



Pontificia Universidad
Católica del Ecuador

SEDE
ESMERALDAS

DIRECCIÓN DE INVESTIGACIÓN Y POSTGRADOS
PROGRAMA DE MAESTRÍA EN GESTIÓN DEL TALENTO
HUMANO

Informe de Investigación

Previo a la obtención del título de Magister en Gestión del
Talento Humano

Tema

*Influencia de la cultura organizacional en el Departamento de Bienestar
Universitario en la Universidad Técnica “Luis Vargas Torres” de
Esmeraldas*

Línea de Investigación

Administración eficiente y eficaz de las organizaciones para la
competitividad sostenible local y global

Autor: Isaac David Erazo Vivero

Asesor: Mgt. Darío Andrés Cedeño Barrezueta

Esmeraldas-Ecuador

Abril, 2025

Trabajo de tesis aprobado luego de haber dado cumplimiento a los requisitos exigidos por el reglamento de Grado de la PUCESE previo a la obtención del título de Magíster en Gestión del Talento Humano.

TRIBUNAL DE GRADUACIÓN

Mgt. Darío Cedeño Barrezueta

DIRECTOR DE TESIS

F. _____

Mgt. Xavier Quiñonez Ku

LECTOR 1

F. _____

Mgt. Cristina Mendoza Macías

LECTOR 2

F. _____

Mgt. David Puente Holguín

COORDINADOR DE POSGRADO

F. _____

Mgt. Mariana Verduga Álvarez

SECRETARIA GENERAL PUCESE

F. _____

Esmeraldas, Ecuador, abril 2025

DECLARACIÓN DE AUTENTICIDAD Y RESPONSABILIDAD

Yo, Lic. Isaac David Erazo Vivero, portador de la cédula de ciudadanía No. 0804231991 afirmo que los datos obtenidos en la investigación del documento final que presento, previo a la obtención del título de Magister en Gestión del Talento Humano son completamente propios, genuinos y personales.

De este modo, indico que el contenido, las conclusiones y las implicaciones jurídicas y académicas que surgen del trabajo de investigación presentado son y serán de mi sola y exclusiva responsabilidad legal y académica.

Isaac David Erazo Vivero
C.I. 0804231991

CERTIFICACIÓN

Yo, Mgt. Darío Cedeño Barrezueta, en calidad de director de la Tesis titulada “Influencia de la cultura organizacional del Departamento de Bienestar Universitario de la Universidad Técnica Luis Vargas Torres de Esmeraldas”, certifico que el trabajo final cumple los requisitos de calidad, originalidad y presentación exigibles y que se han incorporado las sugerencias del Tribunal al trabajo de grado.

Darío Cedeño Barrezueta
DIRECTOR DE TESIS

DEDICATORIA

“No temas, porque yo estoy contigo; no desmayes, porque yo soy tu Dios que te esfuerzo; siempre te ayudaré, siempre te sustentaré con la diestra de mi justicia” Isaías 41:10

Agradecido eternamente con Dios por todo lo bueno y malo, por todas las enseñanzas que me hicieron ser fuerte cada día, por su perdón y misericordia, puedo decir que gracias a mi Dios todopoderoso Jesús de Nazaret estoy aquí firme con la cabeza en alto.

A mis padres en especial, por ser ese apoyo incondicional y siempre ser los capitanes de esta familia, que siempre ha estado unida, a mis hermanos y familia en general porque son parte importante en este trajinar de mi vida.

A mi reina, Helen Cuero, por su paciencia y mansedumbre, sé lo difícil que es estar conmigo y aun así eres incondicional conmigo.

A mi abuelita Felisa Boya y Lorenzo Martínez que están en su descanso eterno también les dedico este logro más en mi vida, porque con ellos crecí y aprendí mucho de la vida.

David Erazo

AGRADECIMIENTO

Eternamente agradecido por los buenos docentes que he tenido en toda mi vida, ellos me ayudaron a forjar mi conocimiento y fortalecer mis actitudes como profesional y como persona, en especial a todo el cuerpo docente y administrativo de la Pontificia Universidad Católica del Ecuador Sede Esmeraldas, por su trabajo, compromiso y conocimientos impartidos a lo largo de todo este año de estudio.

A la Mgt. Guadalupe Gómez por su predisposición para poder recabar toda la información oportuna de esta investigación y brindarme apoyo cada vez que lo necesitaba.

A mi asesor de tesis Mgt. Darío Andrés Cedeño Barrezueta, ¿por su apoyo incondicional para que hoy la tesis elaborada sea parte de esta meta alcanzada.

David Erazo

Influencia de la cultura organizacional del Departamento de Bienestar Universitario de la Universidad Técnica “Luis Vargas Torres” de Esmeraldas.

RESUMEN

La investigación propuesta tiene como finalidad examinar el impacto que ejerce la cultura organizacional del Departamento de Bienestar Universitario “DBU” de la Universidad Técnica “Luis Vargas Torres” de Esmeraldas en el desarrollo de sus procesos internos, identificando los elementos actuales de la cultura empresarial y su alineación con los valores institucionales, también conociendo las dimensiones claves diseñar un plan de mejora de la cultura organizacional para fortalecer el ambiente organizacional y los estándares de los servicios. La metodología planteada en este estudio adopta un enfoque cuantitativo, de nivel descriptivo y un diseño no experimental. La población del estudio estuvo constituida por un total de 11 personas que laboraban en esa área; donde se puso en práctica el instrumento de estudio por Olmos & Socha (2006) para evaluar las características más dominantes y así mismo las dimensiones claves. Entre los resultados se evidenció que en el DBU existe un grado de incidencia considerable del ambiente organizacional de manera positiva, los elementos como: “valores compartidos, creencias institucionales, clima laboral, normas establecidas, símbolos representativos y la filosofía organizacional” tienen fuerte relación con los trabajadores de este departamento, sin embargo, se sugiere fortalecer todas las dimensiones, pero con mayor atención las “normas y símbolos”. Por último, se plantea un plan de mejora en todas las dimensiones, para fortalecer el clima organizacional y optimizar los procesos en esta área, vale mencionar que este plan este sujeto a modificaciones según la planificación institucional de este departamento.

PALABRAS CLAVE. – Cultura organizacional, dimensiones claves y departamento de Bienestar Universitario.

Influence of the organizational culture of the University Welfare Department of the Technical University "Luis Vargas Torres" of Esmeraldas.

ABSTRACT

The proposed research aims to examine the impact that the organizational culture of the Department of University Welfare "DBU" of the Technical University "Luis Vargas Torres" of Esmeraldas has on the development of its internal processes, identifying the current elements of the corporate culture and its alignment with institutional values, also knowing the key dimensions to design an organizational culture improvement plan to strengthen the organizational environment and service standards. The methodology proposed in this study adopts a quantitative approach, descriptive level and a non-experimental design. The study population consisted of a total of 11 people who worked in that area; where the study instrument by Olmos & Socha (2006) was put into practice to evaluate the most dominant characteristics and also the key dimensions. Among the results, it was evident that the organizational environment has a considerable degree of positive impact within the DBU. Elements such as "shared values, institutional beliefs, work environment, established norms, representative symbols, and organizational philosophy" are strongly related to the employees of this department. However, it is suggested that all dimensions be strengthened, with particular attention paid to "norms and symbols." Finally, an improvement plan is proposed for all dimensions to strengthen the organizational climate and optimize processes in this area. It is worth mentioning that this plan is subject to modifications according to the institutional planning of this department.

KEY WORDS. - Organizational culture, class dimensions and Department of University Welfare.

