



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE COTOPAXI

FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y
ECONÓMICAS

CARRERA DE GESTIÓN DE LA INFORMACION GERENCIAL

PROYECTO DE INVESTIGACIÓN

TEMA:

**“PLAN DE CULTURA ORGANIZACIONAL EN LA EMPRESA PÚBLICA DE
ASEO Y GESTIÓN AMBIENTAL DEL CANTÓN LATACUNGA (EPAGAL)”**

Proyecto de investigación presentado previo a la obtención del título de Licenciada de Gestión de la Información Gerencial.

AUTORA:

Carina Eliana Salgado Navas

TUTORA:

Dra. Libia Dolores Almeida Lara

Latacunga-Ecuador

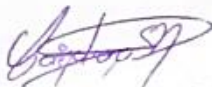
Febrero 2024

DECLARACIÓN DE AUTORÍA

Yo, Carina Eliana Salgado Navas, declaro ser autora del presente proyecto de investigación: “PLAN DE CULTURA ORGANIZACIONAL EN LA EMPRESA PÚBLICA DE ASEO Y GESTIÓN AMBIENTAL DEL CANTÓN LATACUNGA (EPAGAL)”, siendo la Dra. Libia Dolores Almeida Lara, tutora del presente trabajo; y eximimos expresamente a la Universidad Técnica de Cotopaxi y a sus representantes legales de posibles reclamos o acciones legales.

Además, certifico que las ideas, conceptos, procedimientos y resultados vertidos en el presente trabajo investigativo, son de mi exclusiva responsabilidad.

Latacunga, febrero 2024



Carina Eliana Salgado Navas

C.I.: 0504001611

CONTRATO DE CESIÓN NO EXCLUSIVA DE DERECHOS DE AUTOR

Comparecen a la celebración del presente instrumento de cesión no exclusiva de obra, que celebran de una parte **SALGADO NAVAS CARINA ELIANA**, identificado con cédula de ciudadanía No. 0504001611 de estado civil soltera , a quien en lo sucesivo se denominará **LA CEDENTE**; y, de otra parte, la Doctora Idalia Eleonora Pacheco ~~Tigselema~~ en calidad de Rectora, y por tanto representante legal de la Universidad Técnica de Cotopaxi, con domicilio en la Av. Simón Rodríguez, Barrio El Ejido, Sector San Felipe, a quien en lo sucesivo se le denominará **LA CESIONARIA** en los términos contenidos en las cláusulas siguientes:

ANTECEDENTES: CLÁUSULA PRIMERA. - **LA CEDENTE** es una persona natural estudiante de la carrera de **GESTIÓN DE LA INFORMACION GERENCIAL**, titular de los derechos patrimoniales y morales sobre el trabajo de grado **“PLAN DE CULTURA ORGANIZACIONAL EN LA EMPRESA PÚBLICA DE ASEO Y GESTIÓN AMBIENTAL DEL CANTÓN LATACUNGA (EPAGAL)”**, la cual se encuentra elaborada según los requerimientos académicos propios de la Facultad; y, las características que a continuación se detallan:

Historial Académico

Inicio de la carrera: Octubre 2019 - Marzo 2020

Finalización de la carrera: Octubre 2023 – Febrero 2024

Aprobación en Consejo Directivo: 16 de noviembre del 2023

Tutor: Dra. Libia Dolores Almeida Lara

Tema: “PLAN DE CULTURA ORGANIZACIONAL EN LA EMPRESA PÚBLICA DE ASEO Y GESTIÓN AMBIENTAL DEL CANTÓN LATACUNGA (EPAGAL)”

CLÁUSULA SEGUNDA. - **LA CESIONARIA** es una persona jurídica de derecho público creada por ley, cuya actividad principal está encaminada a la educación superior formando profesionales de tercer y cuarto nivel normada por la legislación ecuatoriana la misma que establece como requisito obligatorio para publicación de trabajos de investigación de grado en su repositorio institucional, hacerlo en formato digital de la presente investigación.

CLÁUSULA TERCERA. - Por el presente contrato, **LA CEDENTE** autoriza a **LA CESIONARIA** a explotar el trabajo de grado en forma exclusiva dentro del territorio de la República del Ecuador.

CLÁUSULA CUARTA. - OBJETO DEL CONTRATO: Por el presente contrato **LA CEDENTE**, transfiere definitivamente a **LA CESIONARIA** y en forma exclusiva los siguientes derechos patrimoniales; pudiendo a partir de la firma del contrato, realizar, autorizar o prohibir:

- a) La reproducción parcial del trabajo de grado por medio de su fijación en el soporte informático conocido como repositorio institucional que se ajuste a ese fin.
- b) La publicación del trabajo de grado.

- c) La traducción, adaptación, arreglo u otra transformación del trabajo de grado con fines académicos y de consulta.
- d) La importación al territorio nacional de copias del trabajo de grado hechas sin autorización del titular del derecho por cualquier medio incluyendo mediante transmisión.
- e) Cualquier otra forma de utilización del trabajo de grado que no está contemplada en la ley como excepción al derecho patrimonial.

CLÁUSULA QUINTA. - El presente contrato se lo realiza a título gratuito por lo que LA CESIONARIA no se halla obligada a reconocer pago alguno en igual sentido LA CEDENTE declara que no existe obligación pendiente a su favor.

CLÁUSULA SEXTA. - El presente contrato tendrá una duración indefinida, contados a partir de la firma del presente instrumento por ambas partes.

CLÁUSULA SÉPTIMA. - CLÁUSULA DE EXCLUSIVIDAD. - Por medio del presente contrato, se cede en favor de LA CESIONARIA el derecho a explotar la obra en forma exclusiva, dentro del marco establecido en la cláusula cuarta, lo que implica que ninguna otra persona incluyendo LA CEDENTE podrá utilizarla.

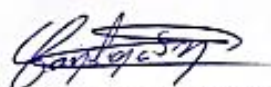
CLÁUSULA OCTAVA. - LICENCIA A FAVOR DE TERCEROS. - LA CESIONARIA podrá licenciar la investigación a terceras personas siempre que cuente con el consentimiento de LA CEDENTE en forma escrita.

CLÁUSULA NOVENA. - El incumplimiento de la obligación asumida por las partes en la cláusula cuarta, constituirá causal de resolución del presente contrato. En consecuencia, la resolución se producirá de pleno derecho cuando una de las partes comunique, por carta notarial, a la otra que quiere valerse de esta cláusula.

CLÁUSULA DÉCIMA. - En todo lo no previsto por las partes en el presente contrato, ambas se someten a lo establecido por la Ley de Propiedad Intelectual, Código Civil y demás del sistema jurídico que resulten aplicables.

CLÁUSULA UNDÉCIMA. - Las controversias que pudieran suscitarse en torno al presente contrato, serán sometidas a mediación, mediante el Centro de Mediación del Consejo de la Judicatura en la ciudad de Latacunga. La resolución adoptada será definitiva e inapelable, así como de obligatorio cumplimiento y ejecución para las partes y, en su caso, para la sociedad. El costo de tasas judiciales por tal concepto será cubierto por parte del estudiante que lo solicitare.

En señal de conformidad las partes suscriben este documento en dos ejemplares de igual valor y tenor en la ciudad de Latacunga, a los 27 días del mes de febrero del 2024.



Carina Eliana Salgado Navas
LA CEDENTE

Dra. Idalia Pacheco Tigselema, Ph.D.
LA CESIONARIA

AVAL DEL TUTOR DE PROYECTO DE INVESTIGACIÓN

En calidad de Tutora de Investigación sobre el título:

“PLAN DE CULTURA ORGANIZACIONAL EN LA EMPRESA PÚBLICA DE ASEO Y GESTIÓN AMBIENTAL DEL CANTÓN LATACUNGA (EPAGAL)” de Carina Eliana Salgado Navas de la carrera de **GESTIÓN DE LA INFORMACIÓN GERENCIAL**, considero que dicho Informe Investigativo es merecedor del aval de aprobación al cumplir las normas técnicas, traducción y formatos previstos, así como también ha incorporado las observaciones y recomendaciones propuestas en la pre-defensa.

Latacunga, febrero de 2024



PHD. Libia Dolores Almeida Lara

CC: 0501797997

TUTORA

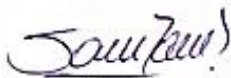
APROBACION DEL TRIBUNAL DE TITULACIÓN

En Calidad de Tribunal de Lectores, aprueban el presente Informe de Investigación de acuerdo a las disposiciones reglamentarias emitidas por la Universidad Técnica de Cotopaxi, y por la Facultad de Ciencias Administrativas y Económicas; por cuanto, la postulantes: Carina Eliana Salgado Navas con el título del Proyecto de Investigación "PLAN DE CULTURA ORGANIZACIONAL EN LA EMPRESA PÚBLICA DE ASEO Y GESTIÓN AMBIENTAL DEL CANTÓN LATACUNGA (EPAGAL)", ha considerado las recomendaciones emitidas oportunamente y reúne los méritos suficientes para ser sometido al acto de sustentación del trabajo de titulación.

Por lo antes expuesto, se autoriza grabar los archivos correspondientes en un CD, según la normativa institucional.

Latacunga, Febrero de 2024

Para constancia firman:



Ing. Santiago Fernando Ramírez Jiménez

CC:1713065405

LECTOR 1 PRESIDENTE



PHD. Ángel Francisco Esquivel Valverde

CC:0502227259

LECTORA 3 (MIEMBRO)



Ing. Mónica Patricia Salazar Tapia

CC:0502138191

LECTORA 2 (MIEMBRO)

AGRADECIMIENTO

Quiero agradecer a mis estimados maestros, quienes con su pasión por la enseñanza y su profundo conocimiento han iluminado mi camino académico, les agradezco por su paciencia, estímulo y por desafiarme a alcanzar nuevas alturas intelectuales. Cada una de sus enseñanzas perdurarán en mí mucho más allá de este logro académico.

A mi tutor de tesis, quien con paciencia, guía y experiencia me ha brindado el apoyo necesario para enfrentar los desafíos de este proceso, le agradezco por su compromiso inquebrantable y por ayudarme a dar lo mejor de mí en cada etapa de esta investigación.

Tengo la suerte de tener una familia muy grande y me faltaría hojas para mencionar a todos, pero quiero decirles gracias por siempre estar a mi lado por apoyarme y sobre todo por llenarme de amor, ese es mi impulso de todos los días.

DEDICATORIA

Mis padres, mi razón de ser, quienes me han inculcado valores, sacrificado tanto y creído en mí incondicionalmente, les dedico este logro. Vuestra dedicación y amor han sido el fundamento sobre el cual he construido mis sueños. A mis queridas hermanas, quienes han sido mi apoyo inquebrantable y mis confidentes más leales, les agradezco por estar siempre a mi lado, celebrando mis alegrías y secando mis lágrimas. Y a mi adorado sobrino, quien me ha recordado la importancia de la inocencia, la alegría y la curiosidad, les dedico este logro con la esperanza de ser un ejemplo a seguir.

UNIVERSIDAD TÉCNICA DE COTOPAXI

FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y ECONÓMICAS

**TÍTULO: PLAN DE CULTURA ORGANIZACIONAL EN LA EMPRESA
PÚBLICA DE ASEO Y GESTIÓN AMBIENTAL DEL CANTÓN LATACUNGA**

Autora:

Carina Eliana Salgado Navas

RESUMEN

El presente trabajo investigativo titulado “Plan de la Cultura Organizacional en la Empresa Pública de Aseo y Gestión Ambiental del Cantón Latacunga” realizó un exhaustivo análisis sobre la situación actual en el Cultura Organizacional de la organización objeto de investigación con la finalidad de elaborar un documento el impulse la realización de actividades que vinculen al capital humano con la visión, misión y valores que intenta proyectar la empresa. El objetivo general del presente trabajo es: “Proponer un Plan de mejora de Cultura Organizacional en la Empresa Pública de Aseo y Gestión Ambiental del Cantón Latacunga (EPAGAL), para proporcionar un ambiente laboral óptimo”. La investigación tubo un enfoque cuantitativo, donde se utilizó como herramienta de medición el cuestionario de W.E.N.S. donde se obtuvo resultados de los beneficios y deficiencias de la Cultura Organizacional de la Empresa Pública de Aseo y Gestión Ambiental del Cantón Latacunga, existiendo opiniones divididas entre el grupo encuestado.

Palabras Claves: Cultura Organizacional; Ambiente Laboral; Organización; Capital Humano; Empresa Pública.

UNIVERSIDAD TÉCNICA DE COTOPAXI

FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y ECONÓMICAS

TOPIC: "PLAN FOR THE IMPROVEMENT OF THE ORGANISATIONAL CULTURE IN THE PUBLIC COMPANY OF SANITATION AND ENVIRONMENTAL MANAGEMENT OF THE CANTON OF LATACUNGA".

AUTHOR:

Salgado Navas Carina Eliana

ABSTRACT

The present research work entitled "Plan the Organizational Culture in the Public Company of Sanitation and environmental management in Latacunga canton" carried out an exhaustive analysis of the current situation in the organizational culture of the organization under investigation with the aim of drawing up a document to promote the implementation of activities that link human capital with the vision, mission and values that the company intends to project. The general objective of the present work is: "To propose a plan to improve the organizational Culture in the Public Company of Cleaning and Environmental Management of Latacunga Canton (EPAGAL), in order to provide an optimal working environment". The research had a quantitative approach, where the W.E.N.S. questionnaire was used as a measurement tool. Results were obtained on the benefits and deficiencies of the organizational culture of the Public Company of Sanitation and Environmental Management of the Canton Latacunga, with divided opinions among the group surveyed.

Keywords: Organizational culture; Work environment; Organization; Human capital; Public company.

AVAL DE TRADUCCIÓN

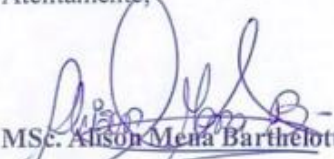
En calidad de Docente del Idioma Inglés del Centro de Idiomas de la Universidad Técnica de Cotopaxi; en forma legal CERTIFICO que:

La traducción del resumen al idioma Inglés del tema de tesis cuyo título versa: “PLAN DE CULTURA ORGANIZACIONAL EN LA EMPRESA PÚBLICA DE ASEO Y GESTIÓN AMBIENTAL DEL CANTÓN LATACUNGA” presentado por: Salgado Navas Carina Eliana egresada de la Carrera de Gestión de la Información Gerencial perteneciente a la Facultad de Ciencias Administrativas y Económicas, lo realizó bajo mi supervisión y cumple con una correcta estructura gramatical del Idioma.

Es todo cuanto puedo certificar en honor a la verdad y autorizo a la peticionaria hacer uso del presente aval para los fines académicos legales.

Latacunga, febrero de 2024

Atentamente,


MSc. Alison Mena Barthelotty
DOCENTE CENTRO DE IDIOMAS-
UTCCI: 0501801252



CENTRO
DE IDIOMAS

ÍNDICE DE CONTENIDO

DECLARACIÓN DE AUTORÍA.....	ii
CONTRATO DE CESIÓN NO EXCLUSIVA DE DERECHOS DE AUTOR	iii
AVAL DEL TUTOR DE PROYECTO DE INVESTIGACIÓN.....	v
APROBACION DEL TRIBUNAL DE TITULACIÓN	vi
<i>AGRADECIMIENTO</i>	vii
<i>DEDICATORIA</i>	viii
RESUMEN.....	ix
AVAL DE TRADUCCIÓN	xi
ÍNDICE DE CONTENIDO.....	xii
ÍNDICE DE TABLAS	xix
ÍNDICE DE FIGURAS.....	xxii
1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	1
1.1. Planteamiento del problema	1
1.2. Formulación del Problema	2
1.3. Justificación del Proyecto.....	2
1.4. Delimitación de la investigación	3
1.4.1 Delimitación temporal	3
1.4.2 Delimitación espacial	3

1.4.3 Delimitación conceptual.....	3
1.5. Objetivos	3
1.5.1. Objetivo General	3
1.5.2. Objetivos Específicos	3
2. BENEFICIARIOS DEL PROYECTO.....	5
2.1. Beneficiarios directos	5
2.2. Beneficiarios indirectos	5
3. FUNDAMENTACIÓN CIENTÍFICO TÉCNICA	6
3.1. Antecedentes Investigativos	6
3.2 Fundamentos teóricos.....	8
3.3. Gestión del Talento Humano.....	8
3.4. Definición de Cultura Organizacional.....	9
3.4. Características de la Cultura Organizacional	10
3.5. Cultura Organizacional en el Sector Público	12
3.6. Cultura Organizacional en Gobiernos Autónomos Descentralizados Municipales	13
3.7. Cultura Organizacional en Empresas Públicas.....	14
3.8. Elementos de la Cultura Organizacional en Empresas Públicas	14
3.8.1. Visión y Misión Organizacional.....	14
3.8.2. Valores Organizacionales.....	15

3.8.3. Principios Corporativos	16
3.8.4. Costumbres y tradiciones dentro de la Cultura Organizacional	17
3.9. Influencia de la Cultura en las Organizaciones	18
3.10. Modelo de Cultura Organizacional	19
3.10.1. Modelo de Cameron y Freeman	20
3.10.2. Cuestionario de medición de Cultura Organizacional W.E.N.S.	21
3.11. MARCO METODOLÓGICO	22
3.11.1. Empresa Pública de Aseo y Gestión Ambiental del Cantón Latacunga (EPAGAL).....	22
3.11.2. Estructura organizacional de la Empresa Pública de Aseo y Gestión Ambiental del Cantón Latacunga	23
3.11.2.1. Proceso Gobernante.....	26
3.11.2.2. Procesos Habilitantes de Asesoría.....	26
3.11.2.3. Procesos Habilitantes de Apoyo.....	27
3.11.2.4. Procesos Agregadores de Valor.....	27
4. PROPUESTA METODOLÓGICA.....	29
4.1. Enfoque de Investigación	29
4.2. Nivel de Investigación.....	29
4.3. Diseño de investigación.....	30
4.4. Técnicas e instrumentos	30
4.5. Población	30

5. ANALISIS Y DISCUSIÓN DE LOS RESULTADOS	32
5.1. Análisis e interpretación de resultados	32
5.1.1. Cuestionario de W.E.N.S.	32
5.2. Tabulación de encuestas	33
5.2.1. Resultados Pregunta 1, Indicador: Moral y Satisfacción.	33
5.2.2. Resultados Pregunta 2, Indicador: Moral y Satisfacción.	34
5.2.3. Resultados Pregunta 3, Indicador: Moral y Satisfacción.	36
5.2.4. Resultados Pregunta 4, Indicador: Moral y Satisfacción.	37
5.2.5. Resultados Pregunta 5, Indicador: Moral y Satisfacción.	39
5.2.6. Resultados Pregunta 6, Indicador: Moral y Satisfacción.	40
5.2.7. Resultados Pregunta 7, Indicador: Moral y Satisfacción.	42
5.2.8. Resultados Pregunta 8, Indicador: Moral y Satisfacción.	43
5.2.9. Resultados Pregunta 9, Indicador: Moral y Satisfacción.	44
5.2.10. Resultados Pregunta 10, Indicador: Moral y Satisfacción.	46
5.2.11. Resultados Pregunta 1, Indicador: Comunicación.....	47
5.2.12. Resultados Pregunta 2, Indicador: Comunicación.....	48
5.2.13. Resultados Pregunta 3, Indicador: Comunicación.....	50
5.2.14. Resultados Pregunta 4, Indicador: Comunicación.....	51
5.2.15. Resultados Pregunta 5, Indicador: Comunicación.....	52
5.2.16. Resultados Pregunta 6, Indicador: Comunicación.....	54

5.2.17. Resultados Pregunta 7, Indicador: Comunicación.....	55
5.2.18. Resultados Pregunta 8, Indicador: Comunicación.....	57
5.2.19. Resultados Pregunta 9, Indicador: Comunicación.....	58
5.2.20. Resultados Pregunta 10, Indicador: Comunicación.	59
5.2.21. Resultados Pregunta 1, Indicador: Actitud al Cambio.	61
5.2.22. Resultados Pregunta 2, Indicador: Actitud al Cambio.	62
5.2.23. Resultados Pregunta 3, Indicador: Actitud al Cambio.	64
5.2.24. Resultados Pregunta 4, Indicador: Actitud al Cambio.	65
5.2.25. Resultados Pregunta 5, Indicador: Actitud al Cambio.	66
5.2.26. Resultados Pregunta 6, Indicador: Actitud al Cambio.	68
5.2.27. Resultados Pregunta 7, Indicador: Actitud al Cambio.	69
5.2.28. Resultados Pregunta 8, Indicador: Actitud al Cambio.	70
5.2.29. Resultados Pregunta 9, Indicador: Actitud al Cambio.	72
5.2.30. Resultados Pregunta 10, Indicador: Actitud al Cambio.	73
5.2.31. Resultados Pregunta 1, Indicador: Solución de Conflictos.	74
5.2.32. Resultados Pregunta 2, Indicador: Solución de Conflictos.	76
5.2.33. Resultados Pregunta 3, Indicador: Solución de Conflictos.	77
5.2.34. Resultados Pregunta 4, Indicador: Solución de Conflictos.	79
5.2.35. Resultados Pregunta 5, Indicador: Solución de Conflictos.	80
5.2.36. Resultados Pregunta 6, Indicador: Solución de Conflictos.	82

5.2.37. Resultados Pregunta 7, Indicador: Solución de Conflictos.	83
5.2.38. Resultados Pregunta 8, Indicador: Solución de Conflictos.	85
5.2.39. Resultados Pregunta 9, Indicador: Solución de Conflictos.	86
5.2.40. Resultados Pregunta 10, Indicador: Solución de Conflictos.	88
5.2.41. Resultados Pregunta 1, Indicador: Toma de Decisiones.	89
5.2.42. Resultados Pregunta 2, Indicador: Toma de Decisiones.	91
5.2.43. Resultados Pregunta 3, Indicador: Toma de Decisiones.	92
5.2.44. Resultados Pregunta 4, Indicador: Toma de Decisiones.	94
5.2.45. Resultados Pregunta 5, Indicador: Toma de Decisiones.	95
5.2.46. Resultados Pregunta 6, Indicador: Toma de Decisiones.	97
5.2.47. Resultados Pregunta 7, Indicador: Toma de Decisiones.	98
5.2.48. Resultados Pregunta 8, Indicador: Toma de Decisiones.	99
5.2.49. Resultados Pregunta 9, Indicador: Toma de Decisiones.	101
5.2.50. Resultados Pregunta 10, Indicador: Toma de Decisiones.	102
5.3. Análisis general de satisfacción de la Cultura Organizacional de EPAGAL.	103
6. IMPACTO SOCIAL Y ECONÓMICO	111
6.1. Impacto social.....	111
6.2. Impacto económico	111
6.3. Impacto técnico	111

6.4. Impacto cultural.....	112
7. PLAN DE CULTURA ORGANIZACIONAL	113
7.1. Plan de Cultura Organizacional de EPAGAL	113
7.2 Presupuesto de implementación de Plan de Cultura Organizacional de EPAGAL	117
8. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....	120
8.1. Conclusiones	120
8.2. Recomendaciones	121
9. BIBLIOGRAFÍA CITADA	122
10. ANEXOS	126

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 Número de funcionarios que conforman en la Empresa Pública de Aseo y Gestión Ambiental del Cantón Latacunga	31
Tabla 2 Resultados Pregunta 1, Indicador: Moral y Satisfacción.....	33
Tabla 3 Resultados Pregunta 2, Indicador: Moral y Satisfacción.....	34
Tabla 4 Resultados Pregunta 3, Indicador: Moral y Satisfacción.....	36
Tabla 5 Resultados Pregunta 4, Indicador: Moral y Satisfacción.....	37
Tabla 6 Resultados Pregunta 5, Indicador: Moral y Satisfacción.....	39
Tabla 7 Resultados Pregunta 6, Indicador: Moral y Satisfacción.....	40
Tabla 8 Resultados Pregunta 7, Indicador: Moral y Satisfacción.....	42
Tabla 9 Resultados Pregunta 8, Indicador: Moral y Satisfacción.....	43
Tabla 10 Resultados Pregunta 9, Indicador: Moral y Satisfacción.....	44
Tabla 11 Resultados Pregunta 10, Indicador: Moral y Satisfacción.....	46
Tabla 12 Resultados Pregunta 1, Indicador: Comunicación.....	47
Tabla 13 Resultados Pregunta 2, Indicador: Comunicación.....	48
Tabla 14 Resultados Pregunta 3, Indicador: Comunicación.....	50
Tabla 15 Resultados Pregunta 4, Indicador: Comunicación.....	51
Tabla 16 Resultados Pregunta 5, Indicador: Comunicación.....	52
Tabla 17 Resultados Pregunta 6, Indicador: Comunicación.....	54
Tabla 18 Resultados Pregunta 7, Indicador: Comunicación.....	55
Tabla 19 Resultados Pregunta 8, Indicador: Comunicación.....	57
Tabla 20 Resultados Pregunta 9, Indicador: Comunicación.....	58
Tabla 21 Resultados Pregunta 10, Indicador: Comunicación.....	59
Tabla 22 Resultados Pregunta 1, Indicador: Actitud al cambio	61

Tabla 23 Resultados Pregunta 2, Indicador: Actitud al cambio	62
Tabla 24 Resultados Pregunta 3, Indicador: Actitud al cambio	64
Tabla 25 Resultados Pregunta 4, Indicador: Actitud al cambio	65
Tabla 26 Resultados Pregunta 5, Indicador: Actitud al cambio	66
Tabla 27 Resultados Pregunta 6, Indicador: Actitud al cambio	68
Tabla 28 Resultados Pregunta 7, Indicador: Actitud al cambio	69
Tabla 29 Resultados Pregunta 8, Indicador: Actitud al cambio	70
Tabla 30 Resultados Pregunta 9, Indicador: Actitud al cambio	72
Tabla 31 Resultados Pregunta 10, Indicador: Actitud al cambio	73
Tabla 32 Resultados Pregunta 1, Indicador: Solución de Conflictos	74
Tabla 33 Resultados Pregunta 2, Indicador: Solución de Conflictos	76
Tabla 34 Resultados Pregunta 3, Indicador: Solución de Conflictos	77
Tabla 35 Resultados Pregunta 4, Indicador: Solución de Conflictos	79
Tabla 36 Resultados Pregunta 5, Indicador: Solución de Conflictos	80
Tabla 37 Resultados Pregunta 6, Indicador: Solución de Conflictos	82
Tabla 38 Resultados Pregunta 7, Indicador: Solución de Conflictos	83
Tabla 39 Resultados Pregunta 8, Indicador: Solución de Conflictos	85
Tabla 40 Resultados Pregunta 9, Indicador: Solución de Conflictos	86
Tabla 41 Resultados Pregunta 10, Indicador: Solución de Conflictos	88
Tabla 42 Resultados Pregunta 1, Indicador: Toma de Decisiones.....	89
Tabla 43 Resultados Pregunta 2, Indicador: Toma de Decisiones.....	91
Tabla 44 Resultados Pregunta 3, Indicador: Toma de Decisiones.....	92
Tabla 45 Resultados Pregunta 4, Indicador: Toma de Decisiones.....	94
Tabla 46 Resultados Pregunta 5, Indicador: Toma de Decisiones.....	95

Tabla 47 Resultados Pregunta 6, Indicador: Toma de Decisiones.....	97
Tabla 48 Resultados Pregunta 7, Indicador: Toma de Decisiones.....	98
Tabla 49 Resultados Pregunta 8, Indicador: Toma de Decisiones.....	99
Tabla 50 Resultados Pregunta 9, Indicador: Toma de Decisiones.....	101
Tabla 51 Resultados Pregunta 10, Indicador: Toma de Decisiones.....	102
Tabla 52 Análisis del Investigador: Resultados generales obtenidos mediante el Cuestionario de W.E.N.S.....	108
Tabla 53 Plan de Cultura Organizacional de EPAGAL.....	113
Tabla 54 Presupuesto de implementación de Plan de Cultura Organizacional de EPAGAL	117

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1 Modelo de Cultura Organizacional de Cameron y Freeman	20
Figura 2 Estructura organizacional de la Empresa pública de Aseo y Gestión Ambiental del Cantón Latacunga.....	24
Figura 3 Resultados Pregunta 1, Indicador: Moral y Satisfacción.....	33
Figura 4 Resultados Pregunta 2, Indicador: Moral y Satisfacción.....	35
Figura 5 Resultados Pregunta 3, Indicador: Moral y Satisfacción.....	36
Figura 6 Resultados Pregunta 4, Indicador: Moral y Satisfacción.....	38
Figura 7 Resultados Pregunta 5, Indicador: Moral y Satisfacción.....	39
Figura 8 Resultados Pregunta 6, Indicador: Moral y Satisfacción.....	41
Figura 9 Resultados Pregunta 7, Indicador: Moral y Satisfacción.....	42
Figura 10 Resultados Pregunta 8, Indicador: Moral y Satisfacción.....	43
Figura 11 Resultados Pregunta 9, Indicador: Moral y Satisfacción	45
Figura 12 Resultados Pregunta 10, Indicador: Moral y Satisfacción.....	46
Figura 13 Resultados Pregunta 1, Indicador: Comunicación.....	47
Figura 14 Resultados Pregunta 2, Indicador: Comunicación.....	49
Figura 15 Resultados Pregunta 3, Indicador: Comunicación.....	50
Figura 16 Resultados Pregunta 4, Indicador: Comunicación.....	51
Figura 17 Resultados Pregunta 5, Indicador: Comunicación.....	53
Figura 18 Resultados Pregunta 6, Indicador: Comunicación.....	54
Figura 19 Resultados Pregunta 7, Indicador: Comunicación.....	56
Figura 20 Resultados Pregunta 8, Indicador: Comunicación.....	57
Figura 21 Resultados Pregunta 9, Indicador: Comunicación.....	58
Figura 22 Resultados Pregunta 10, Indicador: Comunicación.....	60

Figura 23 Resultados Pregunta 1, Indicador: Actitud al cambio	61
Figura 24 Resultados Pregunta 2, Indicador: Actitud al cambio	63
Figura 25 Resultados Pregunta 3, Indicador: Actitud al cambio	64
Figura 26 Resultados Pregunta 4, Indicador: Actitud al cambio	65
Figura 27 Resultados Pregunta 5, Indicador: Actitud al cambio	67
Figura 28 Resultados Pregunta 6, Indicador: Actitud al cambio	68
Figura 29 Resultados Pregunta 7, Indicador: Actitud al cambio	69
Figura 30 Resultados Pregunta 8, Indicador: Actitud al cambio	71
Figura 31 Resultados Pregunta 9, Indicador: Actitud al cambio	72
Figura 32 Resultados Pregunta 10, Indicador: Actitud al cambio.....	73
Figura 33 Resultados Pregunta 1, Indicador: Solución de Conflictos	75
Figura 34 Resultados Pregunta 2, Indicador: Solución de Conflictos	76
Figura 35 Resultados Pregunta 3, Indicador: Solución de Conflictos	78
Figura 36 Resultados Pregunta 4, Indicador: Solución de Conflictos	79
Figura 37 Resultados Pregunta 5, Indicador: Solución de Conflictos	81
Figura 38 Resultados Pregunta 6, Indicador: Solución de Conflictos	82
Figura 39 Resultados Pregunta 7, Indicador: Solución de Conflictos	84
Figura 40 Resultados Pregunta 8, Indicador: Solución de Conflictos	85
Figura 41 Resultados Pregunta 9, Indicador: Solución de Conflictos	87
Figura 42 Resultados Pregunta 10, Indicador: Solución de Conflictos	88
Figura 43 Resultados Pregunta 1, Indicador: Toma de Decisiones.....	90
Figura 44 Resultados Pregunta 2, Indicador: Toma de Decisiones.....	91
Figura 45 Resultados Pregunta 3, Indicador: Toma de Decisiones.....	93
Figura 46 Resultados Pregunta 4, Indicador: Toma de Decisiones.....	94

Figura 47 Resultados Pregunta 5, Indicador: Toma de Decisiones.....	96
Figura 48 Resultados Pregunta 6, Indicador: Toma de Decisiones.....	97
Figura 49 Resultados Pregunta 7, Indicador: Toma de Decisiones.....	98
Figura 50 Resultados Pregunta 8, Indicador: Toma de Decisiones.....	100
Figura 51 Resultados Pregunta 9, Indicador: Toma de Decisiones.....	101
Figura 52 Resultados Pregunta 10, Indicador: Toma de Decisiones.....	102
Figura 53 Resultados de Cultura Organizacional. Indicador: Moral y Satisfacción	103
Figura 54 Resultados de Cultura Organizacional. Indicador: Comunicación.....	104
Figura 55 Resultados de Cultura Organizacional. Indicador: actitud al cambio	104
Figura 56 Resultados de Cultura Organizacional. Indicador: solución de conflictos	105
Figura 57 Resultados de Cultura Organizacional. Indicador: toma de decisiones..	105

1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1. Planteamiento del problema

Actualmente las empresas, tanto públicas como privadas, no entregan la debida importancia a la Cultura Organizacional de las mismas. Por consecuente, esta problemática afecta a la imagen corporativa, al entorno de trabajo y la productividad laboral en los trabajadores. Con el objetivo de establecer el éxito empresarial en determinada organización o empresa, es necesario realizar un análisis exhaustivo del plan y manejo de su Cultura Organizacional. En este caso, se realizará un análisis de la Cultura Organizacional de la Empresa EPAGAL, en la Ciudad de Latacunga.

Determinar el enfoque conceptual de la Cultura Organizacional en la empresa EPAGAL, como indagar la percepción que tienen los trabajadores de su importancia, es una de las principales metas de la investigación para poder desarrollar un Plan de Cultura organizacional basándonos en el ámbito social, cultural y antropológico.

La falta o déficit de Propuestas en la Cultura Organizacional tiene como consecuencias conflictos en las relaciones laborales, un ambiente corporativo rígido, así como inconformidad en el capital humano.

La creación de un Plan de Cultura Organizacional EPAGAL busca alinear e incorporar actividades que promuevan y realcen la buena imagen empresarial tanto para los clientes como para los trabajadores que laboran en la parte administrativa como operativa.

Al observar la poca importancia que se entrega a la Cultura Organizacional en la empresa es necesario generar una propuesta de mejora mediante la elaboración de un Plan que busque contribuir con la estructura y ordenamiento de las actividades a realizar en base a los valores, creencias y prácticas para cumplir con la visión, misión y objetivos de la institución.

1.2. Formulación del Problema

¿Cómo incide un Plan de Cultura Organizacional en el rendimiento y satisfacción laboral de los empleados de la empresa EPAGAL?

1.3. Justificación del Proyecto

Al existir una actitud de indiferencia y falta de importancia en las actividades que involucran la Cultura Organizacional llega a repercutir en el desempeño laboral como en la productividad en el capital humano. Por consiguiente, es indispensable introducir una cultura de innovación sobre el CAPITAL humano de la empresa mediante el mejoramiento de su Cultura Organizacional.

Estructurar y mejorar el Plan de Cultura Organizacional tiene como objetivo contribuir con la optimización y mejora del ambiente laboral y, por consiguiente, una mayor productividad y rendimiento en los empleados de la empresa.

A su vez, se buscará cumplir con la meta de fortalecer el ambiente laboral, tanto para distinguirse entre la competencia del mercado, así como entregar una imagen positiva a los consumidores o clientes potenciales promocionando los servicios que entrega la Empresa Pública de Aseo y Gestión Ambiental del Cantón Latacunga (EPAGAL).

1.4. Delimitación de la investigación

1.4.1 Delimitación temporal

El tiempo que se tomará para la investigación y análisis del trabajo será diciembre 2023 – marzo 2024.

1.4.2 Delimitación espacial

La investigación se llevará a cabo en la Provincia de Cotopaxi, en las instalaciones de la Empresa Pública de Aseo y Gestión Ambiental del Cantón Latacunga (EPAGAL).

1.4.3 Delimitación conceptual

Para la fundamentación teórica de la investigación, la delimitación conceptual en relación a la temática de Cultura Organizacional se utilizará: repositorios universitarios, libros digitales y físicos, revistas científicas, entre otros.

1.5. Objetivos

1.5.1. Objetivo General

Proponer un Plan de Cultura Organizacional en la Empresa Pública de Aseo y Gestión Ambiental del Cantón Latacunga (EPAGAL), para proporcionar un ambiente laboral óptimo.

1.5.2. Objetivos Específicos

- Identificar bases teóricas para la elaboración de un Plan de Cultura Organizacional.
- Establecer los criterios de medición de la Cultura Organizacional en la Empresa Pública de Aseo y Gestión Ambiental del Cantón Latacunga (EPAGAL).

- Delinear un Plan de Cultura Organizacional en la Empresa Pública de Aseo y Gestión Ambiental del Cantón Latacunga (EPAGAL).

2. BENEFICIARIOS DEL PROYECTO

2.1. Beneficiarios directos

Los beneficiarios directos del proyecto de investigación será el personal administrativo y operativo de la Empresa Pública de Aseo y Gestión Ambiental del Cantón Latacunga (EPAGAL), siendo 30 trabajadores en la sección administrativa y 97 trabajadores operativos de la organización.

