado de Azogues. Utilizando métodos cualitativos como instrumentos de investigación, se utilizaron dos cuestionarios: el Cuestionario de Satisfacción Laboral S21/26 y el Cuestionario de Pago Emocional desarrollado por Padilla Cifuentes. La muestra incluyó 80 servidores públicos. Los resultados muestran que existe una correlación significativa entre la compensación emocional y la satisfacción laboral. También se encontró que los hombres y mujeres que trabajaron en la agencia por menos de 10 años tenían mayor satisfacción laboral.

García (2021) en su proyecto de investigación: Incidencia de los factores motivacionales sobre la satisfacción laboral y determinar su correlación con los factores demográficos, de una muestra de la parte Administrativa de Continental Tire Andina S.A. investigación que se realizó bajo el objetivo de evaluar la satisfacción y el desempeño de los empleados. Para ello, se analizó la base teórica de la satisfacción y el desempeño laborales, seguido de una encuesta

cooperativa de satisfacción laboral de los trabajadores administrativos y de servicios para conocer su satisfacción actual con su puesto, e investigó. Las calificaciones de desempeño de 90° se basaron en las actividades básicas de cada puesto para evaluar su desempeño. Finalmente, con base en los resultados obtenidos, se analizó si existe una correlación entre estos factores, es decir, si la satisfacción de los empleados incide en el desempeño de cada empleado individual en la Asociación de Ahorro y Crédito Jardín Azuayo.

### **Capítulo III: Marco Metodológico**

El presente capítulo abordó la metodología aplicada en la investigación para la obtención de los datos a analizar. La metodología aplicada fue la investigación con enfoque cuantitativo, método deductivo, alcance descriptivo y correlacional, diseño no experimental. Cuya población fueron los colaboradores del área operativa de una Industria Gráfica ubicada en la ciudad de Quito.

#### **Enfoque de Investigación**

Según Tamayo et al (2007) una investigación tiene enfoque cuantitativo cuando consisten en contrastar las teorías existentes con un conjunto de hipótesis necesarias para obtener una muestra, ya sea aleatoria o discriminatoria, pero representativa de la población o fenómeno objeto de estudio. Por lo que a la presente investigación se aplicó un enfoque cuantitativo; ya que sus resultados se expresaron de manera numérica y porcentual a través de cuadros y gráficos estadísticos.

#### **Método de Investigación**

Según Gomez et al (2004) el método deductivo, se suele decir que se pasa de lo general a lo particular, de forma que partiendo de unos enunciados de carácter universal y utilizando instrumentos científicos, se infieren enunciados particulares, pudiendo ser axiomático-deductivo, cuando las premisas de partida están constituidas por axiomas, es decir, proposiciones no demostrables, o hipotéticos-deductivo, si las premisas de partida son hipótesis contrastables.

El método deductivo fue un procedimiento de investigación que utilizó un tipo de pensamiento que va desde un razonamiento más general y lógico, basado en leyes o principios, hasta un hecho concreto. Es decir, es un método lógico que sirve para extraer conclusiones a partir de una serie de principios.

Esta metodología presupone, por lo tanto, que dentro de los propios principios de los que parte se encuentra la solución a la que se quiere llegar y que, finalmente, se extrae a partir de un análisis o desglose de los primeros.

## **Alcance de Investigación**

El presente estudio aplicó un alcance descriptivo ya que los resultados de la investigación son expresados a través de cuadros y gráficos estadísticos. Por otra parte, fue correlacional porque pretendió comprender el grado de vinculación o conexión que existe entre dos conceptos, categorías o variables en un contexto específico, en este caso la relación entre cultura organizacional y satisfacción laboral.

## **Diseño de Investigación**

Según Hernández et al. (2011), los estudios no experimentales incluyen estudios realizados sin manipulación deliberada de variables, donde los fenómenos solo se observan en entornos naturales y luego se analiza. En la presente investigación no se realizó una manipulación deliberada de las variables de estudio, por lo tanto, el diseño fue no experimental.

## **Población:**

La población estuvo constituida por 415 colaboradores quienes pertenecen a la parte administrativa, comercial y operativa de la empresa.

## **Muestra:**

El tamaño de la muestra a encuestar fue de 299 empleados misma que corresponden al personal operativo de una industria gráfica ubicada en la ciudad de Quito. Adicionalmente, se indica la fórmula con la cual se obtuvo el número y tamaño de la muestra, considerando un nivel de confianza del 95% y un margen de error del 3%.

Z 1,96

P 0,5

Q 0,5

E 3%

N 415

n 299

## Figura 1

*Tamaño de la muestra*

$$\text{Tamaño de la muestra} = \frac{\frac{z^2 \times p(1-p)}{e^2}}{1 + \left( \frac{z^2 \times p(1-p)}{e^2 N} \right)}$$

## Técnicas e instrumentos

**Psicométrica:** Al aplicar la prueba W.E.N.S se recolectó información respecto a la Cultura Organizacional en la que se desarrolla la industria gráfica ubicada en la ciudad de Quito.

**Cuestionario:** NTP394 (Escala General de Satisfacción Laboral), el cual permitió recolectar información respecto a la satisfacción laboral de cada uno de los colaboradores del área operativa que se encuentran en esta industria gráfica que sirvió como medio de investigación.

### **Test de Cultura Organizacional W.E.N.S**

La prueba W.E.N.S. nace de la necesidad de contar con instrumento científico técnico que facilite organizar la investigación e identificación, medición, seguimiento y control de aspectos claves de la Cultura Organizacional (Bimos, 1991)

### **Cuestionario NTP 394**

La Escala General de Satisfacción (Overall Job Satisfaction) es una variable actitudinal que fue desarrollada por (Warr, Cook y Wall, 1979).

Las características de esta escala son las siguientes:

- Es una escala que operacionaliza la satisfacción laboral, reflejando la experiencia de los colaboradores de tener un trabajo remunerado.
- Contiene una respuesta emotiva al argumento de esta investigación.

- Es un indicador diagnóstico del grado en el que las personas demuestran que les gusta su trabajo.

## **Análisis de validez y confiabilidad de los instrumentos**

### ***CUESTIONARIO W.E.N.S***

El desarrollo de las organizaciones no solo depende de las máquinas y el conocimiento técnico sino también, y fundamentalmente, de la comprensión y desarrollo de los procesos mentales, de la personalidad e información psicológica.

El proceso cultural es humano, es el modo de ser y el que hacer de las personas. En base a esta premisa el INECEL pone mayor énfasis e interés en este aspecto con el objetivo de optimizar el desarrollo de la gestión humana en sus diferentes procesos considerados vitales para el desarrollo del país.

Esta tendencia hacia el cambio exige explorar los procesos humanos y su interrelación con el desarrollo de la institución y el funcionamiento eficiente de los grupos de trabajo del INECEL.

Para esto es necesario la elaboración del cuestionario WENS el cual nace de la necesidad de contar con un instrumento científico – técnico que facilite organizar la investigación e identificación, medición, seguimiento y control de aspectos claves de la cultura organizacional.

El objetivo de este cuestionario fue realizar un estudio de diagnóstico completo de la cultura, explorar la situación actual de la organización sobre algunas variables como: Moral y Satisfacción, Comunicación, Actitud al cambio, solución de conflictos y Toma de Decisiones, esto conduce a establecer y conocer con mayor precisión y objetividad las dificultades del proceso humano al desarrollar el trabajo.

### ***La Escala General de Satisfacción (Overall Job Satisfaction)***

Esta escala fue desarrollada por Warr, Cook y Wall en 1979. Las características de esta escala son las siguientes:

Es una escala que operacionaliza el constructo de satisfacción laboral, reflejando la experiencia de los trabajadores de un empleo remunerado. Recoge la respuesta afectiva al contenido del propio trabajo.

Esta escala fue creada a partir de detectarse la necesidad de escalas cortas y robustas que pudieran ser fácilmente completadas por todo tipo de trabajador con independencia de su formación. A partir de la literatura existente, de un estudio piloto y de dos investigaciones en trabajadores de la industria manufacturera de Reino Unido, se conformó la escala con los quince ítems finales.

La escala se sitúa en la línea de quienes establecen una dicotomía de factores y está diseñada para abordar tanto los aspectos intrínsecos como los extrínsecos de las condiciones de trabajo. Está formada por dos subescalas: **Subescala de factores intrínsecos:** aborda aspectos como el reconocimiento obtenido por el trabajo, responsabilidad, promoción, aspectos relativos al contenido de la tarea, etc.

**Subescala de factores extrínsecos:** indaga sobre la satisfacción del trabajador con aspectos relativos a la organización del trabajo como el horario, la remuneración, las condiciones físicas del trabajo, etc.

### **Panel de expertos**

Para cada una de las encuestas a realizar se procedió a revisar con un panel de expertos el cual estuvo conformado por la Directora de Talento Humano de la industria en la que se realizó la presente investigación, el Director de escuela de psicología organizacional de la universidad del Azuay y la gerente de Talento Humano de la organización Grupo Roldan, quienes revisaron cada una de las preguntas de las dos encuestas utilizadas con el objetivo de que cada colaborador del área operativa pueda entender cada una de las preguntas y variables a investigar para obtener respuestas objetivas, claras y sinceras, este panel de expertos también fueron partícipes de una simulación, concluyendo en la concordancia de los mismos para la aplicación de las encuestas antes mencionadas.

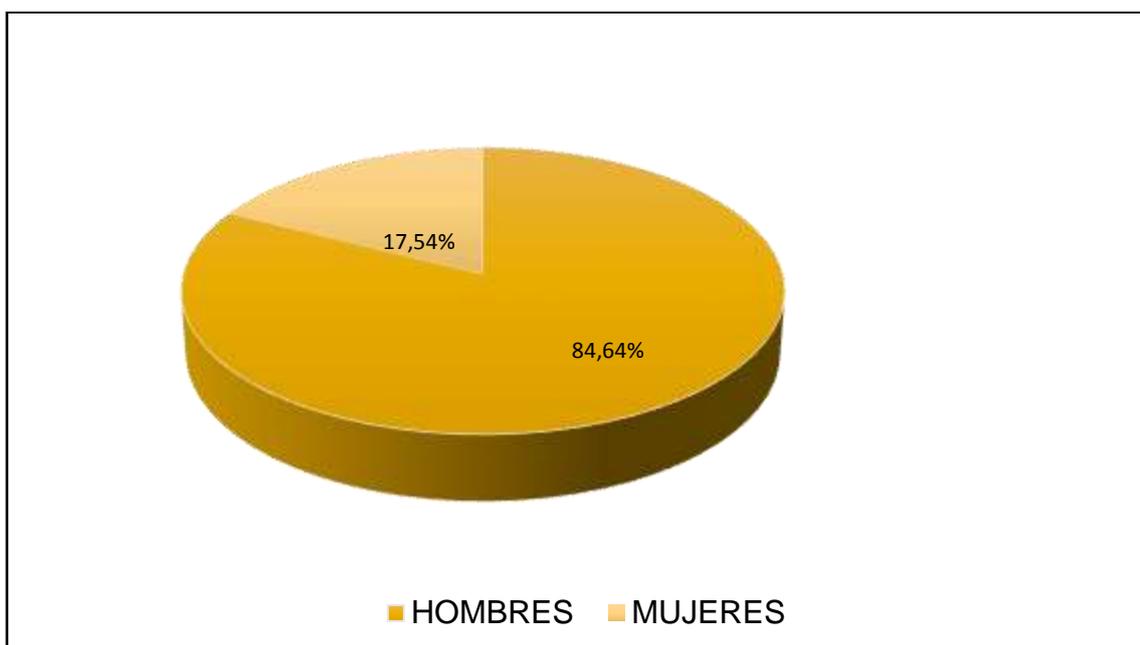
## Capítulo IV: Resultados

### Presentación de tablas y gráficos.

#### Datos demográficos de la población

**Figura 2**

*Género*



Como se observa en la Figura 2, del 100% del personal operativo, el 84,64% corresponde al género masculino y el 17,54%, corresponde al género femenino, se puede entonces deducir que la mayor parte de la población de la que se obtuvo dicha información de esta industria gráfica es personal masculino el que predomina.

**Cuadros Estadísticos correspondientes a la Cultura Organizacional de una Industria Gráfica ubicada en la ciudad de Quito., evaluada por su personal operativo**

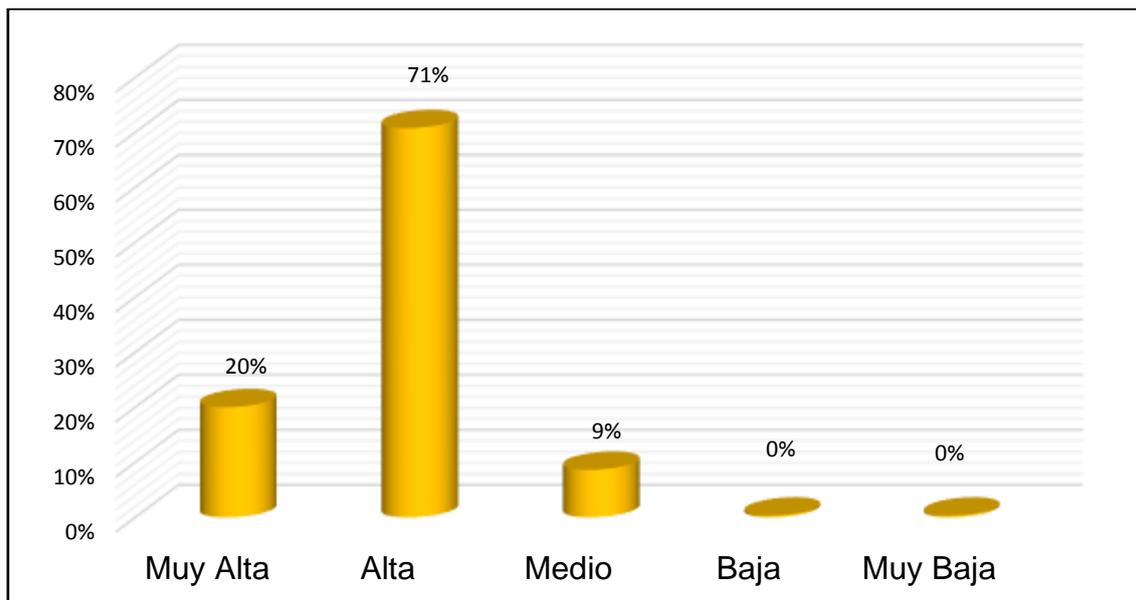
**Tabla 2**

*Resultado Global de Moral y Satisfacción*

<b>PUNTAJES</b>	<b>INTERPRETACION</b>	<b>PERSONAS</b>	<b>PORCENTAJE</b>	<b>RECOMENDACIONES</b>
34.1 - 40	Muy Alta	65	20%	Mantener este nivel
28.1 - 34	Alta	230	71%	Sostener y Elevar
22.1 - 28	Medio	28	9%	Elevar el nivel
16.1 - 22	Baja	1	0%	Punto de Preocupación
10.1 - 16	Muy Baja	1	0%	Punto critico
	<b>TOTAL</b>	<b>325</b>	<b>100%</b>	

**Figura 3**

*Resultado Global de Moral y Satisfacción*



Como se puede observar en la figura 3 el resultado global de moral y satisfacción en el que se encuentran los trabajadores del área operativa presentó un resultado alto, obteniendo el 71% y el 20% corresponde a un nivel muy alto, representando algo positivo para la empresa según este indicador y los resultados obtenidos por lo que se recomienda sostener y elevar este factor.

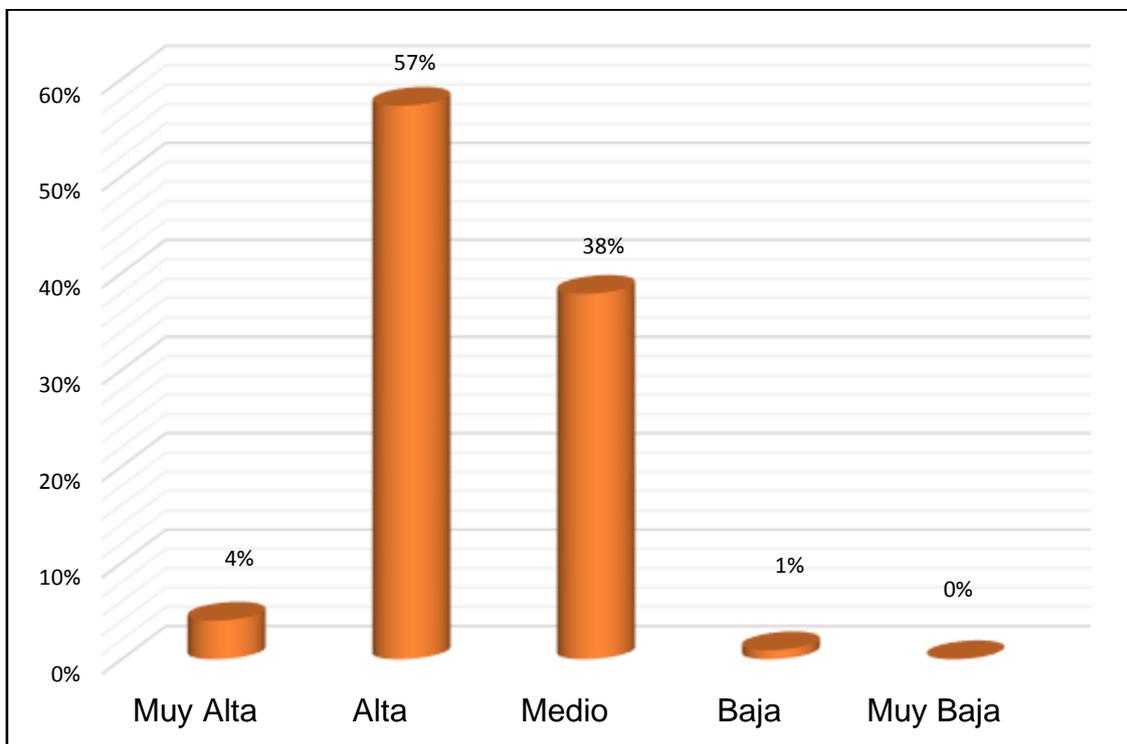
**Tabla 3**

*Resultado Global de Comunicación*

<b>PUNTAJES</b>	<b>INTERPRETACION</b>	<b>PERSONAS</b>	<b>PORCENTAJE</b>	<b>RECOMENDACIONES</b>
34.1 - 40	Muy Alta	13	4%	Mantener este nivel
28.1 - 34	Alta	186	57%	Sostener y Elevar
22.1 - 28	Medio	123	38%	Elevar el nivel
16.1 - 22	Baja	3	1%	Punto de Preocupación
10.1 - 16	Muy Baja	0	0%	Punto critico
	<b>TOTAL</b>	<b>325</b>	<b>100%</b>	

**Figura 4**

*Resultado Global de Comunicación*



Como se observa en la Figura 4, varios de los colaboradores señalaron que dentro del área operativa existe un nivel alto de comunicación con una puntuación de 57% y un nivel muy alto que corresponde al 4%, existe también un porcentaje muy bajo ubicado en el nivel medio el cual considera que dentro de la organización existe un nivel medio de comunicación y solo el 1% indicó que no existe una buena comunicación dentro del área operativa.