INDICE DE CONTENIDO

RESUMEN	6
ABSTRACT.....	7
INTRODUCCIÓN	1
<i>Presentación del Tema de Investigación</i>	<i>1</i>
<i>Planteamiento del Problema</i>	<i>2</i>
<i>Justificación.....</i>	<i>3</i>
<i>Objetivos.....</i>	<i>5</i>
Objetivo General.....	5
Objetivos Específicos	5
CAPITULO I.....	6
1. MARCO TEÓRICO	6
1.1. <i>Fundamentos Teóricos-Conceptuales.....</i>	<i>6</i>
1.1.1. <i>Bienestar Universitaria.....</i>	<i>6</i>
1.1.2. <i>Atributos de Bienestar Universitario</i>	<i>6</i>
1.1.3. <i>Estructura y Organización de Bienestar Universitario de la</i>	
<i>UTLVTE</i>	<i>7</i>
1.1.4. <i>El Bienestar Psicológico.....</i>	<i>7</i>
1.1.5. <i>El Bienestar Social.....</i>	<i>8</i>
1.1.6. <i>Cultura Organizacional.....</i>	<i>9</i>
1.1.7. <i>Símbolos Materiales</i>	<i>10</i>
1.1.8. <i>Valores Adoptados</i>	<i>11</i>
1.1.9. <i>Suposiciones Básicas Subyacentes</i>	<i>11</i>
1.1.10. <i>Visión y Misión</i>	<i>12</i>
1.1.11. <i>Valores</i>	<i>12</i>
1.1.12. <i>Valores Institucionales</i>	<i>12</i>
1.2. <i>Antecedentes</i>	
13	
1.3. <i>Fundamentación Legal</i>	<i>16</i>
1.3.1. <i>Constitución de la República del Ecuador</i>	<i>16</i>
1.3.2. <i>LOES (Ley Orgánica de Educación Superior)</i>	<i>17</i>
1.3.3. <i>Reglamentos Internos de las Instituciones Educativas.....</i>	<i>18</i>

CAPITULO II	19
2. METODOLOGÍA	19
2.1. <i>Tipo de Estudio</i>	19
2.2. <i>Definición Conceptual y Operacionalización de las Variables</i>	20
FUENTE: ELABORACIÓN PROPIA.....	20
2.3. <i>Población y Muestra</i>	21
2.4. <i>Técnicas e Instrumentos</i>	21
2.4.1. <i>Técnicas Empleadas</i>	21
2.4.2. <i>Instrumentos Empleados</i>	21
2.4.2.1. <i>Cuestionario</i>	21
2.5. <i>Análisis de Datos</i>	22
CAPITULO III	23
3. RESULTADOS	23
CAPITULO IV	43
4. DISCUSIÓN	43
CONCLUSIÓN Y RECOMENDACIÓN	52
CONCLUSIONES.....	52
RECOMENDACIONES	52
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	54
ANEXO	59

INDICE DE TABLAS.

Tabla 1.....	20
Tabla 2.....	46
Tabla 3.....	47

INDICE DE FIGURAS.

Figura 1. Fomento a la innovación.....	24
--	----

Figura 2. Trabajo en equipo	25
Figura 3. Cumplimiento de metas	26
Figura 4. Influencia interna	27
Figura 5. Salario	28
Figura 6. Herramientas	29
Figura 7. Progreso como persona	30
Figura 8. Ambiente de cooperación	31
Figura 9. Autonomía	32
Figura 10. Normas de horarios	33
Figura 11. Normas presentación personal	34
Figura 12. Sanciones	35
Figura 13. Fechas especiales	36
Figura 14. Incentivos	37
Figura 15. Símbolos institucionales	38
Figura 16. <i>Misión – visión</i>	39
Figura 17. Promoción interna	40
Figura 18. Desarrollo profesional como familiar	41

INTRODUCCIÓN

Presentación del Tema de Investigación

Las organizaciones, empresas o negocios tienen una gran importancia dentro de la sociedad o comunidad y su funcionamiento depende del talento humano, el entorno cultural de la organización es un punto esencial en los trabajadores de cualquier organización, su progreso ha sido relevante, pasando de ser un concepto emergente para convertirse en un aspecto esencial para el funcionamiento y éxito de las empresas.

En las instituciones de educación superior los estudiantes son la razón de ser por ende el cuidado y servicio tiene que ser atractivo hacia los jóvenes que ingresen, por ello la Universidad Técnica “Luis Vargas Torres” de Esmeraldas (UTLVTE), el Departamento de Bienestar Universitario tiene una conexión directa con la comunidad universitaria ya que una de sus funciones directas es el fomento a los derechos universitarios y el cuidado de su integridad física, psicológica y sexual, por ende, enfrenta desafíos para garantizar un ambiente laboral óptimo y proporcionar calidad en los servicios, lo que resalta la necesidad de analizar sus prácticas y valores organizacionales.

Los establecimientos de formación superior siempre están en constante mejora de los procesos académicos, desde el departamento de Bienestar Universitario se requiere comprender que una comunicación efectiva, la implementación de estrategias motivacionales del personal de trabajo a su disposición, la conexión de los valores de la institución con las acciones diarias, la evaluación y reconocimiento del buen desempeño laboral aportará a aumentar la productividad, rendimiento de los trabajadores y una cultura organizacional óptima. Estos desafíos van en marco de mejorar la imagen institucional de la universidad pública, desarrollar sistemas de compensación fiable y realizable con el personal a cargo.

Hoy en día el manejo de las estrategias para la aplicación de una buena cultura organizacional es esencial para las instituciones educativas porque influye directamente en el ambiente de aprendizaje, desarrollo profesional y la forma en que se interactúa dentro de la institución. Para la sincronización de todos los actores involucrados se debe desarrollar un proceso de capacitación, sensibilización y compromiso que se evalúa en toda su dimensión.

Este estudio ayudará a dar un enfoque importante del impacto de la cultura organizacional en el Departamento de Bienestar Universitario y como este impactará en el desarrollo organizacional de la institución y en el desempeño de los trabajadores, y aportará en lineamientos estratégicos de cultura organizacional para mejorar el ambiente institucional e impulsar la competitividad laboral.

Planteamiento del Problema

Las instituciones de educación superior constituyen espacios académicos orientados a la formación y generación de conocimiento, en la cual educan a futuros profesionales de alto nivel y con un fuerte sentido de identidad institucional, críticos, propositivos y humanistas enfocados en el desarrollo sostenible de la sociedad. La institución año tras año se enfrenta a un proceso de mejorar continuamente en todas sus áreas para brindar calidad en sus servicios y compromiso con la ciudadanía.

El Departamento de Bienestar Universitario (DBU) es una sección importante de la Universidad Técnica “Luis Vargas Torres” de Esmeraldas (UTLVTE) porque es la encargada de promover la valoración y cumplimiento de los derechos de la comunidad universitaria que en su conjunto comprende “docentes, trabajadores y estudiantes”.

Años atrás el departamento de Bienestar Universitario ha tenido varios problemas por falta de un mecanismo que impulse una buena cultura organizacional para mejorar el rendimiento de los colaboradores y tener mejor cercanía con los estudiantes, donde se analizó los siguientes aspectos como la escasa motivación y dedicación del personal, los trabajadores son la esencia de cualquier organización, y su desempeño es el reflejo de los valores institucionales que quiere proyectar las organizaciones, las funciones que realizaban los trabajadores era en el marco de cumplir con sus obligaciones más no por el mejorar su nivel de desempeño de manera gradual, esto se debe a la desconexión de los valores de la institución a las acciones diarias, esto no implica ineficiencia laboral más sin embargo no busca empoderamiento institucional y no genera un proceso de innovación más se genera resistencia al cambio, el sistema de evaluación de desempeño y reconocimiento no era satisfactorio para los objetivos directos de un ambiente laboral competitivo.

La cultura organizacional es importante para tener un ambiente óptimo de trabajo, en el año 2022 el departamento de Bienestar Universitario tomó un rumbo diferente para mejorar sus actividades y tener una mejor conexión con los trabajadores de este departamento y los estudiantes voluntarios, esto fue propicio por un exhaustivo examen riguroso dispuesto por Consejo de Educación Superior (CES) para la obtención de la acreditación. Este departamento implementó estrategias para mejorar cada área pertinente de su competencia, enfocándose en la retroalimentación abierta, comunicación efectiva y sistema de capacitación continua.

La aplicación de estas estrategias también va agarrado a los valores adoptados por este departamento donde tuvo una mejoría y cercanía importantes con los trabajadores y estudiantes, pero todavía necesitan elevar una mejor cultura organizacional para obtener los objetivos propuestos por la institución y por el departamento de Bienestar Universitario

¿Cómo influye el ambiente institucional en el desempeño del Departamento de Bienestar Universitario?