2.2. Beneficiarios indirectos

Como beneficiarios indirectos tenemos a todos los usuarios que utilizan los servicios de la Empresa Pública de Aseo y Gestión Ambiental del Cantón Latacunga (EPAGAL) siendo toda la ciudadanía latacungueña, obteniendo una cantidad aproximadamente de 170.489 habitantes, datos obtenidos por el Instituto Nacional de Estadísticas y Censos (2023).

3. FUNDAMENTACIÓN CIENTÍFICO TÉCNICA

3.1. Antecedentes Investigativos

La existencia de varias investigaciones en relación a la temática de Cultura Organizacional demuestra la importancia que se debe entregar al clima laboral dentro del aspecto empresarial, tanto público como privado. (Cofre y Tandalla, 2023) en su investigación titulada “Cultura Organizacional su influencia en el Comportamiento Innovador en el Sector Financiero.” determina que la importancia de la Cultura Organización al radica en las varias funciones elaboradas por la empresa u organización. Sobre todo, se recalca la importancia de fortalecer los lazos de identidad corporativa.

Por otro lado, tenemos la investigación de postgrado realizada por (Mondragón, 2016), titulada “Propuesta para Mejorar la Cultura Organizacional de Trabajo de la DGTIC se la Sedesol”, señala que el primer paso para mejorar una Cultura Organizacional es la optimización de los canales de comunicación dentro de todas las áreas que actualmente trabajan dentro de la organización o empresa.

La investigación titulada “Clima Organizacional en el Personal Administrativo y de Servicios de la Universidad Técnica De Cotopaxi” elaborada por (Almeida, 2012) tiene como objetivo promover un ambiente laboral óptimo y reducir el impacto negativo en el entorno laboral, la investigación recomienda establecer el concepto de Cultura Organizacional, así como realizar un análisis de varios ejemplos prácticos.

El factor humano es un eje fundamental dentro de las organizaciones y empresas; sin embargo, se ha dejado en segundo plano la satisfacción de los trabajadores tanto operativos como administrativos. Teniendo como consecuencia problemas en el ambiente laboral y déficit de la productividad en el capital humano dentro de una organización.

Cuando una organización propone varias transformaciones dentro de su ambiente interno en beneficio de la empresa y de sus trabajadores, habrá varias preguntas e interrogantes; por consiguiente, el cambio, mejora o transformación en relación a la Cultura Organizacional de una empresa debe ser gradual; así lo señala (Marín, Cano, Zevallos y Mora 2009).

Bajo antecedentes investigativos previos tenemos como principal instrumento para la medición de Cultura Organizacional en organizaciones públicas el Cuestionario de W.E.N.S., como lo señala el documento de investigación realizado por (Calderón y Pérez, 2015), titulado “Impacto de la modalidad de contratación: servicios ocasionales, en las instituciones del Sector Público. Caso SETEC”.

Cabe señalar, que el Cuestionario W.E.N.S. también es compatible para evaluar la Cultura Organizacional de las empresas privadas, como lo señala la investigación realizada por (Moreno y Lescano, 2020), titulada “Incidencia de la cultura organizacional, en el desempeño laboral de la industria Grupo Empresarial Amseal en el año 2019”. Por consiguiente, se considera óptimo el utilizar el Cuestionario W.E.N.S. por ser un instrumento dinámico y efectivo al momento ejecutarse en todo tipo de organización, para el proyecto de investigación.

En conclusión, se puede determinar que la investigación tiene como un conjunto variado de antecedentes investigativos, que ayudarán de manera significativa la elaboración de un plan de Cultura Organizacional en la Empresa EPAGAL.

3.2 Fundamentos teóricos

3.3. Gestión del Talento Humano

Para poder comprender el concepto de Gestión del Talento Humano, debemos citar a Chiavenato (2009) quien determina que “En la era del conocimiento, lidiar con las personas dejó de ser un problema y se convirtió en una solución para las organizaciones. Dejó de ser un desafío y se convirtió en una ventaja competitiva para las organizaciones con éxito.” (p. 42).

El proceso de Gestión del Talento Humano, es considerado como el conjunto de métodos para identificar habilidades, actitudes, aptitudes y competencias viables dentro del capital humano de una organización. El manejo de capital humano se compromete, mediante la Gestión del Talento Humano, a buscar su correcto desempeño para determinado puesto de trabajo.

Por otro lado, tenemos a (Chávez, 2015) quien estipula dentro de su obra que los recursos humanos de una empresa deben ser vistos como un instrumento, mas no como el capital principal de la organización. De este modo, el proceso de reclutamiento y selección deben ser previamente estudiados para beneficio de la organización. De la misma manera, el procedimiento de capacitación y desarrollo del personal es necesario para integración y acoplamiento con la organización, es allí donde nace la Cultura Organizacional.

3.4. Definición de Cultura Organizacional

El definir el concepto de Cultura Organizacional involucra determinar costumbres y valores en el entorno laboral como en las tradiciones nacionales y locales. Es por ello que tenemos a (Pérez y Martínez, 2009) quien señala que: “La cultura organizacional, a pesar de ser relativamente estable, no es estática, sino dinámica: está construyéndose continuamente con sus propios mecanismos, incluso sin que haya habido modificaciones en sus componentes.” (p. 186)

La construcción de la connotación de Cultura Organizacional ha trascendido y evolucionado a lo largo del tiempo. En un inicio la Cultura Organizacional era visto únicamente como un medio para para sobrellevar un ambiente laboral óptimo que genere satisfacción en los trabajadores. Posteriormente, esta connotación ha recobrado gran importancia y progresó, en razón que varias empresas sostienen que la Cultura Organización influye tanto en los trabajadores como en clientes y potenciales clientes al generar eficiencia y eficacia en la productividad en el capital humano a favor de las empresas que saben cómo utilizarla.

Al estudiar los orígenes del concepto de Cultura Organizacional y su influencia en las organizaciones, encontramos a (Peters y Waterman 1984) quienes lo determinan como el conjunto correlacionado de valores y costumbres de cada sociedad implantada en su forma de vivir y, sobre todo, de trabajar.

La integración interna dentro de una organización involucra el desarrollo de varias actividades propias de la empresa y de la sociedad, con el objetivo de que los trabajadores generen fidelidad y lealtad a la misma. Por ello es necesario, dinamizar el proceso de incorporación y mejoramiento del plan o estructura de Cultura

Organizacional. Obteniendo como resultado varios beneficios, tanto en la funcionabilidad del talento humano como en la perspectiva que tienen los clientes de la empresa.

La mayoría de empresas no tiene una estructuración organizada para el implemento de actividades que involucre la Cultura Organizacional, por lo que se concluye que esta carencia influye de manera negativa en la dirección estratégica que se encuentre encaminada la organización. El rol que tiene la valoración y ejecución de la Cultura Organización desde una perspectiva sistémica es el construir un ambiente social de calidad para un trabajo en conjunto, donde el principal objetivo es crecimiento positivo de la empresa en el ámbito social y productivo.

3.4. Características de la Cultura Organizacional

No se puede señalar que existe una característica principal de la Cultura Organizacional, en razón que este está integrado por múltiples aristas y elementos de igual importancia. Entre ellas se encuentra el sentido de identidad, misma que involucra de manera directa entre los trabajadores y clientes con la organización como tal.

La también denominada identidad corporativa, permite que cualquier tipo de organización, sea pública o privada, transmita y participe activamente en la promulgación de sus valores con el fin de poder conectar con los trabajadores y los clientes de manera positiva al momento de entregarle un producto o servicio de calidad. De la misma manera ayuda a fortalecer la productividad en el capital humano de la organización dentro de la competencia de mercado, por ende, afecta la percepción externa de la compañía.

La siguiente característica de la Cultura Organizacional en una organización, es la multifactorialidad que esta posee. Esto significa que la Cultura Organizacional no siempre debe ser igual en todas y cada una de las empresas, puesto que depende de varios factores y condiciones tanto internos como externos para su implementación. Es en esta característica es donde nace la siguiente pregunta: ¿Qué valores deseo transmitir de nuestra empresa?

Otra característica es de incidencia que tiene la cultura Organización en el ambiente laboral o vida interna de la organización, misma que puede ser positiva o negativa tanto en los recursos humanos como en la optimización de los servicios o productos entregados.

A su vez, la Cultura Organizacional se caracteriza que por la interrelación de individuos que lo componen; en este caso, nace de la convivencia y relación entre los trabajadores. Por lo que se concluye, que existe gran dificultad de incorporar un plan de Cultura Organizacional en empresas unipersonales o en aquello.

En el aspecto doctrinario, encontramos a (Hitt, Ireland y Hoskisson 1999) mismo que es citado por (Hernández, Galvis y Narváez, 2023) quienes determinan siete características que tiene la cultura dentro de una organización o empresa, misma que son las siguientes: “promoción del aprendizaje y del desarrollo humano, distribución de los talentos y recursos entre las unidades organizacionales, innovación, visión de largo plazo, calidad de los productos y servicios, cooperación y los equipos de trabajo y valores éticos.” (p. 115)

Para poder implementar cualquier tipo de plan en relación a la Cultura Organizacional de una empresa, es necesario generar una visión de innovación y cooperación dentro

de la empresa con el principal objetivo de implementar o mejorar los elementos atribuidos del de la Cultura Organizacional.

3.5. Cultura Organizacional en el Sector Público

Dentro del sector público se busca la eficiencia y la eficacia en la productividad del capital humano, así como generar un ambiente laboral óptimo. Por consiguiente, la utilidad de mejorar constantemente el Plan de Cultura Organizacionales dentro del Sector público se convierte en una necesidad. Las actividades de Cultura Organizacional en el Sector Público a realizar deben considerarse como elementos dinámicos que se encuentran en constante evolución dependiendo de las necesidades que se presenten.

Para Nizama-Valladolid (2003), la Cultura Organización dentro del Sector Público presenta dificultades, en razón de la existencia de psicopatías el capital humano, sobre todo quienes se encuentran en servicio directo al cliente. Estas circunstancias pueden afectar el funcionamiento institucional, así como el rendimiento del personal. La principal causa de los conflictos anteriormente señalados es la incorrecta ejecución de actividades de integración entre el personal de trabajo.

Para el desarrollo institucional entorno a la administración pública, es necesario armonizar el ambiente de trabajo referente a la percepción de capital humano. De la misma manera, es primordial determinar la capacidad competitiva que tienen las administraciones públicas actualmente, con el objetivo de brindar apoyo y respaldo tanto al personal como usuarios que adquieren los servicios del Sector Público.

Como principales actividades de Cultura Organizacional en el Sector Publico encontramos la elaboración de programas de gran impacto de sustentabilidad,

sociabilización de derechos humanos, dictamen de políticas públicas, entre otros. Actualmente, la Cultura Organizacional dentro de la administración pública cobra gran relevancia puesto que busca implementar un sistema de gestión óptimo para tener como resultados mayor eficiencia y eficacia en los servicios entregados por el orden público.

3.6. Cultura Organizacional en Gobiernos Autónomos Descentralizados Municipales

Previo a determinar la Cultura Organizacional en los Gobiernos Autónomos Descentralizados Municipales, es necesario definir la denotación del término de descentralización en Ecuador, por ello que acudimos al Código Orgánico de Organización Territorial, Autonomía y Descentralización nos señala que la descentralización es: “la transferencia obligatoria, progresiva y definitiva de competencias con los respectivos talentos humanos y recursos financieros, materiales y tecnológicos, desde el gobierno central hacia los gobiernos autónomos descentralizados” (Art. 105).

Una vez definido el concepto de descentralización entorno a los Gobiernos Autónomos Descentralizados Municipales en Ecuador, se puede determinar su competencia en el manejo autónomo del talento humano. En conclusión, se puede determinar que la Cultura Organizacional implantada dentro de los Gobiernos Autónomos Descentralizados Municipales es variable dependiendo de cada la localidad entorno a sus costumbre y valores.

Las acciones tomadas por los Gobiernos Autónomos Descentralizados Municipales y sus empresas dependientes, respecto a la Cultura Organizaciones, deben tener como

prioridad la elaboración de planes de desarrollo, reglamentos y políticas públicas. Donde su principal objetivo será la búsqueda de la mutua participación entorno los servidores públicos con la institución y los usuarios.

3.7. Cultura Organizacional en Empresas Públicas

La definición de Empresa Pública se basa en ser un organismo dependiente de la administración pública o Estado. Es así que tenemos a Hierro y Herrera (s/n) quienes señalan que la empresa pública es “un agente económico-social que a través de la combinación de factores productivos (trabajo, capital y recursos naturales) se ocupa de la obtención de utilidades (bienes y servicios) y que los ofrece en el correspondiente mercado.” (p. 4)

A diferencia de los servicios netamente públicos, las empresas públicas buscan generar ingresos mediante su oferta de productos o servicios. Por concerniente, es necesario generar mayor fuerza en la eficiencia y eficacia del capital humano, al intervenir con los usuarios, en beneficio a la economía estatal.

3.8. Elementos de la Cultura Organizacional en Empresas Públicas

La Cultura Organizacional se constituye por varios elementos que ocupan un lugar primordial al momento de dinamizar actividades que involucren a los trabajadores para el mejoramiento del ambiente laboral. En las empresas Públicas se ve reflejado de mejor manera dichos elementos, como son: visión, misión, valores organizacionales, principios corporativos y costumbres tanto nacionales como locales.

3.8.1. Visión y Misión Organizacional

Cada organización que busque proyectarse a futuro debe tener como elemento principal en su Cultura Organizacional la Visión y Misión. Para Kaiten (2017), la

Visión y misión representa “el motor que los lleve a alcanzar la excelencia y el cumplimiento de todos sus objetivos” (p. 1). Dichos elementos nos ayudan como una guía general para direccionar las acciones internas y externas de una empresa con el objetivo de ejecutar sus principales metas, en relación a los servicios que este presta.

La Visión organizacional es la meta mayor donde una determinada empresa busca visualizarse a través del tiempo y dentro de que jurisdicción, mismo que puede ser una meta local, nacional y hasta internacional. En otras palabras, la visión es el sueño a seguir que tiene toda organización, misma que se encuentra plasmada y nos ayudará a direccionar las acciones del Capital Humano para poder alcanzar la meta mayor.

Por otro lado, la Misión se diferencia de la Visión porque ésta se basa en la búsqueda del propósito que tiene la organización para con la sociedad. El principal motivo de incorporar la Misión en cualquier tipo de empresa, sea pública o privada, es motivar y orientar al Capital Humano que trabajen en conjunto y así, el poder contribuir con todos los miembros de nuestra localidad. Una vez, incorporada la Visión y Misión de una organización, es necesario señalar los Valores Organizacionales que este deben reflejarse tanto en su Capital Humano como en los usuarios que adquieren los productos y/o servicios de la empresa.

3.8.2. Valores Organizacionales

El significado de Valores Organizaciones tiene aristas por lo que varios doctrinarios tienen su propia definición. Desde un punto de vista cultural, los autores Rodríguez y Romo (2013) señalan que los Valores Organizacionales “son instrumentos que apoyan la integración de una cultura, debido a que, al haber una mejor aprehensión de estos, se obtiene una mayor solidez de la propia Cultura Organizacional.” (p. 13)

El considerar a los Valores Organizaciones como un instrumento mas no como un conjunto de creencias que involucra a la organización o empresa es mucho más acertado, en razón que el Capital Humano deben investirse de dichos valores para poder entregar un mejor desempeño.

Cabe recalcar que cada empresa debe plasmar sus propios valores organizaciones como éste creyese conveniente para beneficio propio. Por consecuente, los valores organizacionales no serán siempre los mismos; se diferenciarán en cada organización dependiendo de su misión, visión y expectativas que se tiene. Entre ellos se puede poner como ejemplo los siguientes valores: liderazgo, éxito, integridad, responsabilidad, puntualidad, creatividad, trabajo en equipo, impacto social, innovación, colaboración, calidad, empatía y tolerancia con los usuarios, equidad, igualdad, sentido de partencia, entre otros.

Los valores organizacionales no deben ser confundidos con los principios organizacionales, pese que buscan el mismo objetivo cultural dentro de la empresa, los valores organizacionales siempre serán vistos como una guía de comportamiento tanto entre los trabajadores y la organización, como entre quienes son parte de dicha organización y los usuarios de la misma.

3.8.3. Principios Corporativos

Una vez definido lo que representa los valores organizacionales en una empresa, es necesario especificar las principales diferencias con los principios corporativos. Si bien, los valores organizacionales son vistos como medidas o guías de comportamiento los principios corporativos deben ser tomados como parámetros y lineamientos que involucran la ética de la empresa y, por ende, de su capital humano.

Desde una perspectiva doctrinaria encontramos a (Cepeda, 2016), quien señala que los principios corporativos “son criterios que reglamentan un comportamiento, y sirve como guía para la ejecución de las estrategias de la empresa.” (p. 24) En otras palabras, se puede determinar que los principios corporativos deben ser vistos como convicciones que buscan influenciar y repercutir de manera positiva ante el comportamiento del capital humano de una organización.

Entre los principales ejemplos de principios corporativos que toda empresa debe tener en cuenta están: calidad, productividad, puntualidad, honradez, compañerismo, respeto, responsabilidad, compromiso, honestidad, entre otros. En la administración pública tenemos dos principios corporativos fundamentales: eficiencia y eficacia. Todos los principios corporativos que se deseen plasmar en un plan de Cultura Organizacional deben basarse en costumbres y tradiciones tanto nacionales como locales.

3.8.4. Costumbres y tradiciones dentro de la Cultura Organizacional

Entre de los elementos que presenta la Cultura Organizacional, se encuentra las costumbres y tradiciones que rodean al Capital Humano de determinada organización. Para definir de menor manera el significado de costumbres y tradiciones, García y Cavieles (2011) detalla lo siguiente:

Son pautas de comportamiento socialmente adquiridas, altamente significativas para quienes las comparten o conocen, apoyadas por la tradición y generalmente exhibidas por miembros de un grupo social; Se caracterizan por ser actos voluntarios que no son sancionados explícitamente, cuando no

son respetados pero que alcanzan a los ciudadanos de diferentes maneras. (p. 5)

La incorporación de actividades referentes a costumbres y tradiciones tanto nacionales como locales incentiva a los miembros de una organización a respaldar su sentido pertenencia tanto de la organización como de su comunidad que la rodea. Las consecuencias generadas por implantar costumbres y tradiciones socialmente aceptadas y respetadas brindan beneficios dentro del talento humano de determinada empresa, como por ejemplo el mejoramiento del ambiente laboral.

En este apartado se puede incluir festividades que tradicionalmente se celebra dentro de su localidad donde se encuentre ubicada la organización. El principal beneficio que se denota al momento de incorporar costumbres y tradiciones tanto nacionales como locales dentro del Plan de Cultura Organizacional es el conservar el factor humano, como método de persuasión. Dicha estrategia, fortalece el vínculo entre el trabajador y la empresa, en razón que el capital humano percibe el interés de inclusión y valoración del aspecto cultural de la sociedad.

3.9. Influencia de la Cultura en las Organizaciones

La mejor manera de conocer una empresa u organización es mediante la revisión de su Cultura Organizacional, puesto que este refleja sus valores y principios que ejercen dentro de su capital humano y como desean ser visto por sus usuarios o clientes. Por consecuente, la influencia de la cultura en las organizaciones llega a ser positiva cuando esta se encuentra debidamente estructurada e impulsada por el talento humano que trabaja en la institución.

Para Cantillo-Guerrero y Daza-Escorcía (2011), concluye lo siguiente:

Quienes hacen parte de la cultura de una organización son las personas, sin ellas no existirían las organizaciones, son ellas el motor de una compañía, quienes reúnen sus esfuerzos para alcanzar el éxito de la empresa, en sus manos está lograr su supervivencia o fracaso, por ello se hace importante contar con un capital humano bien capacitado y con diferentes aptitudes y cualidades que sean puestas en práctica en beneficio de la compañía. (p. 23)

Para que exista Cultura Organizacional en una empresa debe existir un capital humano que lo promueva e impulse para la creación de su estructuración y promoción; mediante el conocimiento de sus necesidades y formulación de actividades que busquen su satisfacción en el ámbito laboral.

La influencia de la cultura dentro de una organización tiene varias aristas o tendencias, entre ellas se encuentra la Cultura Organizacional que influencia a la mejora del ambiente laboral. También la cultura dentro de una organización busca influenciar tanto en el liderazgo, resolución de problemas, en las normas, entre otras. La investigación tiene como objetivo velar por la influencia que repercute en el capital humano y en su satisfacción dentro del ambiente laboral como parte de la Cultura Organizacional.

3.10. Modelo de Cultura Organizacional

La utilización de un Modelo de Cultura Organizacional en determinada empresa tiene como finalidad el crear un orden social y cultural, así como el reducir los niveles de incertidumbre originados a raíz de insatisfacción laboral y un ambiente de trabajo no idóneo. Por consiguiente, el establecer una Cultura organización salida y, a su vez,

consensuando por todos o la mayoría del capital humano de una empresa genera estabilidad y solides laboral en sus talentos humanos.

Otra de las ventajas que son visibles al momento de promover un modelo de Cultura Organizacional es la creación del compromiso colectivo entre todo el capital humano y la ideología encaminada de la organización; generando en el talento humano una identidad propia con la institución.

3.10.1. Modelo de Cameron y Freeman

La Cultura Organizacional se puede pedir dependiente de varios aspectos y factores. Para (Cameron y Freeman, 1991), divide la cultura organizacional en cuatro dimensiones dependiendo de cómo se encuentra orientados sus valores y principios y hacia quienes busca promover dicha cultura.

Figura 1

Modelo de Cultura Organizacional de Cameron y Freeman

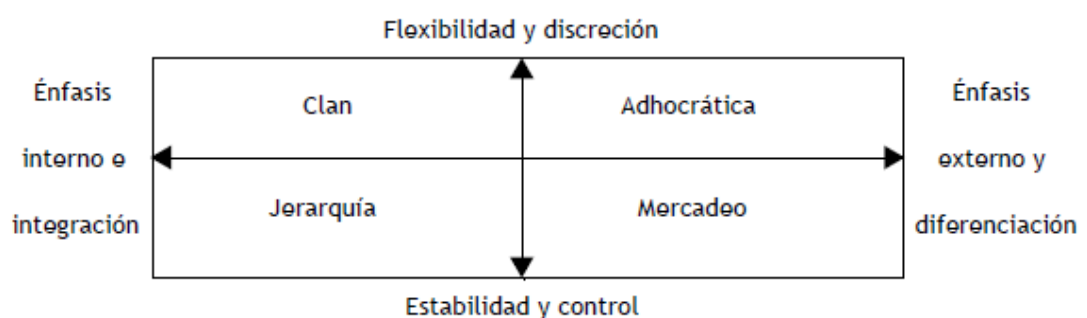


Figura recopilada de (Vesga, Rubiano, Forero, Aguilar, Jaramillo, Quiroz & Gómez,2020) citando a (Cameron y Freeman, 1991) (p. 54) recuperado en <https://doi.org/10.14349/sumapsi.2020.v27.n1.7>

Se habla de una Cultura Organizacional de Clan, cuando las actividades que realiza la empresa tienen por objetivo generar un valor de pertenencia entre el capital humano y la organización; donde se caracteriza la flexibilidad al cambio en las actividades para

fortalecer dicha cultura y se encuentra direccionado a la integración interna de los trabajadores.

Por otro lado, se entiende por Cultura Organizacional de Adhocracia, cuando existe una ausencia de control y jerarquía; donde el talento humano tiene igual decisión en el aspecto cultural y tiene un enfoque externo a favor de la satisfacción de los usuarios, mas no del capital humano. Este tipo de cultura es la menos recomendable, porque denota gran desorganización en el entorno laboral.

La Cultura Organizacional de jerarquía se basa en el control por escalafones, estabilidad en la ejecución de actividades y presencia de autoridad. Esta llega a caracterizarse por su rigidez y poca, o nula, democracia en el entorno del capital humano; es decir, la participación de los trabajadores entorno a las actividades culturales es escasa.

Finalmente, la Cultura Organizacional de Mercadeo busca generar de manera dinámica el presentar los valores y principios de la empresa a sus usuarios o clientes mediante su equipo de trabajo; se enfoca en brindar un servicio de calidad mediante el control de y capacitación del capital humano, sobre todo en atención y comportamiento al cliente.

3.10.2. Cuestionario de medición de Cultura Organizacional W.E.N.S.

Para poder medir el nivel de satisfacción entorno a la Cultura Organizacional existen varios métodos, instrumentos y herramientas funcionales que pueden ser utilizadas. Para el trabajo de investigación, previo análisis y recolección de datos se ha encontrado gran efectividad en el Cuestionario de W.E.N.S., mismo que fue elaborado por Bimos, Chávez, Placencia y Wilches (1983).

En el cuestionario de WENS, se basa principalmente en cinco aspectos de la Cultura Organizacional, mediante el análisis de satisfacción en sus recursos humanos como en la relación existente entre los integrantes del capital humano en su entorno laboral. Estos aspectos son los siguientes: moral y satisfacción, comunicación, actitud al cambio, solución de conflictos y toma de decisiones.

La moral y satisfacción es un elemento importante al momento de medir la efectividad e integridad de la Cultura Organización en determinada empresa. Es catalogada como se encuentra el estado anímico de los trabajadores entorno a su participación en las actividades de las empresas.

También el cuestionario busca medir el nivel de comunicación interpersonal dentro del capital humano, para determinar de eficacia de la misma. Por otro lado, el parámetro de actitud de cambio busca determinar cómo los integrantes de la organización, tanto administrativos como operarios, tienen la capacidad de adaptación ante nuevas metas, cambios y paradigmas que se presente en sus actividades laborales.

Finalmente, los elementos a determinar es la capacidad de resolver los conflictos y como el capital humano toma decisiones ante problemáticas de urgente atención. Por este medio, se determinará el dinamismo que tienen los integrantes de la organización para entregar opciones de solución y optar por la más conveniente.

3.11. MARCO METODOLÓGICO

3.11.1. Empresa Pública de Aseo y Gestión Ambiental del Cantón Latacunga (EPAGAL)

La Empresa Pública de Aseo y Gestión Ambiental del Cantón Latacunga (EPAGAL) inicia su gestión y servicios el 20 de julio de 2010 mediante resolución administrativa

del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal Latacunga. Dentro de los servicios a realizar por EPAGAL se concentran en seis.

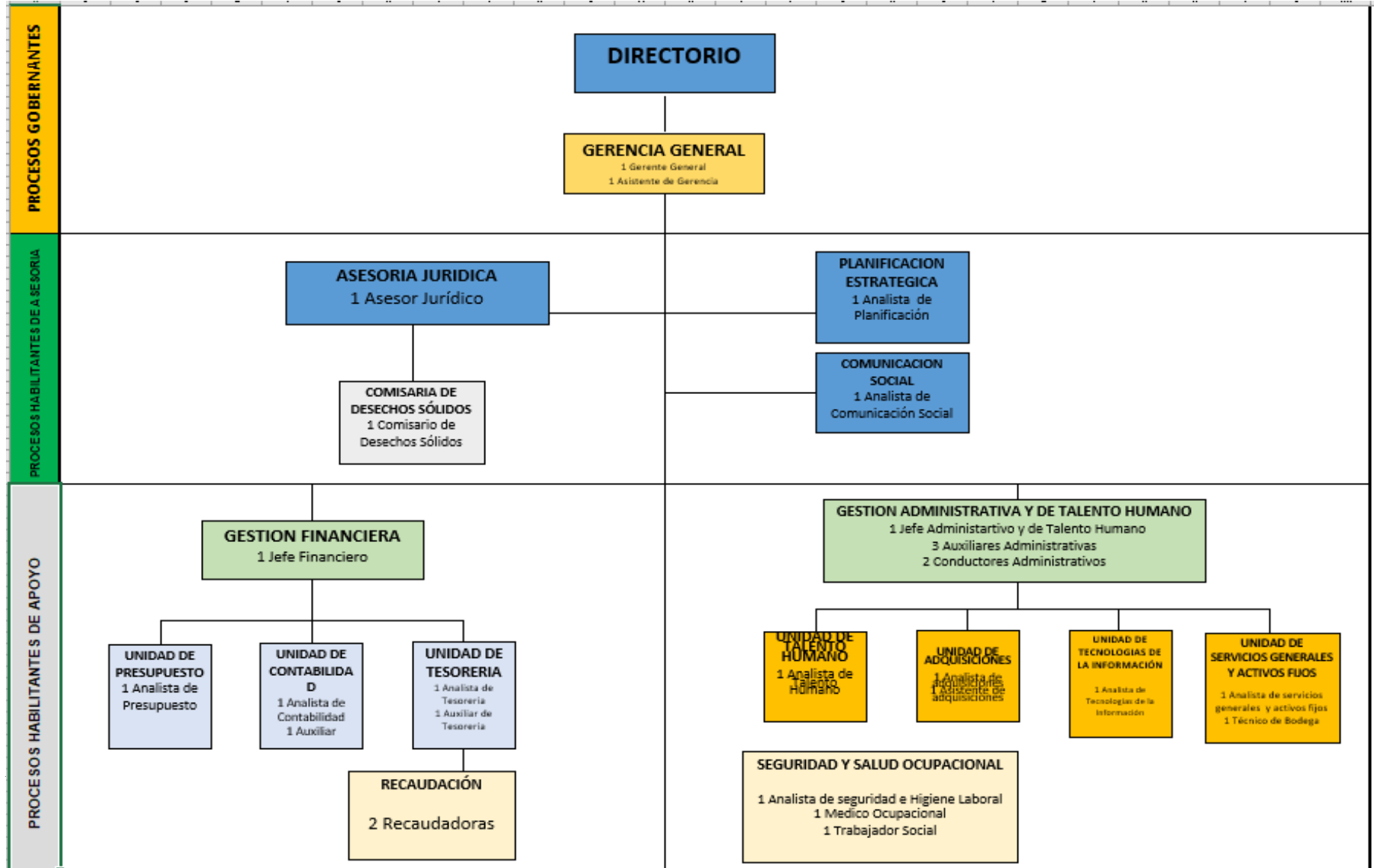
- 1.- Recolección de desechos sólidos de tanto de contenedores como de islas en puntos estratégicos en la ciudad de Latacunga.
- 2.- Limpieza integral de espacios públicos como son: calles, veredas, plazas, entre otros mismos que se encuentran dentro de la ciudad de Latacunga.
- 3.- Disposición y correcta recolección de desechos hospitalarios generados por distintos establecimientos de salud.
- 4.- Retiro de desechos industriales, mercados y centros comerciales.
- 5.- Diferenciar tipos de desechos para el proceso de reciclaje de manera especializada en su recolección.
- 6.- Capacitar a los usuarios e el correcto uso y manejo de los desechos sólidos.

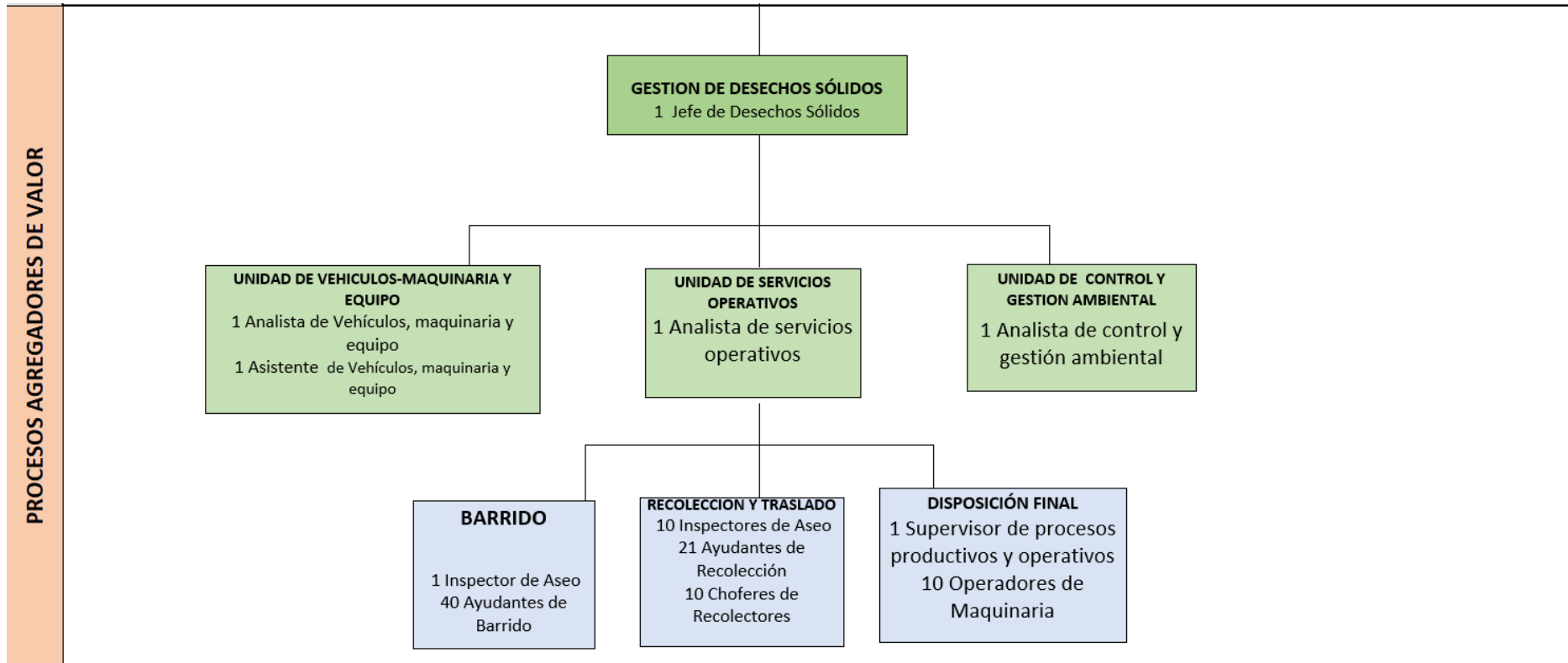
Los servicios entregados por EPAGAL nacen por la necesidad de entregar una cultura de orden dentro de la ciudadanía, en especial manera para el óptimo manejo de residuos y desechos generados dentro del casco urbano y rural de la ciudad de Latacunga, misma información que fue recolectada en la página web oficial de (EPAGAL, 2022).

3.11.2. Estructura organizacional de la Empresa Pública de Aseo y Gestión Ambiental del Cantón Latacunga

Figura 2

Estructura organizacional de la Empresa Pública de Aseo y Gestión Ambiental del Cantón Latacunga





Nota: Datos obtenidos por el Estatuto de la Empresa Pública de Aseo y Gestión Ambiental del Cantón Latacunga (EPAGAL).

La estructura organización de la Empresa Pública de Aseo y Gestión Ambiental del Cantón Latacunga se basa el estatuto aprobado por Resolución Administrativo No. TH.GG.RA.001-2021 aprobado y registrado por el Directorio de la Empresa Pública de Aseo y Gestión Ambiental del Cantón Latacunga.

3.11.2.1. Proceso Gobernante

En el Proceso Gobernante de la Empresa Pública de Aseo y Gestión Ambiental del Cantón Latacunga está dirigido por el Directorio y Gerencia General, mismo que se encuentra integrado por el Alcalde del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal de Latacunga, un Concejal en calidad de representante Legislativo, Director Financiero, el Procurador síndico, un ciudadano latacungueño y el Gerente General quien ejercerá como secretario.

Las atribuciones y responsabilidades que ejercen los miembros del Proceso Gobernante es establecer, aprobar y modificar políticas y metas aplicables en beneficio de la Empresa Pública de Aseo y Gestión Ambiental del Cantón Latacunga, en concordancia con el todo el ordenamiento jurídico vigente ecuatoriano. De la misma manera, según el Estatuto de la tienen la responsabilidad de aprobar y autorizar el Presupuesto General, el Plan Estratégico y el Reglamento de Funcionamiento de la empresa; como todas aquellas que asigne la ley, misma información que fue recopilada por el Estatuto de la Empresa Pública de Aseo y Gestión Ambiental del Cantón Latacunga (2018).

3.11.2.2. Procesos Habilitantes de Asesoría

Los Procesos Habilitantes de Asesoría se encuentran conformados por el analista de Planificación Estratégica, el Asesor Jurídico y el Analista de Comunicación. Sus principales funciones es dirigir y coordinar el proceso de planificación institucional, con

el objetivo de enfocar y encaminar a la empresa a un análisis estratégico en sus distintas áreas para promover y promocionar los servicios de la empresa.

3.11.2.3. Procesos Habilitantes de Apoyo

El equipo que conforma el Proceso Habilitante de Apoyo son: el área de Gestión financiera y el área de Gestión Administrativa y Talento Humano. En el área de gestión financiera encontramos la unidad de presupuesto, unidad de contabilidad y la unidad de tesorería misma que tienen como misión el gestionar y administrar los recursos financieros de la empresa con eficiencia y eficacia con la finalidad de generar sostenibilidad económica.

Por otro lado, el área de Gestión Administrativa y Talento Humano tiene como misión el organizar, planificar, supervisar y dirigir el direccionamiento estratégico del capital humano y los recursos materiales con el objetivo de potenciar las capacidades de los trabajadores de la empresa para el bienestar tanto personal como empresarial.