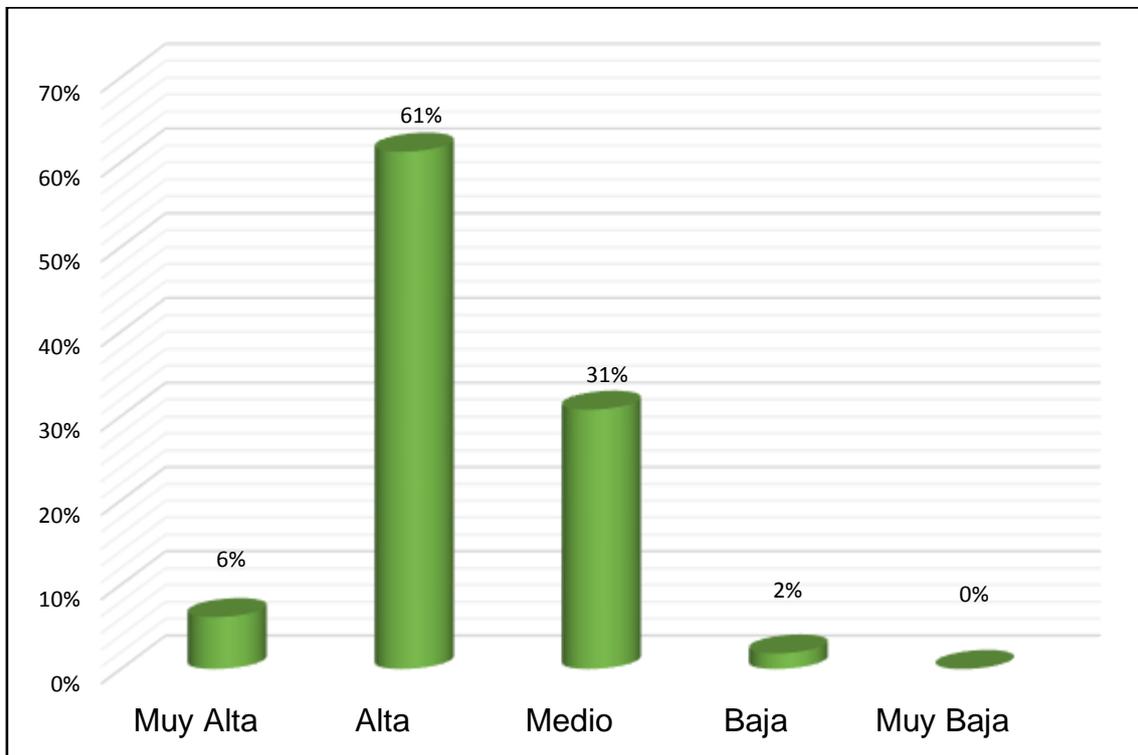
**Tabla 4**

*Resultado Global de Actitud al cambio*

<b>PUNTAJES</b>	<b>INTERPRETACION</b>	<b>PERSONAS</b>	<b>PORCENTAJE</b>	<b>RECOMENDACIONES</b>
34.1 - 40	Muy Alta	20	6%	Mantener este nivel
28.1 - 34	Alta	199	61%	Sostener y Elevar
22.1 - 28	Medio	100	31%	Elevar el nivel
16.1 - 22	Baja	6	2%	Punto de Preocupación
10.1 - 16	Muy Baja	0	0%	Punto critico
	<b>TOTAL</b>	<b>325</b>	<b>100%</b>	

**Figura 5**

*Resultado Global Actitud al cambio*



En la Figura 5, para los colaboradores encuestados del área operativa existe un nivel alto respecto a la actitud al cambio con una puntuación del 61%, con puntuación del 6% un nivel muy alto, un 31% dentro de un nivel medio y únicamente el 2 % en un nivel bajo lo cual es positivo por lo que se recomienda elevar este nivel para poder mejorar el cambio dentro de la organización.

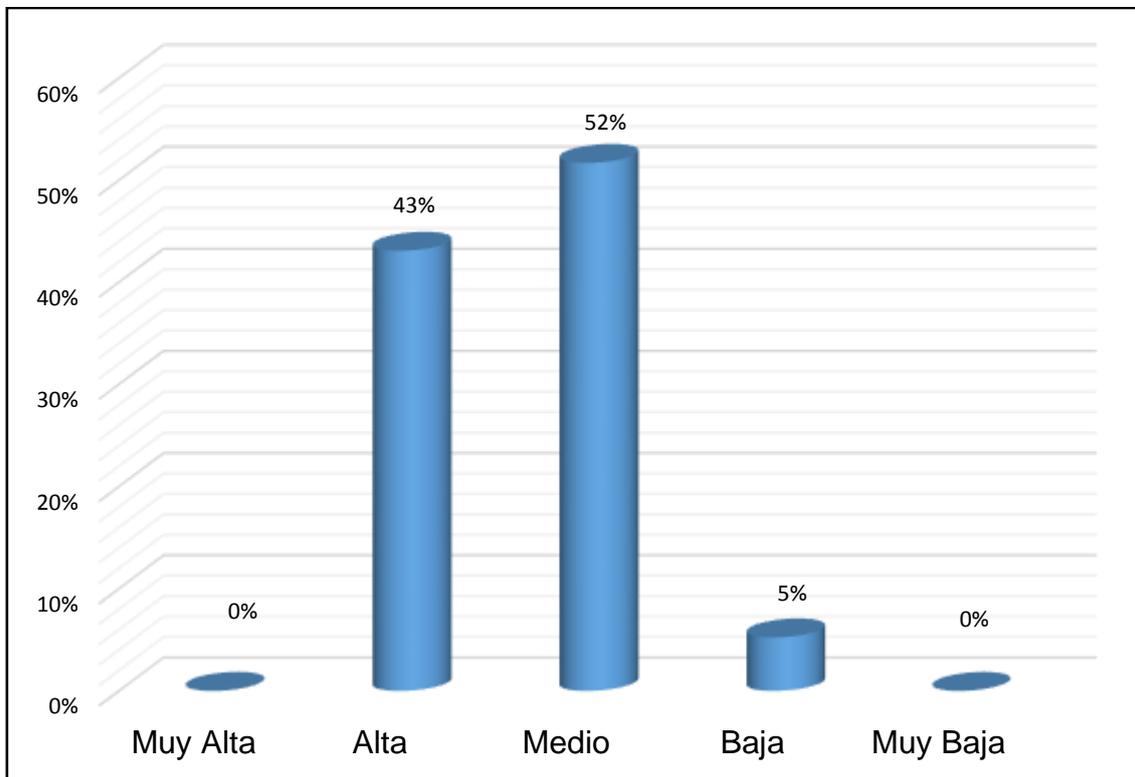
**Tabla 5**

*Resultado Global de Solución de conflictos*

<b>PUNTAJES</b>	<b>INTERPRETACION</b>	<b>PERSONAS</b>	<b>PORCENTAJE</b>	<b>RECOMENDACIONES</b>
34.1 - 40	Muy Alta	0	0%	Mantener este nivel
28.1 - 34	Alta	140	43%	Sostener y Elevar
22.1 - 28	Medio	168	52%	Elevar el nivel
16.1 - 22	Baja	17	5%	Punto de Preocupación
10.1 - 16	Muy Baja	0	0%	Punto critico
	<b>TOTAL</b>	<b>325</b>	<b>100%</b>	

**Figura 6**

*Resultado Global de Solución de conflictos*



Como se observa en la Figura 6 respecto a la solución de conflictos, la mayor parte de los colaboradores que corresponden al área operativa calificó a este indicador en un nivel medio con el 52% y el 43% en un nivel alto por lo que se recomienda trabajar mucho en este indicador para que en próximas investigaciones el mismo pueda presentar mejoras.

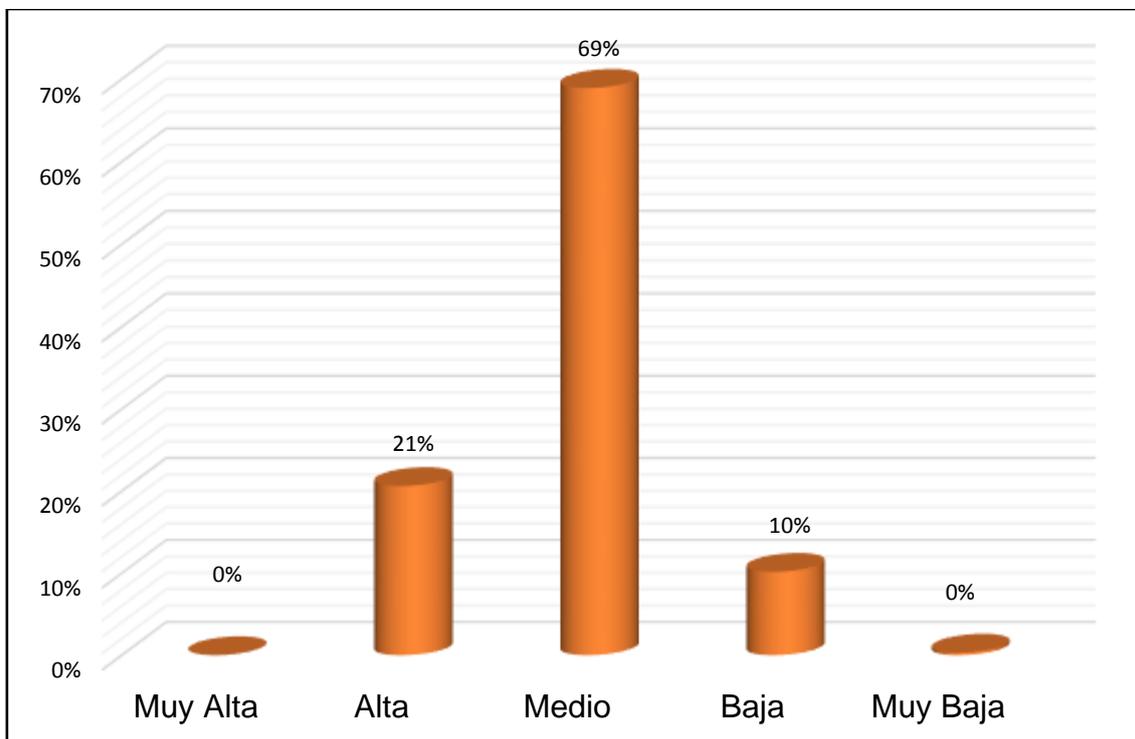
**Tabla 6**

*Resultado Global de Toma de decisiones*

<b>PUNTAJES</b>	<b>INTERPRETACION</b>	<b>PERSONAS</b>	<b>PORCENTAJE</b>	<b>RECOMENDACIONES</b>
34.1 - 40	Muy Alta	0	0%	Mantener este nivel
28.1 - 34	Alta	67	21%	Sostener y Elevar
22.1 - 28	Medio	224	69%	Elevar el nivel
16.1 - 22	Baja	33	10%	Punto de Preocupación
10.1 - 16	Muy Baja	1	0%	Punto critico
	<b>TOTAL</b>	<b>325</b>	<b>100%</b>	

**Figura 7**

*Resultado Global de Toma de decisiones*



Se puede observar en la Figura 7, que para los trabajadores de la parte operativa ubicaron a este indicador en un nivel medio con el 69% para lo que se recomienda trabajar y elevar este nivel, un 21% lo consideró en un nivel alto y un 10% en un nivel bajo.

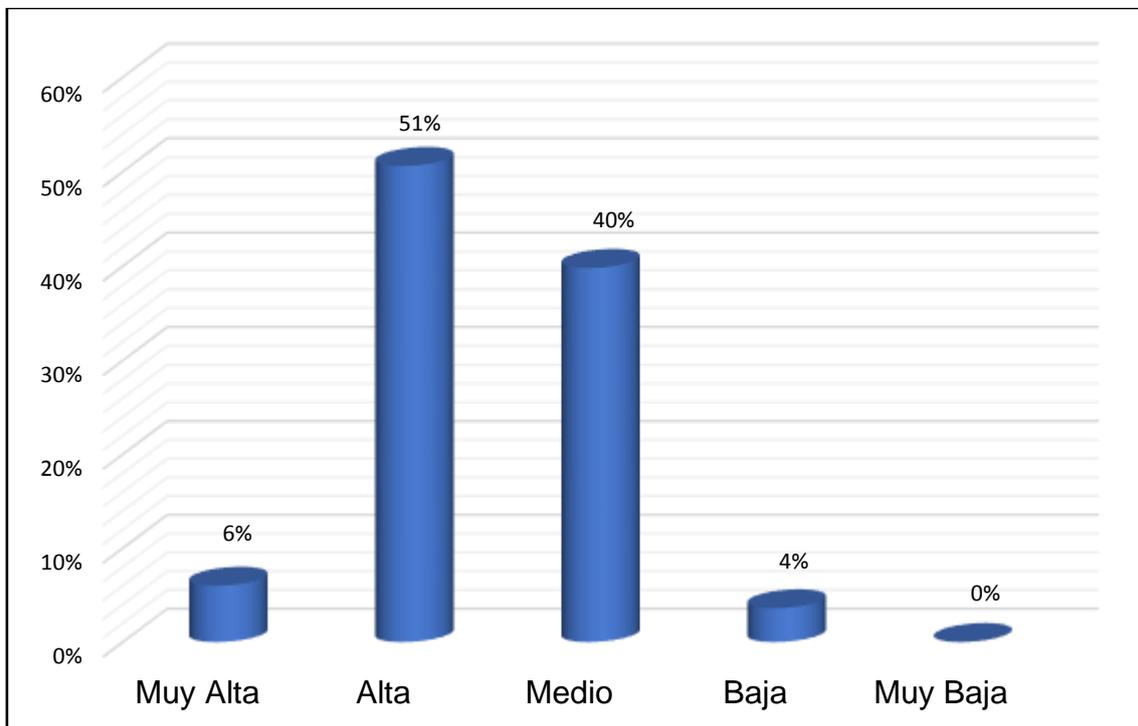
**Tabla 7**

*Resultado Global de Cultura Organizacional*

PUNTAJES	INTERPRETACION	SUMA	TOTAL	RECOMENDACIONES
		PORCENTAJES	PORCENTAJES	
34.1 - 40	Muy Alta	30%	6%	Mantener este nivel
28.1 - 34	Alta	253%	51%	Sostener y Elevar
22.1 - 28	Medio	199%	40%	Elevar el nivel
16.1 - 22	Baja	18%	4%	Punto de Preocupación
10.1 - 16	Muy Baja	0%	0%	Punto critico
	<b>TOTAL</b>		<b>100%</b>	

**Figura 8**

*Resultado Global de cultura organizacional*



Como se puede observar en la figura 8 se evidencia que la Cultura Organizacional dentro de la industria gráfica en estudio es calificada positivamente entre los colaboradores del área operativa, ya que la mayoría la ubican en un nivel Medio y Alto; es decir que está dentro de un rango aceptable, pero es importante sostener y elevar estos niveles, para que en futuras investigaciones pueda existir una Cultura Organizacional Muy Alta.

**Cuadros Estadísticos correspondientes a la Satisfacción de una Imprenta  
de la ciudad de Quito, calificada por su personal operativo**

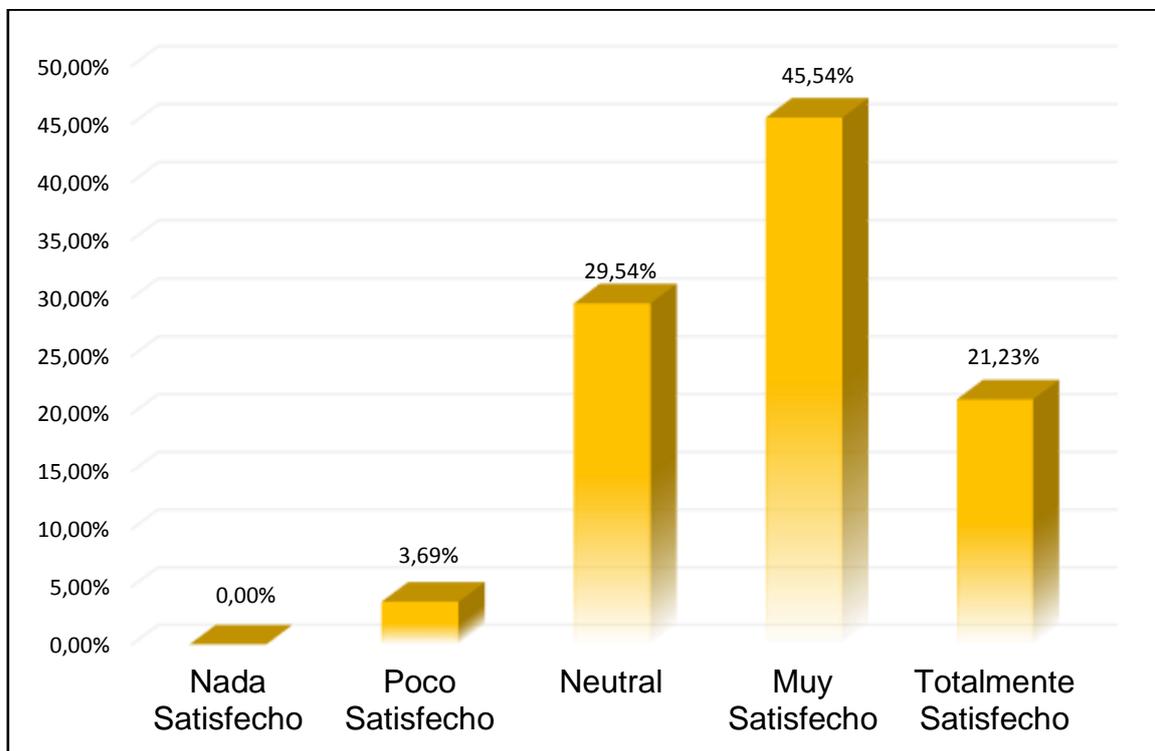
**Tabla 8**

*Resultado Global de Condiciones físicas de trabajo*

<b>Nada Satisfecho</b>	<b>Poco Satisfecho</b>	<b>Neutral</b>	<b>Muy Satisfecho</b>	<b>Totalmente Satisfecho</b>	<b>Total</b>
0 0.00%	12 3.69%	96 29.54%	148 45.54%	69 21.23%	<b>325</b> <b>100%</b>

**Figura 9**

*Condiciones físicas de trabajo*



Se observa que los porcentajes más representativos de la figura 9, que se manejan en el rango de condiciones físicas de los empleados, los más representativos son el muy satisfecho con 45.54% y totalmente satisfecho corresponde al 21.23%, identificando que las condiciones físicas de trabajo son vistas de manera positiva por lo colaboradores de la parte operativa de la imprenta.