¿Cuáles son las dimensiones claves del entorno organizacional del Departamento de Bienestar Universitario?

¿Qué estrategias podrían optimizar la cultura institucional para el desempeño del Departamento de Bienestar Universitario?

Justificación

La cultura organizacional ha sido destacada por autores importantes de la administración como uno de los variables determinantes en el desarrollo y éxito de las instituciones, tanto en el ámbito empresarial como académico. En el caso específico de las universidades, el entorno organizacional incide directamente en la efectividad del cumplimiento de los objetivos de las instituciones, especialmente los responsables del bienestar de la comunidad universitaria, como el Departamento de Bienestar Universitario (DBU). Esta unidad es uno de los departamentos más relevantes de la institución educativa, tiene contacto directo con los estudiantes, docentes y trabajadores en temas sensibles como acoso, daños físicos, psicológicos y sexuales, que deben ser

tratados incluso por profesionales en la materia para evitar problemas legales como institucionales.

La finalidad de este estudio investigativo es conocer cómo los valores y prácticas internas del DBU repercute en su rendimiento y efectividad, ya que es un componente vital para garantizar la armonía general de los miembros de la universidad. Al analizar los actitudes, ritos, comportamientos y normas que definen el ambiente organizacional de una institución educativa, el objetivo es comprender cómo estos factores influyen en las políticas y prácticas del Departamento de Bienestar Universitario. Además, pretende identificar potenciales brechas u oportunidades para mejorar el vínculo entre la cultura organizacional y el bienestar de la comunidad universitaria.

El impacto que genera este estudio es que existen investigaciones que examinan la cultura organizacional en otros contextos, pocas se han centrado en su impacto específico en el bienestar universitario. Esta investigación brindará a las universidades públicas y privadas del Ecuador herramientas útiles para fortalecer su estructura organizacional y mejorar la prestación los estándares de calidad de los diferentes programas que esta unidad brinda a la comunidad universitaria, lo que a su vez tendrá una contribución valiosa en la satisfacción de la comunidad universitaria, el rendimiento académico y la salud mental. Asimismo, el proyecto también tiene el potencial de servir como referencia para futuras investigaciones sobre cultura organizacional aplicadas al sector educativo, proporcionando información sobre cómo los valores y principios institucionales pueden alinearse para mejorar los resultados en áreas clave como el bienestar de la universidad.

Por lo tanto, es necesario realizar un exhaustivo análisis, proporcionar las fortalezas y debilidades de este departamento en el marco de la cultura institucional y de la aplicación estratégica de los lineamientos.

La conducción organizacional y su cultura interna constituyen dos componentes esenciales que inciden directa y significativamente en la productividad de las organizaciones. Estos factores no solo afectan el desempeño individual y colectivo de los empleados, sino que también determinan la flexibilidad empresarial ante nuevas condiciones y superar los retos que enfrentan. En el caso de Ecuador, un país que atraviesa diversas dificultades económicas y sociales, la interacción entre liderazgo y cultura organizacional adquiere una relevancia aún mayor (Yaulilahua-Huacho, 2022).

Comprender cómo estas dinámicas afectan la operatividad del personal y la correcta toma de decisiones no solo es fundamental para optimizar los resultados empresariales, sino también para contribuir al desarrollo sostenible del país. Analizar estos elementos permite identificar áreas de mejora, fomentar prácticas más inclusivas y fortalecer el empoderamiento de los empleados con las metas organizacionales, factores que son indispensables para el desarrollo socioeconómico en el contexto ecuatoriano (Yaulilahua-Huacho, 2022).

Asimismo, la cultura organizacional está profundamente influenciada por factores socioculturales propios del entorno ecuatoriano. Entre estos destacan la importancia asignada a las relaciones interpersonales, que tienden a priorizar la cercanía y el trato personal en las dinámicas laborales, y la estructura jerárquica, que prevalece en muchas empresas y define la forma en que se toman decisiones y se delegan responsabilidades. Estos elementos no solo modelan el comportamiento organizacional, sino que también afectan la manera en que los líderes interactúan con sus equipos y cómo se percibe la autoridad dentro de las empresas, influyendo directamente en la productividad y el clima laboral (Hofstede, 1980).

Objetivos

Objetivo General

Analizar la influencia de la cultura organizacional en el departamento de Bienestar Universitario de la Universidad Técnica Luis Vargas Torres de Esmeraldas, Ecuador para identificar áreas de mejora alineadas con los valores institucionales.

Objetivos Específicos

- Evaluar las características actuales de la cultura organizacional y su alineación con los valores institucionales.
- Analizar las prácticas y estrategias implementadas por el departamento de Bienestar Universitario en base a las dimensiones claves de la cultura organizacional.
- Diseñar un plan de mejora para fortalecer la cultura organizacional, optimizar el clima laboral y mejorar la calidad de los servicios ofrecidos.

CAPITULO I

1. Marco Teórico

1.1. Fundamentos Teóricos-Conceptuales

La Universidad Técnica “Luis Vargas Torres” de Esmeraldas es una institución educativa de tercer y cuarto nivel que busca brindar excelencia en la educación superior, esta radica en la provincia de Esmeraldas con una extensión en la Cantón la Concordia de la provincia de Santo Domingo de los Tsáchilas. Es la única Universidad pública de Esmeraldas la cual forman aproximadamente 10.000 estudiantes en las diferentes facultades, la misma tiene diferentes áreas de servicio administrativo y académico (UTLVTE, 2025).

1.1.1. *Bienestar Universitaria*

Bienestar universitario es una herramienta que utilizan las universidades públicas y privadas para poder solucionar las problemáticas de los estudiantes, algunas universidades utilizan esta herramienta y lo establecen dentro de su organigrama funcional, donde manejan un personal específico según su área y un presupuesto aprobado por los órganos competentes. Comprende la salud general, desarrollo académico, su participación en la comunidad universitaria, y su satisfacción con la vida universitaria.

1.1.2. *Atributos de Bienestar Universitario*

Según el Estatuto Universitario de la UTLVTE (2022) indica que el departamento busca fomentar un ambiente en el que se respeten los derechos universitarios y la integridad física, psicológica y sexual de toda la comunidad universitaria, establecer un entorno libre de violencia y acoso, ofrecer acompañamiento a quienes recurran a instancias legales por vulneración de sus derechos, desarrollar e impulsar políticas, programas y acciones enfocados en la prevención y atención de emergencia de víctimas de delitos sexuales, implementar acciones para promover, prevenir y controlar el consumo de drogas, alcohol, cigarrillos y tabaco, desarrollar programas y estrategias para satisfacer las demandas educativas especiales de las poblaciones desfavorecidas, como

las poblaciones funcionalmente diversas (discapacitadas), desarrollar proyectos y programas para promover la inclusión social de poblaciones históricamente marginadas y discriminadas (pp. 47-49).

Esta unidad comprende temas sensibles para la comunidad universitaria, para poder tener una armonía institucional es meritoria comprender que la importancia de las funciones que debe realizar esta sección como, por ejemplo: un ambiente libre donde los docentes y estudiantes no se sientan intimidados, por comportamientos inapropiados que no están en apego a los valores institucionales.

1.1.3. Estructura y Organización de Bienestar Universitario de la UTLVTE

La UTLVTE (2024) expresa que la unidad de Bienestar Universitario tiene competencia en las siguientes unidades:

- Unidad de atención médica (Consultorio Médico y Odontológico);
- Unidad de atención social;
- Unidad de Orientación Vocacional y atención Psicología; y,
- Unidad de Becas y Ayudas Económicas.

En cada unidad se desarrollan programas y actividades que ayudan a alcanzar las metas fijadas en la ley de reglamento interno de la Junta de Bienestar Universitario de la UTLVTE.

1.1.4. El Bienestar Psicológico

Todo individuo tiene que tener conciencia y noción de la salud mental y del cuidado personal, dentro de las instituciones universitarias brindan este servicio y acompañamiento. Su comprensión hace referencia a la percepción positiva que los individuos tienen de su vida, incluyendo la satisfacción con la calidad en su modus vivendi. Según Díaz (2006), este bienestar se puede analizar desde dos dimensiones: una cognitiva, relacionada con el nivel de satisfacción vital y otra emocional que abarca la intensidad y frecuencia de emociones tanto positivas o negativas. Los seres humanos

analizan de manera subjetiva su entorno donde comprenden los sentimientos negativos o positivos de los demás y como eso puede influir en su bienestar personal y emocional.