3.11.2.4. Procesos Agregadores de Valor

En los Procesos de Agregados de Valor se encuentra el capital humano operativo de la empresa, quienes ejecutan los servicios que entrega la misma. En este segmento se encuentra el jefe de desechos sólidos, el equipo de la unidad de vehículo, maquinaria y equipo operativo. En el equipo operativo encontramos la subunidad de barrido, subunidad de recolección y traslado y la subunidad de disposición final. Finalmente, encontramos a la unidad de control y gestión ambiental

Las atribuciones y funciones del equipo de procesos agregados de valor es el coordinar, ejecutar, controlar y gestionar los procesos administrativos y técnicos para la recolección, manejo y gestión de los desechos sólidos como prestación de servicios de la empresa, así

como la elaboración de planes de mejora continua que garantice la eficiencia y eficacia de los servicios entregados.

4. PROPUESTA METODOLÓGICA

4.1. Enfoque de Investigación

El enfoque de la investigación es cuantitativa, mismo que busca mediante un paradigma naturista como lo señala Bar (2010): que la metodología cuantitativa “se identifica una variada serie de conceptualizaciones y procedimientos no siempre afines, cuyo elemento común reside en la propiedad de objetivar el fenómeno en estudio a través de la medición, u otras operaciones como la clasificación y el conteo.” (p. 374). En conclusión, la investigación realizada tiene como objetivo indagar la incidencia de la problemática mediante una visión social.

La recolección de datos por medio del enfoque cuantitativo se lo determina mediante la herramienta del cuestionario de W.E.N.S., en este caso, a funcionarios públicos que se encuentra en la empresa objeto de investigación. A diferencia de la metodología cuantitativa, el enfoque cualitativo no busca determinar estadísticas numerológicas, sino tiene como fin encontrar y organizar datos obtenidos que abarcan resultados en relación a sus características dependiendo de las preguntas a realizar.

4.2. Nivel de Investigación

La investigación será descriptiva, misma que tiene como finalidad el identificar las características de la situación actual de la Cultura Organizacional en la Empresa Pública de Aseo y Gestión Ambiental del Cantón Latacunga, donde se recopilará información sobre ventajas y desventajas que tienen las actividades actuales que realiza la organización, mediante el Cuestionario de W.E.N.S. a varios funcionarios públicos de la empresa anteriormente señalada, mismos que serán escogidos de manera estratégica,

4.3. Diseño de investigación

La investigación titulada “Plan de Cultura Organizacional en la Empresa EPAGAL”, no busca manipular variables de manera premeditada por consiguiente el diseño de investigación es no experimental. En razón, que no es necesaria la creación de una muestra, puesto que ya se encuentran dentro de la empresa y únicamente se realiza una observación introspectiva mediante la herramienta de encuestas, con el fin de obtener datos y no influir en su medio.

4.4. Técnicas e instrumentos

El instrumento que se aplicará en la investigación es la encuestas al personal administrativo interno como al personal operativo de la empresa con el objetivo de recopilar información necesaria para la elaboración de un plan de Cultura Organizacional. Para lo que se tomara el cuestionario de W.E.N.S. para poder diagnosticar el nivel de satisfacción laboral mediante la actual Cultura Organizacional de la empresa.

4.5. Población

La población es aquel número determinado de personas que se encuentran en un lugar específico, en este caso son los servidores públicos del área administrativa y operativa que trabajan en la Empresa Pública de Aseo y Gestión Ambiental del Cantón Latacunga.

Actualmente, la Empresa Pública de Aseo y Gestión Ambiental del Cantón Latacunga tiene un capital humano 127 personas. Divididos en 30 empleados que se encuentran en el área administrativa y 97 en el área operativa. A causa de la transición administrativa municipal posterior al proceso electoral, se presentan cambios inherentes a este, por tanto, de manera aleatoria se consigue ubicar para aplicar el instrumento de diagnóstico a 70 trabajadores pertenecientes al área operativa y 20 empleados del área administrativa.

Tabla 1

Número de funcionarios que conforman en la Empresa Pública de Aseo y Gestión Ambiental del Cantón Latacunga

Área	Número de funcionarios	Porcentaje
Área administrativa	30	24%
Área operativa	97	76%

Nota: Datos obtenidos la Empresa Pública de Aseo y Gestión Ambiental del Cantón Latacunga. Elaboración propia.

5. ANALISIS Y DISCUSIÓN DE LOS RESULTADOS

5.1. Análisis e interpretación de resultados

5.1.1. Cuestionario de W.E.N.S.

El Cuestionario elaborado por Elsa Bimos Ortega, Sergio Chávez, Norma Placencia y William Wilches tiene como finalidad diagnosticar como se encuentra estructurada la Cultura Organizacional en determinada empresa, mediante cincuenta preguntas, mismas que se dividen en cinco indicadores de análisis.

El primer indicador MORAL Y SATISFACCIÓN, permite diagnosticar la actual situación que tiene el capital humano para con la empresa en relación a que tan satisfechos se encuentran en su entorno laboral, como en su puesto de trabajo. Es decir, el estado de ánimo que reflejan los trabajadores dentro de trabajo a ejecutar.

Posteriormente, el indicador COMUNICACIÓN, busca reflejar la interrelación entre el capital humano y posibles barreras comunicativas entre compañeros de trabajo operativos y administrativos, donde se busca determinar la calidad de relación interpersonal que se lleva a cabo dentro de su ámbito laboral.

Luego se encuentra el indicador ACTITUD AL CAMBIO, donde el cuestionario de W.E.N.S. busca encontrar la respuesta del capital humano a los cambios inherentes de la actualidad. Por ejemplo, la forma en cómo se siente el trabajador ante la inserción de nuevas tecnologías en su puesto de trabajo.

El indicador SOLUCIÓN DE CONFLICTOS busca cuestionar al capital humano en relación a la manera de sobrellevar problemáticas cotidianas referentes a su cargo o puesto de trabajo, así como el método y procedimiento a realizar dentro y fuera de la organización.

Finalmente, el último indicador es TOMA DE DECISIONES. En dicho apartado se evaluará como el trabajador puede tomar la alternativa adecuada o inadecua ante conflictos que se presenten en el área laboral.

5.2. Tabulación de encuestas

5.2.1. Resultados Pregunta 1, Indicador: Moral y Satisfacción.

Tabla 2

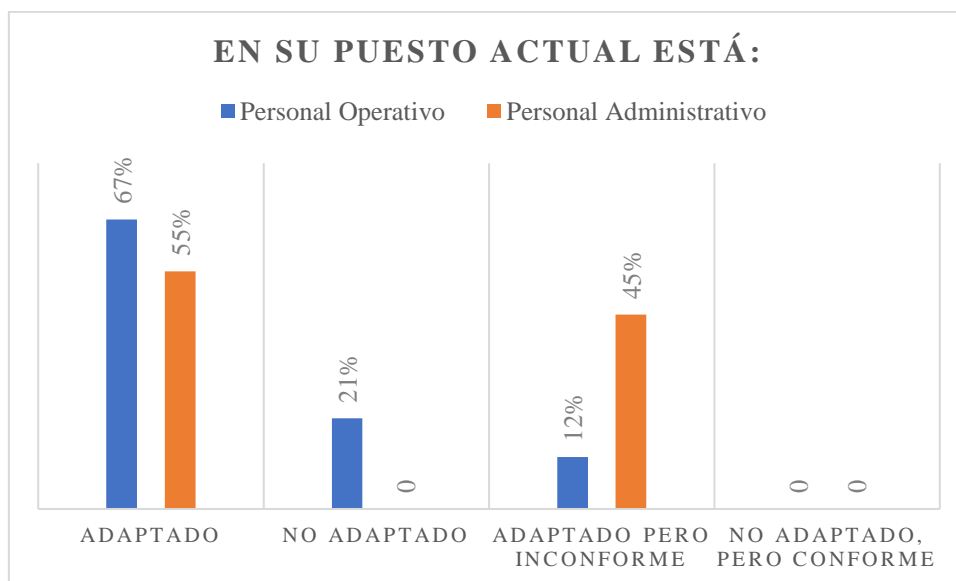
Resultados Pregunta 1, Indicador: Moral y Satisfacción.

En su puesto actual está:		
	Personal Operativo	Personal Administrativo
Adaptado	47	11
No adaptado	15	0
Adaptado pero inconforme	8	9
No adaptado, pero conforme	0	0
TOTAL	70	20

Nota. Datos obtenidos mediante encuesta a trabajadores de la Empresa Pública de Aseo y Gestión Ambiental del Cantón Latacunga (2024). Elaborado por: Carina Salgado.

Figura 3

Resultados Pregunta 1, Indicador: Moral y Satisfacción.



Nota. Datos obtenidos mediante encuesta a trabajadores de la Empresa Pública de Aseo y Gestión Ambiental del Cantón Latacunga (2024). Elaborado por: Carina Salgado.

La satisfacción laboral dentro de una organización para con su capital humano es una meta a corto y largo plazo. Por consiguiente, es necesario determinar qué tan adaptado se encuentra en la posición actual del trabajador y, a su vez, si este se considere conforme o no. El 67% de las personas encuestadas en el área operativa determinan que se encuentran perfectamente adaptadas a su cargo actual en la empresa. Sin embargo, se recomienda trabajar con el 21% de personas encuestadas en el área operativa quienes se consideran no adaptadas en sus actividades laborales designadas. Para ellos es necesario generar e impulsar actividades que fortalezcan la Cultura Organización en el ámbito de pertenencia y familiaridad con la organización.

El 55% del personal administrativo encuestado señala que se encuentran adaptados en su puesto actual de trabajo. Sin embargo, existe una contraparte del 45% que señala en la encuesta que se encuentra adaptado en su puesto de trabajo, pero a su vez se sienten inconformes.

5.2.2. Resultados Pregunta 2, Indicador: Moral y Satisfacción.

Tabla 3

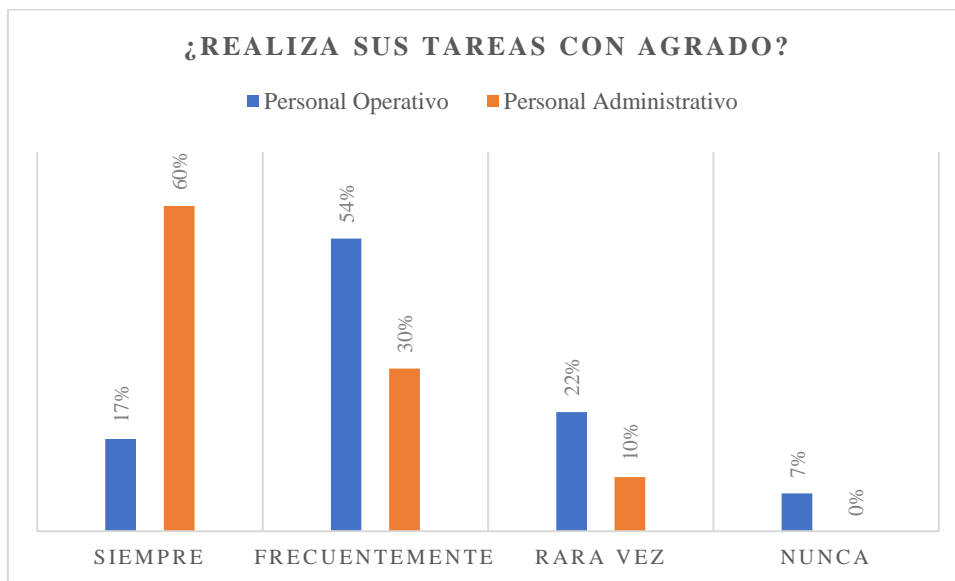
Resultados Pregunta 2, Indicador: Moral y Satisfacción.

¿Realiza sus tareas con agrado?		
	Personal Operativo	Personal Administrativo
Siempre	12	12
Frecuentemente	38	6
Rara Vez	15	2
Nunca	5	0
TOTAL	70	20

Nota. Datos obtenidos mediante encuesta a trabajadores de la Empresa Pública de Aseo y Gestión Ambiental del Cantón Latacunga (2024). Elaborado por: Carina Salgado.

Figura 4

Resultados Pregunta 2, Indicador: Moral y Satisfacción



Nota. Datos obtenidos mediante encuesta a trabajadores de la Empresa Pública de Aseo y Gestión Ambiental del Cantón Latacunga (2024). Elaborado por: Carina Salgado.

La investigación determina como resultados que el 54% del capital humano operativo encuestado señala que frecuentemente realiza sus tareas y funciones laborales con agrado. Seguido por un 22 % quienes señalan que rara vez realizan dichas actividades con agrado. A pesar de tener una mayoría marcada se considera satisfecho que su actual cargo en la Empresa Pública de Aseo y Gestión Ambiental del Cantón Latacunga, es preciso generar y trabajar en la totalidad del capital humano para incentivarlos en la ejecución de sus actividades laborales mediante técnicas de promoción de desarrollo técnico-profesional.

Sin embargo, tenemos que el 60% de la totalidad del personal administrativo encuestado realiza sus actividades laborales siempre con agrado con el objetivo de brindar un excelente servicio a la comunidad. Seguido por un 30%, quienes señalan que únicamente realizan sus actividades de manera frecuente con agrado dentro de la organización.

5.2.3. Resultados Pregunta 3, Indicador: Moral y Satisfacción.

Tabla 4

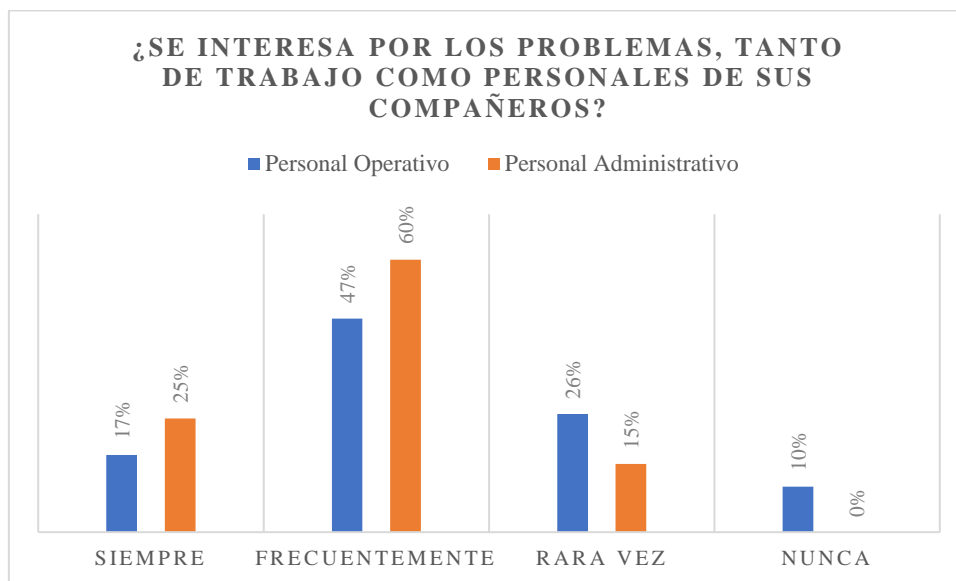
Resultados Pregunta 3, Indicador: Moral y Satisfacción.

¿Se interesa por los problemas, tanto de trabajo como personales de sus compañeros?		
	Personal Operativo	Personal Administrativo
Siempre	12	5
Frecuentemente	33	12
Rara Vez	18	3
Nunca	7	0
TOTAL	70	20

Nota. Datos obtenidos mediante encuesta a trabajadores de la Empresa Pública de Aseo y Gestión Ambiental del Cantón Latacunga (2024). Elaborado por: Carina Salgado.

Figura 5

Resultados Pregunta 3, Indicador: Moral y Satisfacción.



Nota. Datos obtenidos mediante encuesta a trabajadores de la Empresa Pública de Aseo y Gestión Ambiental del Cantón Latacunga (2024). Elaborado por: Carina Salgado.

En la encuesta propuesta al capital humano de la Empresa Pública de Aseo y Gestión Ambiental del Cantón Latacunga se busca diagnosticar varios elementos en una organización con el objetivo de mejorar su Cultura Organizacional por ende el ambiente

laboral del mismo. En la tabulación realizada se demuestra que el 47% de las personas encuestadas del área operativa denotan frecuentemente empatía entre compañeros de trabajo ante problemas suscitados tanto dentro como fuera del aspecto laboral. En contraste, se presenta un 26% quienes señalan que rara vez se preocupan o se interesan de los problemas que presen sus compañeros de trabajo.

Por otro lado, en el área administrativa tenemos los siguientes resultados: El 60% del personal administrativo encuestado confirma que frecuentemente se preocupan por los conflictos tanto laborales como personales de sus compañeros de trabajo. Seguido por un 25% quienes señalan que siempre se encuentran al pendiente de los conflictos de los otros trabajadores de la organización.

5.2.4. Resultados Pregunta 4, Indicador: Moral y Satisfacción.

Tabla 5

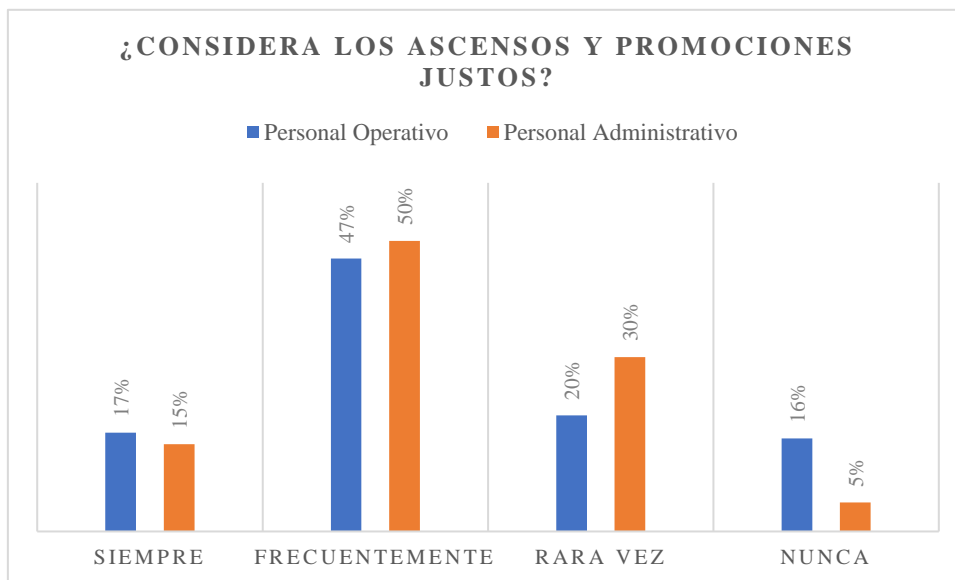
Resultados Pregunta 4, Indicador: Moral y Satisfacción.

¿Considera los ascensos y promociones justos?		
	Personal Operativo	Personal Administrativo
Siempre	12	3
Frecuentemente	33	10
Rara Vez	14	6
Nunca	11	1
TOTAL	70	20

Nota. Datos obtenidos mediante encuesta a trabajadores de la Empresa Pública de Aseo y Gestión Ambiental del Cantón Latacunga (2024). Elaborado por: Carina Salgado.

Figura 6

Resultados Pregunta 4, Indicador: Moral y Satisfacción.



Nota. Datos obtenidos mediante encuesta a trabajadores de la Empresa Pública de Aseo y Gestión Ambiental del Cantón Latacunga (2 024). Elaborado por: Carina Salgado.

Parte del aspecto de satisfacción dentro del capital humano es el considerar el tema de los ascensos en la organización. Por lo que se le cuestionó a la muestra de investigación de la Empresa Pública de Aseo y Gestión Ambiental del Cantón Latacunga si consideran que los ascensos en los cargos laborales son justo o no. Teniendo como resultado, mismo que es reflejado en la investigación realizada, donde un 47% del capital humano operativo considera que frecuentemente son justos los ascensos realizados en la empresa. Sin embargo, existe un 20% que considera que rara vez son justos los ascensos promovidos en la organización, seguido por un 16% que señala que nunca son justos los métodos o procesos de promoción y ascensos en los puestos del trabajo al capital humano en la empresa, lo que genera incertidumbre.

En el área administrativa de la empresa se tiene como resultados que el 50% considera que frecuentemente son justos los ascensos realizados por los empleadores en la

organización. Seguido por un 30% quienes señalan que rara vez estos ascensos se consideran justos.

5.2.5. Resultados Pregunta 5, Indicador: Moral y Satisfacción.

Tabla 6

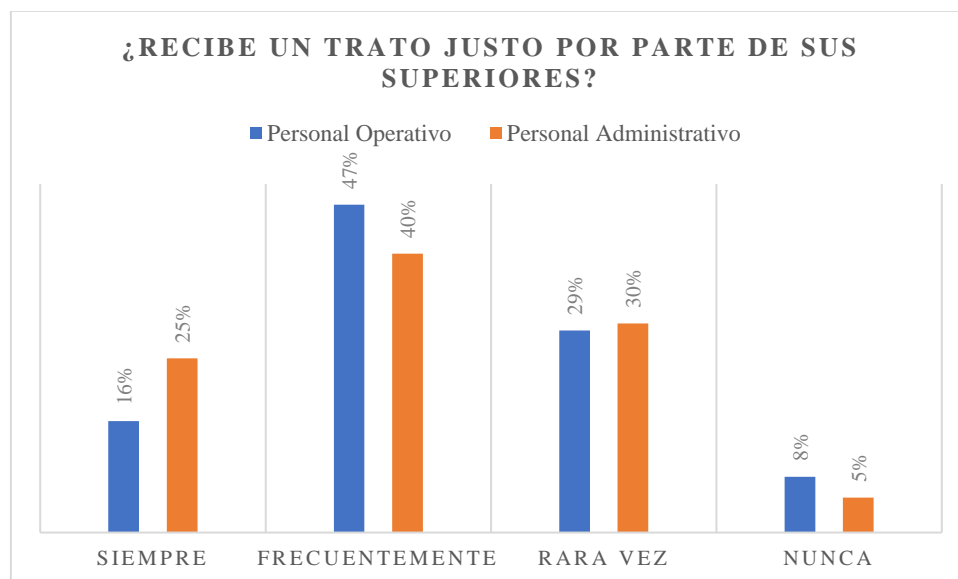
Resultados Pregunta 5, Indicador: Moral y Satisfacción.

Nota. Datos obtenidos mediante encuesta a trabajadores de la Empresa Pública de Aseo y Gestión Ambiental del Cantón Latacunga (2024). Elaborado por: Carina Salgado.

Figura 7

¿Recibe un trato justo por parte de sus superiores?		
	Personal Operativo	Personal Administrativo
Siempre	11	5
Frecuentemente	33	8
Rara Vez	20	6
Nunca	6	1
TOTAL	70	20

Resultados Pregunta 5, Indicador: Moral y Satisfacción.



Nota. Datos obtenidos mediante encuesta a trabajadores de la Empresa Pública de Aseo y Gestión Ambiental del Cantón Latacunga (2024). Elaborado por: Carina Salgado.

El trato justo es una obligación que tiene el empleador para con sus trabajadores, donde se promueve la erradicación de explotación laboral, así como entregar un ambiente laboral digno y respetable. A su vez, el trato justo es parte de la satisfacción laboral por lo que el

47% de las personas encuestadas del área operativa consideran que frecuentemente se les entrega, por parte de la organización ese trato justo y equitativo a favor del capital humano. En contraste, de un 29% que determinan que rara vez obtienen un trato justo por parte de sus superiores como de la organización en general.

Por otro lado, el 40% del personal administrativo de la empresa considera que frecuentemente reciben un trato justo por parte de los empleadores de la empresa o jefes inmediatos. En contraste a este resultado, este un 30% del personal administrativo que discrepa y señala que rara vez reciben un trato justo y adecuado por sus superiores.

5.2.6. Resultados Pregunta 6, Indicador: Moral y Satisfacción.

Tabla 7

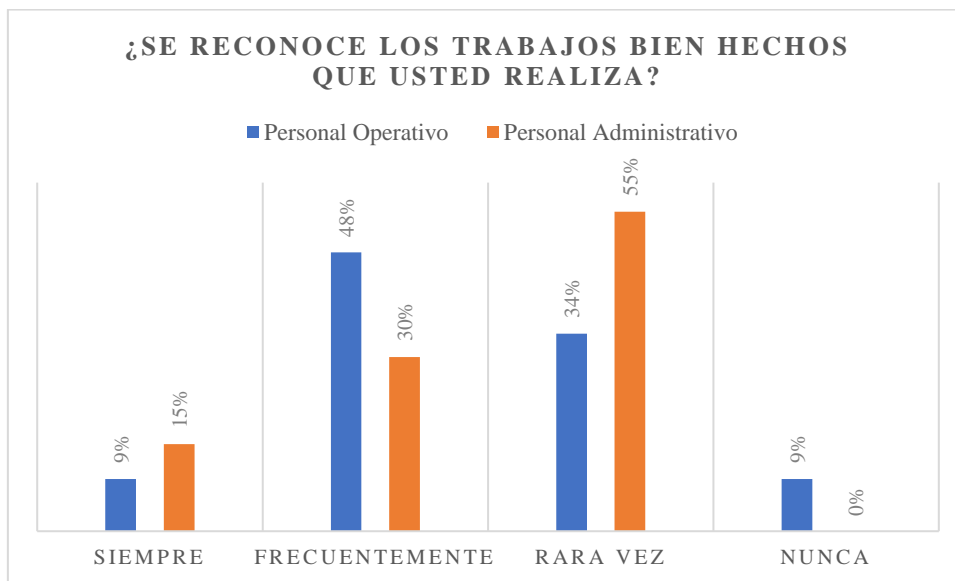
Resultados Pregunta 6, Indicador: Moral y Satisfacción.

¿Se reconoce los trabajos bien hechos que usted realiza?		
	Personal Operativo	Personal Administrativo
Siempre	6	3
Frecuentemente	34	6
Rara Vez	24	11
Nunca	6	0
TOTAL	70	20

Nota. Datos obtenidos mediante encuesta a trabajadores de la Empresa Pública de Aseo y Gestión Ambiental del Cantón Latacunga (2024). Elaborado por: Carina Salgado.

Figura 8

Resultados Pregunta 6, Indicador: Moral y Satisfacción.



Nota. Datos obtenidos mediante encuesta a trabajadores de la Empresa Pública de Aseo y Gestión Ambiental del Cantón Latacunga (2024). Elaborado por: Carina Salgado.

El reconocimiento dentro del aspecto laboral hace parte de fortalecer la Cultura Organizacional de una empresa, lo que genera amplia satisfacción en el capital humano y sus colaboradores. En la investigación se demuestra que el 48% de los encuestados del área operativa señalan que frecuentemente se les reconoce los trabajos bien hechos; y un 34% considera que rara vez se les reconoce por eficiencia en el trabajo. En general, se concluye que la mayoría se considera relativamente satisfecho, pero se necesita mejorar y fortalecer el sistema y metodológica de reconocimientos mediante actividades y espacios de Cultura Organizacional.

Por otro lado, es alarmante determinar que el 55% del capital humano administrativo señala que rara vez se reconoce cuando se realiza un buen trabajo, puesto que esto puede llegar a generar frustración en el trabajador y desanimo. Seguido por un 30% quienes señalan que frecuentemente si se les reconoce de manera individual su buena labor en la organización.

5.2.7. Resultados Pregunta 7, Indicador: Moral y Satisfacción.

Tabla 8

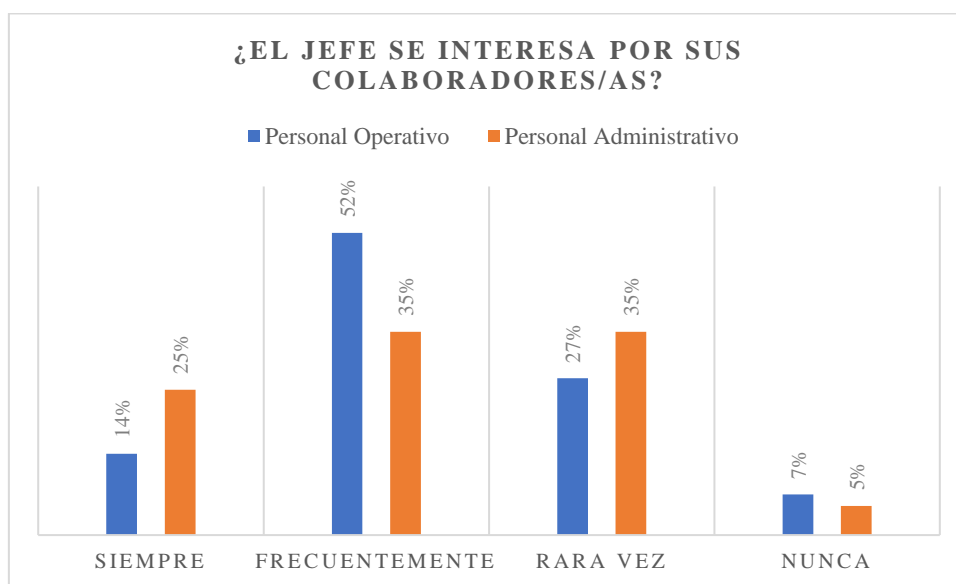
Resultados Pregunta 7, Indicador: Moral y Satisfacción.

¿El jefe se interesa por sus colaboradores/as?		
	Personal Operativo	Personal Administrativo
Siempre	10	5
Frecuentemente	36	7
Rara Vez	19	7
Nunca	5	1
TOTAL	70	20

Nota. Datos obtenidos mediante encuesta a trabajadores de la Empresa Pública de Aseo y Gestión Ambiental del Cantón Latacunga (2024). Elaborado por: Carina Salgado.

Figura 9

Resultados Pregunta 7, Indicador: Moral y Satisfacción.



Nota. Datos obtenidos mediante encuesta a trabajadores de la Empresa Pública de Aseo y Gestión Ambiental del Cantón Latacunga (2024). Elaborado por: Carina Salgado.

En la investigación se determina que los resultados son positivos ante el cuestionamiento sobre si el empleador o jefe tiene interés sobre el capital humano de la organización. Teniendo un 52% de personas encuestadas del área operativa quienes señalan que frecuentemente si se percibe el interés por parte del empleador hacia sus trabajadores de manera genuina dentro de la institución. Seguido por un 27% que determinan que rara vez el empleador demuestra interés a favor de sus colaboradores de la organización.

En el caso del área administrativa existe un 35% de trabajadores quienes señala que rara vez el empleador o jefes inmediatos se interesan por el capital humano de la organización; seguido por otro 35% quienes determinan que frecuentemente si existe el interés por parte del jefe hacia sus colaboradores.

5.2.8. Resultados Pregunta 8, Indicador: Moral y Satisfacción.

Tabla 9

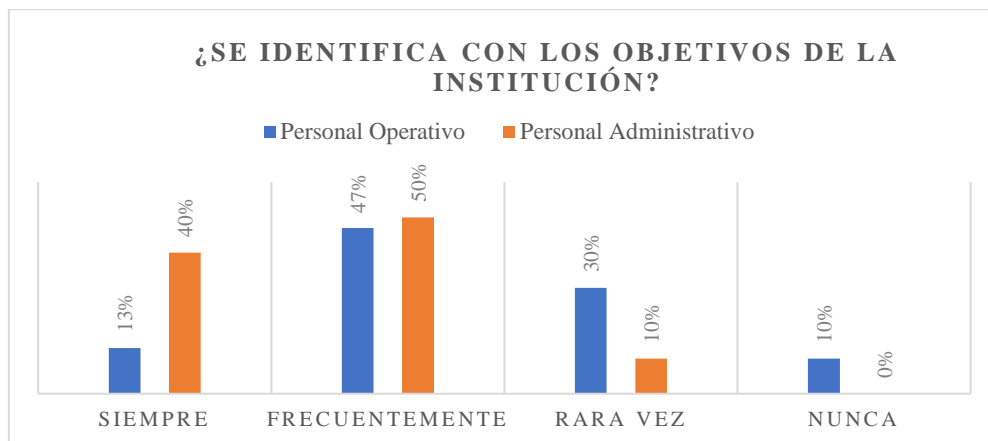
Resultados Pregunta 8, Indicador: Moral y Satisfacción.

¿Se identifica con los objetivos de la institución?		
	Personal Operativo	Personal Administrativo
Siempre	9	8
Frecuentemente	33	10
Rara Vez	21	2
Nunca	7	0
TOTAL	70	20

Nota. Datos obtenidos mediante encuesta a trabajadores de la Empresa Pública de Aseo y Gestión Ambiental del Cantón Latacunga (2024). Elaborado por: Carina Salgado.

Figura 10

Resultados Pregunta 8, Indicador: Moral y Satisfacción.



Nota. Datos obtenidos mediante encuesta a trabajadores de la Empresa Pública de Aseo y Gestión Ambiental del Cantón Latacunga (2024). Elaborado por: Carina Salgado.

El identificarse con los valores, objetivos, creencias e insignias de la empresa es parte de la Cultura Organizacional de la misma. En consecuente, se preguntó al capital humano de la Empresa Pública de Aseo y Gestión Ambiental del Cantón Latacunga si se identifica con los objetivos actuales de la institución. Siendo los resultados los siguientes: el 47%

de los encuestados del área operativa señalan que frecuentemente se identifica con los objetivos que busca llegar la institución. Por otra parte, el 30% y el 10% de los encuestados del área operativa de la organización consideran que rara vez y nunca se han sentido identificados con los objetivos y metas propuestas por la empresa respectivamente.

Sin embargo, los resultados obtenidos por parte del capital humano administrativa se diferencia en relación a que el 50% del personal administrativo encuestado considera que frecuentemente se siente identificado con los valores y objetivos de la institución; seguido por un 40% quienes señalan que siempre se sienten identificados con dichos objetivos.

5.2.9. Resultados Pregunta 9, Indicador: Moral y Satisfacción.

Tabla 10

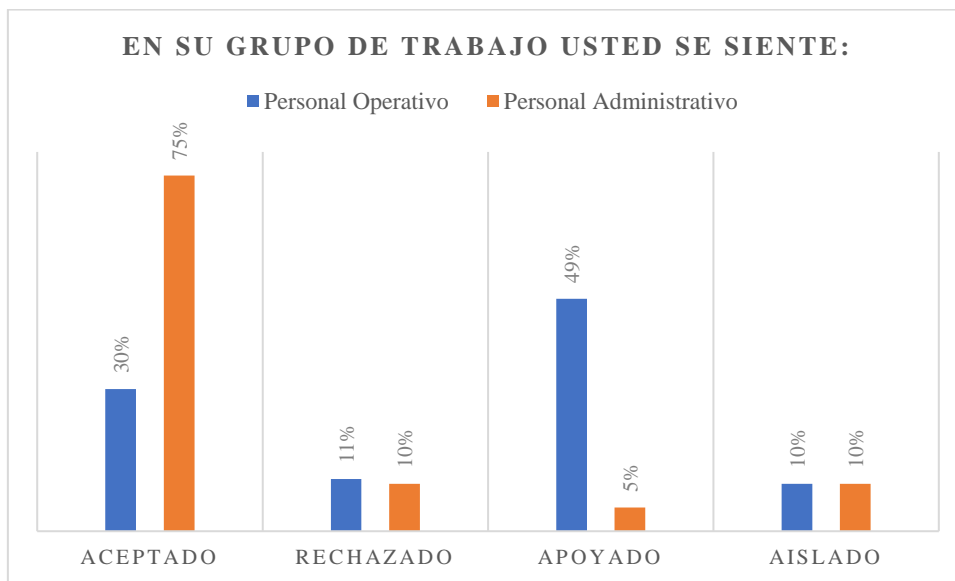
Resultados Pregunta 9, Indicador: Moral y Satisfacción.

En su grupo de trabajo usted se siente:		
	Personal Operativo	Personal Administrativo
Aceptado	21	15
Rechazado	8	2
Apoyado	34	1
Aislado	7	2
TOTAL	70	20

Nota. Datos obtenidos mediante encuesta a trabajadores de la Empresa Pública de Aseo y Gestión Ambiental del Cantón Latacunga (2024). Elaborado por: Carina Salgado.

Figura 11

Resultados Pregunta 9, Indicador: Moral y Satisfacción.



Nota. Datos obtenidos mediante encuesta a trabajadores de la Empresa Pública de Aseo y Gestión Ambiental del Cantón Latacunga (2024). Elaborado por: Carina Salgado.

Para determinar el apoyo y moral de los trabajadores de la empresa objeto de investigación, se preguntó al capital humano encuestados como se siente dentro del grupo de trabajo que tiene actualmente, bajo cuatro parámetros fundamentales: aceptado, rechazado, apoyado y aislado. Teniendo los siguientes resultados: el 49% de los participantes del área operativa señalan que se sienten aceptados dentro de su puesto de trabajo; el 30% de los encuestados determinan que se sienten aceptados en la organización; únicamente, el 11% del personal administrativo se sienten rechazados y otro 11% se siente aislados de la comunidad laboral y empresarial. Sin embargo, el 75% del personal administrativo se siente completamente aceptado por la organización y su capital humano.