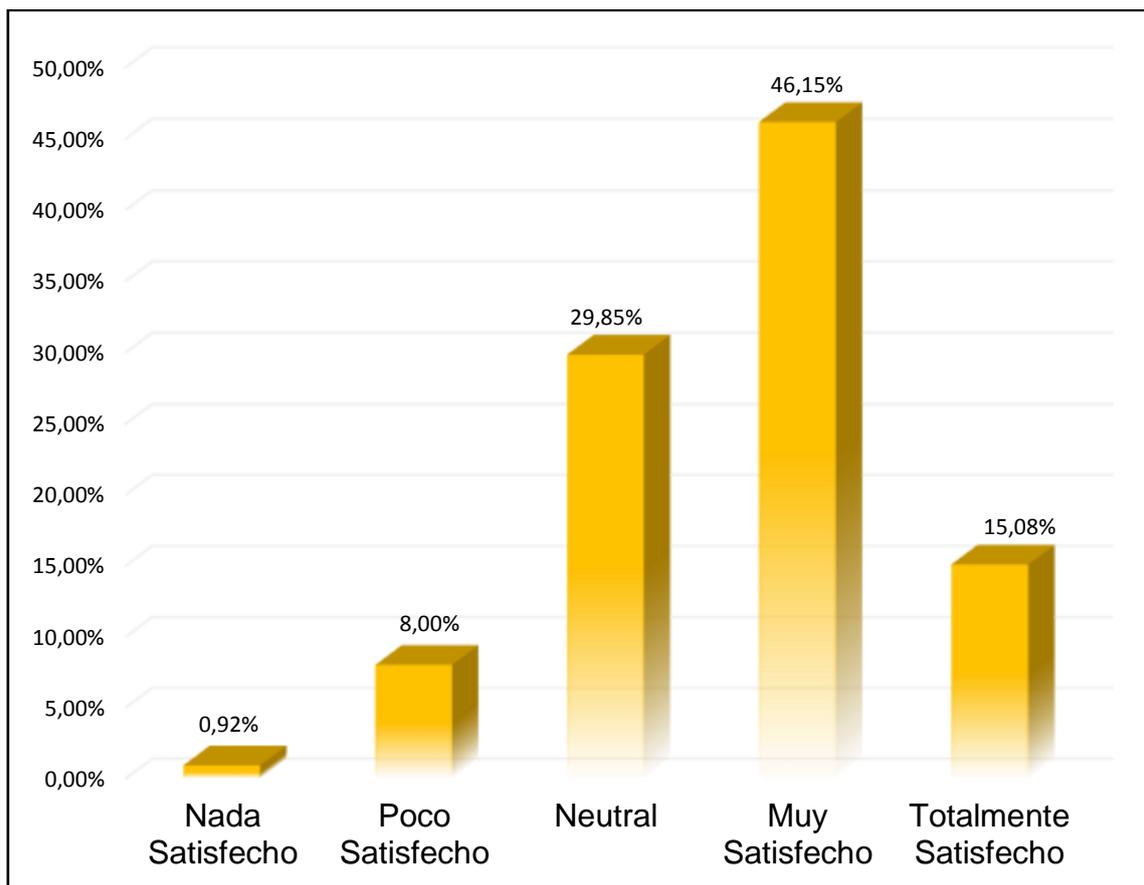
**Tabla 9**

*Resultado Global de Libertad para elegir el método de trabajo*

<b>Nada Satisfecho</b>	<b>Poco Satisfecho</b>	<b>Neutral</b>	<b>Muy Satisfecho</b>	<b>Totalmente Satisfecho</b>	<b>Total</b>
3	26	97	150	49	<b>325</b>
0.92%	8.00%	29.85%	46.15%	15.08%	<b>100%</b>

**Figura 10**

*Libertad para elegir el método de trabajo*



Se visualiza en la Figura 10, donde se representa el resultado acerca de la libertad para elegir el método de trabajo que tienen los colaboradores de la parte operativa de la imprenta, lo que se observa que la mayoría están muy satisfechos con este punto dando un resultado de 46.15% y totalmente satisfecho un 15.08%.

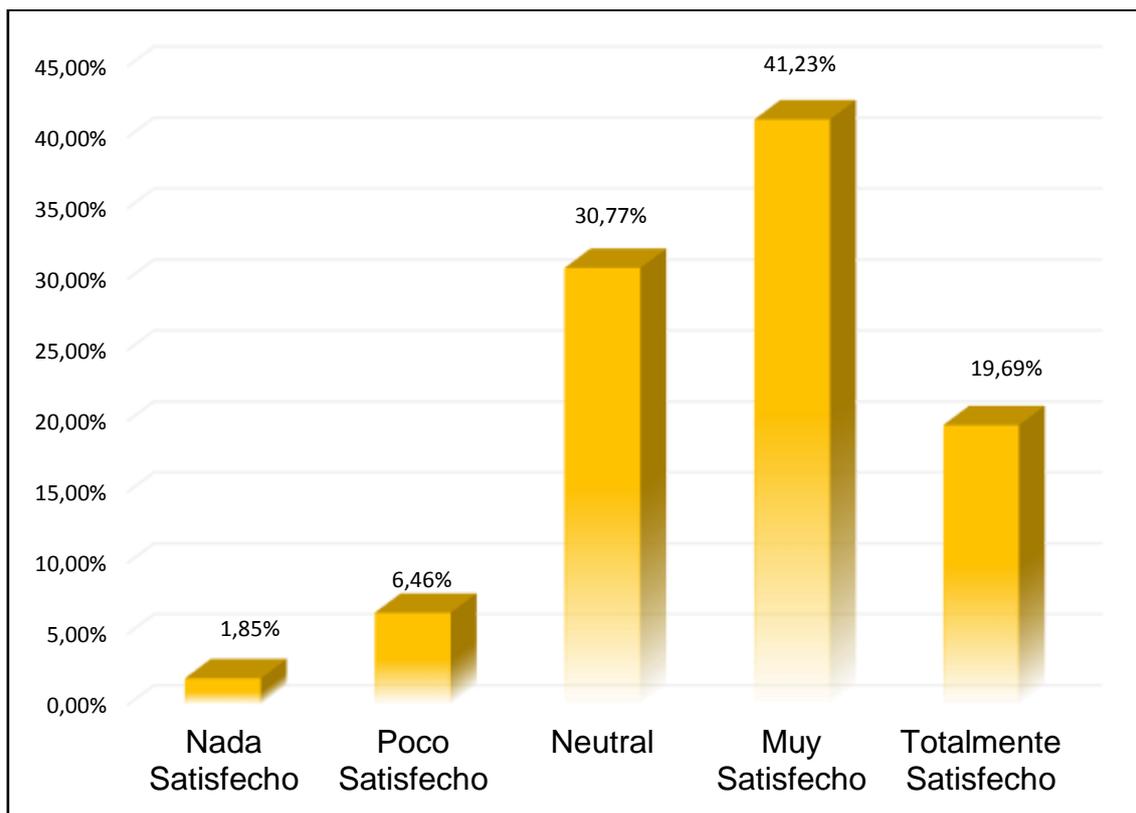
**Tabla 10**

*Resultado Global de Relaciones entre compañeros de trabajo*

<b>Nada Satisfecho</b>	<b>Poco Satisfecho</b>	<b>Neutral</b>	<b>Muy Satisfecho</b>	<b>Totalmente Satisfecho</b>	<b>Total</b>
6 1.85%	21 6.46%	100 30.77%	134 41.23%	64 19.69%	<b>325</b> <b>100%</b>

**Figura 11**

*Relaciones entre compañeros de trabajo*



En la Figura 11 donde se demuestran resultados acerca de cómo se sienten con sus compañeros de trabajo se observa que muy satisfecho alcanza el 41.23% llegando a ser el más puntuado y el 19.69% totalmente satisfecho, por lo que es positivo para la imprenta que en este punto los resultados sean positivos.

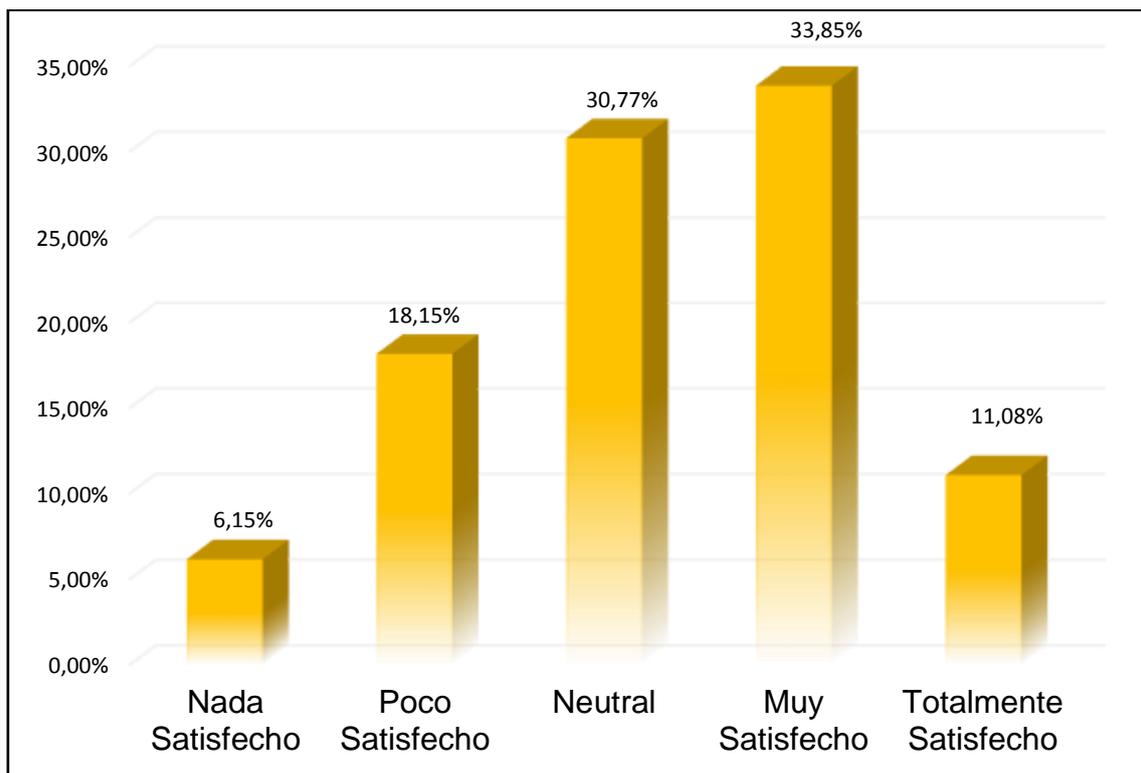
**Tabla 11**

*Resultado Global del Reconocimiento que se obtiene por el trabajo bien hecho*

<b>Nada Satisfecho</b>	<b>Poco Satisfecho</b>	<b>Neutral</b>	<b>Muy Satisfecho</b>	<b>Totalmente Satisfecho</b>	<b>Total</b>
20 6.15%	59 18.15%	100 30.77%	110 33.85%	36 11.08%	<b>325</b> <b>100.00%</b>

**Figura 12**

*Reconocimiento que se obtiene por el trabajo bien hecho*



En cuanto al reconocimiento que se obtiene por el trabajo bien hecho, los resultados como se visualiza en la figura 12, fueron positivos, debido a que la mayoría de los colaboradores de la parte operativa indicó que se siente muy satisfecho debido a que su puntuación alcanzó el 33.85% y el total del indicador satisfecho fue de 11.08%.

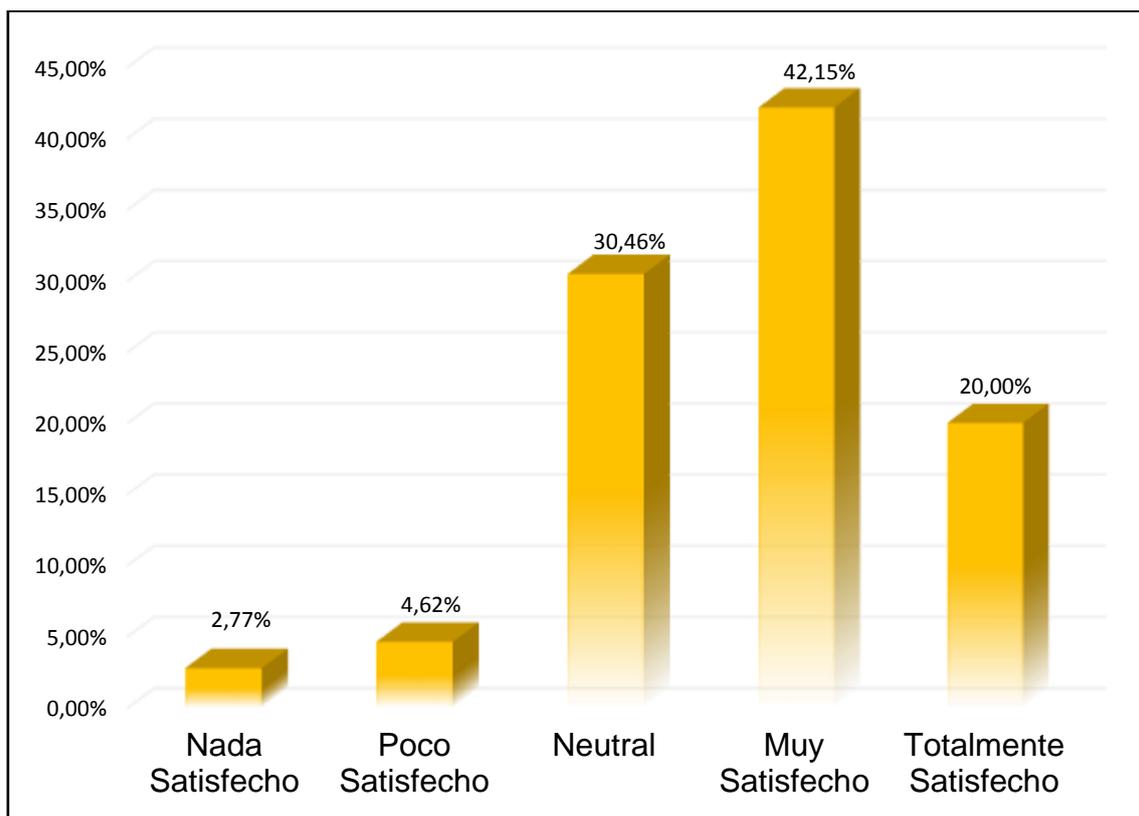
**Tabla 12**

*Resultado Global de El jefe Inmediato*

<b>Nada Satisfecho</b>	<b>Poco Satisfecho</b>	<b>Neutral</b>	<b>Muy Satisfecho</b>	<b>Totalmente Satisfecho</b>	<b>Total</b>
9 2.77%	15 4.62%	99 30.46%	137 42.15%	65 20.00%	<b>325</b> <b>100.00%</b>

**Figura 13**

*El jefe Inmediato*



Se observa en la figura 13, acerca del jefe Inmediato, los colaboradores de la parte operativa en su gran parte respondieron que se sienten muy satisfechos con un resultado de 42.15% y totalmente satisfechos con el 20.00%, por ende, son resultados positivos para la imprenta.