Un estudio reciente sobre la salud mental en estudiantes universitarios de primer año destaca que la misma es un concepto complejo y se caracteriza por habilidades personales y comportamientos positivos. Este estudio enfatiza la relevancia de evaluar la salud mental en el ámbito universitario, ya que los estudiantes enfrentan diversas situaciones que pueden afectar su vida universitaria, como la falta de recursos financieros para sus estudios (Vences, Marquez, & Cardoso, 2023).

1.1.5. *El Bienestar Social*

Implica el grado de empatía, comprensión entre las personas y la integración en la comunidad. La psicología social y la psicología positiva se enfocan en cómo las interacciones sociales y el sentido de pertenencia influyen en el bienestar de los individuos. Salanova y López-Zafra (2011) destacan que la psicología social y la psicología positiva se centran en aspectos como la satisfacción con las relaciones y el apoyo sociales percibido, elementos clave para el bienestar social de los estudiantes universitarios.

Además, la psicología organizacional, como rama de la psicología, analiza la psicología personal según los fenómenos dentro de las organizaciones, incluyendo las universidades. Comprender estos aspectos es esencial para promover un entorno universitario que favorezca el bienestar social de los estudiantes (Oliveros, 2015).

El bienestar económico se refiere a la percepción de seguridad financiera y la capacidad para satisfacer las necesidades básicas y deseos personales. Aunque no se identificó un artículo específico en los resultados de búsqueda que aborde directamente el bienestar económico en el contexto universitario, es evidente que factores como el acceso a recursos financieros, becas y oportunidades laborales influyen significativamente en el bienestar general de los estudiantes.

El bienestar universitario es un constructo multidimensional que integra aspectos psicológicos, sociales y económicos. Comprender y abordar estos fundamentos teóricos es esencial para desarrollar políticas y programas que promuevan el bienestar integral de los universitarios en cualquier establecimiento de educación superior.

1.1.6. *Cultura Organizacional*

Es amplio el concepto de cultura organizacional que debe ser analizado con plenitud, muchos autores han desarrollado diferentes conceptos al respecto desde la literatura empresarial especializada, aparte de cómo tiene cierto grado de influencia en el desempeño en los trabajadores, en el ambiente laboral y su sintonía con los valores de la empresa, sin embargo, este apartado analizará los conceptos de diferentes autores al respecto.

Según Montoya & Elkin (2021), la cultura institucional es el método en que los colaboradores de una organización se relacionan con otros seres humanos, con las metas de la empresa y con el entorno. Este aspecto, hace un énfasis a que los colaboradores demuestran una actitud que es una de las imágenes institucionales ante los clientes, ya que, los objetivos de la empresa y con el entorno están conectados directa o indirectamente.

Otros actores indican que la cultura organizacional es uno de los aspectos más difíciles de identificar y analizar, Olmos & Socha (2006) sostiene analizar la cultura desde tiempos remotos, ellos afirman que la sociedad tiene hábitos que se alinean a la familia, sociedad, instituciones educativas y prácticas religiosas para formar patrones que los identifica, este aspecto comprende desde en el humano y su diario vivir, así mismo indica la cultura organizacional como las suposiciones compartidas de los miembros en una institución o empresa, desde este aspecto propone las siguientes dimensiones claves como: valores, creencias, clima, normas, símbolos y filosofía, estas dimensiones como parte relevante para analizar el ambiente organizacional y brindar un criterio al respecto (p. 5).

Deal & Kennedy (2000) expresa que la cultura organizacional es la sumatoria de los valores, creencias, héroes y símbolos que han demostrado algo muy significativo para los trabajadores de una organización, porque cumple una función que influye en el comportamiento de la organización, impacta a todo, desde quienes toman las decisiones, hasta quien las ejecuta. Los colaboradores adoptan de manera subjetiva lo que proyecta la empresa según sus valores, creencias, etc., a tal punto que simboliza lo que es la empresa ante la sociedad (pp. 8-9).

En la perspectiva el autor que más se asemeja a la cultura organizacional donde especifica desde el ámbito objetivo y subjetivo la conducta de los trabajadores con la

filosofía institucional, queriendo implantar una imagen ante la sociedad de manera interna y externa, este autor es Guizar (2013), que definió la cultura empresarial como un sistema de ritos o hábitos que conectan todos los trabajadores de una institución pública o privada sobre la mejor toma de decisiones, las cuales definen la filosofía o imagen que la empresa tiene de sí misma y del entorno (p. 284). Este concepto establece tres modelos los cuales son:

- Símbolos materiales
- Valores adoptados
- Suposiciones básicas y subyacentes

En cuanto a productividad, varios estudios han evidenciado que una cultura organizacional positiva, basada en la credibilidad, la comunicación abierta y el compromiso de los colaboradores, puede impulsar mejoras notables en el desempeño de la organización (Denison, Haaland, & Goelzer, 2003). Comprende que mientras exista una cultura adecuada dentro de las organizaciones, en el cual, la confianza y una buena interacción de intercambio de información ayudara a tener resultados positivos.

La cultura organizacional refleja los valores y comportamientos de los líderes, quienes a su vez están influenciados por la cultura previa de la organización. Por ello, un análisis que ignore esta interrelación podría pasar por alto elementos fundamentales para entender plenamente el fenómeno (Sons, 2010).

1.1.7. *Símbolos Materiales*

Guízar (2013) habla sobre la importancia de "saber leer" los símbolos en las organizaciones. “Son aquellos signos que vamos percatando, que nos van exponiendo presencia de la cultura organizacional, de cómo se vive la experiencia laboral y los valores que se cimentaron en ese lugar”, pueden ser físicos, comportamentales o verbales, poder identificar estos símbolos es importante para las organizaciones, para tener un mayor análisis en el aspecto organizacional y coherencia en las estrategias ´planteadas.

Ej.: no es lo mismo ver que en una empresa no hay baños diferenciados para hombres y mujeres, que sí los halla. Recordemos que los espacios tienen una significación psicológica.

1.1.8. Valores Adoptados

Consisten en creencias que son confirmadas por procesos sociales y que son compartidas por la organización y generan patrones de comportamientos.

Para Guizar (2013) los valores son una de las características básicas del entorno organizacional de cualquier organización. En su obra “Desarrollo organizacional”, Guizar explica cómo los valores de una organización forman parte de la cultura más profunda, dando forma a la conducta y la manera de actuar de los actores de una organización. Por tanto, las actitudes y capacidades de la organización tienen un efecto inmediato en el intercambio de información entre los miembros de la organización, la forma en que estos proyectan su cultura organizacional, generando una imagen institucional a la empresa (p. 286).

Por otro lado, creen que los fundamentos éticos empresariales representan los hábitos y principios que comparten los miembros de las instituciones, estas direccionan las acciones y toma de decisiones. Estos autores enfatizan la relevancia de los valores como componente clave en la configuración del clima organizacional y la identidad única de una empresa.

1.1.9. Suposiciones Básicas Subyacentes

Guizar (2013) describe que son las creencias, percepciones, pensamientos y sentimientos que los miembros de una organización asumen de manera automática. Estas suposiciones son el resultado de medidas que han resuelto problemas de integración interna o adaptación externa, y que se han repetido con éxito (p. 286).

Estos supuestos implícitos resuelven realmente el comportamiento, son las que les dicen a los miembros de un grupo como percibir, cómo pensar acerca de, y que sentir acerca de las cosas.

1.1.10. *Visión y Misión*

La vision y mision es importante para saber cual es el alcance corto, mediano y largo plazo de cualquier institución u organismo, por ello analizar estos dos aspecto es requerido para nuestra investigación.

De acuerdo con UTLVTE (2022) expone que su visión es ser un modelo de excelecia académica, científica, tecnológica y cultural como lider nacional e internacional, impulsando el desarrollo sostenible y equitativo de la población. Esta vision da una claridad de lo que quiere proyectarse la institucion para ser una de las instituciones de educación superior que contribuya al proceso evolutivo del país y la provincia de Esmeraldas.