5.2.10. Resultados Pregunta 10, Indicador: Moral y Satisfacción.

Tabla 11

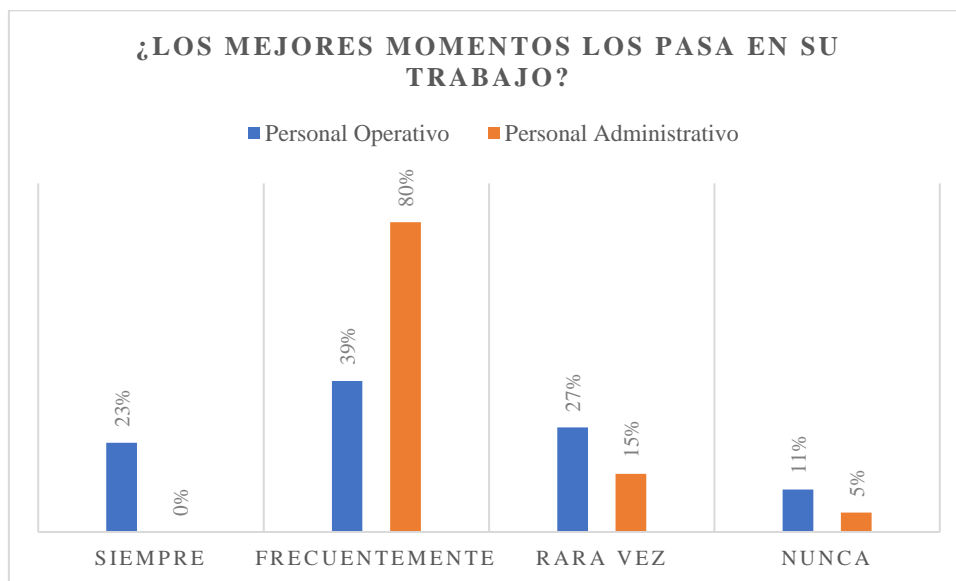
Resultados Pregunta 10, Indicador: Moral y Satisfacción.

¿Los mejores momentos los pasa en su trabajo?		
	Personal Operativo	Personal Administrativo
Siempre	16	0
Frecuentemente	27	16
Rara Vez	19	3
Nunca	8	1
TOTAL	70	20

Nota. Datos obtenidos mediante encuesta a trabajadores de la Empresa Pública de Aseo y Gestión Ambiental del Cantón Latacunga (2024). Elaborado por: Carina Salgado.

Figura 12

Resultados Pregunta 10, Indicador: Moral y Satisfacción.



Nota. Datos obtenidos mediante encuesta a trabajadores de la Empresa Pública de Aseo y Gestión Ambiental del Cantón Latacunga (2024). Elaborado por: Carina Salgado.

Otro de los objetivos que tiene la Cultura Organizacional dentro de una empresa es crear un ambiente ameno de trabajo y compañerismo. Por consecuente, se preguntó a los encuestados si los mejores momentos los pasa en su trabajo, en razón a su satisfacción laboral. Teniendo un 39% de colaboradores del área operativa que señalan que frecuentemente han tenido los mejores momentos dentro de su puesto de trabajo. Por otro

lado, el 27% de los participantes de la encuesta determina que rara vez han tenido las mejores experiencias en la organización. Por su parte, en contraste con los anteriores resultados, el personal administrativo con un 80% considera que frecuentemente los mejores momentos vividos se han llevado a cabo en su puesto actual de trabajo.

5.2.11. Resultados Pregunta 1, Indicador: Comunicación.

Tabla 12

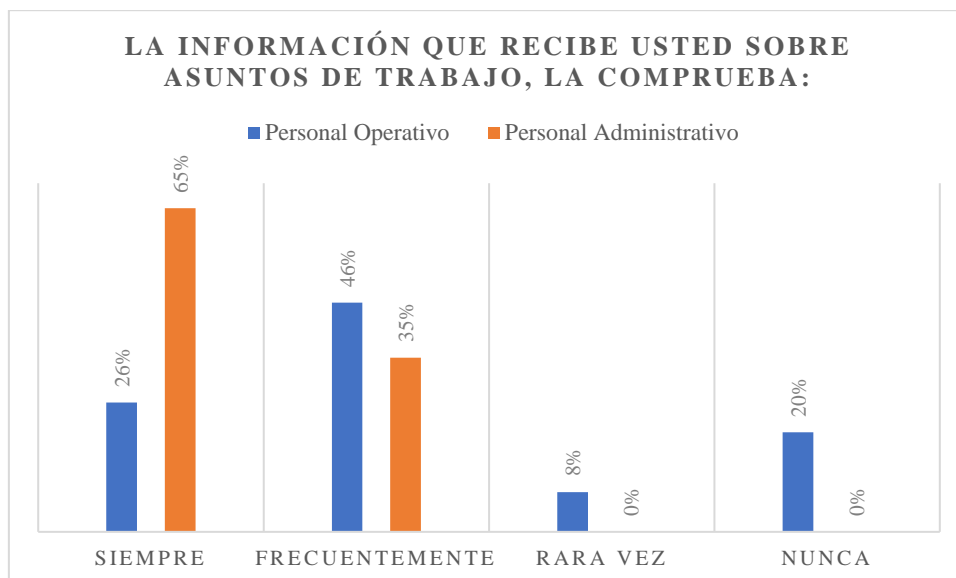
Resultados Pregunta 1, Indicador: Comunicación.

La información que recibe usted sobre asuntos de trabajo, la comprueba:		
	Personal Operativo	Personal Administrativo
Siempre	18	13
Frecuentemente	32	7
Rara Vez	6	0
Nunca	14	0
TOTAL	70	20

Nota. Datos obtenidos mediante encuesta a trabajadores de la Empresa Pública de Aseo y Gestión Ambiental del Cantón Latacunga (2024). Elaborado por: Carina Salgado.

Figura 13

Resultados Pregunta 1, Indicador: Comunicación



Nota. Datos obtenidos mediante encuesta a trabajadores de la Empresa Pública de Aseo y Gestión Ambiental del Cantón Latacunga (2024). Elaborado por: Carina Salgado.

El elemento de la comunicación en una organización es fundamental para poder ejecutar de manera óptima, eficaz y eficientemente todos los procesos y servicios que entrega la misma. Para ello es necesario comprobar el origen de la información para que no existan barreras comunicativas que afecten la ejecución de las actividades ejercidas por el capital humano operativo. En este caso, el 46% del capital humano operativo encuestado señala que frecuentemente comprueba la información que se le es entregada, siendo esto un ámbito positivo. Sin embargo, existe un 20% de encuestados que señalan que nunca comprueban la información entregada a ellos.

Por otro lado, el 65% de las personas encuestadas pertenecientes al departamento administrativo señala que toda la información obtenida siempre es y debe ser comprobada para evitar conflictos a futuro.

5.2.12. Resultados Pregunta 2, Indicador: Comunicación.

Tabla 13

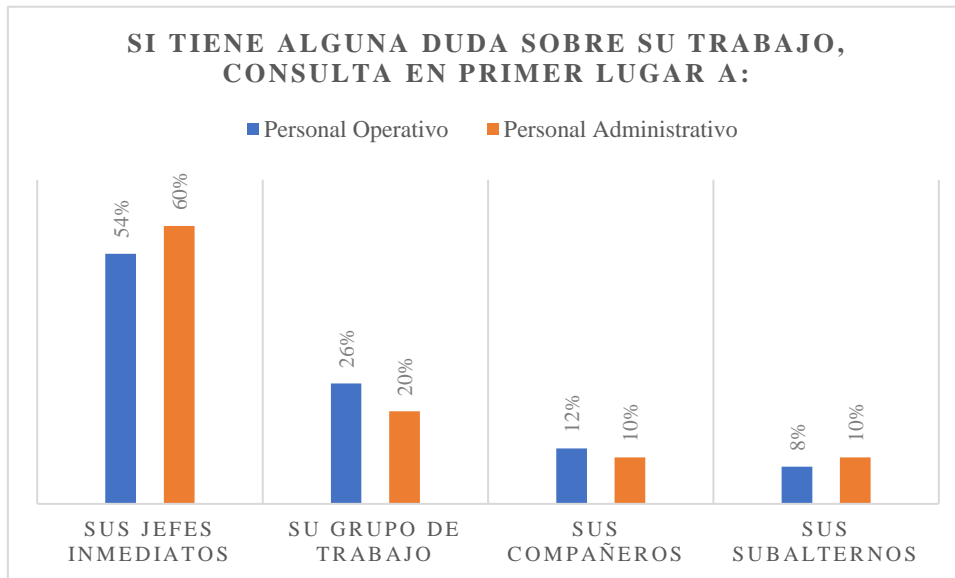
Resultados Pregunta 2, Indicador: Comunicación.

Si tiene alguna duda sobre su trabajo, consulta en primer lugar a:		
	Personal Operativo	Personal Administrativo
Sus jefes inmediatos	38	12
Su grupo de trabajo	18	4
Sus compañeros	8	2
Sus subalternos	6	2
TOTAL	70	20

Nota. Datos obtenidos mediante encuesta a trabajadores de la Empresa Pública de Aseo y Gestión Ambiental del Cantón Latacunga (2024). Elaborado por: Carina Salgado.

Figura 14

Resultados Pregunta 2, Indicador: Comunicación.



Nota. Datos obtenidos mediante encuesta a trabajadores de la Empresa Pública de Aseo y Gestión Ambiental del Cantón Latacunga (2024). Elaborado por: Carina Salgado.

El trabajo en equipo es importante, así como el saber preguntar cuando existan dudas sobre las actividades laborales a ejercer para evitar errores. En los resultados observamos que el 54% del capital humano operativo encuestado, ante dudas sobre su trabajo se remiten directamente a sus superiores, aspecto que se encuentra de manera correcta. Sin embargo, también se debe fortalecer el trabajo en equipo, teniendo como datos recolectados que el 26% de los encuestados del área operativa optan por preguntar a su grupo de trabajo antes que a sus superiores cuando existen dudas en relación a sus funciones laborales.

Por otro lado, el 60% de las personas encuestas del área administrativa de la empresa establece que se dirigen de manera oportuna a sus jefes inmediatos para solventar dudas en relación a la ejecución de sus actividades en el puesto de trabajo.

5.2.13. Resultados Pregunta 3, Indicador: Comunicación.

Tabla 14

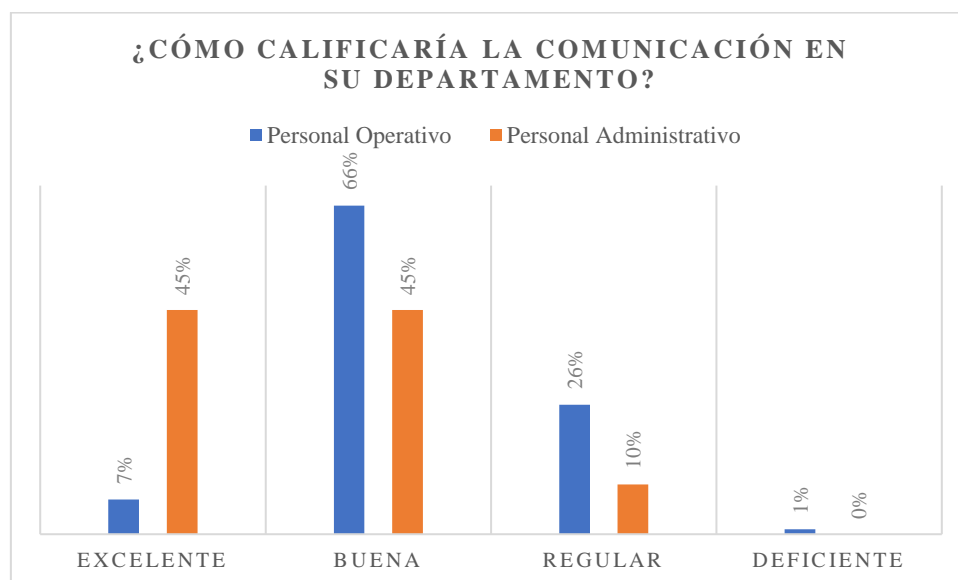
Resultados Pregunta 3, Indicador: Comunicación.

¿Cómo calificaría la comunicación en su departamento?		
	Personal Operativo	Personal Administrativo
Excelente	5	9
Buena	46	9
Regular	18	2
Deficiente	1	0
TOTAL	70	20

Nota. Datos obtenidos mediante encuesta a trabajadores de la Empresa Pública de Aseo y Gestión Ambiental del Cantón Latacunga (2024). Elaborado por: Carina Salgado.

Figura 15

Resultados Pregunta 3, Indicador: Comunicación.



Nota. Datos obtenidos mediante encuesta a trabajadores de la Empresa Pública de Aseo y Gestión Ambiental del Cantón Latacunga (2024). Elaborado por: Carina Salgado.

Como se ha planteado anteriormente en el presente documento, la comunicación dentro de determinada área laboral de una organización es pilar fundamental para la existencia de una Cultura Organizacional óptima. Por ende, en la investigación se demuestra que en la Empresa Pública de Aseo y Gestión Ambiental del Cantón Latacunga el 66% de las personas encuestadas del área operativa de la organización percibe que la comunicación en su área laboral es buena, seguido por un 26% quienes consideran que la comunicación,

actualmente, en su área de trabajo es regular misma que se debe trabajar para su mejoramiento. Esto será tomado en cuenta para la elaboración del plan de Cultura Organizacional de la empresa.

Por otro lado, el 45% de quienes participaron en la encuesta pertenecientes al área administrativa señalan que tienen una excelente comunicación entre su grupo de trabajo y departamento administrativo, seguido por otro 45% quienes califican como buena su comunicación con el resto de capital humano en la empresa.

5.2.14. Resultados Pregunta 4, Indicador: Comunicación.

Tabla 15

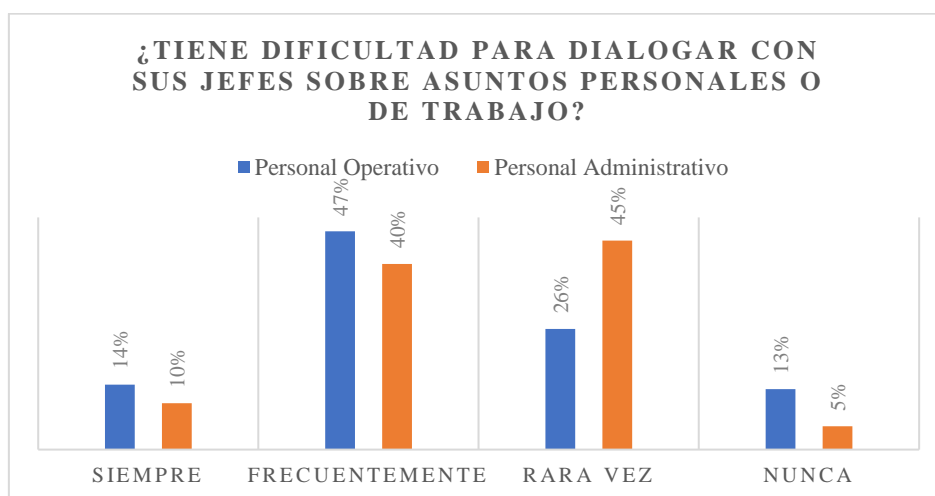
Resultados Pregunta 4, Indicador: Comunicación.

¿Tiene dificultad para dialogar con sus jefes sobre asuntos personales o de trabajo?		
	Personal Operativo	Personal Administrativo
Siempre	10	2
Frecuentemente	33	8
Rara Vez	18	9
Nunca	9	1
TOTAL	70	20

Nota. Datos obtenidos mediante encuesta a trabajadores de la Empresa Pública de Aseo y Gestión Ambiental del Cantón Latacunga (2024). Elaborado por: Carina Salgado.

Figura 16

Resultados Pregunta 4, Indicador: Comunicación.



Nota. Datos obtenidos mediante encuesta a trabajadores de la Empresa Pública de Aseo y Gestión Ambiental del Cantón Latacunga (2024). Elaborado por: Carina Salgado.

Mediante la investigación se puede determinar que existe frecuentemente bastante dificultad para poder entablar diálogos tanto personales como laborales entre el capital humano operativo con sus superiores y/o jefes inmediatos, tendiendo un margen del 47% de personas encuestadas pertenecientes al área operativa que así lo consideran. En contraste a este porcentaje, se señala que el 26% de los participantes del área operativa establecen que rara vez encuentran dificultad para poder comunicarse con sus superiores. Se recomienda que la organización entablar espacios de sociabilización y comunicación efectiva para el mejoramiento de procesos laborales, mediante un plan de Cultura Organizacional.

Por su parte, el 45% del personal administrativo de la organización establece que rara vez tiene dificultades para dialogar con sus jefes inmediatos; seguido por un 40%, quienes considera que frecuentemente si existe esa dificultad al momento de intentar comunicarse de manera efectiva con sus superiores.

5.2.15. Resultados Pregunta 5, Indicador: Comunicación.

Tabla 16

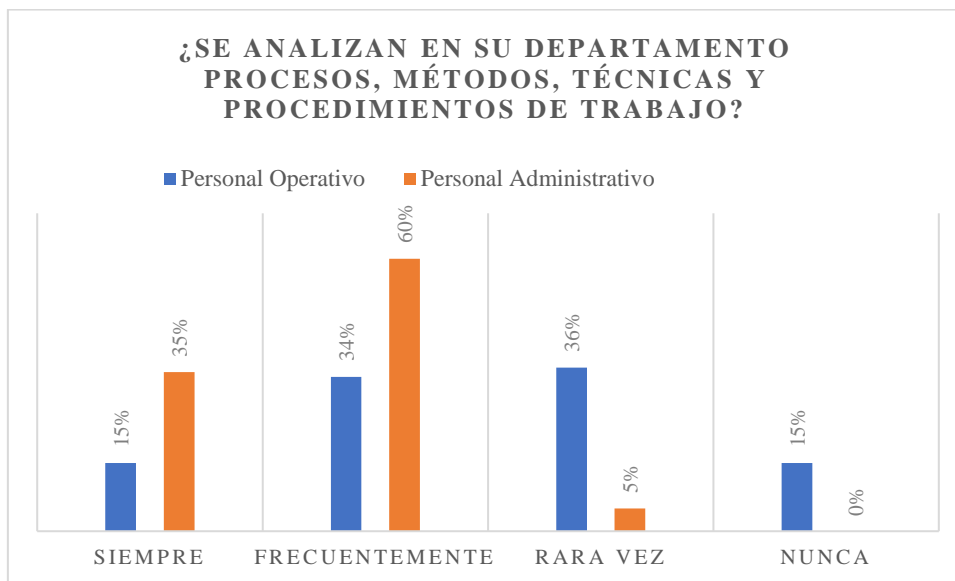
Resultados Pregunta 5, Indicador: Comunicación.

¿Se analizan en su Departamento procesos, métodos, técnicas y procedimientos de trabajo?		
	Personal Operativo	Personal Administrativo
Siempre	10	7
Frecuentemente	24	12
Rara Vez	26	1
Nunca	10	0
TOTAL	70	20

Nota. Datos obtenidos mediante encuesta a trabajadores de la Empresa Pública de Aseo y Gestión Ambiental del Cantón Latacunga (2024). Elaborado por: Carina Salgado.

Figura 17

Resultados Pregunta 5, Indicador: Comunicación.



Nota. Datos obtenidos mediante encuesta a trabajadores de la Empresa Pública de Aseo y Gestión Ambiental del Cantón Latacunga (2024). Elaborado por: Carina Salgado.

Previo a la ejecución de actividades y proceso dentro de la Empresa Pública de Aseo y Gestión Ambiental del Cantón Latacunga es necesario fomentar el análisis del mismo para un coordinación y efectivización de las actividades a realizar y servicios que entregar a la comunidad. En este caso, el 37% de las personas encuestadas del área operativa determinan que frecuentemente se analiza los procesos de las actividades a realizar en su ámbito laboral. Sin embargo, el 34% de los participantes de la misma área operativa comentan que rara vez se procede a un análisis previo para la ejecución de sus actividades. Por lo que se comenta a la organización entregar un espacio o medio donde los trabajadores puedan opinar y analizar sobre los procesos a ejecutar en sus puestos de trabajo.

Por otro lado, el 60% de los participantes del personal administrativo declaran que frecuentemente existen análisis de procesos y procedimientos en los puestos de trabajo por parte de cada departamento.

5.2.16. Resultados Pregunta 6, Indicador: Comunicación.

Tabla 17

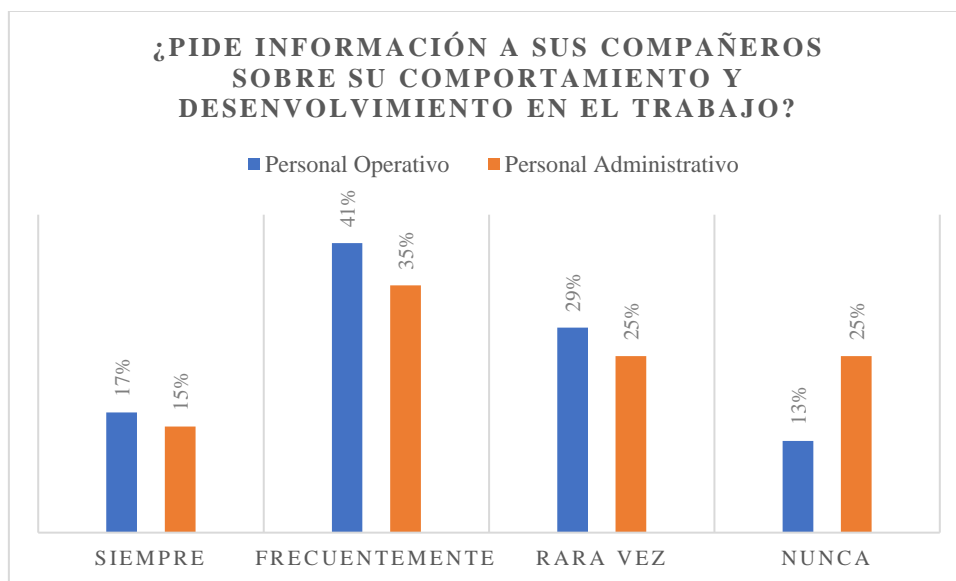
Resultados Pregunta 6, Indicador: Comunicación.

¿Pide información a sus compañeros sobre su comportamiento y desenvolvimiento en el trabajo?		
	Personal Operativo	Personal Administrativo
Siempre	12	3
Frecuentemente	29	7
Rara Vez	20	5
Nunca	9	5
TOTAL	70	20

Nota. Datos obtenidos mediante encuesta a trabajadores de la Empresa Pública de Aseo y Gestión Ambiental del Cantón Latacunga (2024). Elaborado por: Carina Salgado.

Figura 18

Resultados Pregunta 6, Indicador: Comunicación.



Nota. Datos obtenidos mediante encuesta a trabajadores de la Empresa Pública de Aseo y Gestión Ambiental del Cantón Latacunga (2024). Elaborado por: Carina Salgado.

La comunicación entre compañeros o colegas de trabajo es importante para el desenvolvimiento laboral como personal. En este caso, se cuestionó al capital humano de la Empresa Pública de Aseo y Gestión Ambiental del Cantón Latacunga sobre qué tan frecuentemente se solicita información a sus compañeros de trabajo en relación a su desenvolvimiento en el aspecto laboral, teniendo como resultado de un 41% de

encuestados del personal operativo que lo realizan frecuentemente. Por otra parte, tenemos el 29% de los trabajadores encuestados del personal operativo que señalan que rara vez se solicita a sus compañeros información sobre su comportamiento y desenvolvimiento a nivel laboral.

Por otro lado, el 35% del personal administrativo encuestado establece que pide información que ellos consideren necesaria a los demás integrantes del capital humano de la organización en relación a su comportamiento y desenvolvimiento en el aspecto laboral.

5.2.17. Resultados Pregunta 7, Indicador: Comunicación.

Tabla 18

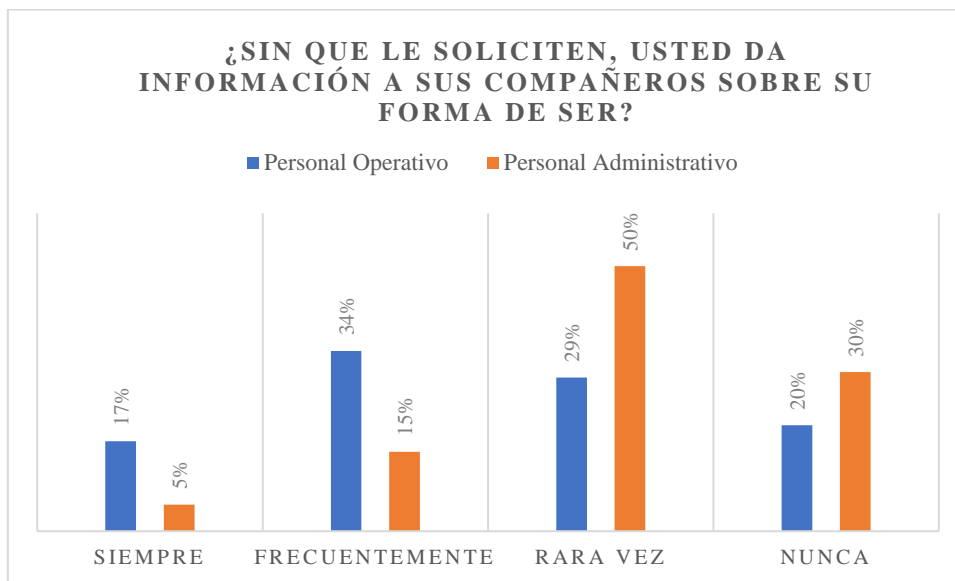
Resultados Pregunta 7, Indicador: Comunicación.

¿Sin que le soliciten, usted da información a sus compañeros sobre su forma de ser?		
	Personal Operativo	Personal Administrativo
Siempre	12	1
Frecuentemente	24	3
Rara Vez	20	10
Nunca	14	6
TOTAL	70	20

Nota. Datos obtenidos mediante encuesta a trabajadores de la Empresa Pública de Aseo y Gestión Ambiental del Cantón Latacunga (2024). Elaborado por: Carina Salgado.

Figura 19

Resultados Pregunta 7, Indicador: Comunicación.



Nota. Datos obtenidos mediante encuesta a trabajadores de la Empresa Pública de Aseo y Gestión Ambiental del Cantón Latacunga (2024). Elaborado por: Carina Salgado.

En la investigación se señala disparidad de opiniones al momento de entregar información que no ha sido solicitada entre el capital humano de la organización. Teniendo un 34% de personas encuestadas del área operativa que se determina que frecuentemente entrega información a sus compañeros de área de trabajo, misma que no ha sido solicitada. Por otro lado, el 29% de las personas de área operativa señala que rara vez entrega información no solicitada, seguido por un 20% que afirma nunca entregar información a sus compañeros de trabajo cuando esta no es solicitada. Bajo estos resultados se puede concluir que la comunicación entre el capital humano de la organización objeto de investigación no es efectiva y existen varias barreras que impiden una comunicación positiva y práctica en la empresa.

El 50% de quienes participaron en la encuesta pertenecientes al capital humano administrativo estipulan que rara vez estos entregan cualquier tipo de información personal misma que no haya sido requerida previamente en relaciona su forma de ser.

5.2.18. Resultados Pregunta 8, Indicador: Comunicación.

Tabla 19

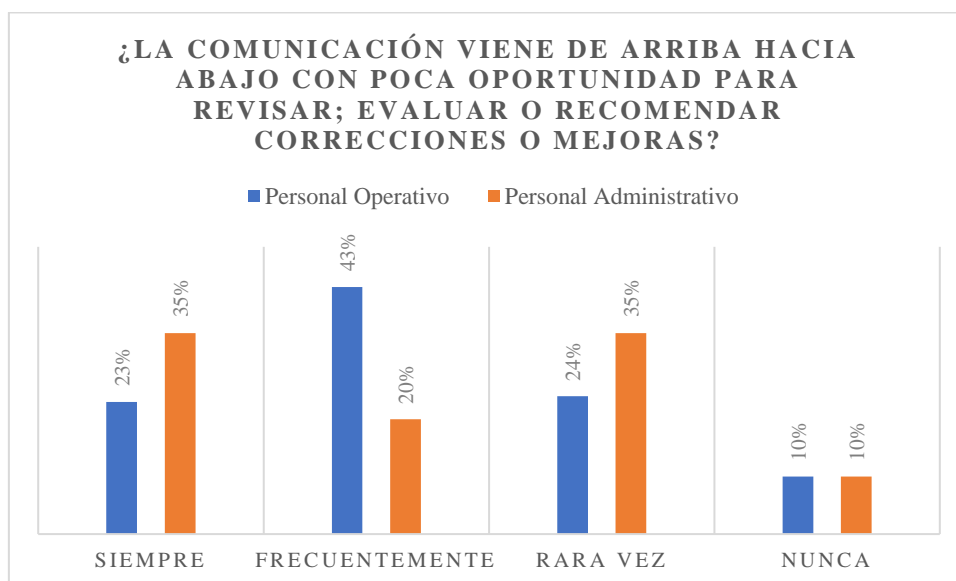
Resultados Pregunta 8, Indicador: Comunicación.

¿La comunicación viene de arriba hacia abajo con poca oportunidad para revisar; evaluar o recomendar correcciones o mejoras?		
	Personal Operativo	Personal Administrativo
Siempre	16	7
Frecuentemente	30	4
Rara Vez	17	7
Nunca	7	2
TOTAL	70	20

Nota. Datos obtenidos mediante encuesta a trabajadores de la Empresa Pública de Aseo y Gestión Ambiental del Cantón Latacunga (2024). Elaborado por: Carina Salgado.

Figura 20

Resultados Pregunta 8, Indicador: Comunicación.



Nota. Datos obtenidos mediante encuesta a trabajadores de la Empresa Pública de Aseo y Gestión Ambiental del Cantón Latacunga (2024). Elaborado por: Carina Salgado.

Los resultados entregados y reflejados en la investigación se consideran alarmantes al tener como respuesta de 43% de personas encuestadas pertenecientes al área operativa de la organización quienes han señalado que frecuentemente la información entregada por sus superiores es directa y no se tiene la oportunidad de revisarlo, evaluarlo o entregar recomendación; únicamente se ejecuta de manera directa. Por consiguiente se recomienda

a la organización crear actividades y espacios especializados para la mejora de la comunicación entre los superiores y el capital humano operativo.

En otro ámbito, el 35% del personal administrativo de la empresa declara que siempre existe poca oportunidad para la revisión, evaluación o corrección de la información obtenida por parte de los superiores. En su contraparte, otro 35% considera que rara vez existe pocas posibilidades de revisar la información obtenida.

5.2.19. Resultados Pregunta 9, Indicador: Comunicación.

Tabla 20

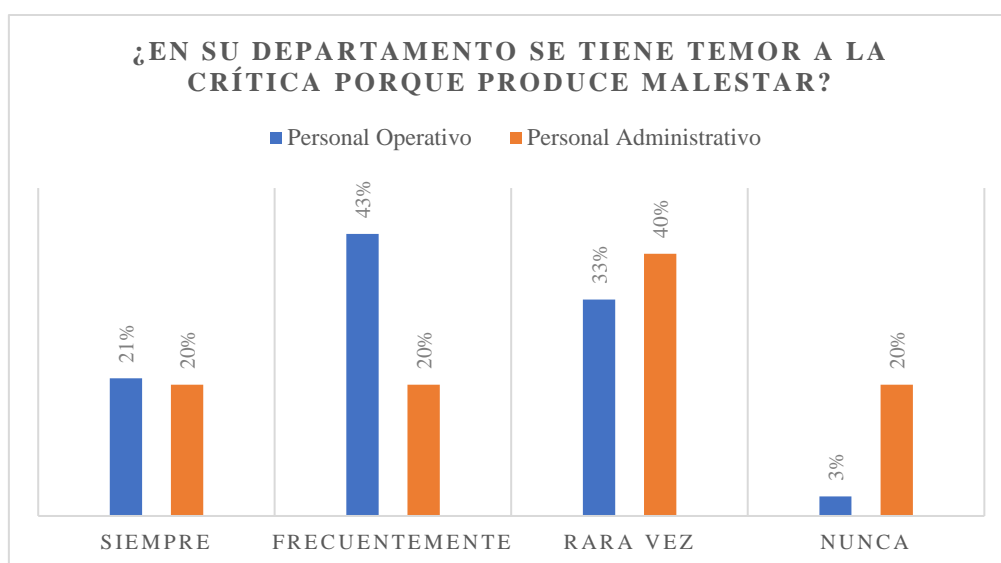
Resultados Pregunta 9, Indicador: Comunicación.

¿En su Departamento se tiene temor a la crítica porque produce malestar?		
	Personal Operativo	Personal Administrativo
Siempre	15	4
Frecuentemente	30	4
Rara Vez	22	8
Nunca	3	4
TOTAL	70	20

Nota. Datos obtenidos mediante encuesta a trabajadores de la Empresa Pública de Aseo y Gestión Ambiental del Cantón Latacunga (2024). Elaborado por: Carina Salgado.

Figura 21

Resultados Pregunta 9, Indicador: Comunicación.



Nota. Datos obtenidos mediante encuesta a trabajadores de la Empresa Pública de Aseo y Gestión Ambiental del Cantón Latacunga (2024). Elaborado por: Carina Salgado.

En la naturaleza humana, las personas siempre tendrán el temor a la crítica en mayor o menor medida. Sin embargo, es obligación de la organización el mejorar el ambiente laboral para que este sea un espacio seguro y que el capital humano opte y perciba que la crítica constructiva fortalece los procesos ejecutados en la empresa. Es así que el 43% de las personas encuestadas del área operativa señalan que frecuentemente sienten un temor y malestar significativo ante las posibles críticas tanto de sus compañeros de trabajo como de sus superiores. Seguido por un 33% de encuestados del área operativa que opinan que rara vez siente dicha inseguridad e incomodidad a la crítica.

Por otro lado, existe una perspectiva completamente diferente en el capital humano administrativo de la empresa. Obtenido como resultado un 40% en los encuestados en el área administrativa quienes señalan que rara vez sienten algún tipo de temor o recelo a la crítica, pues consideran que sus opiniones son valiosas para el progreso y mejora de los procesos de la organización.

5.2.20. Resultados Pregunta 10, Indicador: Comunicación.

Tabla 21

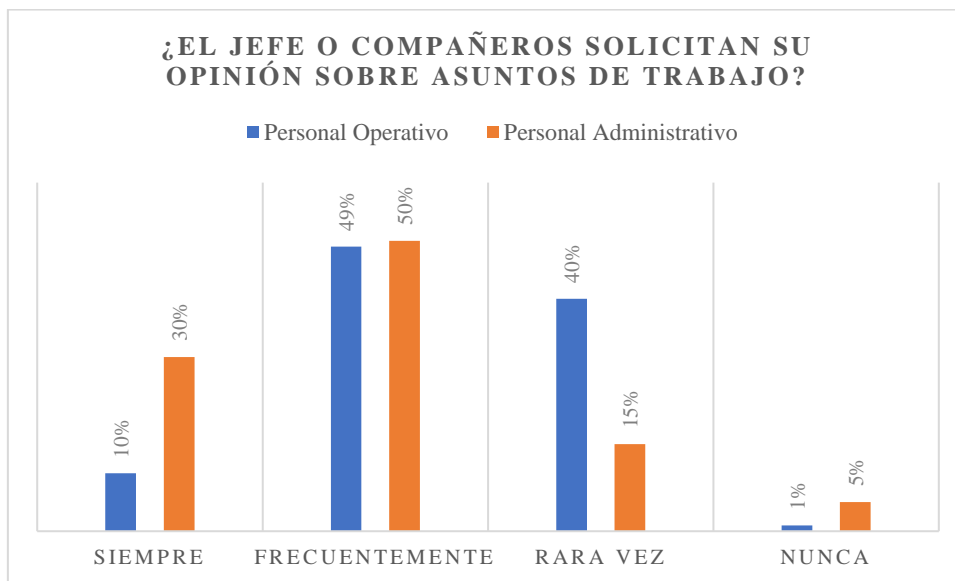
Resultados Pregunta 10, Indicador: Comunicación.

¿El jefe o compañeros solicitan su opinión sobre asuntos de trabajo?		
	Personal Operativo	Personal Administrativo
Siempre	7	6
Frecuentemente	34	10
Rara Vez	28	3
Nunca	1	1
TOTAL	70	20

Nota. Datos obtenidos mediante encuesta a trabajadores de la Empresa Pública de Aseo y Gestión Ambiental del Cantón Latacunga (2024). Elaborado por: Carina Salgado.

Figura 22

Resultados Pregunta 10, Indicador: Comunicación.



Nota. Datos obtenidos mediante encuesta a trabajadores de la Empresa Pública de Aseo y Gestión Ambiental del Cantón Latacunga (2024). Elaborado por: Carina Salgado.

Finalmente, se determina la comunicación que se maneja en el capital humano, por lo que se demuestra en la investigación que frecuentemente tanto el capital humano como el área administrativa y jefaturas solicitan la opinión en el aspecto laboral entre sí, con un 49% de aceptación en la encuesta presentada al área operativa de la Empresa Pública de Aseo y Gestión Ambiental del Cantón Latacunga. En contraste a lo anteriormente señalado, y casi a la par, el 40% del capital humano del área operativa encuestado establece que rara vez se solicita la opinión sobre temas laborales, con lo que se concluye que existe disparidad en la parte comunicacional de la organización.

Sin embargo, se tiene como resultado que un 50% de las personas encuestadas del área administrativa consideran que frecuentemente se les pide opinión e información a ellos en relación a asuntos laborales dentro de la organización, siendo este porcentaje la mayoría.