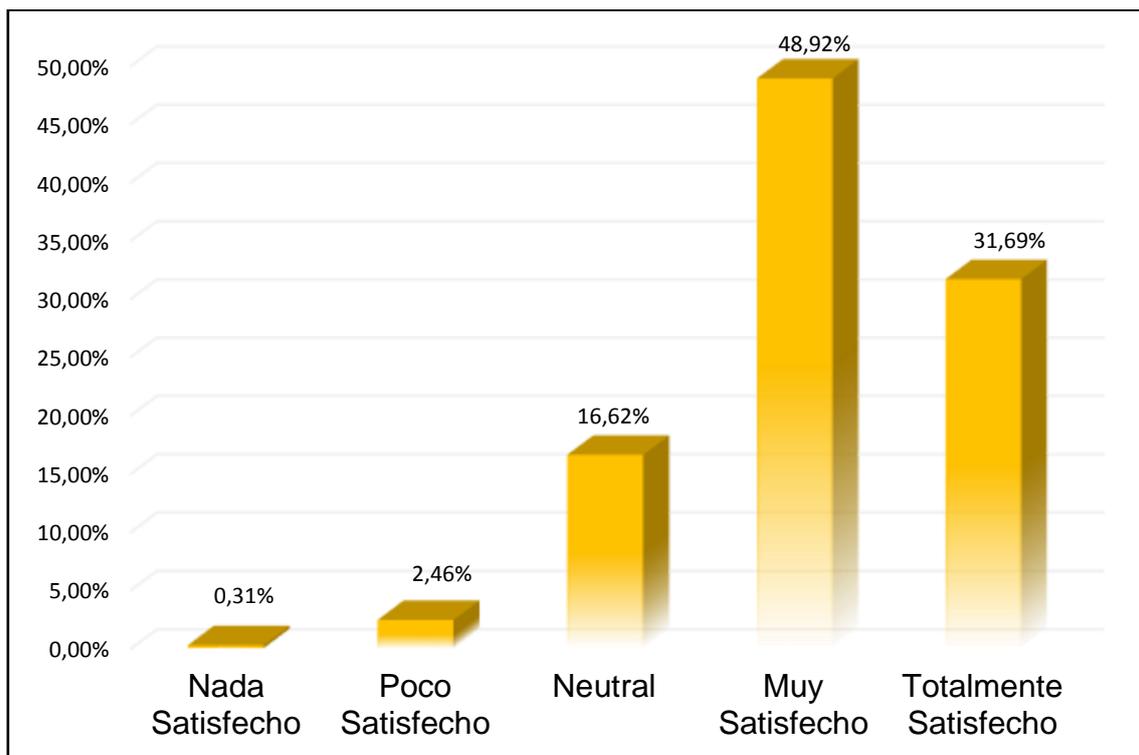
**Tabla 13**

*Resultado Global de Responsabilidad asignada*

<b>Nada Satisfecho</b>	<b>Poco Satisfecho</b>	<b>Neutral</b>	<b>Muy Satisfecho</b>	<b>Totalmente Satisfecho</b>	<b>Total</b>
1	8	54	159	103	<b>325</b>
0.31%	2.46%	16.62%	48.92%	31.69%	<b>100.00%</b>

**Figura 14**

*Responsabilidad asignada*



En cuanto a la responsabilidad asignada a los colaboradores de la parte operativa de la empresa, se observa los resultados en la figura 14, denotando que en su mayoría recalcan el muy satisfecho con un 48.92% y el totalmente satisfecho alcanza el 31.69% en los resultados, siendo estos beneficiosos para la organización.

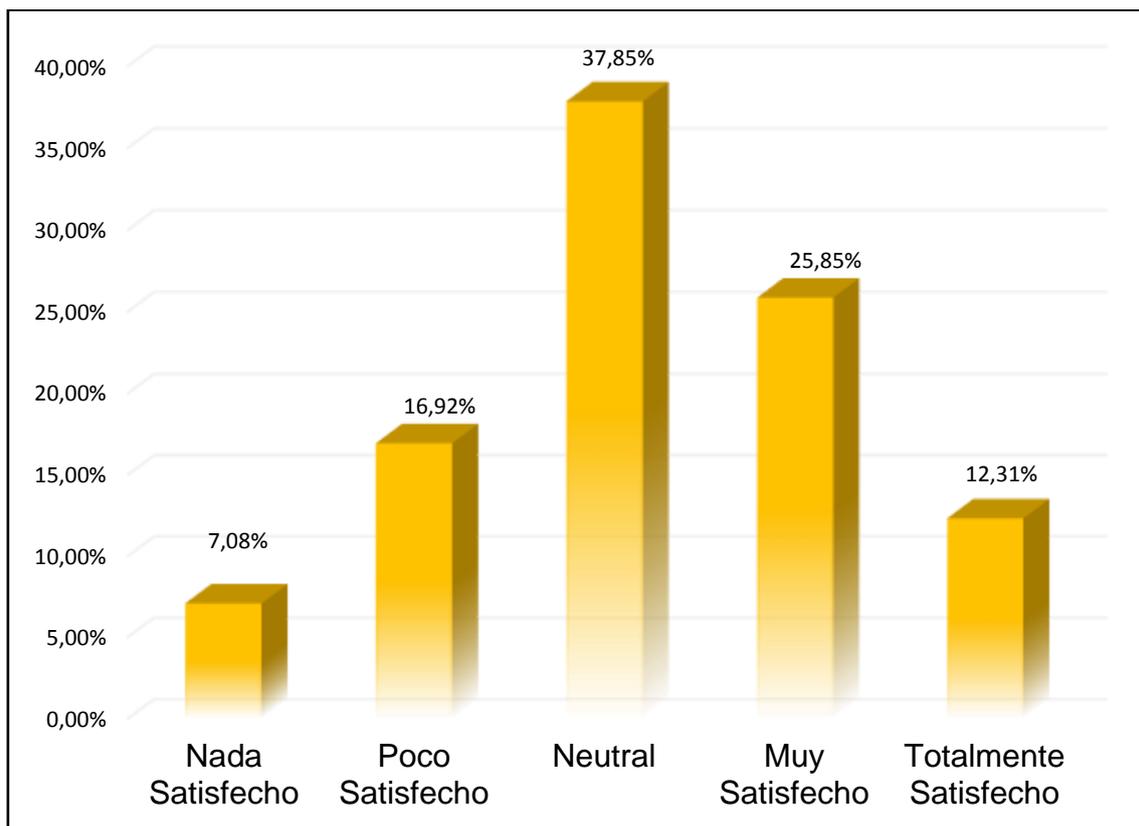
**Tabla 14**

*Resultado Global de Salario*

<b>Nada Satisfecho</b>	<b>Poco Satisfecho</b>	<b>Neutral</b>	<b>Muy Satisfecho</b>	<b>Totalmente Satisfecho</b>	<b>Total</b>
23 7.08%	55 16.92%	123 37.85%	84 25.85%	40 12.31%	<b>325</b> <b>100.00%</b>

**Figura 15**

*El salario*



Se observa en la figura 15 acerca del punto del salario de los colaboradores de la parte operativa que un gran porcentaje lo encuentra neutral denotando un 37.85% como puntaje más alto, se continua con muy satisfecho que llega al 25.85% y totalmente satisfecho con un 12.31%.

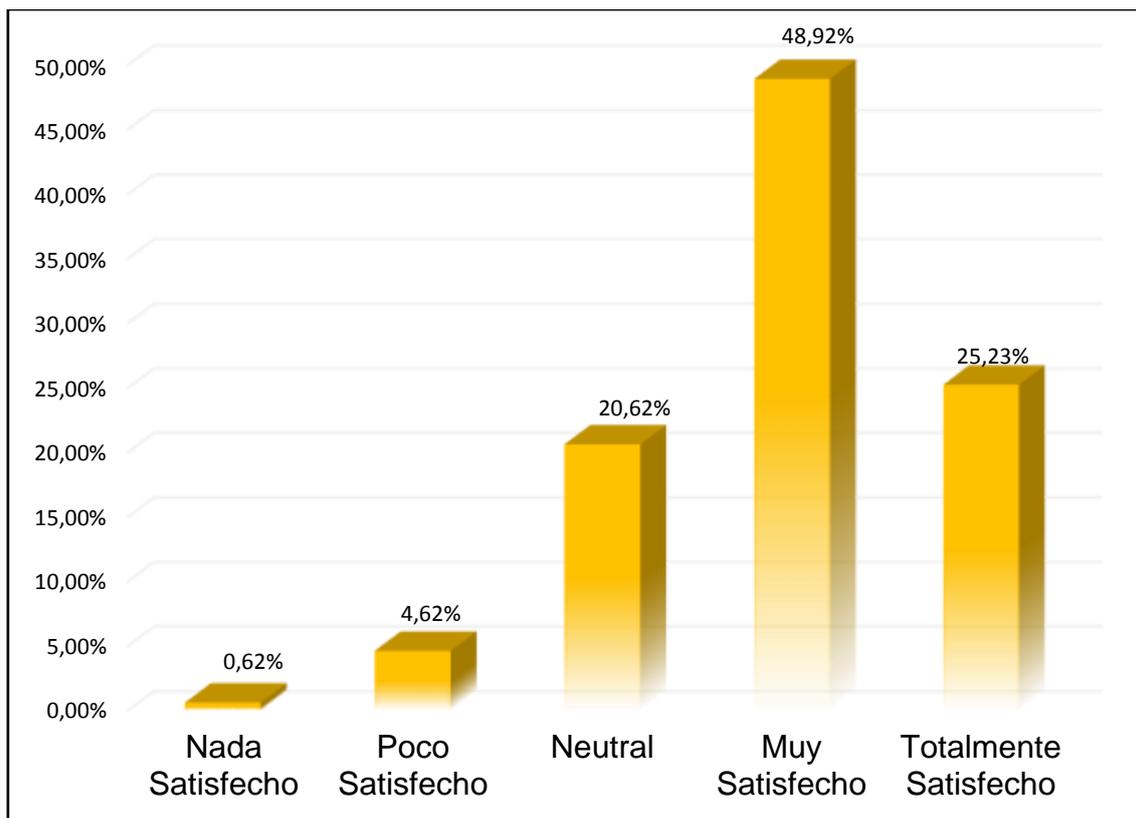
**Tabla 15**

*Resultado Global de Las oportunidades de utilizar las capacidades*

<b>Nada Satisfecho</b>	<b>Poco Satisfecho</b>	<b>Neutral</b>	<b>Muy Satisfecho</b>	<b>Totalmente Satisfecho</b>	<b>Total</b>
2 0.62%	15 4.62%	67 20.62%	159 48.92%	82 25.23%	<b>325</b> <b>100.00%</b>

**Figura 16**

*Las oportunidades de utilizar las capacidades*



Acerca de las oportunidades de utilizar las capacidades por parte de los colaboradores de la parte operativa de la empresa, en su mayoría como se visualiza en la figura 16, han colocado el rango de muy satisfecho con un 48,92% y totalmente satisfecho alcanza el 25.23%.

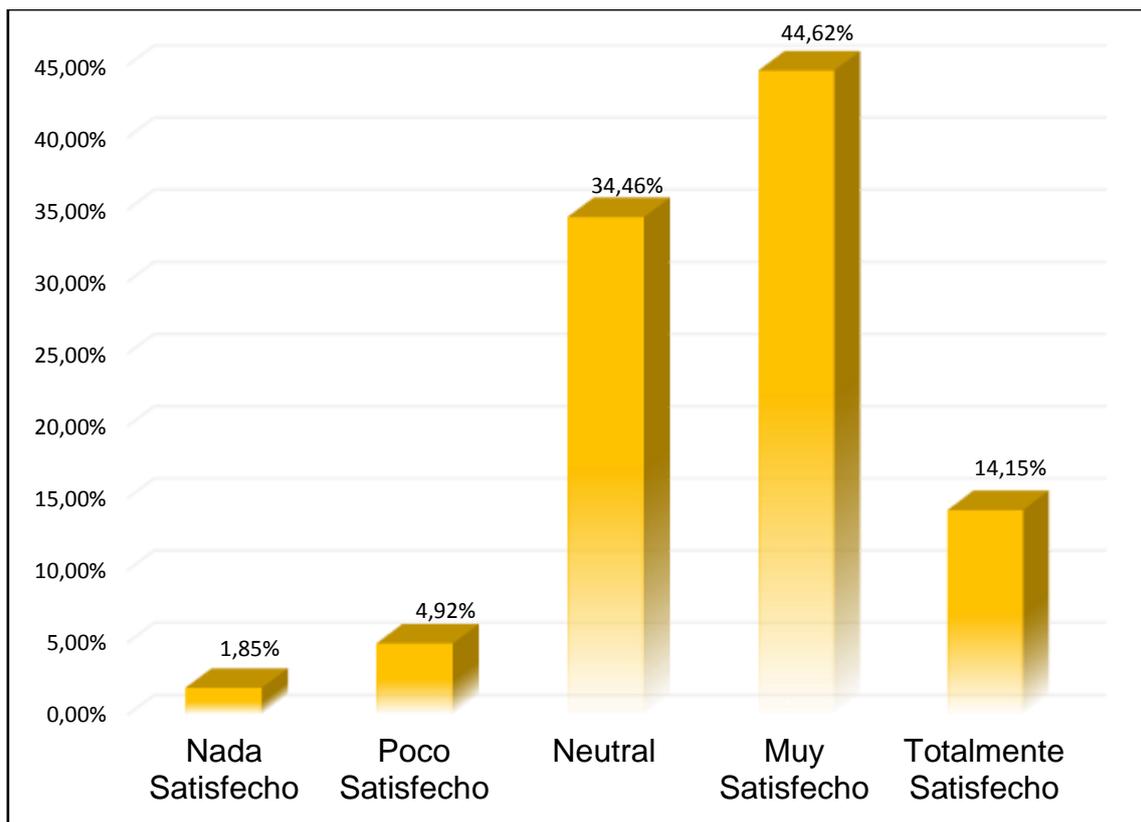
**Tabla 16**

*Resultado Global de Relaciones entre dirección y trabajadores en la empresa*

<b>Nada Satisfecho</b>	<b>Poco Satisfecho</b>	<b>Neutral</b>	<b>Muy Satisfecho</b>	<b>Totalmente Satisfecho</b>	<b>Total</b>
6	16	112	145	46	<b>325</b>
1.85%	4.92%	34.46%	44.62%	14.15%	<b>100%</b>

**Figura 17**

*Relaciones entre dirección y trabajadores en la empresa*



En la figura 17, se visualiza el punto acerca de las relaciones ente dirección y trabajadores en la empresa, por lo que la mayoría indicó que es muy satisfecho llegando al 44.62% y el totalmente satisfecho alcanza un 14.15%, lo cual es ventajoso para la empresa.

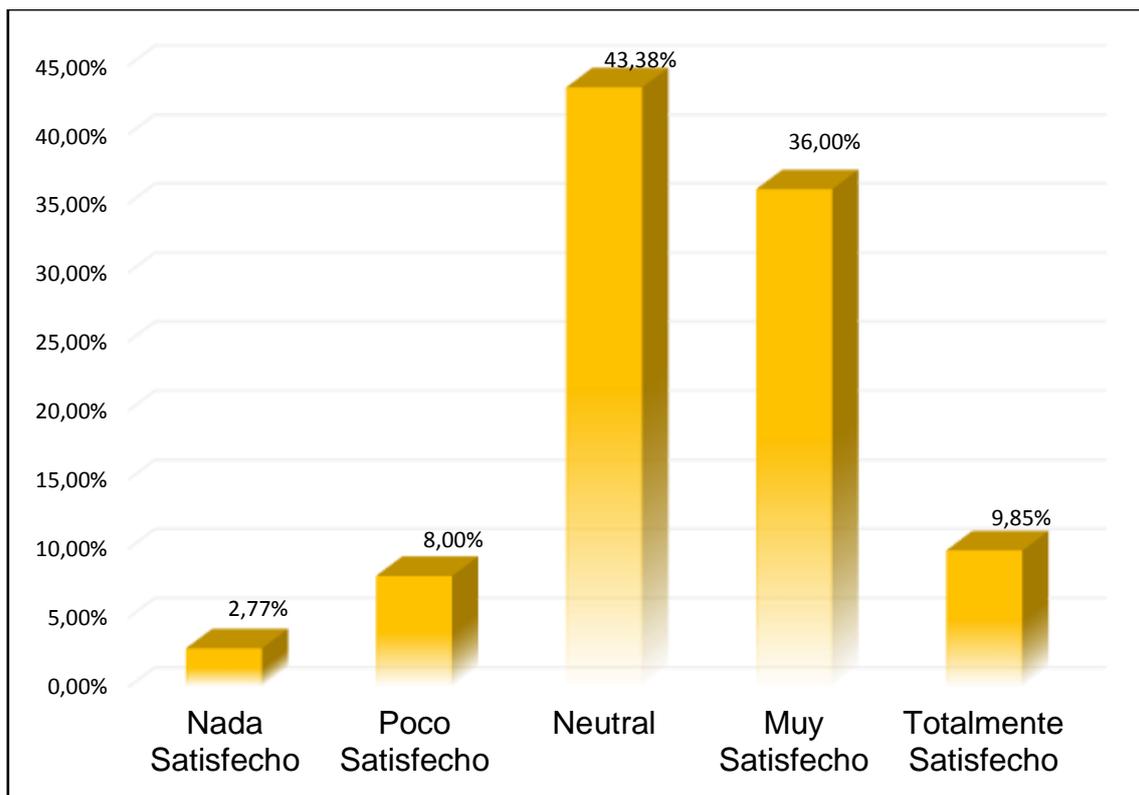
**Tabla 17**

*Resultado Global de Relaciones entre dirección y trabajadores en la empresa*

<b>Nada Satisfecho</b>	<b>Poco Satisfecho</b>	<b>Neutral</b>	<b>Muy Satisfecho</b>	<b>Totalmente Satisfecho</b>	<b>Total</b>
9	26	141	117	32	<b>325</b>
2.77%	8.00%	43.38%	36.00%	9.85%	<b>100.00%</b>

**Figura 18**

*Las oportunidades de promoción dentro de la empresa*



Se observa en la figura 18, donde están los resultados del punto acerca de las oportunidades de promoción dentro de la empresa, para lo cual los resultados que eligió la mayoría de los trabajadores de la parte operativa de la empresa, fue neutral con un 43.38%, muy satisfecho 36.00% y 9.85% totalmente satisfecho, por ende, es un punto donde en vez de mantenerse se debería mejorar.