Por otro lado, la misión “es formar profesionales competentes, críticos y propositivos, con una visión humanistas, a través de un proceso educativo integral que articula la docencia, la investigación y la vinculación con la sociedad, para impulsar el desarrollo sostenible y la construcción de una cultura ecuatoriana que combina la tradición ancestral con la innovación científica y tecnológica” (UTLVTE., 2025). Así mismo, esta institución buscar mejorar los procesos academicos y administrativos para brindar los mejores servicios a la comunidad esmeraldeña.

1.1.11. *Valores*

Según Kahneman (2011) los valores son los principios que determinan nuestras decisiones y actividades y se basan en nuestra visión de lo que es importante y deseable. Es preciso indicar que los valores nos definen como persona, nuestro comportamiento ante la sociedad son los principios que reflejamos ante una acción. Las personas todos los días expresan sus decisiones según los valores inculcados desde su educación desde niños, estas acciones lo definen subjetivamente o genera una percepción ante la sociedad como positiva o negativa.

1.1.12. *Valores Institucionales*

Chaiaventato (2009) indica que los valores institucionales son normas éticas y morales que rigen las acciones y comportamientos dentro de una organización, determinando su

identidad vinculada con el ambiente laboral. Los valores institucionales son de suma importancia en cualquier institución, ya que, permite darle identidad institucional ante la percepción de las personas externas y su vinculación ante la sociedad.

UTLVTE (2022) establece que los valores institucionales son: humanismo, interculturalidad, pluralismo, solidaridad, libertad, científicidad, ambientalismo y honestidad, en el cual, estos principios fundamentales orientan su gestión académica, administrativa y social.

Estos valores buscan fortalecer la identidad institucional y guiar el comportamiento de la comunidad universitaria. Los principales valores son el humanismo que promueve el respeto a los derechos y deberes de las personas; la interculturalidad que reconoce la diversidad cultural y étnica; y el pluralismo que fomenta la apertura a diversas corrientes de pensamiento.

1.2. Antecedentes

Para Hernandez, Fernández, y Baptista (2018) indica que los antecedentes constituyen la revisión de investigaciones previas que permiten fundamentar y diferenciar el estudio actual de los anteriores. Esto aportará a tener diferentes perspectivas del estudio a realizar y proporcionará mayor nivel investigativo.

Según Muñoz (2021) en la investigación sobre la cultura organizacional como estrategia en el desempeño de los colaboradores en la empresa Imbauto S.A. de la ciudad de Esmeraldas, se identifican las características culturales que dominan dentro de la organización, reconocidas en el trabajo y que proponen la estrategia para mejorar la política cultural institucional. La metodología empleada fue de enfoque cuantitativo y descriptivo, no involucra pruebas experimentales, basada en investigación documental y observación directa.

El área de investigación consistió en 32 personas encuestadas; se utilizó el cuestionario de Cameron y Quinn (2006) para evaluar el entorno institucional, para estudiar el rendimiento del trabajo se utilizó el formulario de Chiavenato (2000). En los datos encontrados, se demostró que la cultura organizacional de la compañía se presenta a una empresa dominada por el logro de los objetivos de la compañía por ende una cultura de

mercado, en donde los objetivos empresariales tienen prioridad sobre el bienestar de los empleados.

Con el tiempo, los trabajadores consideran que la empresa tenga mayor conexión con los trabajadores para generar una mejor cultura organizacional de Clan, donde se priorice la evolución profesional sobre el cumplimiento de sus tareas y que estas estén en conexión con las metas y objetivos organizacionales. Por ello, proponen un plan que contenga estrategias, como la distribución de la imagen organizacional que contenga la filosofía, valores y tradiciones, mejorar la comunicación laboral, el fomento de la gestión de la organización y del trabajo para conseguir una cultura organizativa efectiva en la empresa Imbauto S.A.

Referente a Toledo (2015), en su investigación sobre la cultura organizacional de los administradores designados en la Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión y su impacto en el clima empresarial. El tipo de investigación utilizada fue descriptiva, básica, aplicada e inferencial ya que se basó en los antecedentes teóricos para luego determinar la relevancia para el problema. El método investigativo utilizado fue no experimental, es decir sin manipulación de las variables y transversal, lo que ayudó a analizar los elementos esenciales del problema sin alterarlas.

Se empleó una técnica de cuestionarios tipo encuesta para evaluar las variables a saber. El resultado de la investigación indicó que la cultura organizacional influye en el accionar del personal, más sin embargo se debe mejorar en algunos aspectos de los elementos claves del mismo, estos elementos son; normas, valores y creencias. En cuanto al clima organizacional sostienen que también tienen algunos elementos de fortalecer como: clima laboral, comunicación interna y satisfacción laboral, en si hay mucho que mejorar en el ámbito de cultura organizacional para tener un mejor funcionamiento y desempeño de los trabajadores de la unidad educativa.

En la investigación de Flores (2022) sostiene en desarrollar un plan estratégico para mejorar el clima laboral y la cultura organizacional de la Coordinación Zonal 1 de la Agencia Nacional de regulación, control y vigilancia sanitaria, basado en los resultados de la evaluación. El método de investigación utilizado fue cuantitativo y cualitativo, utilizando una herramienta de WENS pudo obtener información del rendimiento y cumplimiento de las metas propuestas por la empresa, con corte transversal no

experimental con un alcance descriptivo, con una población es de 27 empleados a nivel departamental.

Entre los resultados, se demostró que el clima organizacional de esta institución pública fue bueno y no hay un conflicto mayor, también están comprometidos con su trabajo, pero no están motivados porque los colaboradores en su mayoría no tienen nombramiento definitivo, el equipo muestra dificultad para adaptarse a nuevas situaciones tiene relación por la edad promedio de 43 años en adelante, no tienen lugares para expresar sus opiniones y existe descontento entre el personal por no recibir pago por las horas extras trabajadas. Por último, se proponen estrategias para reducir los factores que afectan el comportamiento del personal y así fomentar una cultura organizacional adecuada.

Por otro lado, el artículo científico de Pujol-Cols & Foutel (2018) sugiere un método para analizar la identidad corporativa y su percepción dentro de cualquier universidad, basándose en un análisis bibliográfico y su experiencia en el sistema universitario argentino. La investigación adoptó un enfoque mixto, combinando metodologías cualitativas y cuantitativas, e incluyó la aplicación de talleres, grupos focales, entrevistas en profundidad y cuestionarios. El objetivo principal fue ofrecer una visión integral de estos fenómenos en el contexto universitario.

Los resultados muestran la complejidad de determinar los componentes de la cultura, identidad e imagen institucional y los procedimientos que se deben adoptar por parte de los investigadores o profesionales en ejercicios interesados en la temática. Además, el estudio presenta metodologías mixtas que pueden ser aplicadas en diferentes universidades para el análisis de estos tres elementos.

Por último, en la investigación de Velázquez, Del Toro, & Concepción (2018) explica que este artículo científico es parte de un estudio doctoral en curso y tiene como objetivo principal desarrollar el marco teórico que respalde la evaluación de la cultura organizacional en instituciones educativas universitarias. La investigación considera lo fundamental que es la cultura organizacional para la gestión de estas instituciones. Para lograr este objetivo, se utilizaron métodos teóricos como la síntesis de análisis e inducción-deducción. Además, se empleó el método empírico del informe documental para analizar y definir los indicadores y enfoques metodológicos más relevantes para el estudio de la cultura organizacional.

La investigación se basó en estudios previos, tanto nacionales como extranjeros, que han abordado el tema de la cultura empresarial en el contexto universitario. Esto permitió identificar los elementos más importantes para la investigación y desarrollar un marco teórico sólido que respalde la evaluación de la cultura en instituciones educativas universitarias.