5.2.21. Resultados Pregunta 1, Indicador: Actitud al Cambio.

Tabla 22

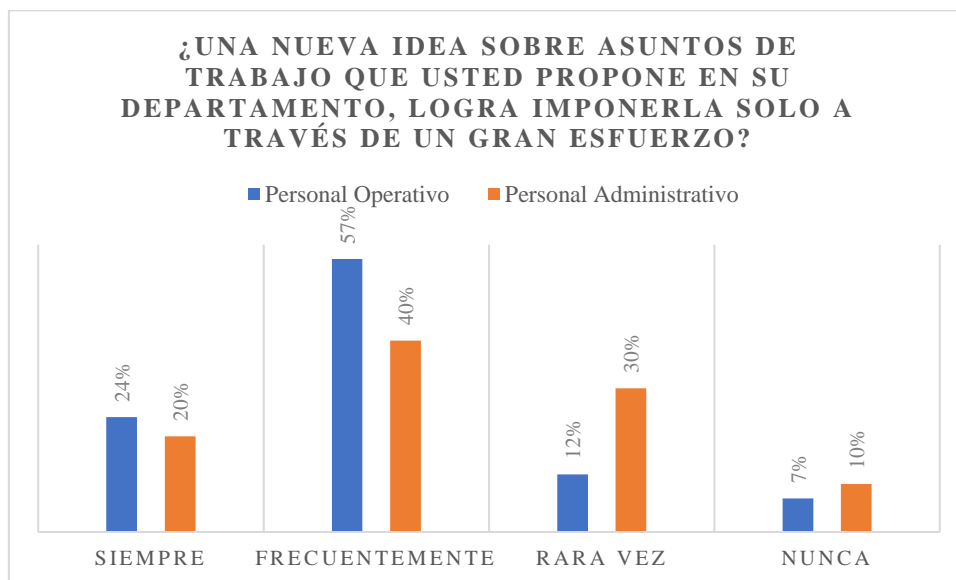
Resultados Pregunta 1, Indicador: Actitud al Cambio.

¿Una nueva idea sobre asuntos de trabajo que usted propone en su departamento, logra imponerla solo a través de un gran esfuerzo?		
	Personal Operativo	Personal Administrativo
Siempre	17	4
Frecuentemente	40	8
Rara Vez	8	6
Nunca	5	2
TOTAL	70	20

Nota. Datos obtenidos mediante encuesta a trabajadores de la Empresa Pública de Aseo y Gestión Ambiental del Cantón Latacunga (2024). Elaborado por: Carina Salgado.

Figura 23

Resultados Pregunta 1, Indicador: Actitud al Cambio.



Nota. Datos obtenidos mediante encuesta a trabajadores de la Empresa Pública de Aseo y Gestión Ambiental del Cantón Latacunga (2024). Elaborado por: Carina Salgado.

Las preguntas realizadas en el indicador de actitud al cambio tienen como finalidad diagnosticar en el capital humano de la organización la factibilidad y que propuestas a futuro se puede realizar para mejorar el manejo y ejecución de los servicios que la empresa presta a la sociedad. En este caso, se puede determinar que un 57% de las personas encuestadas del área operativa consideran que frecuentemente les cuesta mucho

esfuerzo para interponer una nueva idea en el ámbito laboral y que esta sea considerada por sus superiores. Como efecto se obtendrá que el capital humano tenga impedimentos o limitaciones para proponer nuevas ideas para la mejora del funcionamiento de la empresa.

Por otro lado, el área administrativa arrojó resultados similares donde el 40% de quienes participaron en la encuesta señalan que frecuentemente existe gran esfuerzo de manera individual para imponer y ejecutar nuevas ideas dentro de la organización.

5.2.22. Resultados Pregunta 2, Indicador: Actitud al Cambio.

Tabla 23

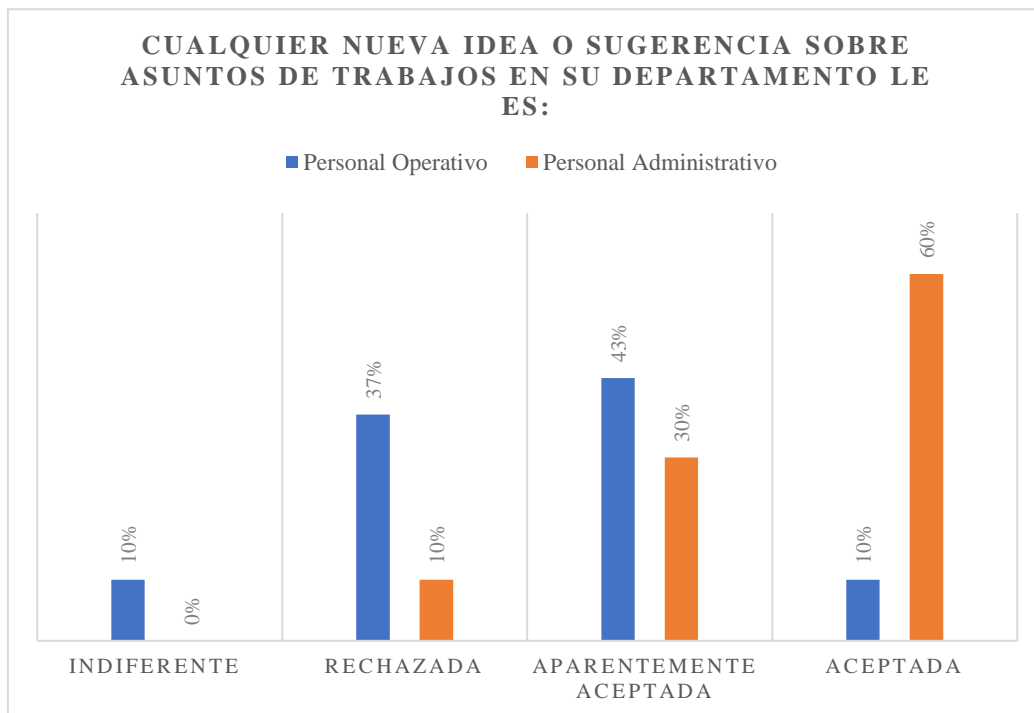
Resultados Pregunta 2, Indicador: Actitud al Cambio.

Cualquier nueva idea o sugerencia sobre asuntos de trabajos en su departamento le es:		
	Personal Operativo	Personal Administrativo
Indiferente	7	0
Rechazada	26	2
Aparentemente Aceptada	30	6
Aceptada	7	12
TOTAL	70	20

Nota. Datos obtenidos mediante encuesta a trabajadores de la Empresa Pública de Aseo y Gestión Ambiental del Cantón Latacunga (2024). Elaborado por: Carina Salgado.

Figura 24

Resultados Pregunta 2, Indicador: Actitud al Cambio.



Nota. Datos obtenidos mediante encuesta a trabajadores de la Empresa Pública de Aseo y Gestión Ambiental del Cantón Latacunga (2024). Elaborado por: Carina Salgado.

Según los datos recogidos y plasmados en la investigación, existe una gran problemática para el capital humano de la Empresa Pública de Aseo y Gestión Ambiental del Cantón Latacunga al momento de proponer o sugerir nuevas ideas; en razón que se obtiene un 43% de encuestados que perciben que las ideas propuestas a favor de la empresa son aparentemente aceptadas, pero no las pueden observar ni materializadas y mucho menos ejecutadas. Por otro lado, el 37% de los trabajadores encuestados del área operativa determinan que sus propuestas son directamente rechazadas y negadas sin obtener un visto bueno o de revisión. Por consiguiente, observamos que existe una Cultura Organizacional orientada al poder, mas no a las personas ni al trabajo en equipo.

Sin embargo, en el área administrativa se determina que el 60% de las ideas propuestas a favor de la organización son aceptadas. Por consiguiente, se determina gran contraste en las respuestas dadas en los diferentes departamentos de la empresa.

5.2.23. Resultados Pregunta 3, Indicador: Actitud al Cambio.

Tabla 24

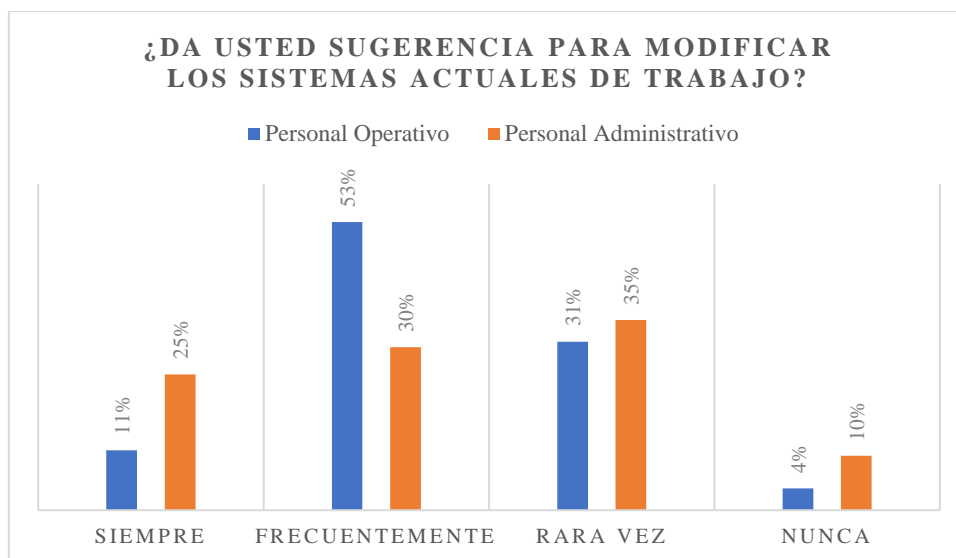
Resultados Pregunta 3, Indicador: Actitud al Cambio.

¿Da usted sugerencia para modificar los sistemas actuales de trabajo?		
	Personal Operativo	Personal Administrativo
Siempre	8	5
Frecuentemente	37	6
Rara Vez	22	7
Nunca	3	2
TOTAL	70	20

Nota. Datos obtenidos mediante encuesta a trabajadores de la Empresa Pública de Aseo y Gestión Ambiental del Cantón Latacunga (2024). Elaborado por: Carina Salgado.

Figura 25

Resultados Pregunta 3, Indicador: Actitud al Cambio.



Nota. Datos obtenidos mediante encuesta a trabajadores de la Empresa Pública de Aseo y Gestión Ambiental del Cantón Latacunga (2024). Elaborado por: Carina Salgado.

En respuesta a la interrogante: “¿Da usted sugerencia para modificar los sistemas actuales de trabajo?”, misma que se planteó a los trabajadores operativos de la Empresa Pública de Aseo y Gestión Ambiental del Cantón Latacunga; se demuestra que un 53% de los encuestados del área operativa frecuentemente sugieren y entregan nuevas ideas sobre el sistema actual de trabajo, seguido por el 31% que rara vez realiza sugerencias. Por ende,

se puede señalar que existe el ánimo de por parte del capital humano generar en la empresa una Cultura Organizacional orientada a la participación activa.

Por otro lado, encontramos respuestas similares en el capital humano administrativo; donde el 35% de las personas encuestas de esta área establecen que frecuentemente intentan y recomiendan modificar sistemas de trabajo. Esto denota existe alguna deficiencia en el sistema actual de trabajo mismo que debe ser observado y mejorado.

5.2.24. Resultados Pregunta 4, Indicador: Actitud al Cambio.

Tabla 25

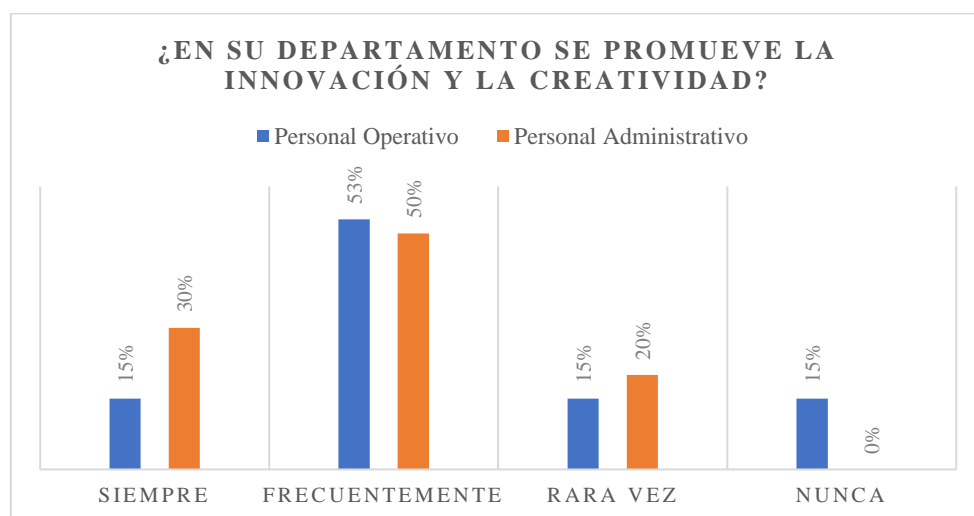
Resultados Pregunta 4, Indicador: Actitud al Cambio.

¿En su departamento se promueve la innovación y la creatividad?		
	Personal Operativo	Personal Administrativo
Siempre	11	6
Frecuentemente	37	10
Rara Vez	11	4
Nunca	11	0
TOTAL	70	20

Nota. Datos obtenidos mediante encuesta a trabajadores de la Empresa Pública de Aseo y Gestión Ambiental del Cantón Latacunga (2024). Elaborado por: Carina Salgado.

Figura 26

Resultados Pregunta 4, Indicador: Actitud al Cambio.



Nota. Datos obtenidos mediante encuesta a trabajadores de la Empresa Pública de Aseo y Gestión Ambiental del Cantón Latacunga (2024). Elaborado por: Carina Salgado.

Los resultados plasmados en la investigación determinan que un 53% de los encuestados del área operativa señalan que frecuentemente se presentan actividades o proyectos con el objetivo de promover la innovación y la creatividad dentro de su área de trabajo. Por lo que se concluye que existe el ánimo y la actitud positiva para cambios venideros a favor del capital humano y de la organización como tal.

De la misma manera se obtiene resultados similares en el área administrativa. Donde el 50% de las personas encuestadas de dicha área consideran que en su departamento si se promueve d manera efectiva la creatividad e innovación en procesos y actividades laborales.

5.2.25. Resultados Pregunta 5, Indicador: Actitud al Cambio.

Tabla 26

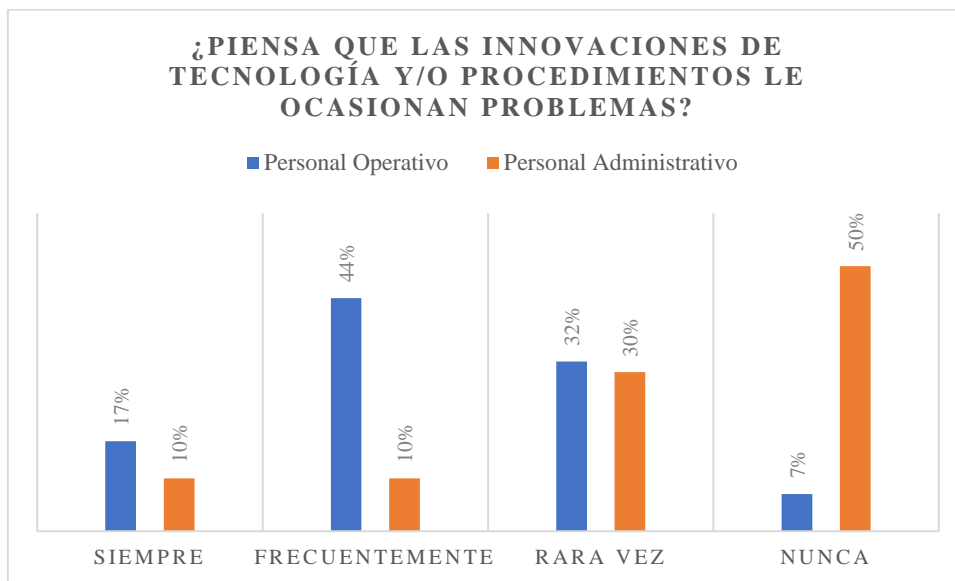
Resultados Pregunta 5, Indicador: Actitud al Cambio.

¿Piensa que las innovaciones de tecnología y/o procedimientos le ocasionan problemas?		
	Personal Operativo	Personal Administrativo
Siempre	12	2
Frecuentemente	31	2
Rara Vez	22	6
Nunca	5	10
TOTAL	70	20

Nota. Datos obtenidos mediante encuesta a trabajadores de la Empresa Pública de Aseo y Gestión Ambiental del Cantón Latacunga (2024). Elaborado por: Carina Salgado.

Figura 27

Resultados Pregunta 5, Indicador: Actitud al Cambio.



Nota. Datos obtenidos mediante encuesta a trabajadores de la Empresa Pública de Aseo y Gestión Ambiental del Cantón Latacunga (2024). Elaborado por: Carina Salgado.

En la parte operativa de la Empresa Pública de Aseo y Gestión Ambiental del Cantón Latacunga (EPAGAL), se señala que el 44% del capital humano operativo encuestado considera que frecuentemente las nuevas tecnologías que se ha instaurado en los mecanismos y procedimientos en su área de trabajo le han ocasionado varios problemas al momento de ser ejecutados. Existiendo una contra parte de un 32% quien señala que rara vez ha tendí alguna problemática con las nuevas tecnologías. A esto tenemos que tener en cuenta que no todo el capital humano tiene el mismo nivel de escolaridad, por consecuente se sugiere a la organización que genere planes de sociabilización para la mejor inserción de las nuevas tecnologías en cualquier área de trabajo.

Sin embargo, se determina que el área administrativa tiene discordancia con los resultados obtenidos en el área operativa, puesto el que 50% de ellos señalan que la innovación, tanto en nuevas tecnologías como en procesos, nunca les ha generado algún tipo de inconveniente o problema.

5.2.26. Resultados Pregunta 6, Indicador: Actitud al Cambio.

Tabla 27

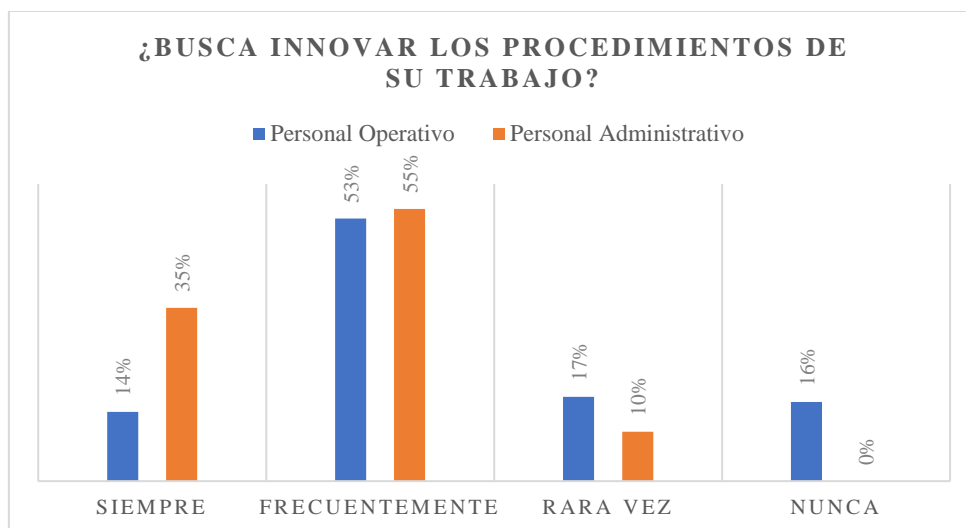
Resultados Pregunta 6, Indicador: Actitud al Cambio.

¿Busca innovar los procedimientos de su trabajo?		
	Personal Operativo	Personal Administrativo
Siempre	10	7
Frecuentemente	37	11
Rara Vez	12	2
Nunca	11	0
TOTAL	70	20

Nota. Datos obtenidos mediante encuesta a trabajadores de la Empresa Pública de Aseo y Gestión Ambiental del Cantón Latacunga (2024). Elaborado por: Carina Salgado.

Figura 28

Resultados Pregunta 6, Indicador: Actitud al Cambio.



Nota. Datos obtenidos mediante encuesta a trabajadores de la Empresa Pública de Aseo y Gestión Ambiental del Cantón Latacunga (2024). Elaborado por: Carina Salgado.

Posteriormente a la observación de los resultados establecidos en el presente trabajo, se reafirma que la mayoría del capital humano tiene el ánimo de moldear la Cultura Organizacional de la empresa, para que esta sea considerada y orientada a la participación de los trabajadores, mismos que desean ser tomados en cuenta con sus opiniones y sugerencias. Es así, que el 53% de las personas encuestadas del área operativa de la

organización señalan que frecuentemente, a criterio personal, buscan innovar los procedimientos ejecutados en su trabajo.

A su vez, el 50% capital humano del área administrativa de la empresa establece que frecuentemente busca incentivar nuevas ideas e innovar en los procesos de trabajo.

5.2.27. Resultados Pregunta 7, Indicador: Actitud al Cambio.

Tabla 28

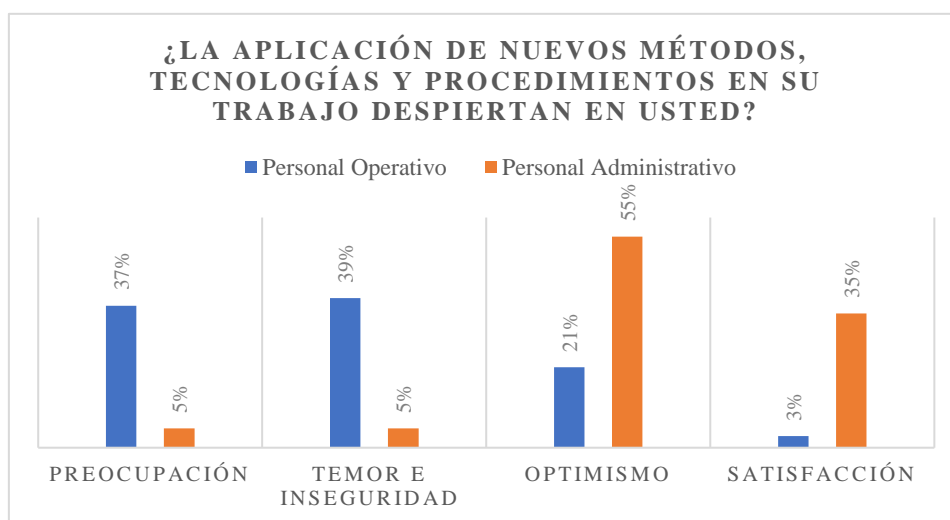
Resultados Pregunta 7, Indicador: Actitud al Cambio.

¿La aplicación de nuevos métodos, tecnologías y procedimientos en su trabajo despiertan en usted?		
	Personal Operativo	Personal Administrativo
Preocupación	26	1
Temor e inseguridad	27	1
Optimismo	15	11
Satisfacción	2	7
TOTAL	70	20

Nota. Datos obtenidos mediante encuesta a trabajadores de la Empresa Pública de Aseo y Gestión Ambiental del Cantón Latacunga (2024). Elaborado por: Carina Salgado.

Figura 29

Resultados Pregunta 7, Indicador: Actitud al Cambio.



Nota. Datos obtenidos mediante encuesta a trabajadores de la Empresa Pública de Aseo y Gestión Ambiental del Cantón Latacunga (2024). Elaborado por: Carina Salgado.

Como se determina en los resultados reflejados en la investigación, el 39% de las personas encuestadas del área operativa de la empresa señalan que sienten temor e inseguridad al

momento de aplicar tecnología y nuevos métodos para la ejecución de sus actividades en el ámbito laboral, seguido por un 37% quienes determinan que sienten preocupación. Es trabajo de la organización, de especial manera del Departamento de Talento Humano, el eliminar y tratar las preocupaciones, temores e inseguridades que tiene la parte operativa de la empresa al momento de insertar nuevos métodos, procedimientos o tecnologías en su trabajo. Se concluye que es necesario ele crear un plan de Cultura Organizacional enfocada en la participación del capital humano y el trabajo en equipo.

A diferencia del capital humano operativo, el 55% del personal administrativo de la organización considera que se siente optimista ante nuevos cambios e inserción de nuevas tecnologías en su puesto laboral.

5.2.28. Resultados Pregunta 8, Indicador: Actitud al Cambio.

Tabla 29

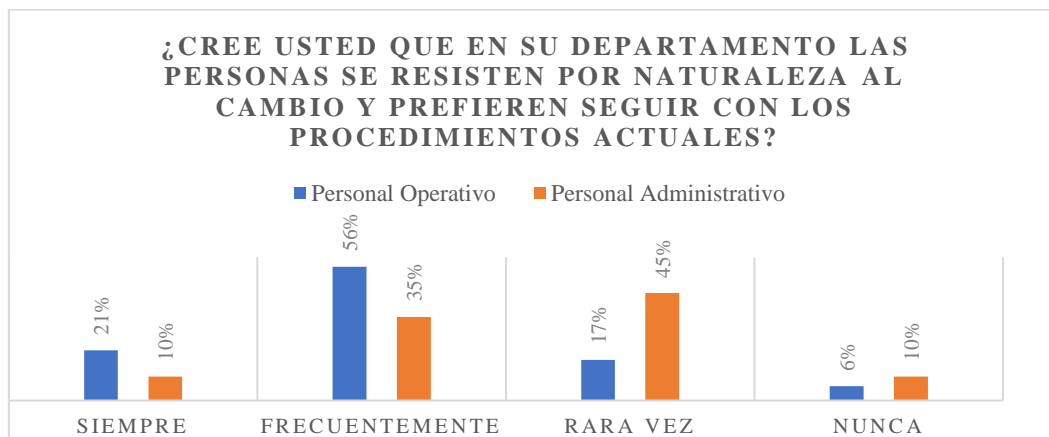
Resultados Pregunta 8, Indicador: Actitud al Cambio.

¿Cree usted que en su departamento las personas se resisten por naturaleza al cambio y prefieren seguir con los procedimientos actuales?		
	Personal Operativo	Personal Administrativo
Siempre	15	2
Frecuentemente	39	7
Rara Vez	12	9
Nunca	4	2
TOTAL	70	20

Nota. Datos obtenidos mediante encuesta a trabajadores de la Empresa Pública de Aseo y Gestión Ambiental del Cantón Latacunga (2024). Elaborado por: Carina Salgado.

Figura 30

Resultados Pregunta 8, Indicador: Actitud al Cambio.



Nota. Datos obtenidos mediante encuesta a trabajadores de la Empresa Pública de Aseo y Gestión Ambiental del Cantón Latacunga (2024). Elaborado por: Carina Salgado.

La naturaleza humana es reacia al cambio, en razón que la mayoría de las personas al momento de encontrarse en su estado de confort, existe miedo e inseguridades, estas actitudes son muy frecuentes en el ámbito laboral. Es así, que encontramos que el 56% de las personas del área operativa encuestadas frecuentemente se resisten a estos cambios, confirmando la afirmación anteriormente hecha. Sin embargo, con las actividades y socializaciones adecuadas en el área de trabajo se puede minimizar el miedo y resistencia al cambio en los procesos, para poder evolucionar en los mismos.

A diferencia de los anteriores resultados, el 45% del capital humano administrativa considera que rara vez los trabajadores de la empresa sujeta a investigación prefiere seguir con el sistema actual de trabajo, seguido por un 35% de personas encuestadas de esta área quienes señalan que frecuentemente estas personas prefieren quedarse en su zona de confort.

5.2.29. Resultados Pregunta 9, Indicador: Actitud al Cambio.

Tabla 30

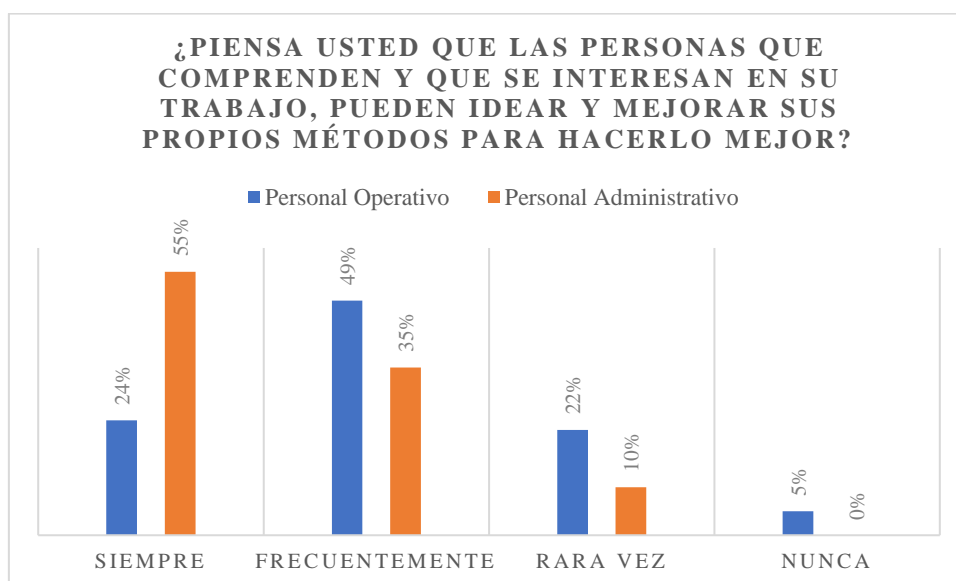
Resultados Pregunta 9, Indicador: Actitud al Cambio.

¿Piensa usted que las personas que comprenden y que se interesan en su trabajo, pueden idear y mejorar sus propios métodos para hacerlo mejor?		
	Personal Operativo	Personal Administrativo
Siempre	17	11
Frecuentemente	34	7
Rara Vez	15	2
Nunca	4	0
TOTAL	70	20

Nota. Datos obtenidos mediante encuesta a trabajadores de la Empresa Pública de Aseo y Gestión Ambiental del Cantón Latacunga (2024). Elaborado por: Carina Salgado.

Figura 31

Resultados Pregunta 9, Indicador: Actitud al Cambio.



Nota. Datos obtenidos mediante encuesta a trabajadores de la Empresa Pública de Aseo y Gestión Ambiental del Cantón Latacunga (2024). Elaborado por: Carina Salgado.

En la Empresa Pública de Aseo y Gestión Ambiental del Cantón Latacunga por motivo de la entrega de sus servicios, siempre deben encontrarse en constante cambio e innovación en sus métodos de recolección de desechos sólidos a nivel cantonal. Por lo cual, es necesario cuestionar al capital humano que se encuentra laborando en la parte operativa, si consideran que ellos pueden mejorar sus propios métodos de trabajo para la ejecución

de sus actividades. Teniendo un resultado positivo con un 49% de los trabajadores encuestados del área operativa quienes señalan que frecuentemente que el capital humano interesado en el trabajo y sus actividades entregan ideas de mejora en sus procesos.

En concordancia con los resultados anteriores, el 55% del capital humano administrativo encuestado considera que las personas que comprenden y que tiene un alto nivel d interés por su puesto de trabajo siempre pueden entregar buenas ideas para mejorar los procesos laborales en su ámbito.

5.2.30. Resultados Pregunta 10, Indicador: Actitud al Cambio.

Tabla 31

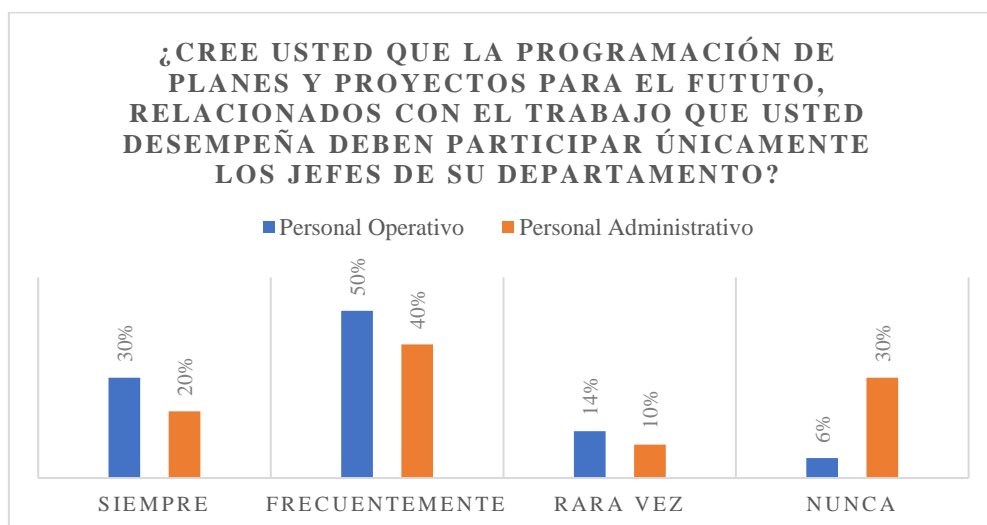
Resultados Pregunta 10, Indicador: Actitud al Cambio.

¿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?		
	Personal Operativo	Personal Administrativo
Siempre	21	4
Frecuentemente	35	8
Rara Vez	10	2
Nunca	4	6
TOTAL	70	20

Nota. Datos obtenidos mediante encuesta a trabajadores de la Empresa Pública de Aseo y Gestión Ambiental del Cantón Latacunga (2024). Elaborado por: Carina Salgado.

Figura 32

Resultados Pregunta 10, Indicador: Actitud al Cambio



Nota. Datos obtenidos mediante encuesta a trabajadores de la Empresa Pública de Aseo y Gestión Ambiental del Cantón Latacunga (2024). Elaborado por: Carina Salgado.

La investigación demuestra que existe un problema de participación del capital humano operativo en las planificaciones y proyectos a corto y largo plazo en la empresa. Demostrado con el 50% de los encuestados del área operativa quienes señalan que frecuentemente deben ser los jefes o superiores quienes deben participar únicamente no la toma de decisiones para la elaboración de planes y proyectos de trabajo. Por concerniente, es necesario mejorar actividades de respalden la participación mediante una Cultura Organización enfocada a las personas y recursos humanos.

En concordancia con los resultados entregados por el área operativa de la organización, el 40% del capital humano administrativo considera que frecuentemente deben ser los jefes quienes tienen y deben participar de manera activa en la programación de planes y proyectos a realizar la organización.

5.2.31. Resultados Pregunta 1, Indicador: Solución de Conflictos.

Tabla 32

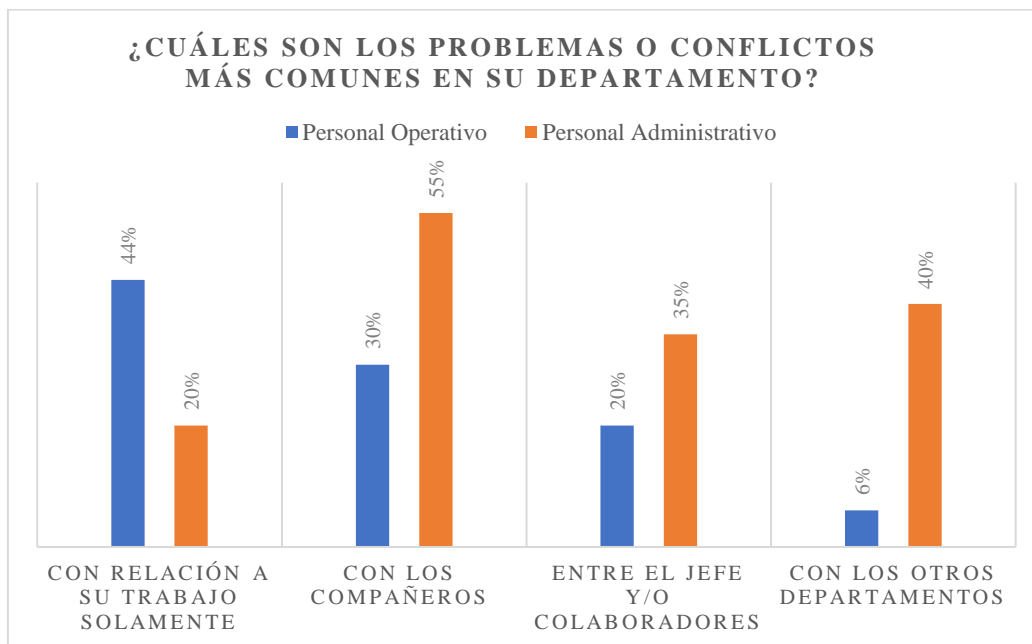
Resultados Pregunta 1, Indicador: Solución de Conflictos.

¿Cuáles son los problemas o conflictos más comunes en su Departamento?		
	Personal Operativo	Personal Administrativo
Con relación a su trabajo solamente	31	4
Con los compañeros	21	1
Entre el jefe y/o colaboradores	14	7
Con los otros departamentos	4	8
TOTAL	70	20

Nota. Datos obtenidos mediante encuesta a trabajadores de la Empresa Pública de Aseo y Gestión Ambiental del Cantón Latacunga (2024). Elaborado por: Carina Salgado.

Figura 33

Resultados Pregunta 1, Indicador: Solución de Conflictos.



Nota. Datos obtenidos mediante encuesta a trabajadores de la Empresa Pública de Aseo y Gestión Ambiental del Cantón Latacunga (2024). Elaborado por: Carina Salgado.