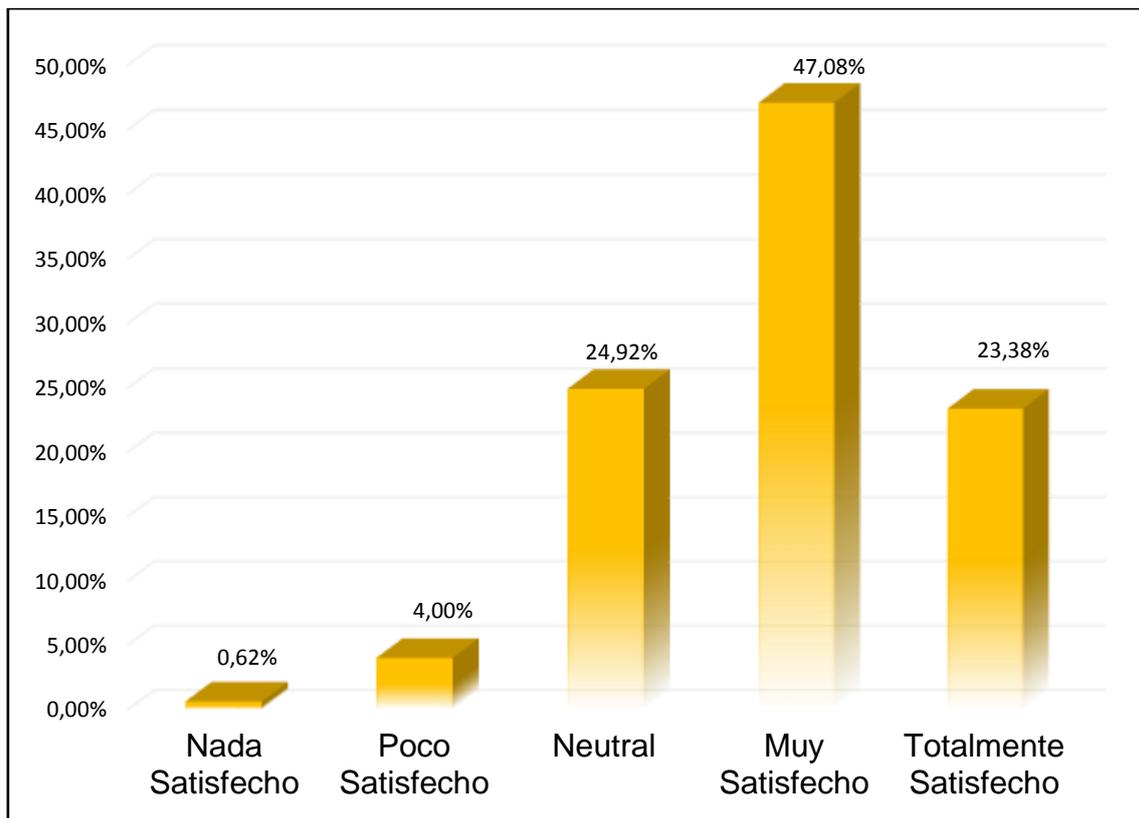
**Tabla 18**

*Resultado Global de Relaciones entre compañeros de trabajo El modo en que la empresa está gestionada*

<b>Nada Satisfecho</b>	<b>Poco Satisfecho</b>	<b>Neutral</b>	<b>Muy Satisfecho</b>	<b>Totalmente Satisfecho</b>	<b>Total</b>
2 0.62%	13 4.00%	81 24.92%	153 47.08%	76 23.38%	<b>325</b> <b>100.00%</b>

**Figura 19**

*El modo en que la empresa está gestionada*



En cuanto a el modo en que la empresa está gestionada, los resultados que se visualiza en la figura 19, los colaboradores de la parte operativa de la empresa señalan que en su mayoría se sienten muy satisfechos con un resultado de 47.08% y totalmente satisfecho con un 23.38%, por ende, es un resultado es beneficioso.

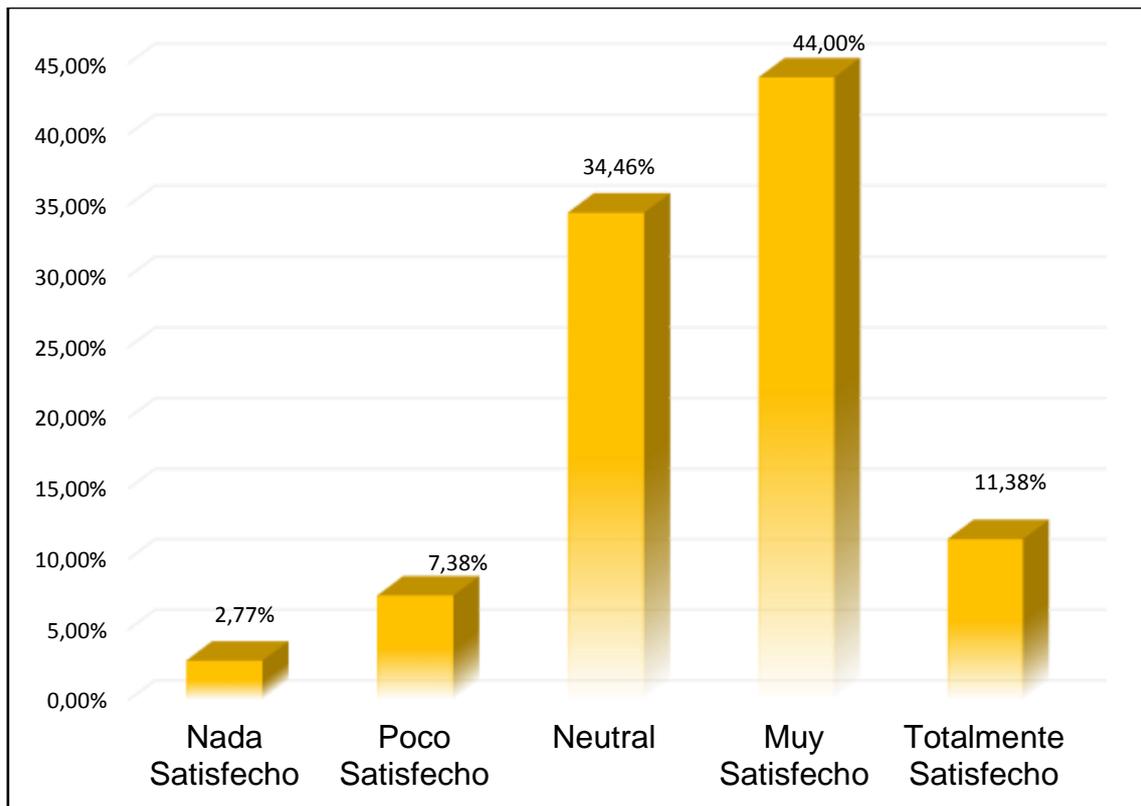
**Tabla 19**

*Resultado Global de La atención que se presta a las sugerencias*

<b>Nada Satisfecho</b>	<b>Poco Satisfecho</b>	<b>Neutral</b>	<b>Muy Satisfecho</b>	<b>Totalmente Satisfecho</b>	<b>Total</b>
9	24	112	143	37	<b>325</b>
2.77%	7.38%	34.46%	44.00%	11.38%	<b>100.00%</b>

**Figura 20**

*La atención que se presta a las sugerencias*



Se visualiza en la figura 20, acerca de cómo califican los colaboradores de la parte operativa de la empresa el punto de la atención que se presta a las sugerencias que en su mayoría apuntan al muy satisfecho con un resultado de 44.00%, lo cual es positivo para la empresa.

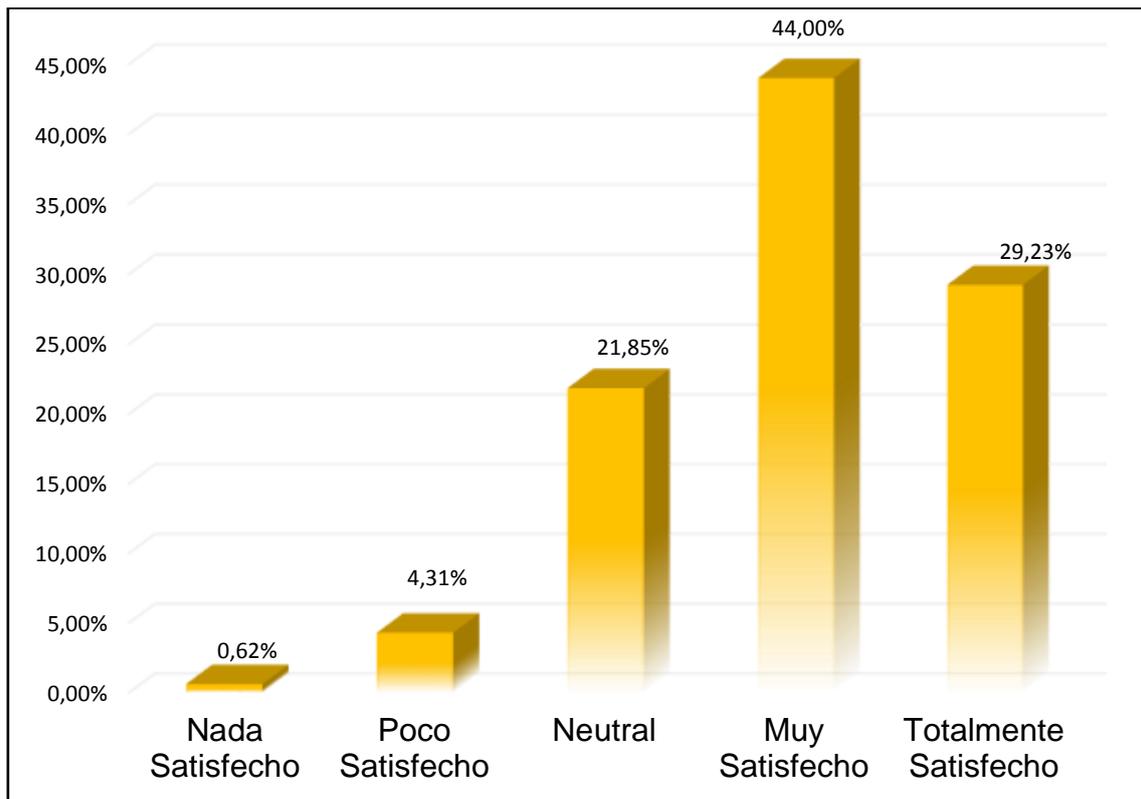
**Tabla 20**

*Resultado Global de El horario de trabajo*

<b>Nada Satisfecho</b>	<b>Poco Satisfecho</b>	<b>Neutral</b>	<b>Muy Satisfecho</b>	<b>Totalmente Satisfecho</b>	<b>Total</b>
2	14	71	143	95	<b>325</b>
0.62%	4.31%	21.85%	44.00%	29.23%	<b>100.00%</b>

**Figura 21**

*El horario de trabajo*



Se observa en la figura 21 los resultados del horario de trabajo, donde se puede denotar que los trabajadores de la parte operativa de la empresa la mayoría apunto al muy satisfecho con un 44.00% y al totalmente satisfecho el 29.23%, siendo un resultado favorable para la empresa.

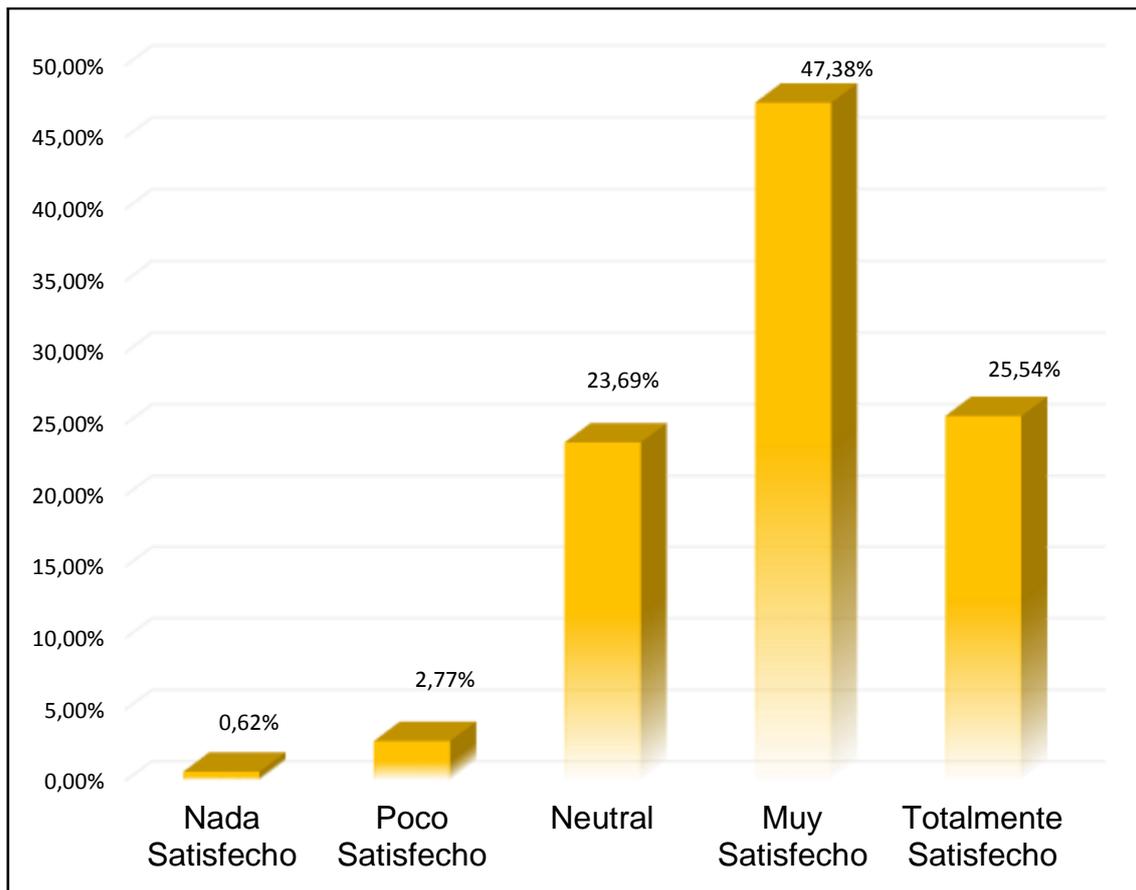
**Tabla 21**

*Resultado Global de La variedad de tareas que se realiza en el trabajo*

<b>Nada Satisfecho</b>	<b>Poco Satisfecho</b>	<b>Neutral</b>	<b>Muy Satisfecho</b>	<b>Totalmente Satisfecho</b>	<b>Total</b>
2	14	71	143	95	<b>325</b>
0.62%	4.31%	21.85%	44.00%	29.23%	<b>100.00%</b>

**Figura 22**

*La variedad de tareas que se realiza en el trabajo*



En cuanto al punto de variedad de tareas que se realiza en el trabajo, se observa en la figura 22 que la mayoría de los colaboradores de la parte operativa de la empresa indicó que están en la escala de muy satisfecho con un puntaje de 47.38% y totalmente satisfecho un resultado de 25.54%, por lo que es un resultado positivo.

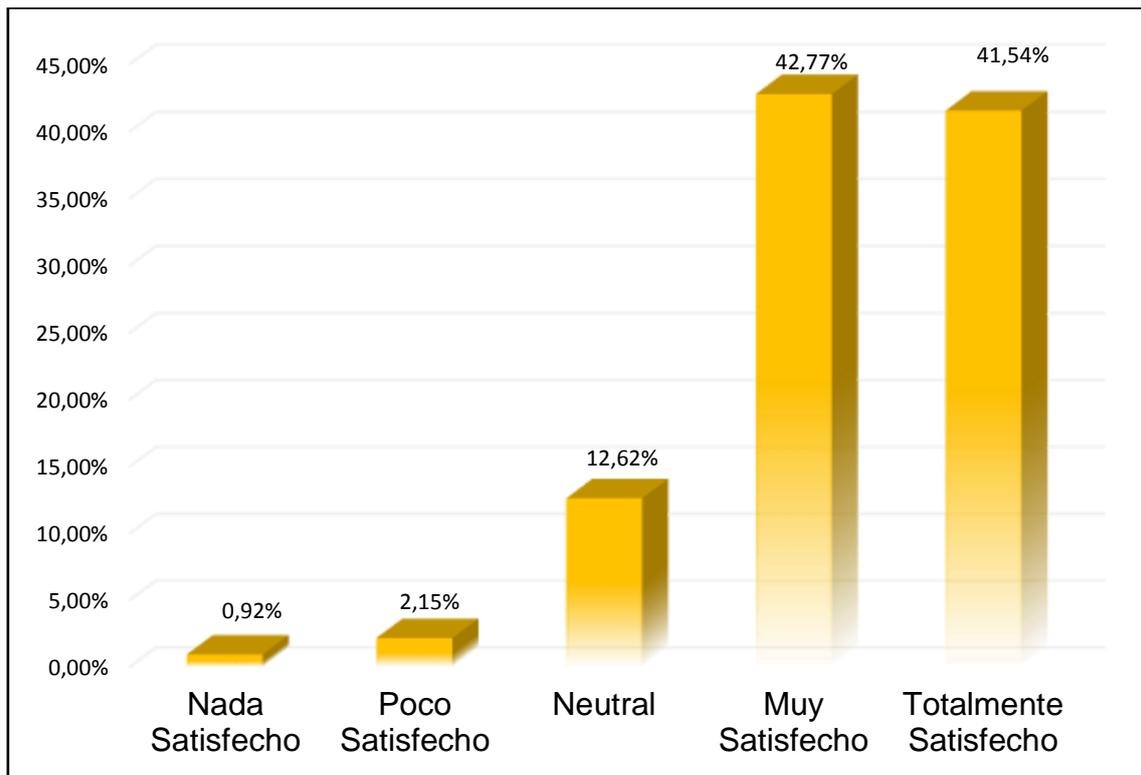
**Tabla 22**

*Resultado Global de La estabilidad en el trabajo*

<b>Nada Satisfecho</b>	<b>Poco Satisfecho</b>	<b>Neutral</b>	<b>Muy Satisfecho</b>	<b>Totalmente Satisfecho</b>	<b>Total</b>
3	7	41	139	135	<b>325</b>
0.92%	2.15%	12.62%	42.77%	41.54%	<b>100.00%</b>

**Figura 23**

*La estabilidad en el trabajo*



En cuanto a los resultados en el punto de estabilidad en el trabajo, como se visualiza en la figura 23, la mayoría de los colaboradores de la parte operativa de la empresa se encuentran en el ítem de muy satisfecho con un resultado de 42.77% y totalmente satisfecho un 41.54%, siendo resultados muy favorables.