1.3. Fundamentación Legal

1.3.1. *Constitución de la República del Ecuador*

La carta magna del Ecuador establece en sus artículos **26, 27, 345 y 350** sobre el acceso a la educación superior y sobre la creación de departamentos para el desarrollo académico y bienestar del alumnado, que manifiestan que:

la Constitución de la República del Ecuador en su artículo 26 prescribe que: "La educación es el derecho que tienen las personas para la vida y es inevitable e imperdonable. La educación es una prioridad en la política nacional que promueve la igualdad, inclusión y un estilo de vida óptimo, y es responsabilidad de todos participar en ella. La participación en el proceso educativo es un derecho y una responsabilidad compartida por personas, familias y comunidades";

Que, la Constitución de la República del Ecuador en su artículo 27 indica que: "La educación se enfocará en el desarrollo integral del ser humano, respetando los derechos, promoviendo la sostenibilidad ambiental y fomentando la democracia; será participación, obligatorio, intercultural, democrático, inclusivo y variado, calidad y calor; fomentará la igualdad de género, la justicia social, la solidaridad y la paz; Esto impulsará la exploración crítica, el arte y la cultura física, las iniciativas y habilidades de la sociedad y la sociedad para crear y trabajar (...);"

Que, la Constitución de la República del Ecuador, en su artículo 345 dispone que: "(...) En todos los establecimientos educativos se proporcionarán servicios de ámbito social y de apoyo a la salud mental en el marco del sistema de inclusión social";

Además, cabe recalcar que el artículo 350 manifiesta que:

“El sistema de educativo superior busca formar profesionales y académicos con una visión integral que combine la ciencia, la tecnología y la humanidad, y fomente la investigación, la innovación y la difusión del conocimiento de los saberes y las culturas; el desarrollo de soluciones para los problemas del país, en sincronización con los objetivos del régimen de desarrollo”

En este contexto las bases legales de los departamentos de bienestar universitario se circunscriben en un aspecto humanístico y pragmático, que conlleve a un desarrollo integral de todos los que forman parte de la academia. (universidad iberoamericana del ecuador, 2018).

1.3.2. LOES (*Ley Orgánica de Educación Superior*)

Es de suma relevancia comprender que dentro de la legalidad de los departamentos de bienestar universitarios que la LOES respalda la creación de estas áreas de asistencia al alumnado universitario, de tal manera que se formen dentro de un ambiente ameno e incluyente. Tomando como referencia el reglamento de bienestar universitario de la UNIB.E que se ampara en el Art. 86 de la LOES que establece:

el artículo 86 de la Ley Orgánica de Educación Superior dispone que las instituciones de educación superior mantendrán una unidad de bienestar administrativo destinado a promover los derechos de los diferentes niveles de la sociedad académica y desarrollar procesos de gestión empresarial y profesional, así como obtener préstamos, incentivos, apoyo financiero y becas, y ofrecer servicios de asistencia establecidos en las reglas de cada institución (...); sostiene que todas los establecimiento de pregrado deben de tener un departamento administrativo que vele por los derechos de la comunidad universitaria y promueve un ambiente de protección ante la vulneración del mismo, también implementara mecanismo para la obtención de valores institucionales y los diferentes beneficios que son otorgado por el Estado.

Cabe recalcar que la Universidad Iberoamericana del Ecuador (2018) en su reglamento de Bienestar Universitario establece:

Que, la Unidad de Bienestar en el ámbito de educación superior será responsable de fomentar un entorno de respeto a los principios éticos y la integridad física, la salud

mental de los estudiantes, dará acompañamiento sistemático a quienes demanden ante la autoridad competente vulneración de estos derechos o apelen ante las instancias pertinentes por decisiones adoptadas por la Universidad Iberoamericana del Ecuador, Esto mejorará la calidad de la educación vocacional y proporcionará la energía que administra la toma de decisiones al público.

Es importante recalcar que, así como la UTLVTE ha diseñado un departamento acorde a las necesidades del alumnado, este requiere de mejoras no solo administrativas sino también en su infraestructura que optimicen la calidad de la atención a la comunidad universitaria en general.

1.3.3. Reglamentos Internos de las Instituciones Educativas

La Constitución ecuatoriana establece principios fundamentales que rigen las responsabilidades y derechos de los establecimientos de educación superior como el artículo 11, numeral 2, este asegura el trato equitativo y la ausencia de discriminación en el ejercicio de derechos, fundamento esencial para las políticas de bienestar universitario (UDET, 2022).

La LOES es la ley fundamental que rige la educación superior en el Ecuador. En relación con el bienestar universitario, se destacan artículo 86 el cual obliga a los establecimientos de educación superior a crear unidades de bienestar universitario; estas unidades tienen el propósito de impulsar la integral evolución de los estudiantes y garantizar servicios orientados al bienestar físico, psicológico y social (Superior, 2010).

Cada universidad desarrolla sus propios reglamentos en concordancia con la normativa nacional para definir las responsabilidades de los departamentos de bienestar universitario. Según UISEK (2024) *La Universidad Internacional SEK, establece principios y objetivos institucionales para el bienestar universitario, orientados al desarrollo integral de su comunidad. A diferencia de la Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí (ULEAM) mismo que rige las normas de atención a las necesidades de los estudiantes, considerando el acceso equitativo a los servicios de bienestar (ULEAM, 2016).*

Los objetivos de los departamentos de bienestar universitario, enmarcados por las leyes y reglamentos mencionados, buscan proveer servicios de apoyo académico,

psicológico y social; promover un ambiente inclusivo y libre de discriminación; y, asimismo, impulsar el desarrollo personal y profesional de los estudiantes.

CAPITULO II

2. Metodología

2.1. Tipo de Estudio

El presente estudio tiene como objetivo analizar la influencia de la Cultura organizacional en el departamento de Bienestar Universitario de la UTLVTE. Para ello, se aplicó un enfoque cuantitativo-descriptivo porque se analizó cada variable, considerando que el objeto de investigación posee solido sustento teórico y complejidad en su diagnóstico.

Asimismo, se empleó un diseño no experimental, ya que las variables no fueron manipuladas, sino observadas tal como se presentaron en su contexto natural.

2.2. Definición Conceptual y Operacionalización de las Variables

Tabla 1

Variables conceptuales

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores
Cultura organizacional	Conjunto de valores, creencias, normas y prácticas compartidas que guían el comportamiento dentro de la universidad. (Guizar, 2013)	Selección de instrumento (cuestionario de preguntas)	Valores Creencias	<ul style="list-style-type: none"> • Fomento a la innovación • Trabajo en equipo • Cumplimiento de metas • Influencia para trabajar en la institución. • Salario insuficiente • Suministra herramientas
		Se estableció un cuestionario de preguntas a las 11 personas de objeto de estudio para conocer su opinión referente a la cultura organizacional y sus dimensiones claves, en donde se realizarán preguntas cerradas las cuales serán analizadas. Validación de instrumentos. Tabulación de resultados	Clima Normas Símbolos Filosofía	<ul style="list-style-type: none"> • Progresar en la institución • Ambiente de cooperación • Autonomía • Horarios establecidos • Normas de presentación • Sanción por faltas • Fechas especiales • Incentivos laborales • Reconocimiento del logo institucional • Misión y visión institucional • Promoción interna • Desarrollo profesional
Interpretación de resultados				

Fuente: Elaboración propia

2.3. Población y Muestra

La población se caracteriza por ser un grupo de individuos u objetos que comparten rasgos similares y sobre los cuales se desea obtener información dentro de un proceso investigativo como lo indica (Lopez, 2004).

La población de estudio se compuso de 11 personas que integran el Departamento de Bienestar Universitario, conformado por 7 trabajadores que pertenecen al personal administrativo y 4 estudiantes que realizan voluntariado de forma regular.

2.4. Técnicas e Instrumentos

2.4.1. *Técnicas Empleadas*

Con base en el estudio de Alban, Arguello, y Molina (2020) fundamentan las técnicas empleadas que orientan las secuencias a aplicar e implementar a lo largo del proceso investigativo, dado que su rol en este trabajo fortalece el enfoque teórico-práctico.

Una de la técnica aplicada fue la investigación de campo, mediante un estudio descriptivo, esto implicó la recolección de datos directamente de la población objetivo empleados y estudiantes del Departamento de Bienestar Universitario mediante encuestas. Esta herramienta permitió obtener información sobre las percepciones de los sujetos de estudio.