En el indicador de Resolución de conflictos tiene finalidad diagnosticar el procedimiento a seguir por parte del capital humano dentro de la organización. En la investigación se determina que existen varios conflictos tanto laborales como interpersonales. Obteniendo un 44% de encuestados del personal operativo que señalan que las problemáticas suscitadas en el departamento son meramente pertinentes al trabajo. Sin embargo, un 30% de los encuestados consideran y opinan que varias de las problemáticas que se generan en el trabajo es por una incorrecta interacción entre compañeros de trabajo, por diferencia de opiniones y conflictos internos personales. Estos resultados generan deben generar una alerta en la parte administrativa y de talento humano.

En la pregunta realizada al personal administrativo, se corrobora que los conflictos que más se suscitan son en contra de otros departamentos de la organización, mas no entre

ellos con 40%. Por otra parte, el 35% del personal administrativo señala que los conflictos que más se presentan en la empresa es con el empleador o jefes.

5.2.32. Resultados Pregunta 2, Indicador: Solución de Conflictos.

Tabla 33

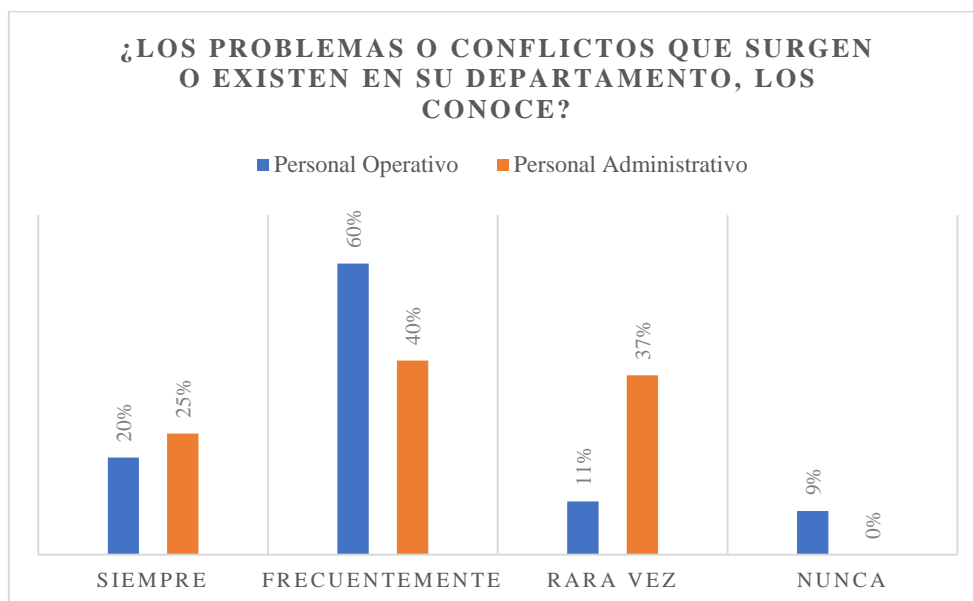
Resultados Pregunta 2, Indicador: Solución de Conflictos.

¿Los problemas o conflictos que surgen o existen en su Departamento, los conoce?		
	Personal Operativo	Personal Administrativo
Siempre	14	5
Frecuentemente	42	8
Rara Vez	8	7
Nunca	6	0
TOTAL	70	20

Nota. Datos obtenidos mediante encuesta a trabajadores de la Empresa Pública de Aseo y Gestión Ambiental del Cantón Latacunga (2024). Elaborado por: Carina Salgado.

Figura 34

Resultados Pregunta 2, Indicador: Solución de Conflictos.



Nota. Datos obtenidos mediante encuesta a trabajadores de la Empresa Pública de Aseo y Gestión Ambiental del Cantón Latacunga (2024). Elaborado por: Carina Salgado.

Gracias a los resultados obtenidos pertenecientes al indicador de Resolución de conflictos, se puede determinar que el 60% capital humano operativo considera que frecuentemente se ponen en conocimiento de la totalidad de los trabajadores. Sin embargo,

no se refleja en la encuesta cual es el canal de obtención de datos e información en relación a los conflictos que surgen la organización, Por lo que se recomienda que exista un canal oficial, ya sea físico o telemático para la información y pronta solución de los conflictos.

Por otro lado, el 40% personal administrativo de la empresa señala que frecuentemente de los problemas suscitados en su área de trabajo con debidamente conocidos por todo el personal para su pronta solución. Seguido por un 35% del personal administrativo quienes determina que rara vez se conoce los conflictos.

5.2.33. Resultados Pregunta 3, Indicador: Solución de Conflictos.

Tabla 34

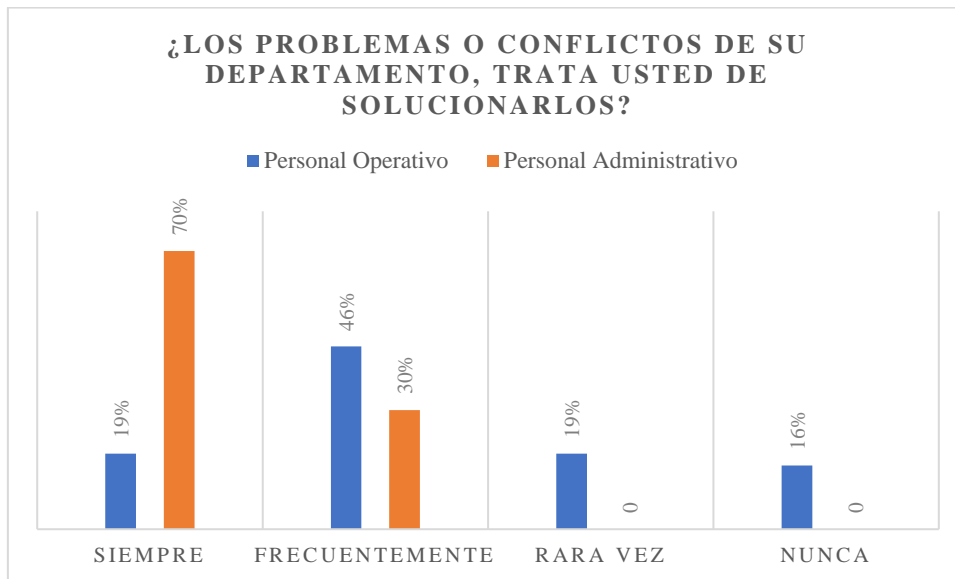
Resultados Pregunta 3, Indicador: Solución de Conflictos.

¿Los problemas o conflictos de su Departamento, trata usted de solucionarlos?		
	Personal Operativo	Personal Administrativo
Siempre	13	14
Frecuentemente	32	6
Rara Vez	13	0
Nunca	12	0
TOTAL	70	20

Nota. Datos obtenidos mediante encuesta a trabajadores de la Empresa Pública de Aseo y Gestión Ambiental del Cantón Latacunga (2024). Elaborado por: Carina Salgado.

Figura 35

Resultados Pregunta 3, Indicador: Solución de Conflictos.



Nota. Datos obtenidos mediante encuesta a trabajadores de la Empresa Pública de Aseo y Gestión Ambiental del Cantón Latacunga (2024). Elaborado por: Carina Salgado.

La participación del capital humano y colaboradores en la ejecución de actividades o decisiones para la solución de conflictos es considerable dentro de la organización investigada, obtenido un 46% de encuestados del área operativa que consideran que los frecuentemente son ellos quienes solucionan los problemas que se presentan en la organización. Por lo que se recomienda que se debe realizar actividades dentro de la Cultura Organizacional de la empresa para mejorar la comunicación entre los trabajadores. Sin embargo, se denota participación activa y personificación de los conflictos presentados en sus actividades laborales.

Cabe recalcar que el 70% de las personas encuestadas en el área administrativa optan por señalar que siempre intentan solucionar de manera personal todos los conflictos presentados en su lugar de trabajo. Lo que señala gran disparidad con los resultados entregados por el capital humano operativo.

5.2.34. Resultados Pregunta 4, Indicador: Solución de Conflictos.

Tabla 35

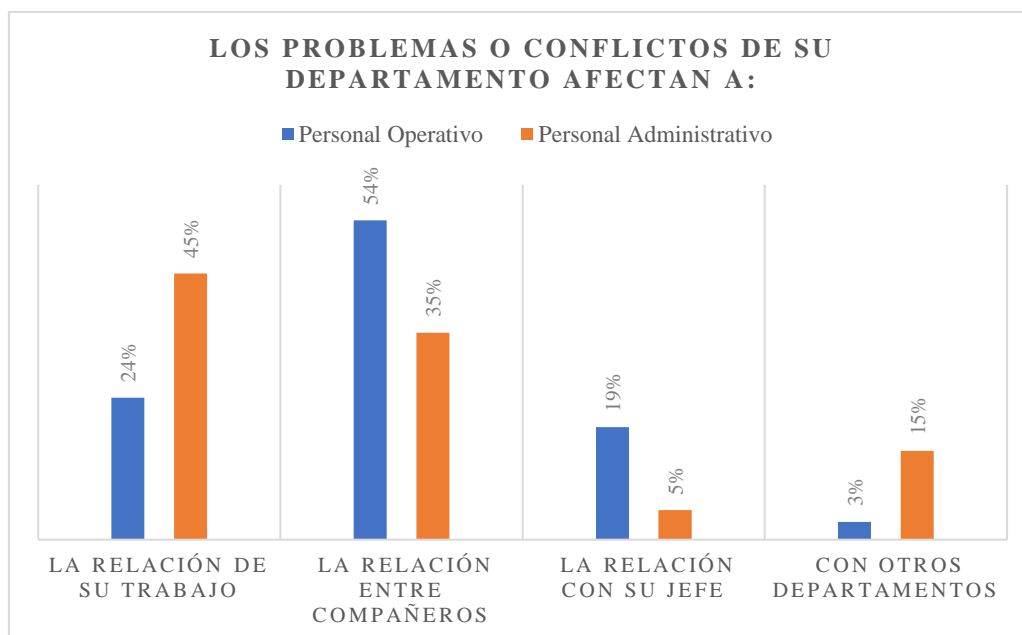
Resultados Pregunta 4, Indicador: Solución de Conflictos.

Los problemas o conflictos de su Departamento afectan a:		
	Personal Operativo	Personal Administrativo
La relación de su trabajo	17	9
La relación entre compañeros	38	7
La relación con su jefe	13	1
Con otros departamentos	2	3
TOTAL	70	20

Nota. Datos obtenidos mediante encuesta a trabajadores de la Empresa Pública de Aseo y Gestión Ambiental del Cantón Latacunga (2024). Elaborado por: Carina Salgado.

Figura 36

Resultados Pregunta 4, Indicador: Solución de Conflictos.



Nota. Datos obtenidos mediante encuesta a trabajadores de la Empresa Pública de Aseo y Gestión Ambiental del Cantón Latacunga (2024). Elaborado por: Carina Salgado.

La investigación determina que los conflictos suscitados en su área laboral operativa, afecta la relación entre compañeros de trabajo con un 54% de encuestados del personal operativo. Para la determinación de este resultado, se puede señalar que debe existir antecedentes de conflictos donde la relación entre compañeros se ha deteriorado

consecuente a conflictos internos laborales. A su vez, se presenta un 24% de encuestados quienes consideran que los conflictos afectan al comportamiento e interrelación con sus actividades realizadas en la organización; y, únicamente, el 19% de los encuestados determinan que los conflictos que se presentan en su área laboral llegan a repercutir en la relación con sus superiores.

A diferencia del capital humano operativo, el personal administrativo arroja distintos resultados. Donde el 45% del capital humano administrativo señala que los conflictos laborales suscitados afectan la relación de su trabajo, seguido por un 35% donde establecen que se afecta principalmente la relación entre los compañeros de trabajo.

5.2.35. Resultados Pregunta 5, Indicador: Solución de Conflictos.

Tabla 36

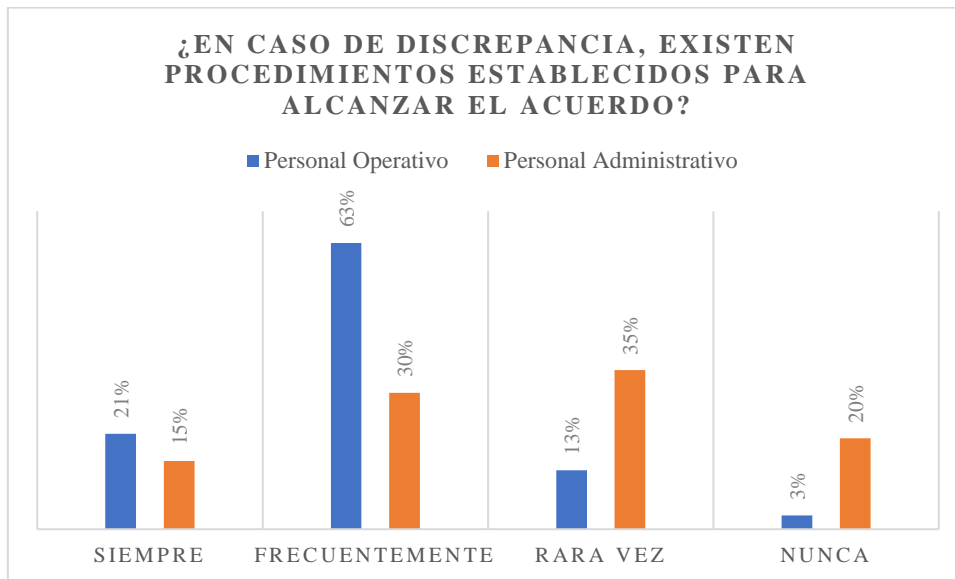
Resultados Pregunta 5, Indicador: Solución de Conflictos.

¿En caso de discrepancia, existen procedimientos establecidos para alcanzar el acuerdo?		
	Personal Operativo	Personal Administrativo
Siempre	15	3
Frecuentemente	44	6
Rara Vez	9	7
Nunca	2	4
TOTAL	70	20

Nota. Datos obtenidos mediante encuesta a trabajadores de la Empresa Pública de Aseo y Gestión Ambiental del Cantón Latacunga (2024). Elaborado por: Carina Salgado.

Figura 37

Resultados Pregunta 5, Indicador: Solución de Conflictos.



Nota. Datos obtenidos mediante encuesta a trabajadores de la Empresa Pública de Aseo y Gestión Ambiental del Cantón Latacunga (2024). Elaborado por: Carina Salgado.

Se observa que el 63% de encuestados del área operativa establecen que frecuentemente existe un procedimiento señalado con el objetivo y finalidad de encontrar acuerdos ejecutables y óptimos ante la presencia de conflictos generados a nivel laboral. Dichos resultados determinan que ante problemas y conflictos saben a dónde acudir y que proceso se debe seguir la mayoría de las veces. Existiendo una discrepancia de un 13% y un 3% del capital humano operativo que expresaron que rara vez y nunca se utiliza un procedimiento determinado para solventar conflictos por lo que se recomienda una socialización por parte de la organización para que la totalidad del capital humano, como medio alternativo de resolución de conflictos.

El área administrativa entrega como resultados, que el 35% de las personas encuestadas en el área anteriormente señalada que rara vez existe un procedimiento adecuado para alcanzar acuerdos ejecutables y efectivos, esto denota déficit en la existencia de parámetros y mecanismos de solución de conflictos.

5.2.36. Resultados Pregunta 6, Indicador: Solución de Conflictos.

Tabla 37

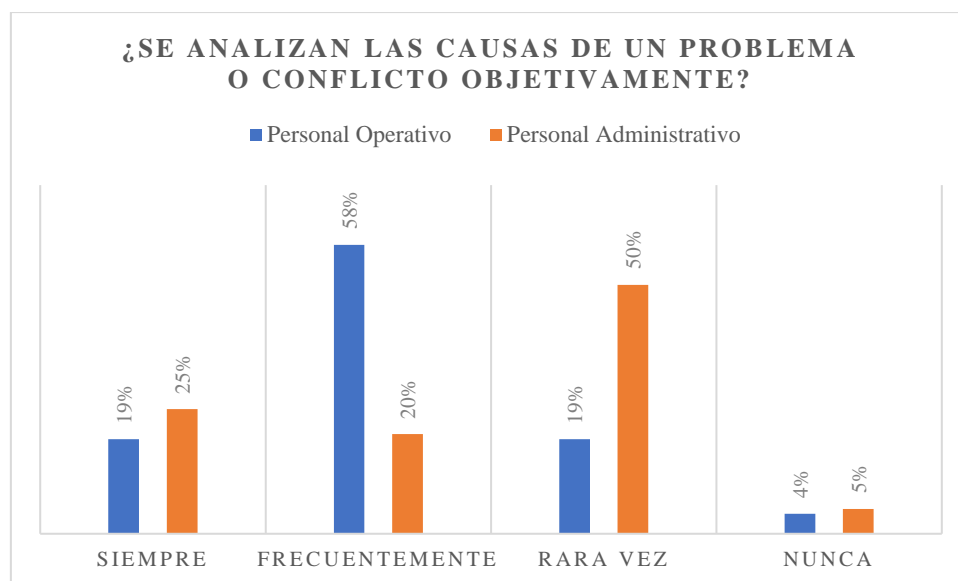
Resultados Pregunta 6, Indicador: Solución de Conflictos.

¿Se analizan las causas de un problema o conflicto objetivamente?		
	Personal Operativo	Personal Administrativo
Siempre	13	5
Frecuentemente	41	4
Rara Vez	13	10
Nunca	3	1
TOTAL	70	20

Nota. Datos obtenidos mediante encuesta a trabajadores de la Empresa Pública de Aseo y Gestión Ambiental del Cantón Latacunga (2024). Elaborado por: Carina Salgado.

Figura 38

Resultados Pregunta 6, Indicador: Solución de Conflictos.



Nota. Datos obtenidos mediante encuesta a trabajadores de la Empresa Pública de Aseo y Gestión Ambiental del Cantón Latacunga (2024). Elaborado por: Carina Salgado.

Dentro de la Empresa Pública de Aseo y Gestión Ambiental del Cantón Latacunga se observa la existencia de un análisis previo a la resolución de conflictos para la determinación de las causas por la cual suscitó la problemática; corroborando con un 58% de los encuestados del área operativa quienes señalan que frecuentemente se busca las causas o raíz del conflicto que se presente en el área laboral. Seguido de 19% quienes

detallan que siempre se busca la principal razón o causa del problema como punto de partida. En conclusión, ante este resultado, se determina que el manejo de las problemáticas en el entorno laboral es óptimo siempre y cuando exista un procedimiento adecuado y sociabilizado por la totalidad del capital humano de la organización.

A diferencia de los resultados establecidos por el área operativa, el 50% del personal encuestado del área administrativa establece que rara vez se analizan las principales causas de los conflictos presentes en el área laboral.

5.2.37. Resultados Pregunta 7, Indicador: Solución de Conflictos.

Tabla 38

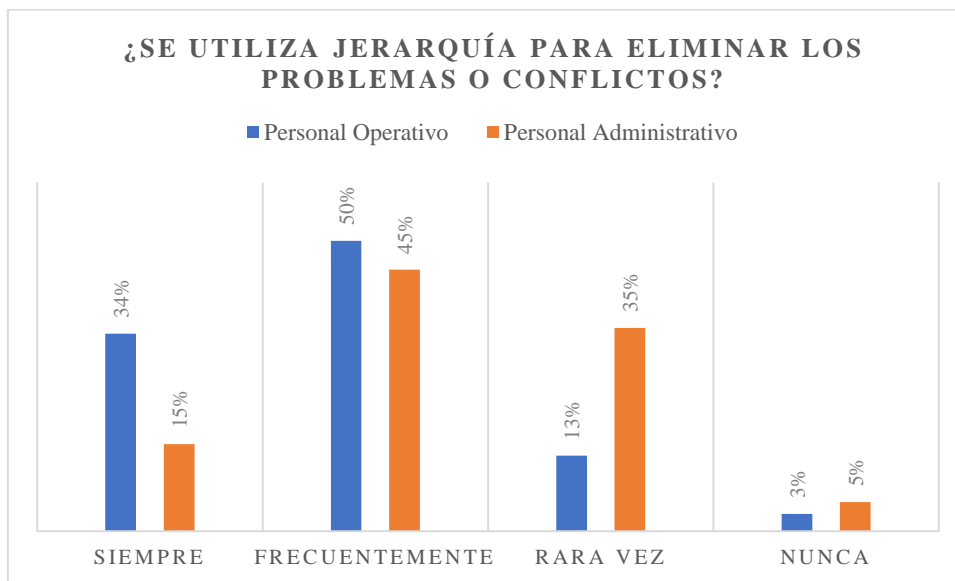
Resultados Pregunta 7, Indicador: Solución de Conflictos.

¿Se utiliza jerarquía para eliminar los problemas o conflictos?		
	Personal Operativo	Personal Administrativo
Siempre	24	3
Frecuentemente	35	9
Rara Vez	9	7
Nunca	2	1
TOTAL	70	20

Nota. Datos obtenidos mediante encuesta a trabajadores de la Empresa Pública de Aseo y Gestión Ambiental del Cantón Latacunga (2024). Elaborado por: Carina Salgado.

Figura 39

Resultados Pregunta 7, Indicador: Solución de Conflictos.



Nota. Datos obtenidos mediante encuesta a trabajadores de la Empresa Pública de Aseo y Gestión Ambiental del Cantón Latacunga (2024). Elaborado por: Carina Salgado.

Para poder comprender los resultados presentados, se debe aclarar que la jerarquía dentro de una organización depende de su estructura organizacional, misma que ya se encuentra en esta investigación. El 50% de los trabajadores encuestados del área operativa señalan que en casos de conflictos donde personalmente no puede resolverse, frecuentemente acuden a la estructura organizacional o jerarquía para determinar quién tiene la competencia o facultades necesarias para poder tomar decisiones aptas en casos de conflictos dentro de la organización. Por otra parte, existe un margen del 34% de encuestados del área operativa que opinan que siempre se refiere a la jerarquía ante conflictos, por lo cual ellos no se apersonan de los problemas derivados de las actividades y servicios realizados en la Empresa Pública de Aseo y Gestión Ambiental del Cantón Latacunga.

Sin embargo, en contraste con los resultados del área operativa, el 45% del capital humano administrativo señala que frecuentemente se utiliza la jerarquía para resolver los

conflictos; seguido por un 35% quienes determinan que rara vez se utiliza la jerarquía de la organización.

5.2.38. Resultados Pregunta 8, Indicador: Solución de Conflictos.

Tabla 39

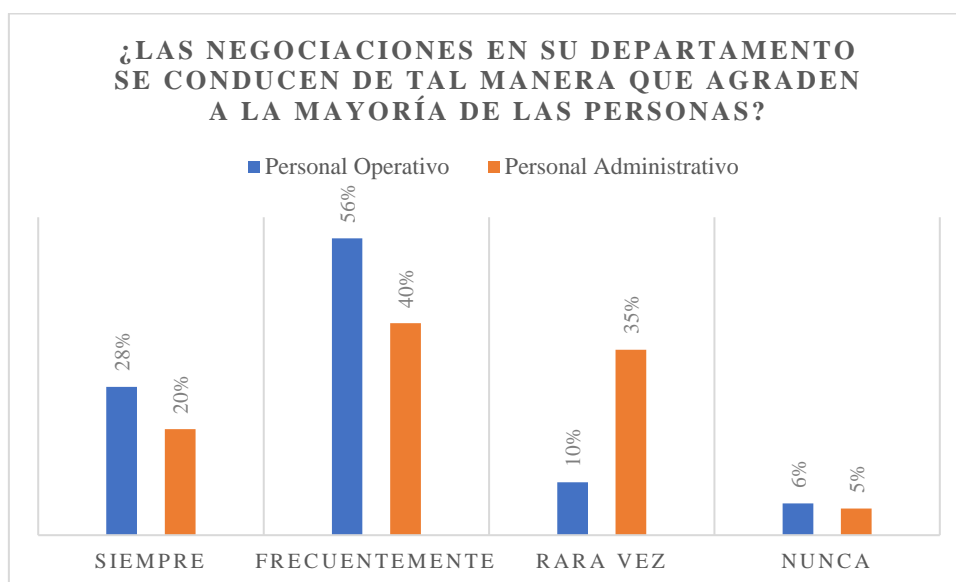
Resultados Pregunta 8, Indicador: Solución de Conflictos.

¿Las negociaciones en su Departamento se conducen de tal manera que agraden a la mayoría de las personas?		
	Personal Operativo	Personal Administrativo
Siempre	20	4
Frecuentemente	39	8
Rara Vez	7	7
Nunca	4	1
TOTAL	70	20

Nota. Datos obtenidos mediante encuesta a trabajadores de la Empresa Pública de Aseo y Gestión Ambiental del Cantón Latacunga (2024). Elaborado por: Carina Salgado.

Figura 40

Resultados Pregunta 8, Indicador: Solución de Conflictos.



Nota. Datos obtenidos mediante encuesta a trabajadores de la Empresa Pública de Aseo y Gestión Ambiental del Cantón Latacunga (2024). Elaborado por: Carina Salgado.

Se busca la aceptación de la totalidad o mayoría de quienes intervienen en las negociaciones por lo que, mediante los resultados emitidos, corroboramos con 56% de

los encuestados del área operativa, quienes determinan que frecuentemente las negociaciones realizadas dentro de las organizaciones se basan en buscar acuerdos donde todas las partes se sientan beneficiadas. Conjuntamente con el 28% de los participantes en la encuesta, quienes señalan que siempre se busca la conformidad de los intervinientes de las negociaciones. En conclusión, la organización objeto de investigación se encuentra bien encaminada para solventar cualquier tipo de conflicto suscitado dentro del ámbito laboral.

Se obtiene que el 40% del capital humano administrativo encuestado establece que frecuentemente, en las negociaciones dentro de la organización, se intenta que sean de agrado de la mayoría de los participantes; seguido por un 35% quienes señalan que esto ocurre rara vez en las negociaciones.

5.2.39. Resultados Pregunta 9, Indicador: Solución de Conflictos.

Tabla 40

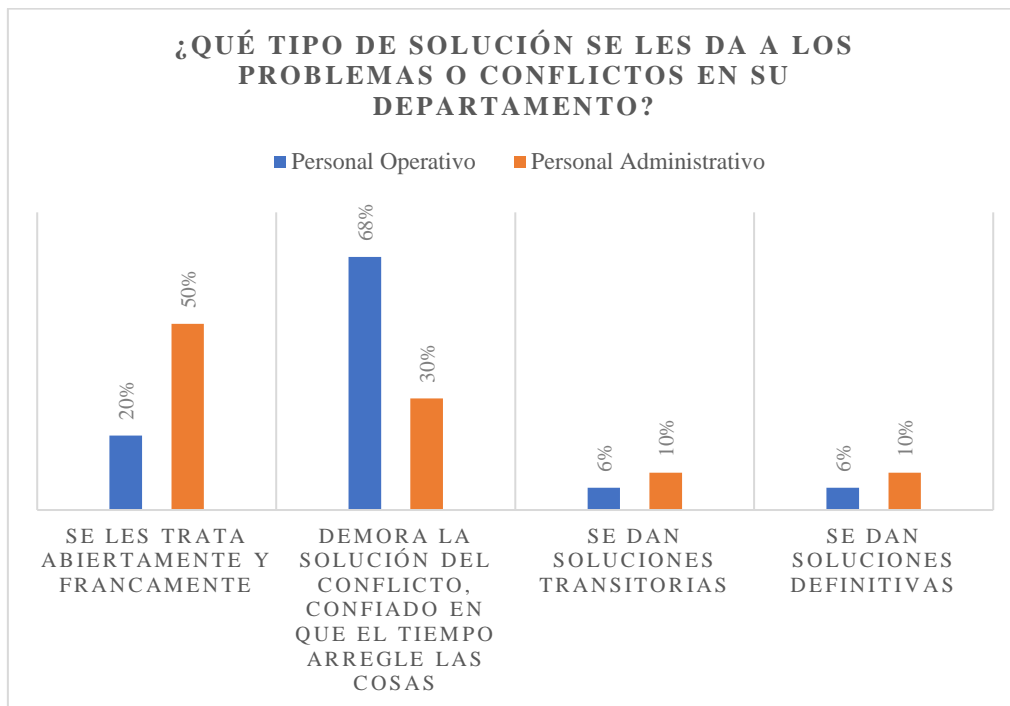
Resultados Pregunta 9, Indicador: Solución de Conflictos.

¿Qué tipo de solución se les da a los problemas o conflictos en su Departamento?		
	Personal Operativo	Personal Administrativo
Se les trata abiertamente y francamente	14	10
Demora la solución del conflicto, confiado en que el tiempo arregle las Cosas	48	6
Se dan soluciones transitorias	4	2
Se dan soluciones definitivas	4	2
TOTAL	70	20

Nota. Datos obtenidos mediante encuesta a trabajadores de la Empresa Pública de Aseo y Gestión Ambiental del Cantón Latacunga (2024). Elaborado por: Carina Salgado.

Figura 41

Resultados Pregunta 9, Indicador: Solución de Conflictos.



Nota. Datos obtenidos mediante encuesta a trabajadores de la Empresa Pública de Aseo y Gestión Ambiental del Cantón Latacunga (2024). Elaborado por: Carina Salgado.

Las cifras reflejadas se consideran alarmante, en razón que no existe la diligencia respectiva para la solución de los conflictos presentados en el ámbito laboral. Donde el 68% de los participantes del área operativa de la encuesta realizada señalan que la solución al conflicto interpuesto dura un largo lapso de tiempo, mismos que confían que el tiempo arreglará el problema presentado, mas no buscan una solución viable al momento que se presenta el conflicto; esto denota descuido y una falta de actividades de resolución de conflictos dentro de la Cultura Organizacional.

A diferencia del área operativa, el 50% del capital humano administrativa establece que los conflictos que se suscitan se los trata de manera abierta y franca para llegar a la solución más adecuada.

5.2.40. Resultados Pregunta 10, Indicador: Solución de Conflictos.

Tabla 41

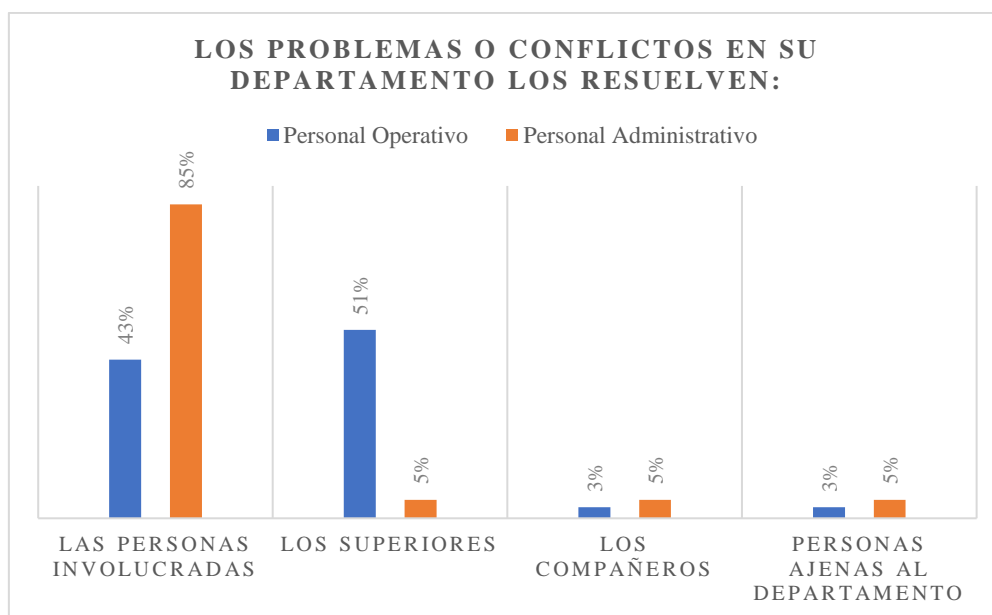
Resultados Pregunta 10, Indicador: Solución de Conflictos.

Los problemas o conflictos en su Departamento los resuelven:		
	Personal Operativo	Personal Administrativo
Las personas involucradas	30	17
Los superiores	36	1
Los compañeros	2	1
Personas ajenas al Departamento	2	1
TOTAL	70	20

Nota. Datos obtenidos mediante encuesta a trabajadores de la Empresa Pública de Aseo y Gestión Ambiental del Cantón Latacunga (2024). Elaborado por: Carina Salgado.

Figura 42

Resultados Pregunta 10, Indicador: Solución de Conflictos.



Nota. Datos obtenidos mediante encuesta a trabajadores de la Empresa Pública de Aseo y Gestión Ambiental del Cantón Latacunga (2024). Elaborado por: Carina Salgado.

El capital humano que actualmente labora en la Empresa Pública de Aseo y Gestión Ambiental del Cantón Latacunga tiene en claro que los problemas que se presentan en su área de trabajo deben ser resueltos por las personas involucradas y por las personas jerárquicamente superiores en la organización, con un 43% y un 51% consecutivamente del capital humano operativo. Los resultados presentados señalan que la mayoría del

capital humano de la organización investigadas conoce a quien debe acudir ante situaciones de tensión o conflicto laboral. Por otra parte, se denota carencia de trabajo en equipo, y varias de las veces podría existir desinformación o mal manejo de la comunicación entre los trabajadores.

Sin embargo, en el área administrativa se encuentra que el 85% de quienes fueron encuestados determinan que únicamente las personas involucradas en determinado conflicto son quienes deben resolverlo de manera íntegra sin la ayuda de otro personal o superior.

5.2.41. Resultados Pregunta 1, Indicador: Toma de Decisiones.

Tabla 42

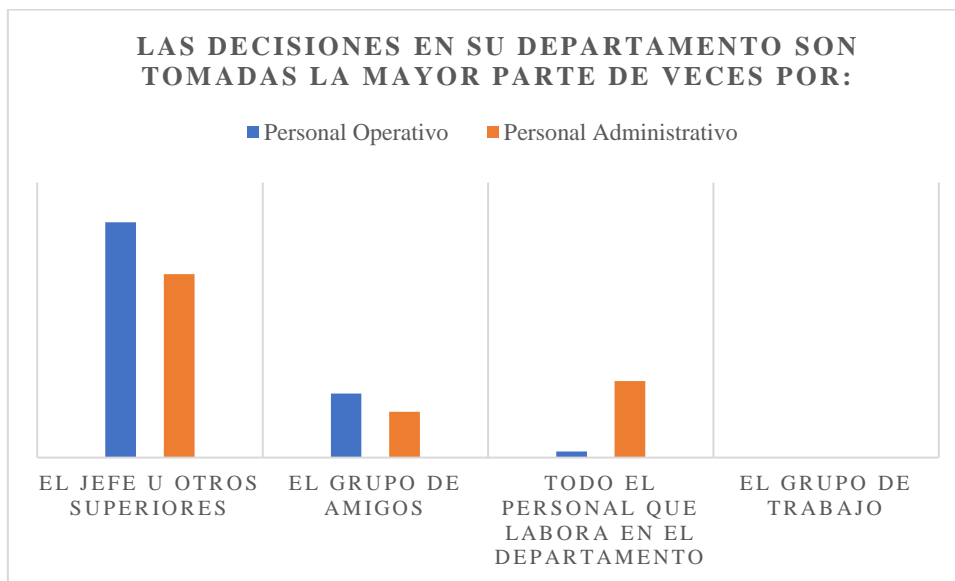
Resultados Pregunta 1, Indicador: Toma de Decisiones.

Las decisiones en su Departamento son tomadas la mayor parte de veces por:		
	Personal Operativo	Personal Administrativo
El jefe u otros superiores	54	12
El grupo de amigos	15	3
Todo el personal que labora en el Departamento	1	5
El grupo de trabajo	0	0
TOTAL	70	20

Nota. Datos obtenidos mediante encuesta a trabajadores de la Empresa Pública de Aseo y Gestión Ambiental del Cantón Latacunga (2024). Elaborado por: Carina Salgado.

Figura 43

Resultados Pregunta 1, Indicador: Toma de Decisiones.



Nota. Datos obtenidos mediante encuesta a trabajadores de la Empresa Pública de Aseo y Gestión Ambiental del Cantón Latacunga (2024). Elaborado por: Carina Salgado.

Se demuestra que el 77% capital humano operativo de la organización tienen conocimiento de la cadena de mando donde las decisiones las toman los superiores o jefe del departamento. Sin embargo, el 21% de los trabajadores encuestados optaron por señalar que las decisiones se toman entre el grupo de amigos dentro de la organización, siendo un porcentaje considerable, lo cual se debe proporcionar capacitaciones para determinar que decisiones se pueden tomar de manera individual y que decisiones las toman los superiores. Los resultados denotan falta de trabajo en equipo, pero a su vez existe respeto en la cadena de mando dentro de la organización por la mayoría de trabajadores.

Por otra parte, el capital humano administrativo de la organización concuerda con 60% de los participantes que las decisiones que se deben tomar en relación a su departamento la mayoría de las veces las toman el empleador o superiores; y, con un 25% de las personas encuestadas, quienes opinan que las decisiones laborales de su área son tomadas por todo el personal del departamento determinado.