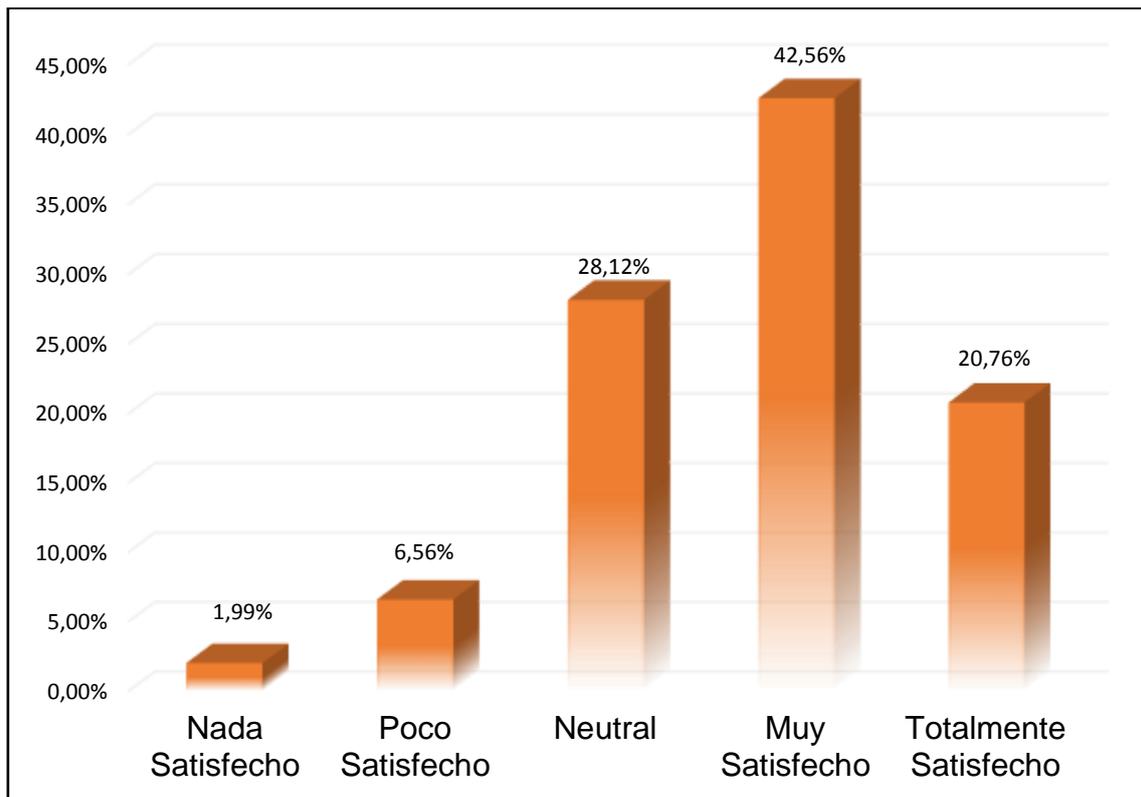
**Tabla 23**

*Resultado Global de Satisfacción Laboral*

<b>Nada Satisfecho</b>	<b>Poco Satisfecho</b>	<b>Neutral</b>	<b>Muy Satisfecho</b>	<b>Totalmente Satisfecho</b>	<b>Total</b>
6	21	91	138	67	<b>325</b>
1.99%	6.56%	28.12%	42.56%	20.76%	<b>100.00%</b>

**Figura 24**

*Resultado Global de Satisfacción Laboral*



Como se observa en el Figura 24 el nivel de satisfacción laboral general se encuentra en un nivel muy satisfecho llegando al 42.56% dentro de esta encuesta realizada a los colaboradores del área operativa de esta industria gráfica, un 20.76% se encuentran totalmente satisfechos respecto al tema de satisfacción laboral, un 28.12% en un nivel y un porcentaje minoritario del 6.56% muestran poca satisfacción dentro de la organización y su gestión.

## ANÁLISIS Y DISCUSIÓN DE RESULTADOS

### Comprobación de Hipótesis

A continuación, se expondrán los resultados de las variables que se han medido, tanto de cultura organizacional como de satisfacción, empezando con la estadística de regresión, análisis de varianza y comprobación de hipótesis.

**Tabla 24**

#### Estadística de regresión

<i>Estadísticas de la regresión</i>	
Coefficiente de correlación múltiple	0.116967947
Coefficiente de determinación R <sup>2</sup>	0.013681501
R <sup>2</sup> ajustado	-0.001778037
Error típico	9.643838805
Observaciones	325

Como se observa en la tabla 25 estadística de regresión, los valores son bajos, por lo que, se denota que el resultado es positivo pero débil, entendiendo que, incide la cultura en la satisfacción, pero no es significativo, es decir, las variables independientes explican a la dependiente en un 1,3%.

**Tabla 25**

#### Análisis de varianza

	<i>Grados de libertad</i>	<i>Suma de cuadrados</i>	<i>Promedio de los cuadrados</i>	<i>F</i>	<i>Valor crítico de F</i>
Regresión	5	411.5353258	82.30706515	0.88498769	0.49131812
Residuos	319	29668.15698	93.0036269	0.88498769	
Total	324	30079.69231			

**Tabla 26**

#### Valor crítico y nivel de significancia

<i>Valor crítico</i>	<i>Nivel Significancia</i>
0.49131812	0.10

En la Tabla 27 se visualiza el valor crítico y el nivel de significancia que se obtuvo en la investigación, como se observa el valor crítico es 0.49131812 y el

resultado de nivel de significancia es 0.10 por lo que se entiende que; si el valor crítico es menor al nivel de significancia entonces se rechaza la hipótesis nula y se acepta la alternativa, por ende, si el valor crítico es mayor al nivel de significancia entonces se acepta la hipótesis nula y se rechaza la alternativa, denotando que el resultado de la presente investigación sería que la hipótesis es nula y se rechaza la alternativa.

**Tabla 27**

*Resultados de incidencia de cultura organizacional en satisfacción laboral*

	<i>Coefficientes</i>	<i>Error típico</i>	<i>Estadístico t</i>	<i>Probabilidad</i>
Intercepción	55.69613186	8.171721173	6.815716136	4.6942E-11
TOTAL, MORAL Y SATISFACCION	-0.339645388	0.219500354	-1.547356901	0.12276868
TOTAL, COMUNICACION	0.11442641	0.239967309	0.476841659	0.63380136
TOTAL, ACTITUD AL CAMBIO	0.000206884	0.20202813	0.001024037	0.99918358
TOTAL, SOLUCION DE CONFLICTOS	0.02243743	0.188835697	0.118819855	0.90549287
TOTAL, TOMA DE DECISIONES	0.280633737	0.202237972	1.387641173	0.16621487

En la tabla 28, se observan los coeficientes obtenidos por cada variable, así como su nivel de probabilidad y en función de dichos resultados se determina la ecuación producto de haber realizado el análisis de regresión la misma que se expresa a continuación:

Satisfacción laboral es igual a 55.69613186 menos 0.339645388 de moral y satisfacción más 0.11442641 de comunicación, más 0.000206884 de actitud al cambio más 0.02243743 de solución de conflictos más 0.280633737 de toma de decisiones.

Por lo tanto, se define lo siguiente:

Por cada unidad que aumente en moral y satisfacción, la satisfacción laboral disminuirá en 0.339645388 manteniendo las demás variables constantes.

Por cada unidad que aumente en comunicación, la satisfacción aumentará en 0.11442641 manteniendo las demás variables constantes.

Por cada unidad que aumente en actitud al cambio, la satisfacción aumentará en 0,000020688 manteniendo las demás variables constantes.

Por cada unidad que aumente en solución de conflictos, la satisfacción aumentará en 0.02243743 manteniendo las demás variables constantes.

Por cada unidad que aumente en toma de decisiones, la satisfacción aumentará en 0.280633737 manteniendo las demás variables constantes.

## Resultados

**Tabla 28**

*Hipótesis*

<i>Hipótesis alternativas</i>	P. value	Nivel Significancia	Hallazgo
Cultura incide en Satisfacción	0.49131812	0.1	significativa No
Moral y Satisfacción incide en satisfacción	0.122768678	0.1	significativa No
Comunicación incide en satisfacción	0.633801361	0.1	significativa No
Actitud al cambio incide en satisfacción	0.999183577	0.1	significativa No
Solución de conflictos incide en satisfacción	0.905492866	0.1	significativa No
Toma de decisiones incide en satisfacción	0.166214867	0.1	significativa

Como se visualiza en la tabla 29 de hipótesis, se demuestra que ningún hallazgo es significativo, por lo que la cultura organizacional no incide en la satisfacción.

## PLAN DE MEJORA PARA MANTENER LA CULTURA ORGANIZACIONAL Y LA SATISFACCIÓN LABORAL

En base a los resultados obtenidos de esta investigación, se denotó que la cultura organizacional no incide en la satisfacción laboral de los colaboradores operativos de una industrial gráfica de la ciudad de Quito después de realizado el trabajo de investigación se evidencia respuestas con poca satisfacción en la que se propone un plan de mejora con el fin de mantener la cultura organizacional y la satisfacción laboral en un estado positivo como el que se encuentra al momento en la organización.

<b>PLAN DE MEJORA PARA MANTENER CULTURA ORGANIZACIONAL Y SATISFACCION LABORAL</b>					
<b>VARIABLE</b>	<b>INDICADOR</b>	<b>RECOMENDACIÓN</b>	<b>TIEMPO</b>	<b>RESPONSABLE</b>	<b>RECURSO</b>
<b>CULTURA ORGANIZACIONAL</b>	<b>Moral y Satisfacción</b>	Socializar los objetivos corporativos con todos los colaboradores con el fin de sentirse identificados con la industria	30 días	Talento Humano	Material impreso
	<b>Comunicación</b>	Mantener el nivel óptimo de comunicación en cada uno de los departamentos con mails por parte de talento Humano	30 días	Talento Humano	Informático
	<b>Actitud al Cambio</b>	Trabajar con las personas que posea más de 15 años dentro de la organización con el fin de adaptar a los nuevos cambios en maquinaria y procesos	90 días	Talento Humano	Material Impreso, Informático
	<b>Solución de Conflictos</b>	Trabajar en pequeños talleres internos no muy extensos indicando las recomendaciones y consejos para solventar cualquier inconveniente dentro de las áreas de trabajo	90 días	Talento Humano	Material Impreso, Informático

	<b>Toma de decisiones</b>	Trabajar en pequeños talleres internos no muy extensos indicando las recomendaciones y consejos dando esa autoridad a los colaboradores para que tomen decisiones que beneficien al proceso siendo proactivos y dando soluciones integrales	90 días	Talento Humano	Material Impreso, Informático
<b>VARIABLE</b>	<b>INDICADOR</b>	<b>RECOMENDACIÓN</b>	<b>TIEMPO</b>	<b>RESPONSABLE</b>	<b>RECURSO</b>
<b>SATISFACCIÓN LABORAL</b>	<b>Condiciones Físicas de Trabajo</b>	Trabajar con el departamento de SSO e infraestructura revisando cada una de las áreas para seguir mejorando, atendiendo los requerimientos de los colaboradores	360 días	Talento Humano / SSO	Económico
	<b>Método de Trabajo</b>	Hacer partícipe a cada uno de los colaboradores en la participación de la creación de nuevos métodos de trabajo con el fin de optimizar los tiempos de producción y evitar cuellos de botella	360 días	Talento Humano / Jefes Inmediatos	-
	<b>Compañero de Trabajo</b>	Generar espacios de descanso para que los colaboradores puedan socializar	360 días	Talento Humano / SSO	Económico
	<b>Reconocimiento por trabajo bien Hecho</b>	A las evaluaciones de desempeño hay que destacar las personas que tienen mayor porcentaje por departamento publicando su logro en los informativos de la organización	mensual	Talento Humano	Material Impreso, Informático

	<b>El Jefe Inmediato</b>	Solicitar a los jefes inmediatos involucrarse más con sus colaboradores para que puedan seguir siendo las personas que den apoyo cuando lo requieran	30 días	Talento Humano / Jefes Inmediatos	Material Impreso, Informático
	<b>Responsabilidad asignada</b>	Definir funciones y actividades claras a cada uno de los colaboradores para el desarrollo de su gestión	mensual	Talento Humano / Jefes Inmediatos / Colaboradores	Material Impreso
	<b>El Salario</b>	Definir un salario equitativo para los colaboradores de la parte operativa	anual	Talento Humano / Jefes Inmediatos	Tecnológico / externos
	<b>Oportunidad de Utilizar capacidades</b>	Seguir brindando oportunidad a los colaboradores para que sigan siendo participes en los procesos de producción y lo planificado por sus áreas de trabajo	mensual	Talento Humano / Jefes Inmediatos	Humano
	<b>Relación entre dirección y colaboradores</b>	Solicitar a Gerencias se mantengo el contacto con cada uno de los colaboradores en distintas áreas	Diario	Gerencias / Talento Humano	Humano
	<b>Oportunidades de promoción interna</b>	Definir al personal que se puede identificar como futuro potencial dentro de cada una de las áreas de trabajo para brindar la oportunidad interna de crecer	semestral	Talento Humano / Jefes Inmediatos	Humano
	<b>Modo de gestión empresarial</b>	Socializar con los colaboradores la estructura organizacional para poder definir canales de comunicación exacta y directa	mensual	Talento Humano / Jefes Inmediatos	Tecnológico

	<b>Atención a sugerencias</b>	Potenciar el uso del buzón de sugerencias con campañas y revisión mensual con el fin de poder actuar sobre las mismas	mensual	Talento Humano	Tecnológico / Material Impreso
	<b>Horario de Trabajo</b>	Generación de nuevos turnos de acuerdo a la carga de trabajo y planificación de producción con el fin de que los colaboradores puedan tomar sus fines de semana y tiempos libres	mensual	Talento Humano	Tecnológico / Material Impreso
	<b>Variedad de Tareas</b>	Generación y continuidad en el apoyo a varios procesos diferentes en los cuales se encuentren los colaboradores con el fin de conocer procesos nuevos	mensual	Jefes Inmediatos	Humano
	<b>Estabilidad en el trabajo</b>	Seguir brindando oportunidad de desarrollo interno, manteniendo escalas salariales acorde al giro de negocio y beneficios propios de la organización	mensual	Talento Humano	Tecnológico / Material Impreso / Humano

## Conclusiones

- Después de revisar la literatura se ha encontrado que, autores como Hernández et al. (2011), quien mencionaba que la cultura organizacional cambia el mal comportamiento y genera nuevas habilidades en los colaboradores y Segredo (2017), que acotaba que teniendo una buena cultura organizacional incrementaba la motivación, toma de decisiones, apoyo, confianza en los procesos y resultados generaba resultados efectivos en los colaboradores, lo cual, se logró detectar no influye de tal manera, debido a los resultados fueron contrarios a lo que estos autores mencionaban.
- Verificando estudios anteriores como el de Cajamarca (2022) en su trabajo de investigación que analizó el tema de diagnóstico de cultura organizacional en la empresa Segurcromsig seguridad y sistemas cía. Ltda., utilizando la herramienta propuesta por Denison que consta de 60 ítems distribuidos en cuatro dimensiones: Participación, Consistencia, Adaptabilidad y Misión, encontró que los colaboradores estaban comprometidos con la organización y que la cultura actuaba de manera positiva en los colaboradores, lo cual en nuestro estudio se identificó que actuaba de manera positiva baja.
- Por otra parte, en el estudio de Astudillo y Villacrés (2021) en su proyecto de investigación acerca de identificar las fortalezas y debilidades culturales del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social, IESS, en la provincia del Azuay, para verificar si esta causaba impacto en la implementación de teletrabajo en el periodo de crisis denotó que la cultura no causa mayor incidencia, resultados que se acercan a los destacados en esta investigación.
- Se concluye que el haber realizado una metodología deductiva que es un tipo de metodología que va desde lo más general y lógico, basándose en principios y leyes, hasta un hecho concreto, por lo que asimila que dentro de los mismos se parte para encontrar una solución a la que se desea llegar, por ende, fue de gran soporte para encontrar los hallazgos en esta presente investigación.

- Esta investigación permitió conocer los niveles de cultura organización y satisfacción laboral de la industria gráfica en estudio y fue de gran ayuda para la misma ya que a través de esta se implementó un plan (tentativo) para mejora y mantención de estas dos variables
- A través de la investigación se determinó que la solución de conflictos que predominan los colaboradores del área operativa se encuentra en un nivel medio aceptable evitando así un buen desarrollo organizacional al momento de solucionar algún tipo de problema o inconveniente que se presente dentro del área de trabajo esto se deduce a que varios colaboradores por temor a que no se tomen en cuenta sus opiniones prefiere no intervenir así solo intervienen cuando se le solicita algún tipo de opinión o sugerencia para dar solución al conflicto.
- También se pudo identificar que la toma de decisiones se encuentra en un nivel medio aceptable para los colaboradores del área operativa de la industria gráfica en investigación ya que se evidencia que varios colaboradores cuando se presenta un inconveniente dentro de su área no están preparados en su totalidad para tomar decisiones y si lo hacen se lo hace de manera apresurada sin ver los resultados finales, varios colaboradores prefieren no intervenir y solo seguir al resto en la decisión que se optó por el momento, un porcentaje no muy alto manifestó que dentro de su gestión son participes y capaces ante cualquier situación para tomar decisiones en beneficio de su equipo de trabajo y beneficio personal.
- El nivel de satisfacción en el que se desarrolla esta industria gráfica es alto y tolerable aun que aun así se encontró varios ítems en los cuales un porcentaje no muy alto los colaboradores manifestaron estar en una situación neutral donde no se sientes poco satisfechos y muy satisfechos como en el caso de El salario (pregunta7) y la oportunidad de desarrollo dentro de la organización para los cuales se ha realizado un plan donde se especifica las recomendaciones para estos dos ítems.