2.4.2. *Instrumentos Empleados*

Para este apartado se utilizaron instrumentos ampliamente conocidos que basados en el estudio de Olmos y Socha (2006), son herramientas importantes para garantizar la validez y el sustento metodológico de un estudio de carácter descriptivo.

2.4.2.1. *Cuestionario*

- **Paso.** Aplicación de cuestionarios con preguntas cerradas para evaluar la percepción del personal y estudiantes sobre el ambiente institucional y el rendimiento del Departamento de Bienestar.

- **Instrumento.** Se utilizó un cuestionario estructurado y validado por jueces expertos en el ámbito de la cultura organizacional, desarrollado por Olmos y Socha (2006). El instrumento está compuesto por dieciocho preguntas organizadas en una escala de Likert. El cuestionario fue adaptado en base al contexto del Departamento de Bienestar Universitario, incorporando un enfoque de género. Las preguntas se agrupan en seis dimensiones clave: valores, creencias, clima, normas, símbolos y filosofía, las cuales permiten explorar aspectos fundamentales que definen y guían el comportamiento organizacional, tanto a nivel interno como en su proyección institucional.

- **Cumplimiento.** El cuestionario al ser un instrumento estandarizado y validado, cumple con los requisitos metodológicos para investigaciones de este tipo y fue implementado en su totalidad durante el proceso de recolección de datos.

- **Evaluación.** La aplicación del instrumento fue adecuada, cumpliendo con el propósito de recopilar información cuantitativa sobre la percepción del personal y de los estudiantes en relación con la cultura organizacional y el desempeño del Departamento de Bienestar Universitario.

2.5. Análisis de Datos

En este apartado se utilizaron los sistemas Microsoft Excel y SPSS, los cuales fueron utilizados para la tabulación de los datos de la investigación, es importante recalcar que estas herramientas permitieron organizar y explicar los datos almacenados de forma ordenada y coherente.

Desde este enfoque de investigación, los datos recabados del universo (11 personas) fueron procesados a través de encuestas, y sus resultados se reflejaron en Excel y SPSS, lo que permitió generar los gráficos respectivos de la investigación.

CAPITULO III

3. Resultados

La cultura organizacional se define como el sistema de un conjunto de símbolos, valores institucionales y significados compartidos por los miembros de una organización, el cual se diferencia de una institución a otra. Este conjunto en su análisis más amplio comprende las características actuales que la organización fomenta y valora. Por otro lado, esta cultura organizacional debe estar alineada con los valores institucionales para tener concordancia con lo que quiere proyectar la institución hacia los colaboradores y estudiantes.

Para poder realizar esta investigación se solicitó el permiso necesario para acceder al personal administrativo y voluntario vinculado al Departamento de Bienestar Universitario, conformado por un total de 11 personas. Hay que destacar la disposición y colaboración de los participantes durante el proceso, quienes respondieron las encuestas de forma voluntaria y comprometida.

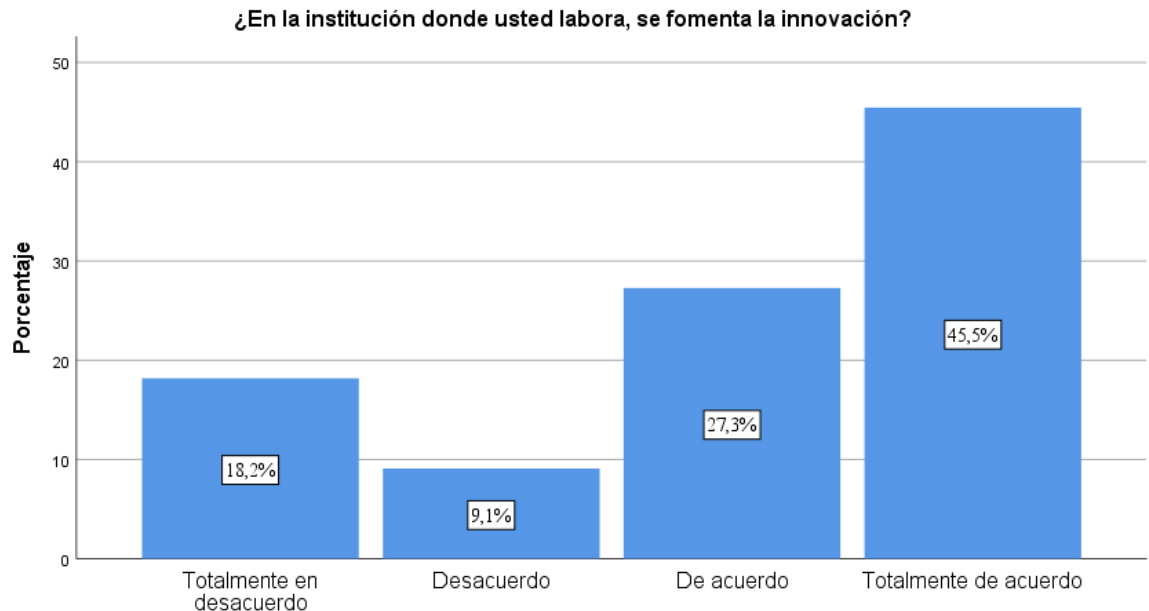
Comprender la composición del personal en el Departamento de Bienestar Universitario (DBU) es fundamental para analizar su dinámica y funcionamiento. En términos de género podemos indicar que existe un 54,5% del personal encuestado son hombres y el 45,5% de personal encuestado son mujeres, lo cual evidencia una distribución relativamente equitativa.

En cuanto a la edad, en el Departamento de Bienestar Universitario (DBU) se evidencia una presencia significativa de jóvenes en el equipo, seguido el 63,8% del personal tiene entre 18 y 29 años, lo que indica que una gran parte se encuentra en proceso de adquirir experiencia en el área. A este grupo le sigue el 18,2% de personas con un rango de edad de 30-39 años, mientras que el 9,1% pertenece a los grupos de 40-50 y 50-59 años de edad respectivamente. Esta distribución etaria sugiere una combinación entre juventud y experiencia, lo que puede favorecer, tanto la innovación como la estabilidad dentro del departamento.

Dimensión valores

Figura 1

Fomento a la innovación



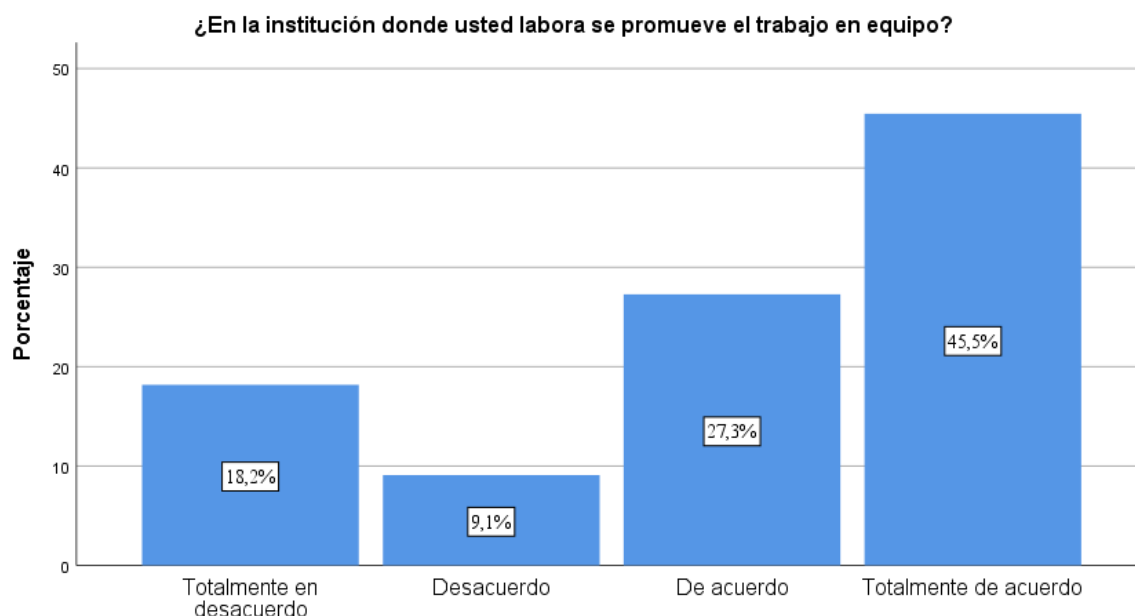
Nota. Datos obtenidos del Google forms y del Instrumento SPSS

Análisis

En este departamento, según los datos de la figura #1, se muestra que un porcentaje considerable del 45,5% está “totalmente de acuerdo” y un 27,3% está “de acuerdo” en que la innovación es importante. Sin embargo, un 27,3% (18,2% totalmente en desacuerdo y 9,1% en desacuerdo) no comparte esta visión. Esto indica que la mayoría percibe que se fomenta la innovación y las nuevas ideas, aunque existen diferencias en la forma en que se valora su importancia. Este escenario se presenta en un equipo mayoritariamente joven, donde algunos reconocen la relevancia de la innovación, mientras que otros no la asimilan con la misma convicción.