5.2.42. Resultados Pregunta 2, Indicador: Toma de Decisiones.

Tabla 43

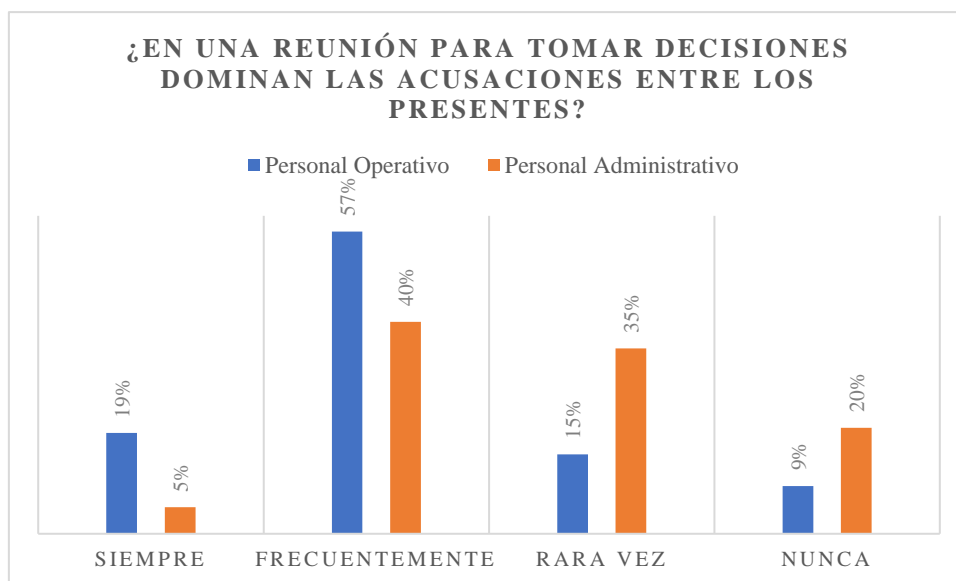
Resultados Pregunta 2, Indicador: Toma de Decisiones.

¿En una reunión para tomar decisiones dominan las acusaciones entre los presentes?		
	Personal Operativo	Personal Administrativo
Siempre	13	1
Frecuentemente	40	8
Rara Vez	11	7
Nunca	6	4
TOTAL	70	20

Nota. Datos obtenidos mediante encuesta a trabajadores de la Empresa Pública de Aseo y Gestión Ambiental del Cantón Latacunga (2024). Elaborado por: Carina Salgado.

Figura 44

Resultados Pregunta 2, Indicador: Toma de Decisiones.



Nota. Datos obtenidos mediante encuesta a trabajadores de la Empresa Pública de Aseo y Gestión Ambiental del Cantón Latacunga (2024). Elaborado por: Carina Salgado.

Se obtiene como resultado que el 57% de las personas encuestadas, pertenecientes a la parte operativa, consideran que frecuentemente existen acusaciones entre los presentes dentro de cualquier reunión realizada en la organización. Por consiguiente, se puede

determinar que existe malestar por parte de los trabajadores al momento de participar y tomar decisiones en las reuniones de la organización; así como se determina que la Cultura Organizacional no demuestra fortaleza y unidad en el capital humano.

En relación a los datos obtenidos por el capital humano administrativo, no se diferencian en gran medida de los datos del personal operativo. Teniendo como resultado un 40% y 35% de encuestados que señalan que frecuentemente y rara vez en las reuniones realizadas por la organización existen acusaciones entre quienes intervienen respectivamente.

5.2.43. Resultados Pregunta 3, Indicador: Toma de Decisiones.

Tabla 44

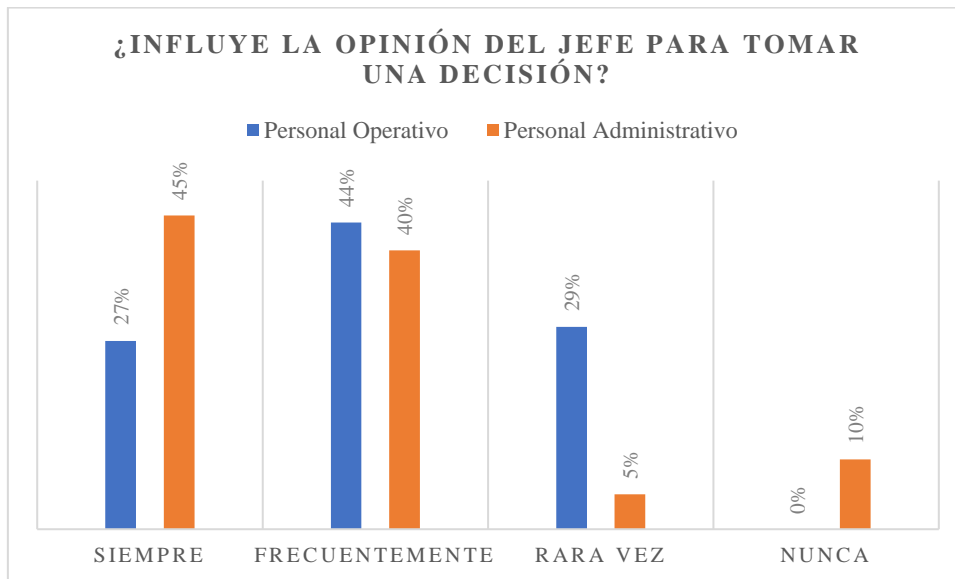
Resultados Pregunta 3, Indicador: Toma de Decisiones.

¿Influye la opinión del jefe para tomar una decisión?		
	Personal Operativo	Personal Administrativo
Siempre	19	9
Frecuentemente	31	8
Rara Vez	20	1
Nunca	0	2
TOTAL	70	20

Nota. Datos obtenidos mediante encuesta a trabajadores de la Empresa Pública de Aseo y Gestión Ambiental del Cantón Latacunga (2024). Elaborado por: Carina Salgado.

Figura 45

Resultados Pregunta 3, Indicador: Toma de Decisiones.



Nota. Datos obtenidos mediante encuesta a trabajadores de la Empresa Pública de Aseo y Gestión Ambiental del Cantón Latacunga (2024). Elaborado por: Carina Salgado.

En los resultados de la pregunta número 3 del indicador: toma de decisiones, se obtiene respuestas dispersas donde el 44% los trabajadores consideran que únicamente los superiores tienen el derecho a tomar decisiones, independientemente sea beneficioso o no para la organización. En contradicción a un 29% de los encuestados que consideran que rara vez los superiores son quienes toman las decisiones. Es así, que se ha generado dispersión en las actuaciones de la organización.

En este apartado encurtamos la primera diferencia entre las opiniones surgidas del capital humano administrativo y operativo. En razón que el 45% personal administrativo señala que siempre influye cualquier decisión que se tome por parte del empleador o superiores. Seguido por un 40%, quienes determinan que frecuentemente influye la opinión o decisión del jefe.

5.2.44. Resultados Pregunta 4, Indicador: Toma de Decisiones.

Tabla 45

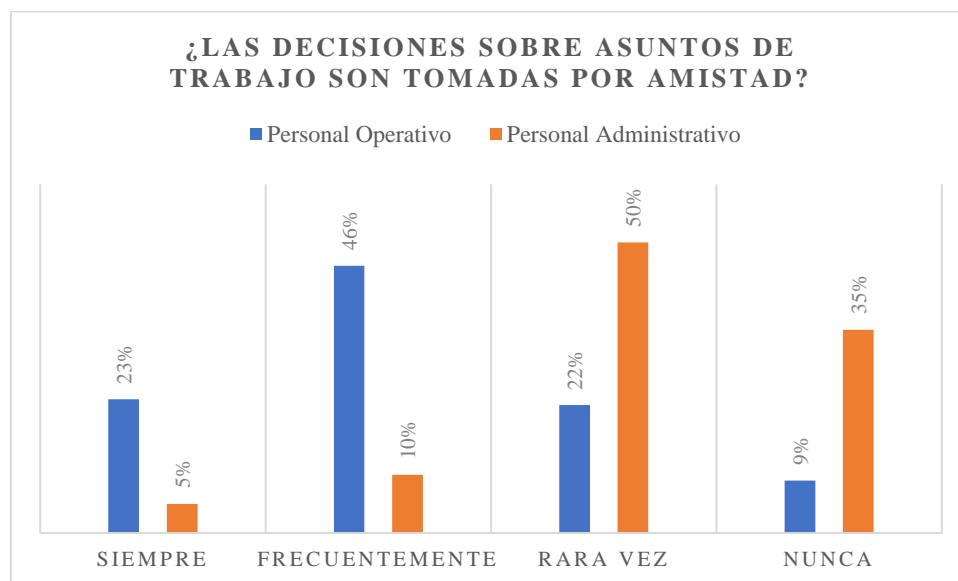
Resultados Pregunta 4, Indicador: Toma de Decisiones.

¿Las decisiones sobre asuntos de trabajo son tomadas por amistad?		
	Personal Operativo	Personal Administrativo
Siempre	16	1
Frecuentemente	32	2
Rara Vez	15	10
Nunca	7	7
TOTAL	70	20

Nota. Datos obtenidos mediante encuesta a trabajadores de la Empresa Pública de Aseo y Gestión Ambiental del Cantón Latacunga (2024). Elaborado por: Carina Salgado.

Figura 46

Resultados Pregunta 4, Indicador: Toma de Decisiones.



Nota. Datos obtenidos mediante encuesta a trabajadores de la Empresa Pública de Aseo y Gestión Ambiental del Cantón Latacunga (2024). Elaborado por: Carina Salgado.

Se observa que el 46% de los encuestados del personal operativo perciben que las decisiones tomadas, en este caso, por los superiores frecuentemente son tomadas por amistad, mas no por beneficio de la organización. A estos resultados, le sigue un 23% de los encuestados, quienes consideran que siempre son tomas por amistad. Lo que genera

como consecuencia incertidumbre en el capital humano en relación a su Cultura Organizacional.

En este apartado encontramos grandes diferencias en las opiniones de los encuestados entre personal administrativo y operativo. En razón que del personal administrativo un 50% de los encuestados determinan que rara vez las decisiones que son tomadas por los superiores o jefes se basan netamente en la amistad adquirida; seguido por un 35% quienes determinan que estos hechos nunca se realizan.

5.2.45. Resultados Pregunta 5, Indicador: Toma de Decisiones.

Tabla 46

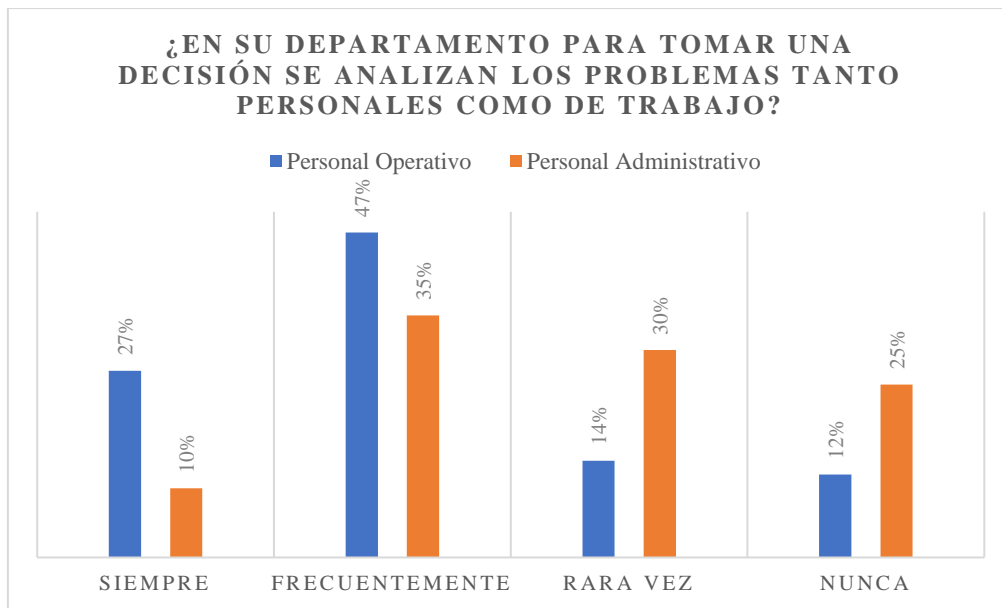
Resultados Pregunta 5, Indicador: Toma de Decisiones.

¿En su departamento para tomar una decisión se analizan los problemas tanto personales como de trabajo?		
	Personal Operativo	Personal Administrativo
Siempre	19	2
Frecuentemente	33	7
Rara Vez	10	6
Nunca	8	5
TOTAL	70	20

Nota. Datos obtenidos mediante encuesta a trabajadores de la Empresa Pública de Aseo y Gestión Ambiental del Cantón Latacunga (2024). Elaborado por: Carina Salgado.

Figura 47

Resultados Pregunta 5, Indicador: Toma de Decisiones.



Nota. Datos obtenidos mediante encuesta a trabajadores de la Empresa Pública de Aseo y Gestión Ambiental del Cantón Latacunga (2024). Elaborado por: Carina Salgado.

Los resultados en relación al análisis de las problemáticas personales y laborales dentro de su área de trabajo frecuentemente se toma en cuenta con un 47% de encuestados. Dicha gráfica señala un resultado favorable en el aspecto de cultura organización en comparación con anteriores preguntas, en razón que el capital humano considera que la organización toma en cuenta actitudes, aptitudes y la factibilidad de ejecución de terminada actividad previo a la toma de decisiones; obtenido alta satisfacción por parte de los trabajadores. Sin embargo, se debe trabajar con el 14% y 12% del capital humano quienes consideran que rara vez o nunca se considera los aspectos personales y laborales antes de tomar una decisión.

En relación a la presente pregunta, encontramos disparidad de opiniones en los encuestados referentes al personal administrativo de la organización. La mayoría del personal administrativo declara que, previo a tomar cualquier decisión, se observa los

problemas personales y laborales del capital humano con un 35%. Seguido por un 30%, quienes señalan que rara vez se realiza dicho análisis previo.

5.2.46. Resultados Pregunta 6, Indicador: Toma de Decisiones.

Tabla 47

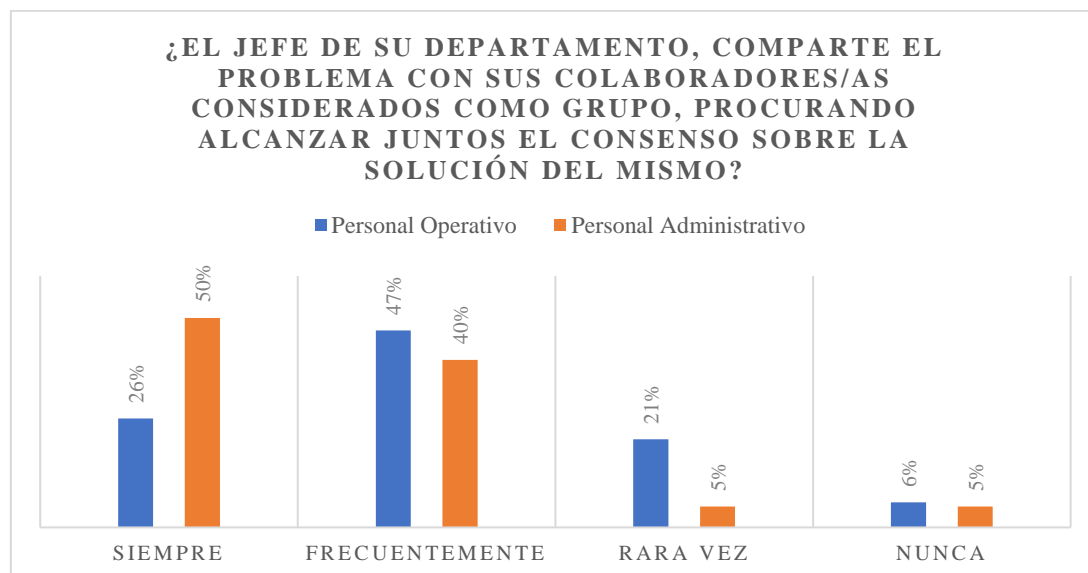
Resultados Pregunta 6, Indicador: Toma de Decisiones.

	Personal Operativo	Personal Administrativo
¿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	18	10
Frecuentemente	33	8
Rara Vez	15	1
Nunca	4	1
TOTAL	70	20

Nota. Datos obtenidos mediante encuesta a trabajadores de la Empresa Pública de Aseo y Gestión Ambiental del Cantón Latacunga (2024). Elaborado por: Carina Salgado.

Figura 48

Resultados Pregunta 6, Indicador: Toma de Decisiones.



Nota. Datos obtenidos mediante encuesta a trabajadores de la Empresa Pública de Aseo y Gestión Ambiental del Cantón Latacunga (2024). Elaborado por: Carina Salgado.

El 47% de los encuestados determina que frecuentemente el jefe departamental expresa de manera activa al capital humano las problemáticas de la organización, lo que denota cooperativismo y trabajo en equipo. En contraste a la mayoría de encuestados, obtenemos

un 21% y 6% quienes consideran que rara vez y nunca se expresa el jefe departamental sobre los problemas de la organización. En conclusión, se determina que existen grandes brechas entre el capital humano entre sí y sus superiores, en relación que existen grupos de trabajadores que se aíslan de la toma de decisión de una participación activa. El 50% de las personas encuestadas del personal administrativo opinan que siempre los jefes de área comparten los problemas laborales existentes con el objetivo de llegar a un consenso entre todo el personal del departamento.

5.2.47. Resultados Pregunta 7, Indicador: Toma de Decisiones.

Tabla 48

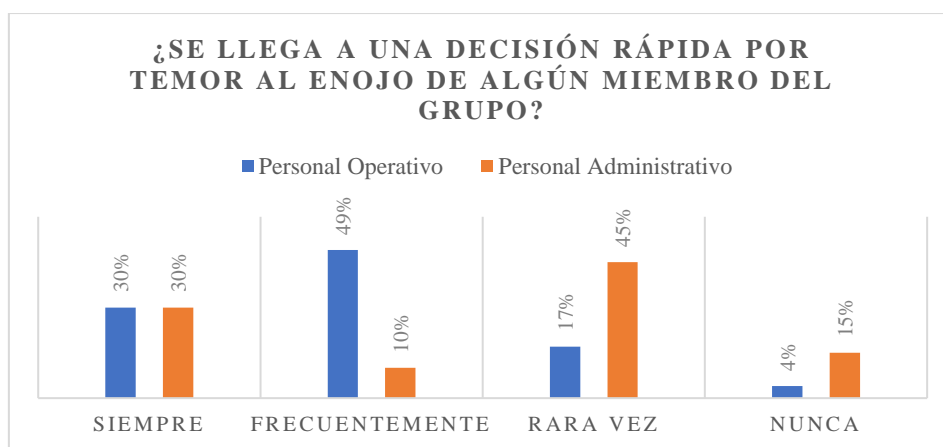
Resultados Pregunta 7, Indicador: Toma de Decisiones.

¿Se llega a una decisión rápida por temor al enojo de algún miembro del grupo?		
	Personal Operativo	Personal Administrativo
Siempre	21	6
Frecuentemente	34	2
Rara Vez	12	9
Nunca	3	3
TOTAL	70	20

Nota. Datos obtenidos mediante encuesta a trabajadores de la Empresa Pública de Aseo y Gestión Ambiental del Cantón Latacunga (2024). Elaborado por: Carina Salgado.

Figura 49

Resultados Pregunta 7, Indicador: Toma de Decisiones.



Nota. Datos obtenidos mediante encuesta a trabajadores de la Empresa Pública de Aseo y Gestión Ambiental del Cantón Latacunga (2024). Elaborado por: Carina Salgado.

En la investigación se resalta la falta de control emocional como temperamental en el capital humano operativo de la organización, de especial manera en la toma de decisiones. Por lo que se opta por una solución rápida, pero sin que esta sea la más óptima o adecuada para la resolución del conflicto presente. Con los resultados obtenidos, se recomienda crear actividades de confianza e inteligencia emocional dentro de la empresa como parte de su Cultura Organizacional.

Por otro lado, el 45% del capital humano administrativo comenta que rara vez toman decisiones rápidas e imprecisas por miedo; seguido por un 30% quienes señalan que siempre toman decisiones apresuradas con el objetivo de evitar enojos y enfados de los superiores.

5.2.48. Resultados Pregunta 8, Indicador: Toma de Decisiones.

Tabla 49

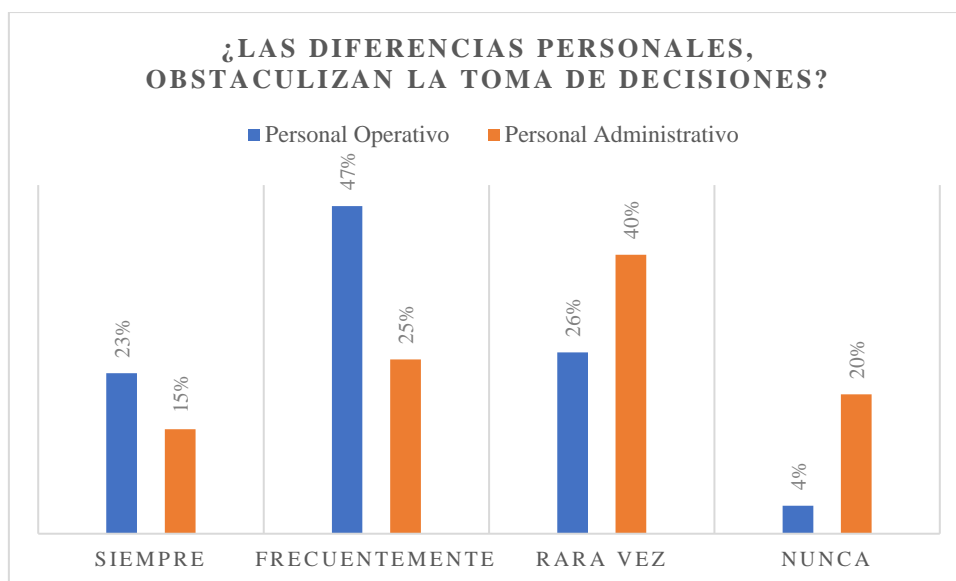
Resultados Pregunta 8, Indicador: Toma de Decisiones.

¿Las diferencias personales, obstaculizan la toma de decisiones?		
	Personal Operativo	Personal Administrativo
Siempre	16	3
Frecuentemente	33	5
Rara Vez	18	8
Nunca	3	4
TOTAL	70	20

Nota. Datos obtenidos mediante encuesta a trabajadores de la Empresa Pública de Aseo y Gestión Ambiental del Cantón Latacunga (2024). Elaborado por: Carina Salgado.

Figura 50

Resultados Pregunta 8, Indicador: Toma de Decisiones.



Nota. Datos obtenidos mediante encuesta a trabajadores de la Empresa Pública de Aseo y Gestión Ambiental del Cantón Latacunga (2024). Elaborado por: Carina Salgado.

Otro inconveniente visible en la investigación se demuestra con los resultados de la encuesta realizada al capital humano operativo de la Empresa Pública de Aseo y Gestión Ambiental del Cantón Latacunga, son los obstáculos personales que se interponen al momento de tomar decisiones para la ejecución de actividades o resolución de conflictos presentados en la organización. Por consiguiente, observamos que la raíz es de la problemática en la organización es la interrelación entre los trabajadores, por consiguiente no existe un común acuerdo frecuentemente como lo señala el 47% de encuestados.

A diferencia del personal operativo, el 40% del capital humano administrativo señala que rara vez las diferencias personales entre los trabajadores llegan afectar las decisiones laborales a tomar. Seguido por un 25% del personal administrativo que considera que frecuentemente si influye estos conflictos personales.

5.2.49. Resultados Pregunta 9, Indicador: Toma de Decisiones.

Tabla 50

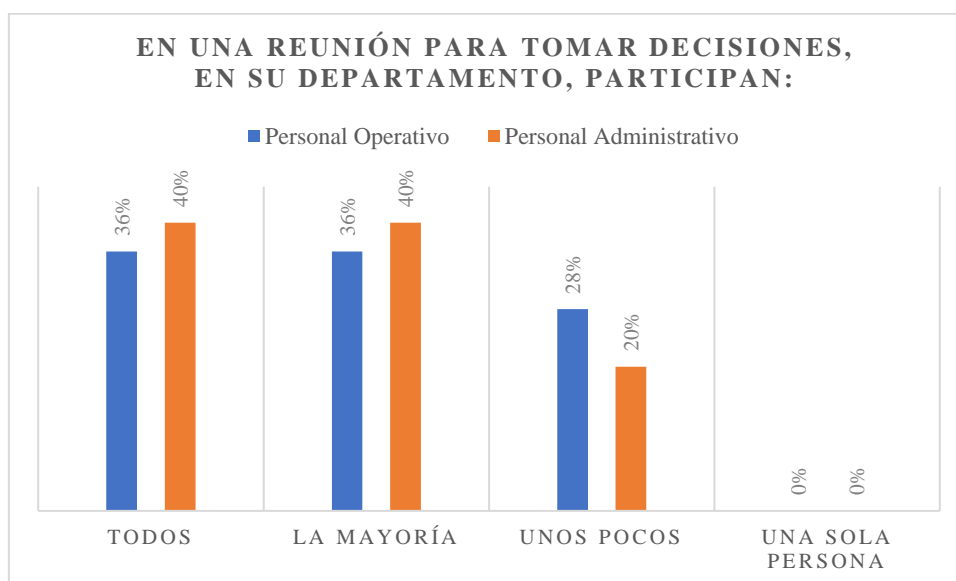
Resultados Pregunta 9, Indicador: Toma de Decisiones

En una reunión para tomar decisiones, en su Departamento, participan:		
	Personal Operativo	Personal Administrativo
Todos	25	8
La Mayoría	25	8
Unos pocos	20	4
Una sola persona	0	0
TOTAL	70	20

Nota. Datos obtenidos mediante encuesta a trabajadores de la Empresa Pública de Aseo y Gestión Ambiental del Cantón Latacunga (2024). Elaborado por: Carina Salgado.

Figura 51

Resultados Pregunta 9, Indicador: Toma de Decisiones



Nota. Datos obtenidos mediante encuesta a trabajadores de la Empresa Pública de Aseo y Gestión Ambiental del Cantón Latacunga (2024). Elaborado por: Carina Salgado.

En los resultados obtenidos, en relación a la pregunta: ¿Quiénes participan en la reunión para tomar decisiones de su departamento?, encontramos opiniones dispersas. Siendo un 36% quienes consideran que entre todos se toman las decisiones, seguido por el 26% que señala que casi todos toman las decisiones; y, finalmente, con un 28% que considera que las decisiones lo toman pocas personas del equipo. Por consecuente, encontramos carencias y contradicciones en los resultados, por lo que se recomienda generar un espacio

seguro en las reuniones realizadas por la organización para una participación activa del capital humano.

En el presente apartado se demuestra gran similitud entre las respuestas tanto del personal administrativo como operativo. Donde el 40% del capital humano administrativo señala que todos quienes participan en las sesiones de la empresa participan de manera activa, seguido por otro 40% quienes determinan que la mayoría si participa en dichas sesiones.

5.2.50. Resultados Pregunta 10, Indicador: Toma de Decisiones.

Tabla 51

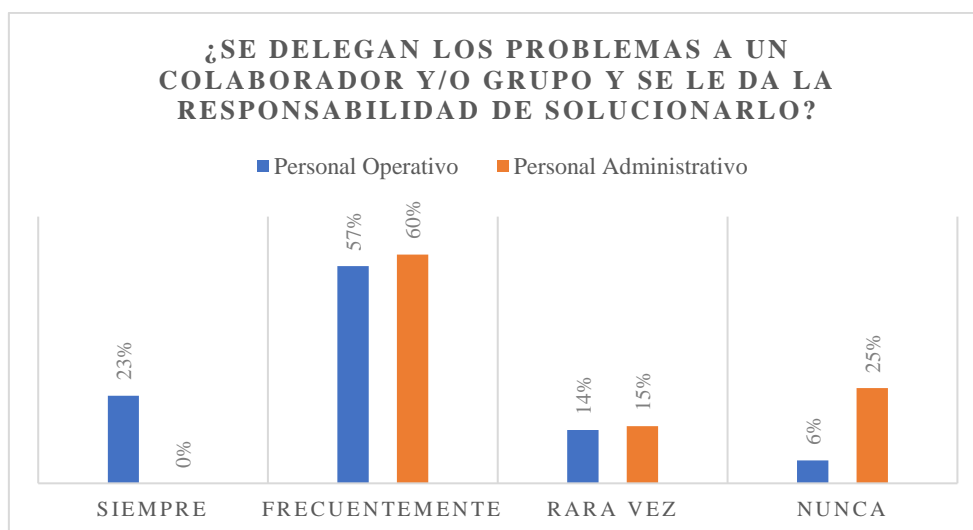
Resultados Pregunta 10, Indicador: Toma de Decisiones.

¿Se delegan los problemas a un colaborador y/o grupo y se le da la responsabilidad de solucionarlo?		
	Personal Operativo	Personal Administrativo
Siempre	16	0
Frecuentemente	40	12
Rara Vez	10	3
Nunca	4	5
TOTAL	70	20

Nota. Datos obtenidos mediante encuesta a trabajadores de la Empresa Pública de Aseo y Gestión Ambiental del Cantón Latacunga (2024). Elaborado por: Carina Salgado.

Figura 52

Resultados Pregunta 10, Indicador: Toma de Decisiones.



Nota. Datos obtenidos mediante encuesta a trabajadores de la Empresa Pública de Aseo y Gestión Ambiental del Cantón Latacunga (2024). Elaborado por: Carina Salgado.

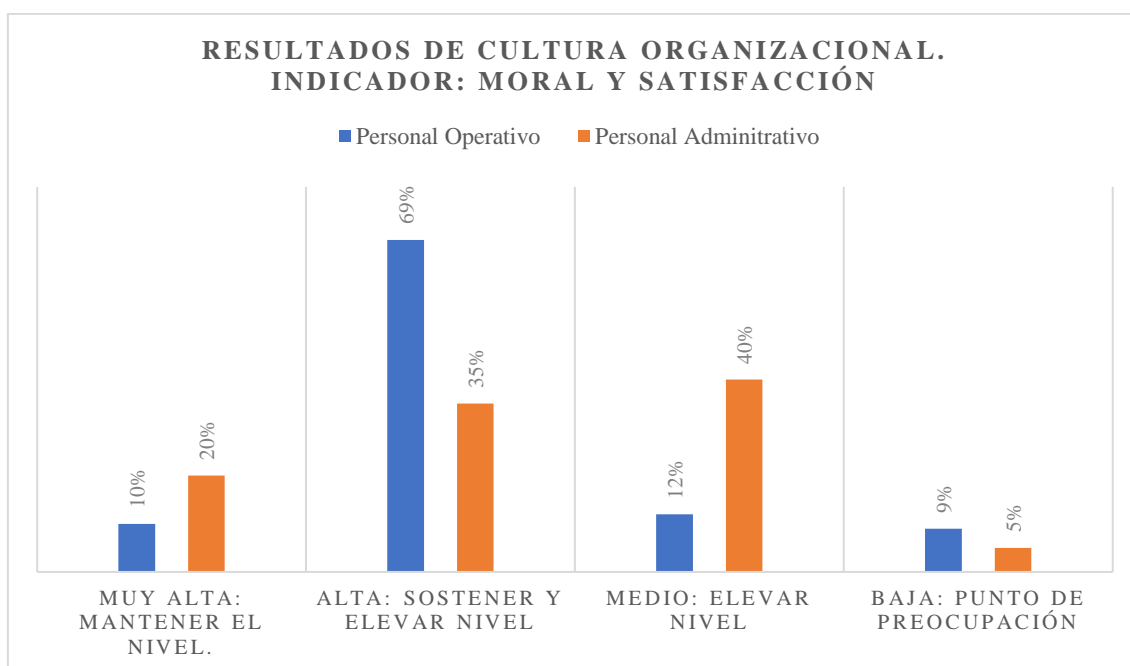
Los resultados determinan que 57% de los encuestados de área operativa perciben que frecuentemente, los problemas son delegados mas no considerados por la mayoría del capital humano, siendo una cantidad significativa en el marco de los resultados. Dichos resultados denotan confianza en sus colaboradores, pero carentes de trabajo en equipo para la resolución de conflictos.

Sin embargo, el 60% de las personas encuestadas del área administrativa refleja que frecuentemente los conflictos suscitados en la empresa son delegados a una persona o grupo específico quienes tendrán la responsabilidad total de resolverlo.

5.3. Análisis general de satisfacción de la Cultura Organizacional de EPAGAL.

Figura 53

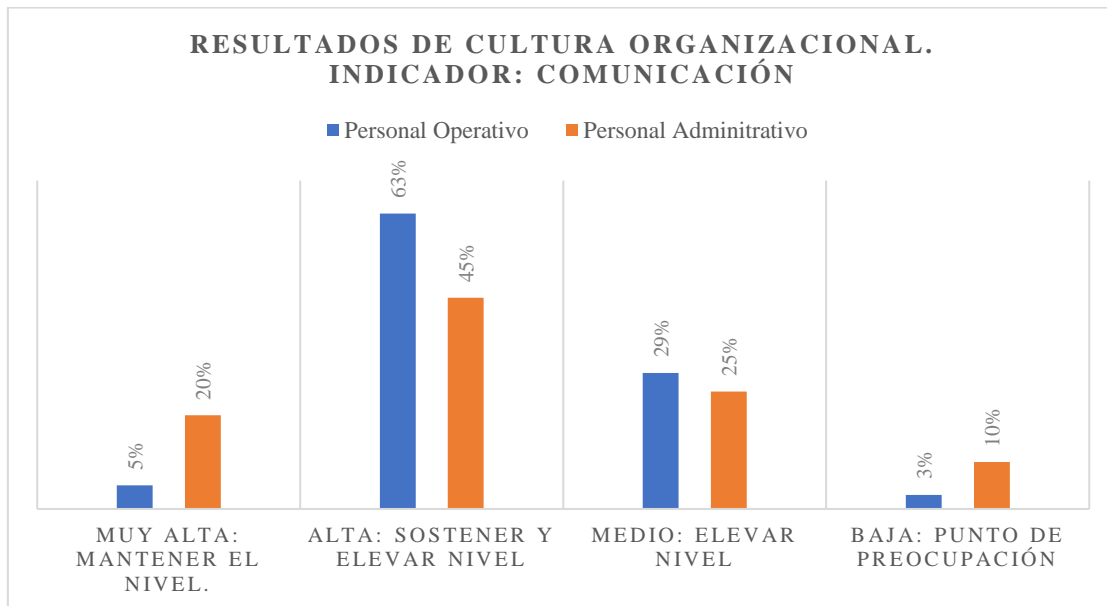
Resultados de Cultura Organizacional. Indicador: Moral y Satisfacción



Nota. Datos obtenidos mediante encuesta a trabajadores de la Empresa Pública de Aseo y Gestión Ambiental del Cantón Latacunga (2024). Elaborado por: Carina Salgado.

Figura 54

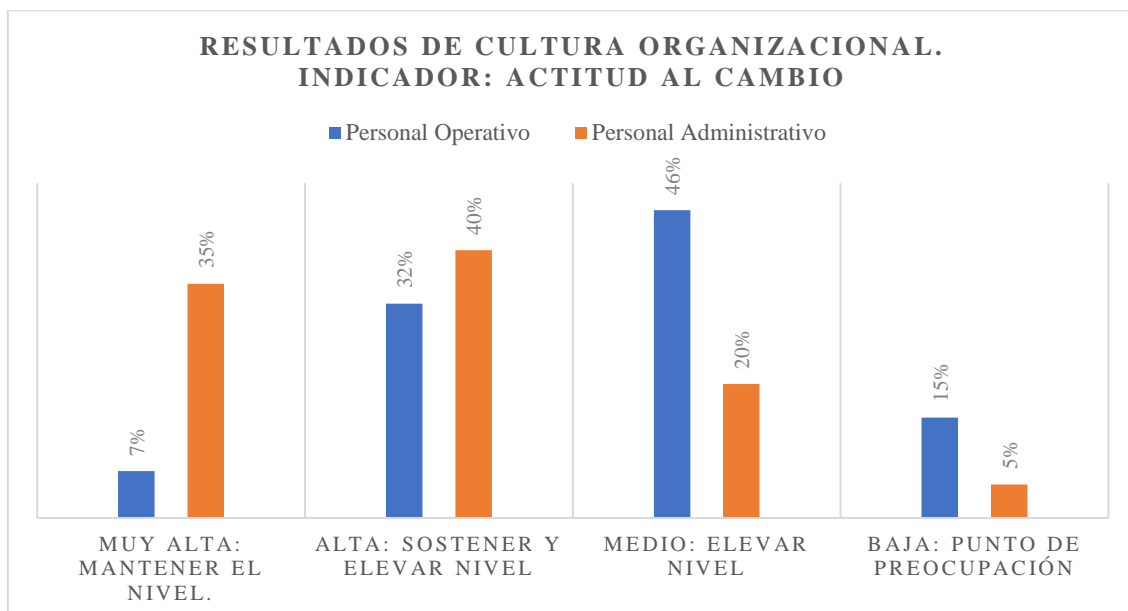
Resultados de Cultura Organizacional. Indicador: Comunicación



Nota. Datos obtenidos mediante encuesta a trabajadores de la Empresa Pública de Aseo y Gestión Ambiental del Cantón Latacunga (2024). Elaborado por: Carina Salgado.