## Recomendaciones

- Se recomienda que en futuras investigaciones se aborde otros factores que no sea cultura organizacional para determinar cuáles de ellos logra incidir en cuanto a la satisfacción de los colaboradores de las diferentes organizaciones.
- Se recomienda investigar en otros contextos y no solo en industrias gráficas para ver si las conclusiones se replican en este ámbito empresarial, es decir, si se mantienen los resultados o a su vez estos cambian.
- Se recomienda realizar entrevistas a profundidad a cada uno de los integrantes de las organizaciones, incluyendo metodología cualitativa en otros estudios para analizar si el método influye en los resultados o este cambia.
- Se recomienda enfocarse en otras variables para medición de cultura organizacional, dejando a lado los analizados en esta investigación.
- Conversar con las gerencias y jefes inmediatos de las áreas operativas de cada área para dar a conocer los resultados de esta investigación y mediante eso seguir implementando planes de acción para fomentar el cambio a través de las sugerencias presentadas por los mismos, recordando que el cambio no se da de la noche a la mañana, todo es un proceso que con la colaboración de todos será posible.
- Difundir en los colaboradores del área operativa de la industria gráfica en estudio la importancia de la Cultura Organizacional y su aporte a la misma para que cada uno pueda sentirse identificado con la organización logrando que se vea al trabajo como una oportunidad para crecer y no se vea al trabajo como una necesidad, esto ayudará a que la satisfacción de cada uno de los colaboradores del área operativa crezca en beneficio de la organización y de cada uno de los colaboradores
- Mantener y mejorar aún más los niveles de satisfacción laboral indicados para que el trabajo y aporte de cada colaborador permita que la productividad crezca y que los trabajos con calidad se sigan manteniendo, evitando productos no conforme y 0 errores.

- Mejorar los indicadores de Cultura Organizacional que se encontraron dentro de un nivel medio en los que se desarrolla el personal operativo de la industria gráfica en estudio y así mejorar el compromiso de los colaboradores con la Organización.
- A su vez, se debe fomentar la participación activa de los colaboradores en la toma de decisiones y en la resolución de conflictos en el área operativa. Esto se puede lograr a través de programas de capacitación y entrenamiento en habilidades de liderazgo, comunicación y resolución de problemas.
- Otra recomendación importante es establecer mecanismos efectivos de retroalimentación y evaluación del desempeño, para que los colaboradores puedan recibir comentarios constructivos sobre su trabajo y tener una idea clara de cómo pueden mejorar.
- También se debe hacer un esfuerzo por reforzar los valores y principios de la empresa, y asegurarse de que los colaboradores los entiendan y los compartan. Esto puede lograrse a través de la implementación de programas de comunicación interna y actividades que promuevan el compromiso y la identificación con la organización.
- Finalmente, se debe monitorear constantemente los niveles de cultura organizacional y satisfacción laboral, y hacer ajustes en las estrategias de mejora de acuerdo a los resultados obtenidos. La mejora de estos factores es fundamental para lograr un mayor compromiso y productividad de los colaboradores, lo que a su vez se traducirá en una empresa más exitosa y competitiva en el mercado.

## Bibliografía

- Aguaeden. (2020). *Satisfacción laboral: factores de influencia positivos y negativos*. Obtenido de <https://www.aguaeden.es/blog/satisfaccion-laboral-factores-de-influencia-positivos-y-negativos>  
<https://www.aguaeden.es/blog/satisfaccion-laboral-factores-de-influenciapositivos-y-negativos>
- Astudillo, M., & Villacres, V. (2021). Teletrabajo;SARS-COV-2;COVID-19;Cultura Organizacional;Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social-IESS. Cuenca, Azuay, Ecuador: <http://dspace.uazuay.edu.ec/handle/datos/10724>.
- Ávila, F. (2021). [dspace.uazuay.edu.ec](http://dspace.uazuay.edu.ec). Obtenido de <http://dspace.uazuay.edu.ec/handle/datos/10714>
- Bravo, J., & Castro, C. (2021). *Análisis de la cultura organizacional de un grupo empresarial de la ciudad de Cuenca para determinar la factibilidad de la implementación de teletrabajo en tiempos de crisis*. Obtenido de [dspace.uazuay.edu.ec](http://dspace.uazuay.edu.ec): <http://dspace.uazuay.edu.ec/handle/datos/10713>
- Cabascango, V. (2017). *Incidencia del Salario Emocional en la Satisfacción Laboral en las gerentes de zona de una empresa de venta directa por catálogo de productos cosméticos en Ecuador en el primer semestre 2016*. Ecuador: Universidad Tecnológica Equinoccial.
- Cadena, M. L., & Lituma, I. (2020). [dspace.uazuay.edu.ec](http://dspace.uazuay.edu.ec). Obtenido de <http://dspace.uazuay.edu.ec/handle/datos/10243>
- Cameron, K., & Quinn, R. (1999). *Diagnosing and Changing Organizational Culture*. Addison-Wesley, Series on Organization.
- Chiavenato, I. (1998). *Administración de Recursos Humanos*. México: Ed. McGraw Hill, Quinta. Edición,.
- Chiavenato, I. (2007). *Administración de Recursos Humanos: El capital humano de las organizaciones*. México: McGraw-Hill Interamericana.
- Chiavenato, I. (2009). *Comportamiento organizacional: La dinámica del éxito en las organizaciones*. México: Mc Graw-Hill.

- Chuc, F. (2017). Un modelo adecuado para diagnosticar la Cultura Organizacional. *Scribd*, 10-20.
- Cújar, A. C., Ramos, C., & Hernández, H. y. (2013). Cultura organizacional: evolución en la medición. *Estudios Gerenciales*, 350-355.
- De la Garza Carranza, M. T., & Egri, C. (2010). Managerial cultural intelligence and small business in Canada. *Management Revue*, 21(3), 353-371.
- Fernández Ávalos, M. L. (2014). Motivación y Satisfacción Laboral en centros de enseñanza según el puesto de trabajo. *ReiDoCrea: Revista Electrónica de Investigación y Docencia Creativa*, 3(4), 26–33.
- García, J. &. (2017). *Formación y orientación laboral*. España: Ediciones Parainfo S.A.
- García, M., & Forero, C. (2010). *Instrumento de Medición de Cambio Organizacional*. Bogotá: RH&T.
- Garibaldi de Hilal, A. V. (2006). Brazilian national culture, organizational culture and cultural agreement. *International Journal of Cross Cultural*, 139-167.
- Guamán, N. (2022). Niveles de inteligencia emocional en docentes y estudiantes de la Carrera de Pedagogía de la Lengua y la Literatura de la Universidad Central del Ecuador de la ciudad de Quito, periodo lectivo 2022-2022 . *Niveles de inteligencia emocional en docentes y estudiantes de la Carrera de Pedagogía de la Lengua y la Literatura de la Universidad Central del Ecuador de la ciudad de Quito, periodo lectivo 2022-2022* . Quito, Ecuador: Universidad Central del Ecuador.
- Harrison, R. (2001). Conozca la forma de ser de su organización. *ESADE*, 1(11), 1-10.
- Hernández Pina, F., & Maquilón Sánchez, J. (2011). Influencia de la motivación en el rendimiento académico de los estudiantes de formación profesional. *Revista Electrónica Interuniversitaria de Formación del Profesorado*, 14.
- Hernández, V., & Quintana, L. (2018). Motivación, satisfacción laboral, liderazgo y su relación con la calidad de servicio. *Cubana de Medicina Militar*, 38(1).

- Hoppock, R. (1935). *Job Satisfaction*. New York: Harper Ed.
- Jara, S. (2021). <https://dspace.uazuay.edu.ec/>. Obtenido de <http://dspace.uazuay.edu.ec/handle/datos/10477>
- Juárez, J., & Morales, J. (2017). Evaluación de la motivación y Satisfacción Laboral en un organismo autónomo de la administración pública del Estado de Sinaloa. *Daena: International Journal of Good Conscience*, 12(2), 107–147.
- Llanos, M. (2016). *La Cultura Organizacional: Eje de Acción de la Gestión Humana*. Ecuador: Universidad ECOTEC.
- Maldonado, J. A. (2017). *Comportamiento, Desarrollo y Cambio Organizacional*. Obtenido de academia.edu: [https://www.academia.edu/34600879/Comportamiento\\_desarrollo\\_y\\_cambio\\_organizacional](https://www.academia.edu/34600879/Comportamiento_desarrollo_y_cambio_organizacional)
- Newstrom, J. (2011). *Comportamiento humano en el trabajo*. México: Mc Graw Hill.
- Omar, A. (2006). *La cultura organizacional de las empresas argentinas*. México: Conicet.
- Páez Viteri, G. V. (2018). Efecto de los incentivos no económicos en la Satisfacción Laboral de los trabajadores de una organización pública. *UEES Posgrado. Universidad Espíritu Santo*.
- Ramos, R. G.-A. (2006). *Cuestionario de Autoestima para Educación Primaria*. Madrid: TEA.
- Ritter, M. (2008). *Cultura Organizacional: gestión y comunicación*. Buenos Aires: La Crujía.
- Robbins, S., & Judge, T. (2009). *Comportamiento organizacional*. México: PEARSON.
- Salas-Arbeláez, L. G. (2017). *Efecto de la cultura organizacional en el rendimiento de las PYMES de Cali*. Cali: Suma de Negocios.
- Sánchez, M., & García, d. L. (2017). Satisfacción laboral en los entornos de trabajo. *Revistas.utp.edu.co*.

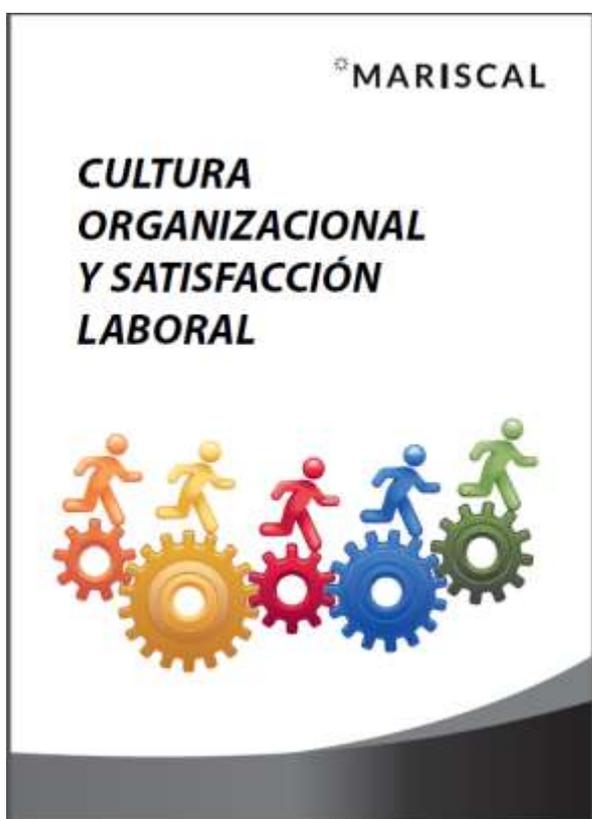
- Segredo, A. G. (2017). Desarrollo organizacional, cultura y clima organizacionales. Una aproximación conceptual. *Revista de Información para la Dirección en Salud.*, 13(24), 86-99.
- Steckerl, V. (2006). Modelo explicativo de una empresa familiar que relaciona valores del fundador, cultura organizacional y orientación del mercado. *Pensamiento y,* (20), 194-215.
- Zabala, M. V. (2022). Inteligencia emocional y habilidades sociales en adolescentes con alta aceptación social. <https://www.redalyc.org/https://www.redalyc.org/pdf/2931/293121924004.pdf>.

## APÉNDICES.

Como parte de estos se adjunta la información con la cual se pudo socializar a cada uno de los colaboradores el inicio de esta investigación y poder obtener los resultados esperados, es decir respuestas honestas y claras para la valides del mismo:

### **Apéndice A.** *Socialización del proceso de Medición de Cultura y Satisfacción Laboral.*

Díptico de socialización entregado a cada uno de los colaboradores del área operativa el cual contiene información de las variables en estudio para mayor entendimiento de la información que se quiere obtener, como se puede ver en el mismo consta de igual manera un código QR el que permitía dar ese acceso a la encuesta la misma que por medios tecnológicos los direccionaba a Microsoft forms.



**¿Qué es la cultura organizacional?**

Es un sistema de valores, creencias y suposiciones sobre una organización que configuran el modo en que las personas deben comportarse e interactuar, cómo deben tomarse las decisiones y cómo deben llevarse a cabo las actividades laborales.

**Importancia de la cultura organizacional**

Saber qué es la cultura organizacional y cómo aprovecharla correctamente puede ser uno de los activos más fuertes de una empresa, así como su mayor responsabilidad, ya que puede estar relacionada con un mejor desempeño laboral, mayor satisfacción en el trabajo y el aumento del compromiso de los empleados.

**Seamos parte de una Cultura responsable**

- Promovamos valores y usémoslos como el norte moral de la organización.
- Adoptemos un modelo sustentable de utilización de recursos para asegurar la perpetuidad de la empresa.
- Enfoquémonos en satisfacer las necesidades de nuestros clientes.

**Valores Corporativos**

- Somos leales y comprometidos
- Somos responsables y nos hacemos cargo de nuestras acciones y decisiones.
- Somos personas de calidad y enfocamos nuestras actividades a satisfacer las necesidades del cliente
- Somos innovadores y flexibles en nuestros procesos
- Somos un equipo de alto rendimiento

**¿Qué es la satisfacción laboral?**

La satisfacción laboral es un estado de autocomplacencia que experimenta una persona, con respecto a su trabajo o ambiente laboral.

Este sentimiento incluye la percepción del empleado sobre el entorno de trabajo y su propio rendimiento, así como sus expectativas profesionales.

**¿Cómo mejorar la satisfacción laboral?**

Para mejorar la satisfacción laboral dentro de la empresa, se debemos cuidar ciertos aspectos tales como:

- Mi compromiso hacia la organización
- Formación de los empleados esto beneficia al empleado individualmente y lo lleva a realizar una mejor labor y desarrollando nuevas habilidades aumentando su satisfacción laboral.
- Fomentar la motivación y la confianza en su área de trabajo, compañeros de manera individual



Te invitamos a completar la siguiente encuesta con el fin de fortalecer nuestra cultura y mantener un nivel óptimo de satisfacción laboral, esta encuesta deberá ser completada hasta el miércoles 22 de febrero, recuerda ser muy objetivo y honesto en cada una de las preguntas.

La encuesta fue enviada a tu correo personal registrado en talento humano o caso contrario escanea el siguiente código QR para que la realices de manera práctica en tu equipo celular registrando el código adjunto

CÓDIGO  
001



## Apéndice B. Aplicación de los cuestionarios de manera virtual (Microsoft FORMS)

Encuesta Microsoft forms la cual contiene todas las preguntas en estudio, se adjunta fragmentos de esta:

**Medición de Cultura Organizacional y Satisfacción Laboral**

\* Obligatorio

**DATOS GENERALES**

1. Código Asignado \*

Escribe tu respuesta

2. Fecha de Aplicación \*

Especifica la fecha (dd/MM/yyyy)

4. Área de Trabajo \*

Administración

Producción

Comercial

5. Proceso \*

Selecciona la respuesta

6. Antigüedad, años de experiencia dentro de la empresa : \*

Selecciona la respuesta

**Siguiente**

Página 1 de 7

**MARISCAL**  
Medición de Cultura Organizacional y Satisfacción Laboral

\* Obligatorio

**MORAL Y SATISFACCION**

7. ¿Se identifica con los objetivos de la organización?

Somos Leales y Comprometidos.  
Somos Responsables y nos hacemos cargo de nuestras acciones y decisiones.  
Somos personas de calidad y enfocamos nuestras actividades a satisfacer las necesidades del cliente.  
Somos Innovadores y Flexibles en nuestros procesos.  
Somos un equipo de alto rendimiento.

Siempre

Frecuentemente

Rara vez

Nunca

Apéndice C. Cuestionarios originales de los cuales se tomó para la aplicación de manera virtual para el levantamiento de información de Cultura Organizacional y Satisfacción Laboral

## **TEST W.E.N.S**

### **CUESTIONARIO W.E.N.S.\***

#### **DIAGNÓSTICO DE LA CULTURA ORGANIZACIONAL**

##### **MORAL Y SASTISFACCIÓN**

Son el resultado de las actitudes hacia el trabajo, así como el estado de ánimo de los empleados; para esto se consideran los siguientes aspectos: el trabajo, sentimiento de participación y pertenencia, relaciones humanas, promociones y ascensos, la supervisión (directivos y líderes de grupo)

##### **COMUNICACIÓN**

La comunicación es la base de toda relación interpersonal, en todo momento enviamos y recibimos mensajes e interpretamos, es decir, nos estamos comunicando. No existe un estilo correcto de comunicación, sino formas eficaces o no de lograrlo.

##### **ACTITUD AL CAMBIO**

Tanto las organizaciones como las personas se hallan expuestas al constante cambio del mundo actual, que impone la adopción y adaptación de nuevas tecnologías, métodos, normas y procedimientos obligando a aquellas adaptarse a éstos. Todo cambio genera en las personas una actitud que puede facilitar, dificultar o imposibilitar la realización de dichos cambios

##### **SOLUCIÓN DE CONFLICTOS**

En toda organización existen problemas o conflictos entre los individuos, ya sea por razones de trabajo o personales, los conflictos se producen por la diferencia de opiniones sobre aspectos de trabajo o sobre el comportamiento de los individuos que forman parte de un grupo o departamento. Así por ejemplo, en el aspecto personal: Resentimientos entre compañeros, incomprensión, etc. En el aspecto de trabajo: escasa coordinación, desconocimiento de los procesos, métodos y procedimientos.

##### **TOMA DE DECISIONES**

En toda organización, en todo puesto de trabajo debemos tomar decisiones continuamente. Tomar una decisión implica escoger entre varias alternativas la más apropiadas para dar solución a los problemas o conflictos que se presentan en el departamento. Cada departamento o grupo tiene su forma particular para llegar a una decisión.

MORAL Y SATISFACCIÓN

1 En su puesto actual está:

- Adaptado 

1
2
3
4
- No adaptado
- Adaptado pero inconforme
- No adaptado pero conforme

Por qué?

---

---

---

2 Realiza sus tareas con agrado?

- Siempre 

1
2
3
4
- Frecuentemente
- Rara Vez
- Nunca

Por qué?

---

---

---

3 Se interesa por los problemas, tanto de trabajo como personales de sus compañeros?

- Siempre 

1
2
3
4
- Frecuentemente
- Rara Vez
- Nunca

4 Considera los ascensos y promociones justos?

- Siempre 

1
2
3
4
- Frecuentemente
- Rara Vez
- Nunca

5 Recibe un trato justo por parte de sus superiores?

- Siempre 

1
2
3
4
- Frecuentemente
- Rara Vez
- Nunca

6 Se reconoce los trabajos bien hechos que usted realiza?

- Siempre 

1
2
3
4
- Frecuentemente
- Rara Vez
- Nunca

Por qué?