Figura 55

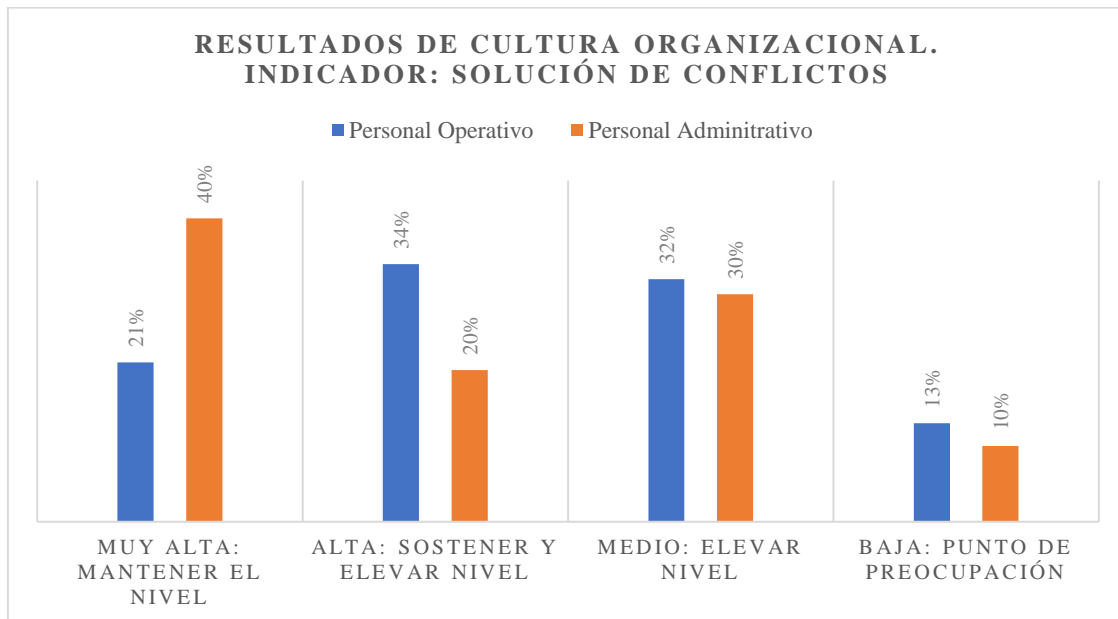
Resultados de Cultura Organizacional. Indicador: Actitud al cambio



Nota. Datos obtenidos mediante encuesta a trabajadores de la Empresa Pública de Aseo y Gestión Ambiental del Cantón Latacunga (2024). Elaborado por: Carina Salgado.

Figura 56

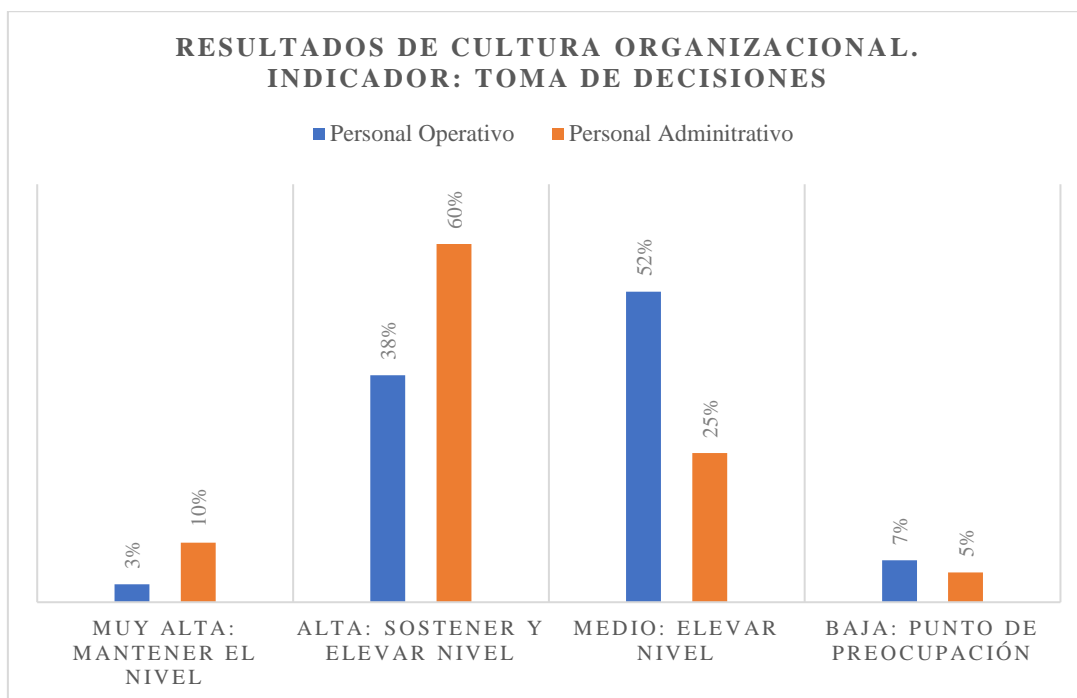
Resultados de Cultura Organizacional. Indicador: Solución de Conflictos



Nota. Datos obtenidos mediante encuesta a trabajadores de la Empresa Pública de Aseo y Gestión Ambiental del Cantón Latacunga (2024). Elaborado por: Carina Salgado.

Figura 57

Resultados de Cultura Organizacional. Indicador: Toma de Decisiones



Nota. Datos obtenidos mediante encuesta a trabajadores de la Empresa Pública de Aseo y Gestión Ambiental del Cantón Latacunga (2024). Elaborado por: Carina Salgado.

5.4. Discusión de los resultados

Posterior a los datos obtenidos mediante la encuesta de W.E.N.S. que se realizó a un determinado grupo de funcionarios de la Empresa Pública de Aseo y Gestión Ambiental del Cantón Latacunga mediante muestreo aleatorio, mismo que se encuentra orientado a cinco dimensiones específicas: *Toma de Decisiones*, *Solución de Conflictos*, *Actitud al Cambio*, *Comunicación y Moral y Satisfacción*; obteniendo cincuenta preguntas que aborda toda la temática expuesta. Por consiguiente, la discusión de los resultados en la investigación se clasificará mediante las dimensiones anteriormente señaladas.

En la dimensión de *Toma de Decisiones*, el capital humano encuestado se encuentra dividido en razón a sus opiniones entregadas. Donde la mayoría sigue una cadena de mando dentro de la organización; sin embargo, existen problemáticas de participación en temas relacionados a sus actividades propias en el trabajo. Se denota injerencia del empleador y superiores ante los trabajadores, por lo que es necesario concientizar y sociabilizar las ventajas del trabajo en equipo, así como la creación de espacios y medios para el mejoramiento de la toma de decisiones con el objetivo de que el capital humano de la organización pueda tomar decisiones óptimas acorde a su función.

En la dimensión *Solución de Conflictos*, se busca determinar como el capital humano, ante situaciones de presión y problemáticas suscitadas dentro del entorno laboral actúan y su conocimiento sobre las mismas. Es así, que se obtuvo como resultado que la mayoría de los encuestados que conocen sobre los problemas que se presentan en su lugar de trabajo; sin embargo, existe tendencia a acusaciones entre los trabajadores e intentan resolver de manera rápida mas no de manera efectiva dichos conflictos. A su vez, se señala que los conflictos de mayor incidencia son aquellos netamente laborales y los problemas suscitados entre compañeros de trabajo.

Por otro lado, en la dimensión de *Actitud al Cambio*, el capital humano encuestado de la Empresa Pública de Aseo y Gestión Ambiental del Cantón Latacunga refleja como resultado que existe temor cuando se incorporan nuevas tecnologías para optimizar la ejecución de los servicios prestados hacia la comunidad. También es menester recalcar, que los mismos trabajadores desean proponer nuevas ideas para el mejoramiento de la ejecución del servicio prestado; sin embargo, rara vez se promueve estos procesos de innovación y creatividad.

En el indicador *Comunicación*, los resultados señalan que entre el capital humano de la Empresa Pública de Aseo y Gestión Ambiental del Cantón Latacunga tienen varias carencias y barreras comunicacionales mismas que generan conflictos y malestar en el ambiente y satisfacción laboral. Por consecuente, se recomienda crear espacios para una comunicación efectiva y mayor compañerismo dentro de lugar de trabajo con el objetivo de ayudar a los funcionarios a desenvolverse de mejor manera.

Finalmente, en el indicador *Dimensión Moral y Satisfacción* del capital humano de la Empresa Pública de Aseo y Gestión Ambiental del Cantón Latacunga refleja que una gran parte de los encuestados se encuentran adaptados y satisfechos con sus funciones en el cargo de trabajo obtenido; sin embargo, no existe mecanismos de reconocimientos ante el trabajo bien hecho por parte del área operativa y administrativa; por consecuente, no existe actividades de motivación y empoderamiento hacia la empresa. Por lo que es necesario crear actividades de adaptación previo y durante la ejecución de su puesto laboral y espacios donde se reconozca el trabajo ejercido en la empresa.

Tabla 52

Análisis del Investigador: Resultados generales obtenidos mediante el Cuestionario de W.E.N.S.

Indicador Grupo	Personal Operativo	Personal Administrativo
Toma de Decisiones	El personal operativo percibe que las decisiones son tomadas en el ámbito laboral únicamente por los superiores, pese a que el personal intente participar en la misma.	Consideran que las decisiones son tomadas en el ámbito laboral por los superiores, previo informe de la problemática al personal. Si existe participación de la mayoría de los colaboradores.
Resolución de Conflictos	Pese a que el personal considera que la opinión de los superiores es indispensable para la solución de los conflictos, prefieren resolverlo de manera rápida por temor a un miembro del grupo aunque no de manera efectiva, predominando las relaciones personales	Prefieren buscar soluciones efectivas, previa consulta con los superiores y posterior análisis de las causas de conflicto.

Actitud al Cambio	Existe gran temor y preocupación al cambio en los procesos de la empresa, especialmente a las nuevas tecnologías, no hay aportes creativos e innovadores en los procedimientos de su trabajo	Existe predisposición y optimismo al cambio para la inclusión de nuevas ideas y tecnología a los procesos de la organización.
Comunicación	Consideran que no existe un medio óptimo de comunicación dentro del área operativa.	Señalan que existe una óptima comunicación en el área administrativa; pero no con el capital humano operativo. Existe falencias en la información entregada por los superiores, por barreras comunicacionales.
Moral y Satisfacción	Los colaboradores frecuentemente son reconocidos por su labor en la empresa, sin embargo, no son tomados en cuenta para ascensos o promociones. Se sienten	Se identifican fuertemente con los objetivos de la empresa, pero consideran que no son reconocidos cuando se realiza un buen trabajo en la empresa, tampoco son considerados en los ascensos por que son

	aceptados y con buen compañerismo.	escasos y no están ubicados de acuerdo a sus perfiles
--	---------------------------------------	--

Nota. Datos obtenidos mediante encuesta a trabajadores de la Empresa Pública de Aseo y Gestión Ambiental del Cantón Latacunga (2024). Elaborado por: Carina Salgado.

6. IMPACTO SOCIAL Y ECONÓMICO

6.1. Impacto social

El trabajo investigativo titulado Plan de Cultura Organizacional en la Empresa Pública de Aseo y Gestión Ambiental del Cantón Latacunga, tiene como objetivo incidir en determinados aspectos. El impacto social se basa en la necesidad de delinear la estructuración de la Cultura Organizacional para la mejora en el ambiente laboral del capital humano. Por consiguiente, la mejora del ambiente laboral es necesario para una correcta interrelación del capital humano para con la empresa.

6.2. Impacto económico

El impacto económico de la investigación radica que al mejorar de manera significativa el entorno laboral con la estructuración y ejecución de actividades que involucran la Cultura Organización de la empresa. Los servicios que presta la organización mejorarán su calidad, así como la atención al cliente. Llegando a más usuarios, quienes generarán mayor movimiento económico, siendo esto un beneficio para la organización investigada.

6.3. Impacto técnico

La Empresa Pública de Aseo y Gestión Ambiental del Cantón Latacunga tiene como visión un constante crecimiento. Por consiguiente, es necesario la implementación de maquinarias y procesos orientados a la parte de nuevas tecnologías técnicas. Mismas que serán de mayor facilidad su acceso si se genera estrategias y espacios para la realización de actividades que mejoren su Cultura Organizacional.

6.4. Impacto cultural

El impacto cultural en la Empresa Pública de Aseo y Gestión Ambiental del Cantón Latacunga se beneficiará en gran manera mediante la integración realizada de la estructuración y ordenamiento de los valores, objetivos y costumbres de la organización. En este sentido, el capital humano obtendrá un entorno laboral agradable para la ejecución de sus actividades.

7. PLAN DE CULTURA ORGANIZACIONAL

7.1. Plan de Cultura Organizacional de EPAGAL

Tabla 53

Plan de Cultura Organizacional de EPAGAL

INDICADOR	OBJETIVOS	ACTIVIDADES	RESPONSABLE	TIEMPO PARA IMPLEMENTACIÓN DE ACTIVIDADES
Toma de Decisiones	Impulsar la opinión del capital humano en la toma de decisiones referente al aspecto laboral.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Generar espacios de opinión previo a la toma de decisiones. 2. Programación y recordatorio de sesiones. 3. Dinámicas de toma de decisiones mediante trabajo en equipo. 4. Sociabilizar cadena de mando en la organización. 	<p>Área de Comunicación Social. Área de Gestión Administrativa y de Talento Humano Personal Operativo y Administrativo</p>	3 meses
Resolución de Conflictos	Impulsar métodos de resolución de conflictos y el manejo de los mismos.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Sociabilizar talleres de mediación y gestión de conflictos. 2. Crear un canal digital de apoyo (Grupo de Whatsapp, Telegram, etc.), para consultas internas previas. 	<p>Área de Comunicación Social. Área de Planificación Estratégica. Personal Operativo y Administrativo</p>	Permanente

INDICADOR	OBJETIVOS	ACTIVIDADES	RESPONSABLE	TIEMPO PARA IMPLEMENTACIÓN DE ACTIVIDADES
	Fortalecer el trabajo en equipo del personal de la organización.	<ol style="list-style-type: none"> 5. Torneos deportivos (fútbol, básquet). 6. Designar un espacio de voluntariado hacia la comunidad. 7. Elaboración de dinámicas de trabajo en equipo antes de iniciar actividades laborales. 	Unidad de Talento Humano Área de Comunicación Social. Personal Operativo y Administrativo	Permanente
Actitud al Cambio.	Adaptar al capital humano a los cambios e innovaciones que mejoren los procesos de la organización.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Sociabilización y evaluación de las nuevas técnicas y maquinarias de procesos previos a su implementación. 2. Brindar un espacio para socializar nuevas ideas por parte del capital humano. 3. Promover ideas en logística interna y externa en relación a cadena de valores. 	Área de Gestión Administrativa y de Talento Humano Personal Operativo y Administrativo	6 meses – 1 año
Comunicación	Eliminar barreras de comunicación entre el capital humano y fomentar una comunicación asertiva.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Buzón sugerencias. 2. Debates constructivos en sesiones. 3. Proporcionar cartelera donde se entregue los comunicados oficiales. 4. Reuniones periódicas. 5. Entregar espacios de opinión previo a la toma de decisiones. 6. Talleres de coaching personal y empresarial. 	Área de Comunicación Social. Personal Operativo y Administrativo	Permanente

INDICADOR	OBJETIVOS	ACTIVIDADES	RESPONSABLE	TIEMPO PARA IMPLEMENTACIÓN DE ACTIVIDADES
Moral y Satisfacción	Aumentar la moral y satisfacción del capital humano dentro de la organización.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Incorporar evento de reconocimiento y recompensa por lealtad a la empresa. 2. Entregar reconocimiento al esfuerzo, mediante votación entre todo el capital humano. 3. Incorporar cartelera de empleado del mes. 4. Promover un estilo de vida saludable. 5. Rumbaterapia. 6. Destinar espacio de ocio y pausas activas. 	Unidad de Talento Humano Personal Operativo y Administrativo	3-6 meses
	Brindar espacios de festividades en concordancia con la Cultura Organizacional y personal.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Cena navideña y entrega incentivos. 2. Implementación de espacio para conmemorar día de los difuntos. 3. Evento de celebración Independencia del Cantón Latacunga. 4. Elaborar un calendario de cumpleaños de los trabajadores por cada área de trabajo. 	Área de Gestión Administrativa y de Talento Humano Personal Operativo y Administrativo	Depende de la festividad.

INDICADOR	OBJETIVOS	ACTIVIDADES	RESPONSABLE	TIEMPO PARA IMPLEMENTACIÓN DE ACTIVIDADES
	Promover identidad, cadena de valores y apersonamiento los objetivos, misión y visión de la empresa.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Elaborar un manual de identidad organizacional de la empresa. 2. Elaboración de insumos con logotipo de la empresa (camisetas, llaveros, etc.) para incentivos. 3. Sociabilización de valores, misión y misión de la empresa. 4. Incorporar pancarta de los valores empresariales en cada área de trabajo. 5. Creación de eslogan. 	Área de Gestión Administrativa y de Talento Humano	6 meses

Nota. Plan de Cultura Organizacional de EPAGAL. Elaborado por: Carina Salgado.

7.2 Presupuesto de implementación de Plan de Cultura Organizacional de EPAGAL

Tabla 54

Presupuesto de implementación de Plan de Cultura Organizacional de EPAGAL

INDICADOR	CONCEPTO	CANTIDAD	VALOR UNITARIO	VALOR TOTAL
Toma de Decisiones	Generar espacios de opinión previo a la toma de decisiones.	1	USD. 50,00	51USD. 50,00
	Programación y recordatorio de sesiones.	No aplica	USD. 00,00	USD. 00,00
	Dinámicas de toma de decisiones mediante trabajo en equipo.	4	USD. 25,00	USD. 100,00
	Sociabilizar cadena de mando en la organización.	No aplica	USD. 00,00	USD. 00,00
Resolución de Conflictos	Contratación de capacitadores para sociabilizar talleres de mediación y gestión de conflictos.	2	USD. 30,00	USD. 60,00
	Crear un canal digital de apoyo (Grupo de Whatsapp, Telegram, etc.), para consultas internas previas.	1	USD. 10,00	USD. 10,00
	Torneos deportivos (futbol, básquet).	1	USD. 150,00	USD. 150,00
	Designar un espacio de voluntariado hacia la comunidad.	1	USD. 00,00	USD. 00,00
	Elaboración de dinámicas de trabajo en equipo antes de iniciar actividades laborales.	12	USD. 10,00	USD. 120,00

INDICADOR	CONCEPTO	CANTIDAD	VALOR UNITARIO	VALOR TOTAL
Actitud al Cambio	Contratación de capacitador para sociabilización y evaluación de las nuevas técnicas y maquinarias de procesos previos a su implementación.	8	USD. 30,00	USD. 240,00
	Brindar un espacio para socializar nuevas ideas por parte del capital humano.	1	USD. 00,00	USD. 00,00
	Promover ideas en logística interna y externa en relación a cadena de valores.	1	USD. 25,00	USD. 25,00
Comunicación	Buzón sugerencias.	2	USD. 25,00	USD. 50,00
	Debates constructivos en sesiones.	No aplica	USD. 00,00	USD. 00,00
	Proporcionar cartelera donde se entregue los comunicados oficiales.			
	Reuniones periódicas.	No aplica	USD. 00,00	USD. 00,00
	Entregar espacios de opinión previo a la toma de decisiones.	No aplica	USD. 00,00	USD. 00,00
	Talleres de coaching personal y empresarial.	2	USD. 60,00	USD. 120,00
Moral y Satisfacción	Incorporar evento de reconocimiento y recompensa por lealtad a la empresa.	1	USD. 250,00	USD. 250,00
	Entregar reconocimiento al esfuerzo, mediante votación entre todo el capital humano.	10	USD. 10,00	USD. 100,00
	Incorporar cartelera de empleado del mes.	1	USD. 10,00	USD. 10,00
	Promover un estilo de vida saludable.	1	USD. 50,00	USD. 50,00

INDICADOR	CONCEPTO	CANTIDAD	VALOR UNITARIO	VALOR TOTAL
	Rumbaterapia.	12	USD. 20,00	USD. 240,00
	Destinar espacio de ocio y pausas activas.	1	USD. 150,00	USD. 150,00
	Cena navideña y entrega incentivos.	1	USD. 800,00	USD. 800,00
	Implementación de espacio para conmemorar día de los difuntos.	1	USD. 200,00	USD. 200,00
	Evento de celebración Independencia del Cantón Latacunga.	1	USD. 120,00	USD. 120,00
	Elaborar un calendario de cumpleaños de los trabajadores por cada aérea de trabajo.	1	USD. 10,00	USD. 10,00
	Elaborar un manual de identidad organizacional de la empresa.	1	USD. 100,00	USD. 100,00
	Elaboración de insumos con logotipo de la empresa (camisetas, llaveros, etc.) para incentivos.	300	USD. 3,00	USD. 900,00
	Sociabilización de valores, misión y misión de la empresa.	No aplica	USD. 00,00	USD. 00,00
	Incorporar pancarta de los valores empresariales en cada área de trabajo.	1	USD. 15,00	USD. 15,00
	Creación de eslogan.	1	USD. 25,00	USD. 25,00
	TOTAL			USD. 3.895,00

Nota. Presupuesto de implementación de Plan de Cultura Organizacional de EPAGAL. Elaborado por: Carina Salgado.

8. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

8.1. Conclusiones

La importancia de la Cultura Organizacional en la actualidad radica en el enfoque y rumbo en el que se desea llevar a la empresa mediante su misión, visión, valores y costumbres con una comunicación activa y asertiva entre el capital humano. De la misma manera, al existir una Cultura Organizacional óptima se genera un amplio desarrollo profesional, colaboración y trabajo en equipo.

La Empresa Pública de Aseo y Gestión Ambiental del Cantón Latacunga posee varias deficiencias en la Cultura Organizacional y su ejecución en la misma. En especial en la dimensión comunicacional existe varias barreras que impiden un ambiente laboral óptimo y participativo entre el personal operativo y administrativo; por consiguiente, el servicio al cliente puede verse afectado.

La delineación de un plan de Cultura Organizacional beneficia en gran medida la interrelación, convivencia y comunicación del capital humano de citada empresa. Es necesaria la estructuración del plan de Cultura Organizacional para el desarrollo profesional y laboral, así como para la optimización del servicio entregado por la empresa.

8.2. Recomendaciones

Se recomienda a la Empresa Pública de Aseo y Gestión Ambiental del Cantón Latacunga realizar, de manera periódica, un diagnóstico de su Cultura Organizacional a su capital humano, tanto operativo como administrativo, mediante la encuesta de W.E.N.S., para reforzar actividades que cumplan con la visión y misión de la empresa.

La mejora continua va de la mano a la revisión de las actividades sugeridas en el plan, conjunto con implementar nuevos e innovadores procesos o maquinaria para efectivizar los servicios que la empresa pública brinda a la comunidad. De esta manera se optimizará el servicio al cliente y aumentará la predisposición por parte de los trabajadores operativo para aprender y aceptar los cambios que se requieran.

La comunicación dentro de la organización al ser un pilar fundamental para la correcta convivencia y un ambiente óptimo, se recomienda ejecutar actividades de coaching para efectivizar la comunicación organizacional, con el objetivo de fortalecer tanto su comunicación interna en la empresa como el trabajo en equipo que ejerce el personal tanto operativo como administrativo para con los beneficiarios del servicio entregado.

9. BIBLIOGRAFÍA CITADA

- Almeida, L. (2012). *Clima Organizacional en el Personal Administrativo y de Servicios de la Universidad Técnica De Cotopaxi*. Ambato: Pontificia Universidad Católica Sede Ambato. Recuperado el 02 de febrero de 2024 en <https://repositorio.pucesa.edu.ec/bitstream/123456789/620/1/85092.PDF>
- Bar, A. (2010). *La Metodología Cuantitativa y su Uso en América Latina*. Chile: Santiago de Chile. Recuperado el 08 de febrero de 2024 en <http://dx.doi.org/10.4067/S0717-554X2010000100001>.
- Bimos Ortega, Elsa, y Sergio y Otros Chávez. *Cuestionario W.E.N.S.: Para diagnosticar aspectos de la cultura organizacional*. Quito, 1983.
- Bimos, E., y Sergio y Otros Chávez. *Cuestionario W.E.N.S.: Para diagnosticar aspectos de la cultura organizacional*. Quito, 1983.
- Cameron, K., & Freeman, S. (1991). *Cultural congruence, strength, and type: relationships to effectiveness. Research in Organizational Change and Development, 5, 23-58*.
- Cepeda, M. P. (2016). *La Conducta Organizacional ¿Es necesario Instaurar el Código de Conducta Organizacional?*. *Revista Empresarial, 10(37)*, 21-26.
- Chávez, L. M. (2015). *Gestión del talento humano*. Ecuador: La Caracola Editores.
- Chiavenato, I. (2009). *Gestión del talento humano*. Mc graw hill.
- EPAGAL. (2022). *Nuestros Servicios*. Recuperado el 02 de febrero de 2024, en <https://epagal.gob.ec/servicios/>

- García, J. & Cavielles, C. Cultura Organizacional en Hospitales. *Rev salud hist sanid on-line* 2011; 6(1). Recuperado el 21 de enero de 2024 en: <http://www.histosaluduptc.org/ojs-2.2.2/index.php?journal=shs>.
- Guerrero, F., & Escorcía, M. (2011). *Influencia de la Cultura Organizacional en la Competitividad de las Empresas*. *Escenarios*, 9(1), 18-23.
- Hernández, G. C., Galvis, S. M. M., & Narváez, K. Y. T. (2003). Cultura organizacional y bienestar laboral. *Cuadernos de administración*, 16(25), 109-137.
- Hitt, M.; Ireland, R.; Hoskisson, R., 1999. *Administración estratégica: competitividad y conceptos de globalización*, México, International Thompson.
- Instituto Nacional de Estadísticas y Censos (2023). *Distribución poblacional del Cantón Latacunga*. Recuperado el 02 de febrero de 2024 en https://www.ecuadorencifras.gob.ec/documentos/web-inec/Bibliotecas/Fasciculos_Censales/Fasc_Cantonales/Cotopaxi/Fasciculo_Latacunga.pdf
- Kaiten, J. C. (2017). *Importancia de la visión y la misión dentro de las organizaciones*. Recuperado el 20 de diciembre de 2024 en: <http://biblioteca.udgvirtual.udg.mx/jspui/bitstream/123456789/1087/1/Importancia%20de%20la%20visi%C3%B3n%20y%20misi%C3%B3n%20dentro%20de%20las%20organizaciones.pdf>
- Marín D, Cano C, Zevallos M, Mora R. (2009). *Determinantes del Análisis y Diseño Organizacional*. Bogotá. Recuperado el 19 de diciembre de 2024 en: <http://www.eumed.net/libros-gratis/2010e/840/index.htm>
- Marulanda, C., López, L., & Cruz, G. (2018). *La Cultura Organizacional, Factor Clave para la Transferencia de Conocimiento en los Centros de Investigación del*

Triángulo del Café de Colombia. Información tecnológica, 245-252. Recuperado el 20 de diciembre de 2024 en: <https://dx.doi.org/10.4067/S0718-07642018000600245>

Nizama-Valladolid, M. (2003). *Psicopatología de la Cultura Organizacional en el Sector Público*. Revista de Psiquiatría y Salud Mental, 4(1), 61-74.

Pérez, C. (2002). *Sobre la metodología cualitativa*. España: Revista española de salud pública, 76, 373-380.

Pérez-Martínez, A. (2009). *Cultura organizacional: algunas reflexiones a la luz de los nuevos retos*. Venezuela: Revista Venezolana de Gerencia, 14(46), 183-194. Recuperado en 28 de noviembre de 2023, de http://ve.scielo.org/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1315-99842009000200003&lng=es&tlng=es. Recuperado el 28 de noviembre de 2023.

Peters, Tom y Waterman, Robert (1984). *En búsqueda de la excelencia*. Norma. Bogotá.

Recio, Á., & Maldonado, M. (s/f) *Mecanismos de intervención del sector público*. Las Empresas Públicas. Recuperado el 20 de diciembre de 2024 en: https://personal.us.es/lhierro/Universidad/Materiales_docentes_files/MECANISMOS%20DE%20INTERVENCIO%CC%81N%20DEL%20SECTOR%20PU%CC%81BLICO.%20LAS%20EMPRESAS%20PU%CC%81BLICAS%20.pdf

Rodríguez, C. y Romo, L. (2013). *Relación entre cultura y valores organizacionales*. Conciencia tecnológica, (45), 12-17.

Santana Mañay, S. E. (2016). *La Planificación estratégica y la gestión administrativa de los gobiernos autónomos descentralizados municipales (GADM) de Tungurahua*. Ambato: Universidad Técnica de Ambato. Facultad de Contabilidad y Auditoría.

Vesga, J., Rubiano, M., Forero, C., Aguilar M., Jaramillo, J., Quiroz, E. & Gómez, M. (2020). *Aspectos de la cultura organizacional y su relación con la disposición al cambio organizacional*. *Suma psicológica*, 27(1), 52-61.

10. ANEXOS

ANEXO 1. Cuestionario de W.E.N.S.

CUESTIONARIO W.E.N.S.*

DIAGNOSTICO DE LA CULTURA ORGANIZACIONAL

DATOS DE IDENTIFICACION

Nombre de la empresa _____

Departamento/sección/proceso _____

Puesto que ocupa _____

Número de personas bajo su responsabilidad _____

Tiempo de servicio en la empresa _____

Tiempo de experiencia en el puesto _____

INSTRUCCIONES

La información que usted consigne tiene el carácter de confidencial y anónima. A continuación se presentan varios aspectos sobre el comportamiento laboral de las personas en la empresa.

Cada pregunta tiene cuatro posibilidades de elección. Léalas con detenimiento y marque con una "x" solamente aquella que describa la manera como usted actúa en su departamento o grupo de trabajo.

No existen respuestas correctas o incorrectas. Conteste con sinceridad.

* Autoría colectiva de Elsa Bimos Ortega, Sergio Chávez, Norma Placencia, William Wilches. Quito – Ecuador

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

Por qué?

2 Realiza sus tareas con agrado?

Siempre	1
Frecuentemente	2
Rara Vez	3
Nunca	4

Por qué?

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

Siempre	1
Frecuentemente	2
Rara Vez	3
Nunca	4

4 Considera los ascensos y promociones justos?

Siempre	1
Frecuentemente	2
Rara Vez	3
Nunca	4

5 Recibe un trato justo por parte de sus superiores?

Siempre	1
Frecuentemente	2
Rara Vez	3
Nunca	4

6 Se reconoce los trabajos bien hechos que usted realiza?

Siempre	1
Frecuentemente	2
Rara Vez	3
Nunca	4

Por qué?

Por qué?

7 El jefe se interesa por sus colaboradores/as?

Siempre	1
Frecuentemente	2
Rara Vez	3
Nunca	4

8 Se identifica con los objetivos de la institución

Siempre	1
Frecuentemente	2
Rara Vez	3
Nunca	4

9 En su grupo de trabajo usted se siente:

Aceptado	1
Rechazado	2
Apoyado	3
Aislado	4

10 Los mejores momentos los pasa en su trabajo?

Siempre	1
Frecuentemente	2
Rara Vez	3
Nunca	4

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	1
Su grupo de trabajo	2	2
Sus compañeros	3	3
Sus subalternos	4	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?

	1
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

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

Siempre	1
Frecuentemente	2
Rara vez	3
Nunca	4

3 Los problemas o conflictos de su Departamento, trata usted de solucionarlos?

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

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

Siempre	1
Frecuentemente	2
Rara vez	3
Nunca	4

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

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

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

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, confiando en que el tiempo arregle las Cosas	2
Se dan soluciones transitorias	3
Se dan soluciones definitivas	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

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

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

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

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

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

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

8 Las diferencias personales, obstaculizan la toma de decisiones?

Siempre	1
Frecuentemente	2
Rara Vez	3
Nunca	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 W.E.N.S.
Para diagnosticar aspectos de la cultura organizacional

CLAVE DE CALIFICACIÓN

1. MORAL Y SATISFACCIÓN					2. COMUNICACIÓN					3. ACTITUD AL CAMBIO				
1.1	A	B	C	D	2.1	S	F	R	N	3.1	S	F	R	N
	4	1	3	2		4	3	2	1		1	2	3	4
1.2	S	F	R	N	2.2	A	B	C	D	3.2	A	B	C	D
	4	3	2	1		3	4	2	1		2	1	3	4
1.3	S	F	R	N	2.3	A	B	C	D	3.3	S	F	R	N
	4	3	2	1		4	3	2	1		4	3	2	1
1.4	S	F	R	N	2.4	S	F	R	N	3.4	S	F	R	N
	4	3	2	1		1	2	3	4		4	3	2	1
1.5	S	F	R	N	2.5	S	F	R	N	3.5	S	F	R	N
	4	3	2	1		4	3	2	1		1	2	3	4
1.6	S	F	R	N	2.6	S	F	R	N	3.6	S	F	R	N
	4	3	2	1		4	3	2	1		4	3	2	1
1.7	S	F	R	N	2.7	S	F	R	N	3.7	A	B	C	D
	4	3	2	1		4	3	2	1		1	2	3	4
1.8	S	F	R	N	2.8	S	F	R	N	3.8	S	F	R	N
	4	3	2	1		1	2	3	4		1	2	3	4
1.9	A	B	C	D	2.9	S	F	R	N	3.9	S	F	R	N
	3	1	4	2		1	2	3	4		4	3	2	1
1.10	S	F	R	N	2.10	S	F	R	N	3.10	S	F	R	N
	4	3	2	1		4	3	2	1		1	2	3	4
Sub Total					Sub Total					Sub Total				
Total					Total					Total				

CLAVE DE CALIFICACIÓN

4. SOLUCIÓN DE CONFLICTOS					5. TOMA DE DECISIONES				
4.1	A	B	C	D	5.1	A	B	C	D
	4	1	2	3		2	1	3	4
4.2	S	F	R	N	5.2	S	F	R	N
	4	3	2	1		1	2	3	4
4.3	S	F	R	N	5.3	S	F	R	N
	4	3	2	1		1	2	3	4
4.4	A	B	C	D	5.4	S	F	R	N
	4	2	1	3		1	2	3	4
4.5	S	F	R	N	5.5	S	F	R	N
	1	2	3	4		4	3	2	1
4.6	S	F	R	N	5.6	S	F	R	N
	4	3	2	1		4	3	2	1
4.7	S	F	R	N	5.7	S	F	R	N
	1	2	3	4		1	2	3	4
4.8	S	F	R	N	5.8	S	F	R	N
	1	2	3	4		1	2	3	4
4.9	A	B	C	D	5.9	A	B	C	D
	3	1	2	4		4	3	2	1
4.10	A	B	C	D	5.10	A	B	C	D
	4	3	2	1		4	3	2	1
Sub Total					Sub Total				
Total					Total				

Resultados	Totales
1. Moral y Satisfacción	
2. Comunicación	
3. Actitud al Cambio	
4. Solución de Conflictos	
5. Toma de decisiones	

INTRUCCIONES

Siga en orden las siguientes instrucciones:

1. Chequee si todas las preguntas fueron contestadas.
2. Califique cada pregunta utilizando la clave adjunta.
3. Sume los puntajes (sub-totales) obtenidos en cada una de las áreas:
 - Moral y Satisfacción,
 - Comunicación,
 - Actitud al cambio,
 - Solución de conflictos,
 - Toma de decisiones.
4. Ubique los resultados totales obtenidos en cada una de las áreas en el siguiente baremo, el mismo que proporciona la interpretación y la recomendación respectiva.

BAREMO

PUNTAJES	INTERPRETACIÓN	RECOMENDACIÓN
34.1 - 40	Muy Alta	Mantener este nivel
28.1 - 34	Alta	Sostener y elevar
22.1 - 28	Medio	Elevar el nivel
16.1 - 22	Baja	Punto de preocupación
10 - 16	Muy Baja	Punto crítico

* Autoría colectiva de Elsa Bimos Ortega, Sergio Chávez, Norma Placencia, William Wilches. Quito – Ecuador 1983

ANEXO 2. Elaboración de encuestas en la empresa







ANEXO 3. Solicitud de desarrollo de investigación a EPAGAL.

**UNIVERSIDAD
TÉCNICA DE
COTOPAXI**

**Carrera de
Gestión de la
Información
Gerencial**

Latacunga, 17 de noviembre de 2023.

Msc. Edison Parra
Gerente de EPAGAL
De mis consideraciones. –

RECIBIDO - EPAGAL
Fecha 17/11/23
Hora 13:06

Reciba un cordial saludo de felicitación por la gran labor que se encuentra realizando en su cargo a favor de tan prestigiada institución.

En calidad de estudiante, **Salgado Navas Carina Eliana** con cédula de ciudadanía No: 0504001611, de la Carrera de Gestión de la Información Gerencial de la facultad de Ciencias Administrativas y Económicas de la Universidad Técnica de Cotopaxi conocedor de su espíritu de colaboración, por medio del presente me dirijo a usted con la finalidad de solicitar nos conceda la autorización para desarrollar todo el proyecto de investigación con el tema; Plan de mejora de la Cultura Organizacional en la empresa EPAGA, previo a la titulación de Licenciatura en Gestión de la Información Gerencial, en la Universidad Técnica de Cotopaxi, esperando contar con su colaboración.

De antemano anticipo mis sinceros agradecimientos.

Atentamente,

Mg. Alexandra Lorena Alajo Anchatuña
Directora de la carrera Gestión de la Información Gerencial
C.I.0502210644

ANEXO 4. Oficio a EPAGAL para autorización a la realización de encuestas.