Por qué?

---

---

---

---

---

---

7 El jefe se interesa por sus colaboradores/as?

- Siempre 

1
2
3
4
- Frecuentemente
- Rara Vez
- Nunca

8 Se identifica con los objetivos de la institución

- Siempre 

1
2
3
4
- Frecuentemente
- Rara Vez
- Nunca

9 En su grupo de trabajo usted se siente:

- Aceptado 

1
2
3
4
- Rechazado
- Apoiado
- Aislado

10 Los mejores momentos los pasa en su trabajo?

- Siempre 

1
2
3
4
- Frecuentemente
- Rara Vez
- Nunca

Por qué?

Por qué?

---

---

---

---

---

---

## COMUNICACIÓN

**1 La información que recibe usted sobre asuntos de trabajo, la comprueba?**

- |                |   |
|----------------|---|
| Siempre        | 1 |
| Frecuentemente | 2 |
| Rara vez       | 3 |
| Nunca          | 4 |

Por qué?

---



---

**3 Cómo calificaría la comunicación en su departamento?**

- |            |   |
|------------|---|
| Excelente  | 1 |
| Buena      | 2 |
| Regular    | 3 |
| Deficiente | 4 |

**5 Se analizan en su Departamento procesos, métodos, técnicas y procedimientos de trabajo?**

- |                |   |
|----------------|---|
| Siempre        | 1 |
| Frecuentemente | 2 |
| Rara vez       | 3 |
| Nunca          | 4 |

Por qué?

---



---

**7 Sin que le soliciten, usted da información a sus compañeros sobre su forma de ser?**

- |                |   |
|----------------|---|
| Siempre        | 1 |
| Frecuentemente | 2 |
| Rara vez       | 3 |
| Nunca          | 4 |

Por qué?

---



---

**9 En su Departamento se tiene temor a la crítica porque produce malestar?**

- |                |   |
|----------------|---|
| Siempre        | 1 |
| Frecuentemente | 2 |
| Rara vez       | 3 |
| Nunca          | 4 |

**2 Si tiene alguna duda sobre su trabajo, consulta en primer lugar a?**

- |                      |   |
|----------------------|---|
| Sus jefes inmediatos | 1 |
| Su grupo de trabajo  | 2 |
| Sus compañeros       | 3 |
| Sus subalternos      | 4 |

Por qué?

---



---

**4 Tiene dificultad para dialogar con sus jefes sobre asuntos personales o de trabajo?**

- |                |   |
|----------------|---|
| Siempre        | 1 |
| Frecuentemente | 2 |
| Rara Vez       | 3 |
| Nunca          | 4 |

**6 Pide información a sus compañeros sobre su comportamiento y desenvolvimiento en el trabajo?**

- |                |   |
|----------------|---|
| Siempre        | 1 |
| Frecuentemente | 2 |
| Rara Vez       | 3 |
| Nunca          | 4 |

Por qué?

---



---

**8 La comunicación viene de arriba hacia abajo con poca oportunidad para revisar, evaluar o recomendar correcciones o mejoras?**

- |                |   |
|----------------|---|
| Siempre        | 1 |
| Frecuentemente | 2 |
| Rara Vez       | 3 |
| Nunca          | 4 |

Por qué?

---



---

**10 El jefe o compañeros solicitan su opinión sobre asuntos de trabajo?**

- |                |   |
|----------------|---|
| Siempre        | 1 |
| Frecuentemente | 2 |
| Rara Vez       | 3 |
| Nunca          | 4 |

**ACTITUD AL CAMBIO**

**1 Una nueva idea sobre asuntos de trabajo que usted propone en su departamento, logra imponerla solo a través de un gran esfuerzo?**

- |                |   |
|----------------|---|
| Siempre        | 1 |
| Frecuentemente | 2 |
| Rara vez       | 3 |
| Nunca          | 4 |

Por qué?

---



---

**2 Cualquier nueva idea o sugerencia sobre asuntos de trabajos en su departamento le es:**

- |                        |   |
|------------------------|---|
| Indiferente            | 1 |
| Rechazada              | 2 |
| Aparentemente Aceptada | 3 |
| Aceptada               | 4 |

Por qué?

---



---

**3 Da usted sugerencia para modificar los sistemas actuales de trabajo?**

- |                |   |
|----------------|---|
| Siempre        | 1 |
| Frecuentemente | 2 |
| Rara vez       | 3 |
| Nunca          | 4 |

**4 En su departamento se promueve la innovación y la creatividad?**

- |                |   |
|----------------|---|
| Siempre        | 1 |
| Frecuentemente | 2 |
| Rara Vez       | 3 |
| Nunca          | 4 |

**5 Piensa que las innovaciones de tecnología y/o procedimientos le ocasionan problemas?**

- |                |   |
|----------------|---|
| Siempre        | 1 |
| Frecuentemente | 2 |
| Rara vez       | 3 |
| Nunca          | 4 |

**6 Busca innovar los procedimientos de su trabajo?**

- |                |   |
|----------------|---|
| Siempre        | 1 |
| Frecuentemente | 2 |
| Rara Vez       | 3 |
| Nunca          | 4 |

**7 La aplicación de nuevos métodos, tecnologías y procedimientos en su trabajo despiertan en usted?**

- |                     |   |
|---------------------|---|
| Preocupación        | 1 |
| Temor e inseguridad | 2 |
| Optimismo           | 3 |
| Satisfacción        | 4 |

**8 Cree usted que en su departamento las personas se resisten por naturaleza al cambio y prefieren seguir con los procedimientos actuales?**

- |                |   |
|----------------|---|
| Siempre        | 1 |
| Frecuentemente | 2 |
| Rara Vez       | 3 |
| Nunca          | 4 |

**9 Piensa usted que las personas que comprenden y que se interesan en su trabajo, pueden idear y mejorar sus propios métodos para hacerlo mejor?**

- |                |   |
|----------------|---|
| Siempre        | 1 |
| Frecuentemente | 2 |
| Rara vez       | 3 |
| Nunca          | 4 |

**10 Cree usted que la programación de planes y proyectos para el futuro, relacionados con el trabajo que usted desempeña deben participar únicamente los jefes de su departamento?**

- |                |   |
|----------------|---|
| Siempre        | 1 |
| Frecuentemente | 2 |
| Rara Vez       | 3 |
| Nunca          | 4 |

## SOLUCION DE CONFLICTOS

**1** Cuales son los problemas o conflictos más comunes en su Departamento?

- |                                     |   |
|-------------------------------------|---|
| Con relación a su trabajo solamente | 1 |
| Con los compañeros                  | 2 |
| Entre el jefe y/o colaboradores     | 3 |
| Con los otros departamentos         | 4 |

**3** Los problemas o conflictos de su Departamento, trata usted de solucionar:los?

- |                |   |
|----------------|---|
| Siempre        | 1 |
| Frecuentemente | 2 |
| Rara vez       | 3 |
| Nunca          | 4 |

**5** En caso de discrepancia, existen procedimientos establecidos para alcanzar el acuerdo?

- |                |   |
|----------------|---|
| Siempre        | 1 |
| Frecuentemente | 2 |
| Rara vez       | 3 |
| Nunca          | 4 |

**7** Se utiliza jerarquía para eliminar los problemas o conflictos?

- |                |   |
|----------------|---|
| Siempre        | 1 |
| Frecuentemente | 2 |
| Rara vez       | 3 |
| Nunca          | 4 |

**9** Que tipo de solución se les da a los problemas o conflictos en su Departamento?

- |   |   |
|---|---|
| Se les trata abiertamente y francamente                                       | 1 |
| Demora la solución del conflicto, confiado en que el tiempo arregle las Cosas | 2 |
| Se dan soluciones transitorias  | 3 |
| Se dan soluciones definitivas   | 4 |

**2** Los problemas o conflictos que surgen o existen en su Departamento, los conoce?

- |                |   |
|----------------|---|
| Siempre        | 1 |
| Frecuentemente | 2 |
| Rara vez       | 3 |
| Nunca          | 4 |

**4** Los problemas o conflictos de su Departamento afectan a:

- |                              |   |
|------------------------------|---|
| La relación de su trabajo    | 1 |
| La relación entre compañeros | 2 |
| La relación con su jefe      | 3 |
| Con otros departamentos      | 4 |

**6** Se analizan las causas de un problema o conflicto objetivamente?

- |                |   |
|----------------|---|
| Siempre        | 1 |
| Frecuentemente | 2 |
| Rara Vez       | 3 |
| Nunca          | 4 |

**8** Las negociaciones en su Departamento se conducen de tal manera que agraden a la mayoría de las personas?

- |                |   |
|----------------|---|
| Siempre        | 1 |
| Frecuentemente | 2 |
| Rara Vez       | 3 |
| Nunca          | 4 |

**10** Los problemas o conflictos en su Departamento los resuelven:

- |                                 |   |
|---------------------------------|---|
| Las personas involucradas       | 1 |
| Los superiores                  | 2 |
| Los compañeros                  | 3 |
| Personas ajenas al Departamento | 4 |

**TOMA DE DECISIONES**

**1 Las decisiones en su Departamento son tomadas la mayor parte de veces por:**

- |  |   |
|--|---|
| El jefe u otros superiores                     | 1 |
| El grupo de amigos                             | 2 |
| Todo el personal que labora en el Departamento | 3 |
| El grupo de trabajo                            | 4 |

Por qué?

---



---

**2 En una reunión para tomar decisiones dominan las acusaciones entre los presentes?**

- |                |   |
|----------------|---|
| Siempre        | 1 |
| Frecuentemente | 2 |
| Rara Vez       | 3 |
| Nunca          | 4 |

Por qué?

---



---

**3 Influye la opinión del jefe para tomar una decisión?**

- |                |   |
|----------------|---|
| Siempre        | 1 |
| Frecuentemente | 2 |
| Rara vez       | 3 |
| Nunca          | 4 |

**4 Las decisiones sobre asuntos de trabajo son tomadas por amistad?**

- |                |   |
|----------------|---|
| Siempre        | 1 |
| Frecuentemente | 2 |
| Rara Vez       | 3 |
| Nunca          | 4 |

**5 En su departamento para tomar una decisión se analizan los problemas tanto personales como de trabajo?**

- |                |   |
|----------------|---|
| Siempre        | 1 |
| Frecuentemente | 2 |
| Rara vez       | 3 |
| Nunca          | 4 |

**6 El jefe de su departamento, comparte el problema con sus colaboradores/as considerados como grupo, procurando alcanzar juntos el consenso sobre la solución del mismo?**

- |                |   |
|----------------|---|
| Siempre        | 1 |
| Frecuentemente | 2 |
| Rara Vez       | 3 |
| Nunca          | 4 |

**7 Se llega a una decisión rápida por temor al enojo de algún miembro del grupo?**

- |                |   |
|----------------|---|
| Siempre        | 1 |
| Frecuentemente | 2 |
| Rara vez       | 3 |
| Nunca          | 4 |

**8 Las diferencias personales, obstaculizan la toma de decisiones?**

- |                |   |
|----------------|---|
| Siempre        | 1 |
| Frecuentemente | 2 |
| Rara Vez       | 3 |
| Nunca          | 4 |

**9 En una reunión para tomar decisiones, en su Departamento, participan:**

- |                  |   |
|------------------|---|
| Todos            | 1 |
| La Mayoría       | 2 |
| Unos pocos       | 3 |
| Una sola persona | 4 |

**10 Se delegan los problemas a un colaborador y/o grupo y se le da la responsabilidad de solucionarlo?**

- |                |   |
|----------------|---|
| Siempre        | 1 |
| Frecuentemente | 2 |
| Rara Vez       | 3 |
| Nunca          | 4 |

## CUESTIONARIO NTP 394 (ESCALA DE SATISFACCION LABORAL)

Tabla 2: ESCALA DE SATISFACCIÓN (Traduc. de "Overall Job Satisfaction" de Warr, Cook y Wall)

	Muy insatisfecho	Insatisf.	Moderad. insatisf.	Ne satisf. ni insatisf.	Moderad. satisfecho	Satisfecho	Muy satisfecho
1. Condiciones físicas del trabajo							
2. Libertad para elegir tu propio método de trabajo							
3. Tus compañeros de trabajo							
4. Reconocimiento que obtienes por el trabajo bien hecho							
5. Tu superior inmediato							
6. Responsabilidad que se te ha asignado							
7. Tu salario							
8. La posibilidad de utilizar tus capacidades							
9. Relaciones entre dirección y trabajadores en tu empresa							
10. Tus posibilidades de promocionar							
11. El modo en que tu empresa está gestionada							
12. La atención que se presta a las sugerencias que haces							
13. Tu horario de trabajo							
14. La variedad de tareas que realizas en tu trabajo							
15. Tu estabilidad en el empleo							



Presidencia  
de la República  
del Ecuador



Plan Nacional  
de Ciencia, Tecnología,  
Innovación y Saberes



SENESCYT  
Secretaría Nacional de Educación Superior,  
Ciencia, Tecnología e Innovación

## DECLARACIÓN Y AUTORIZACIÓN

Nosotros, Morales Córdor, Daniel Alberto, con C.C: # 1721772588; Mejía Lozano, Andrea Estefanía, con C.C: # 1400833537 autores del trabajo de titulación: **Análisis de la incidencia de la cultura organizacional en la satisfacción laboral del personal operativo de una industria gráfica ubicada en la ciudad de Quito - Ecuador**, previo a la obtención del grado de **MAGISTER EN GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO** en la Universidad Católica de Santiago de Guayaquil.

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

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

Guayaquil, 27 de julio del 2023

f. \_\_\_\_\_  
Nombres: Daniel Alberto Morales Córdor  
C.C: 1721772588

f. \_\_\_\_\_  
Nombres: Andrea Estefanía Mejía Lozano  
C.C: 1721772588



## REPOSITORIO NACIONAL EN CIENCIA Y TECNOLOGÍA

### FICHA DE REGISTRO DE TESIS/TRABAJO DE GRADUACIÓN

<b>TÍTULO Y SUBTÍTULO:</b>	Análisis de la incidencia de la cultura organizacional en la satisfacción laboral del personal operativo de una industria gráfica ubicada en la ciudad de Quito – Ecuador.		
<b>AUTOR(ES):</b>	Morales Córdor Daniel Alberto y Mejía Lozano Andrea Estefanía		
<b>REVISOR(ES)/TUTOR(ES):</b>	Ing. Yanina Bajaña Villagómez, PhD		
<b>INSTITUCIÓN:</b>	Universidad Católica de Santiago de Guayaquil		
<b>UNIDAD/FACULTAD:</b>	Sistema de Posgrado		
<b>MAESTRÍA/ESPECIALIDAD:</b>	Maestría en Gestión del Talento Humano		
<b>GRADO OBTENIDO:</b>	Magister en Gestión del Talento Humano		
<b>FECHA DE PUBLICACIÓN:</b>	27/07/2023	<b>No. DE PÁGINAS:</b>	75
<b>ÁREAS TEMÁTICAS:</b>	Desarrollo Organizacional, Cultura Organizacional, Gestion del Talento Humano		
<b>PALABRAS CLAVES/ KEYWORDS:</b>	Cultura organizacional, satisfacción laboral, industria gráfica, colaboradores, área operativa, desempeño.		
<b>RESUMEN:</b>	<p>La presente investigación, tiene como objetivo principal analizar si la cultura Organizacional en la que desenvuelve el personal del área operativa de una Industria gráfica ubicada en la ciudad de Quito incide con el nivel de satisfacción laboral, de los colaboradores. Así mismo hace énfasis en la elaboración de un plan de mejora para para contar con una estrategia para alcanzar objetivos y tener éxito en el mercado, como hipótesis se plantea que: La Cultura Organizacional incide la satisfacción laboral del personal operativo.</p> <p>En el primer capítulo se describe los fundamentos teóricos y conceptuales acerca de la cultura organizacional y de la satisfacción laboral. En el segundo capítulo, hace énfasis en investigaciones acerca de estas variables a lo largo de los años. En el tercer capítulo, abarca el marco metodológico donde se expone que la investigación será de tipo correlacional, no experimental y para finalizar en el capítulo cuatro se procede a presentar un plan de mejora para mantener la cultura organizacional en buen estado. Esta investigación se fundamenta en la teoría de Idalberto Chiavenato quien indicó que la cultura organizacional es la parte fundamental del funcionamiento de cualquier empresa y es bajo este principio como se muestran y actúan cada uno de sus empleados y la satisfacción laboral se explica bajo la teoría de Robbins quien indicó que la satisfacción laboral es la actitud general de una persona hacia su trabajo, las personas que están muy satisfechas con su puesto y en su lugar de trabajo tienen una actitud positiva hacia él mismo, las que están insatisfechas muestran una actitud negativa.</p>		
<b>ADJUNTO PDF:</b>	<input checked="" type="checkbox"/> SI	<input type="checkbox"/> NO	
<b>CONTACTO CON AUTOR/ES:</b>	<b>Teléfono:</b> 0984632052 - 0960175167	<b>E-mail:</b> <a href="mailto:daniel.morales07@cu.ucsg.edu.ec">daniel.morales07@cu.ucsg.edu.ec</a> <a href="mailto:andrea.mejia04@cu.ucsg.edu.ec">andrea.mejia04@cu.ucsg.edu.ec</a>	
<b>CONTACTO CON LA INSTITUCIÓN:</b>	<b>Nombre:</b> Bustos Goya, Zoila Rosa		
	<b>Teléfono:</b> +593 99 241 0481		
	<b>E-mail:</b> <a href="mailto:zoila.bustos@cu.ucsg.edu.ec">zoila.bustos@cu.ucsg.edu.ec</a>		
<b>SECCIÓN PARA USO DE BIBLIOTECA</b>			
<b>Nº. DE REGISTRO (en base a datos):</b>			
<b>Nº. DE CLASIFICACIÓN:</b>			
<b>DIRECCIÓN URL (tesis en la web):</b>			