Figura 2

Trabajo en equipo



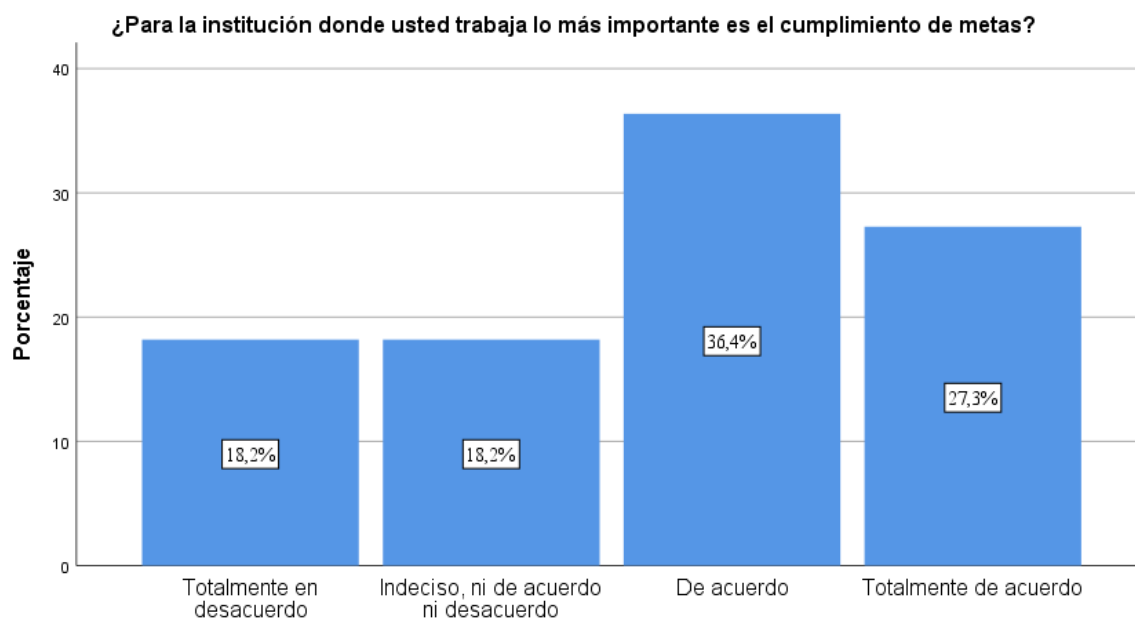
Nota. Datos obtenidos del Google forms y del Instrumento SPSS.

Análisis

Asimismo, en este departamento, según los datos de la figura #2, se percibe un sentido considerable de solidaridad. El 45,5% de los encuestados está “totalmente de acuerdo” en que existe coordinación entre el personal en sus actividades diarias, mientras que el 27,3% está “de acuerdo” con esta afirmación. No obstante, un 27,3% del total, compuesto por quienes están en “desacuerdo” y “totalmente en desacuerdo”, no comparte esta percepción, lo que evidencia diferencias en la forma en que se valora la solidaridad dentro del equipo. Este escenario se da en un grupo mayoritariamente joven, donde la mayoría reconoce la importancia de la solidaridad, aunque algunos no la asimilan con la misma convicción.

Figura 3

Cumplimiento de metas



Nota. Datos obtenidos del Google forms y del Instrumento SPSS.

Análisis

De igual manera, se analizó en la figura #3 que, dentro del departamento de Bienestar Universitario, la mayoría de los encuestados considera que la institución cumple una función esencial en el cumplimiento de las metas. En este sentido, el 27,3% del personal está “totalmente de acuerdo”, mientras que el 36,4% está “de acuerdo”. Por otro lado, un 18,2% de los encuestados expresó una posición neutral, lo que sugiere que un sector de la muestra no tiene una postura definida. Finalmente, el 18,2% está “totalmente en desacuerdo” con esta perspectiva, evidenciando la existencia de una minoría que sostiene que la institución no es fundamental para alcanzar las metas propuestas. Este contexto indica una tendencia mayoritaria a reconocer la importancia de la institución en la consecución de los objetivos; sin embargo, la presencia de opiniones neutrales y en desacuerdo sugiere la necesidad de profundizar en los factores que puedan influir en estas percepciones.

Análisis dimensional de valores. De acuerdo con el instrumento aplicado según Olmos & Socha (2006), las preguntas (1, 2 y 3) de la dimensión de valores reflejaron que el Departamento de Bienestar Universitario proyecta una orientación hacia la innovación

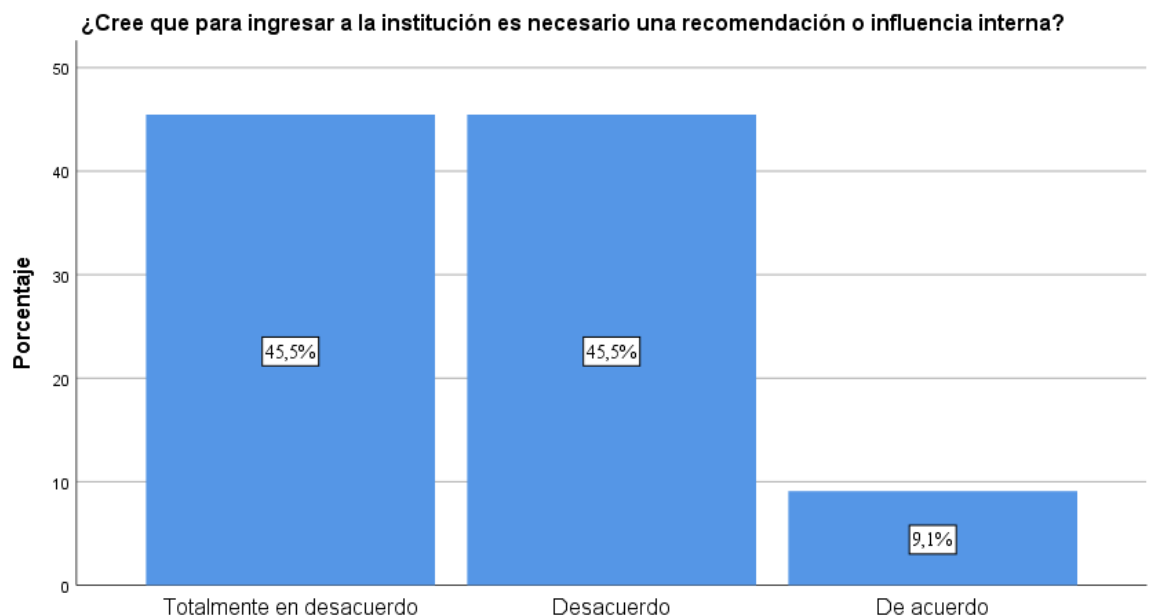
institucional. Las respuestas obtenidas permiten entender que existe un reconocimiento, por parte del personal y de los estudiantes, del esfuerzo de la institución por fomentar principios que guían y fortalecen la cultura organizacional en base a sus objetivos estratégicos.

Tal como se muestra en las figuras (1, 2 y 3), existe una tendencia considerable a percibir la promoción de estos valores. No obstante, aún se identifican áreas de mejora en la coherencia y aplicación de estos principios en toda la organización, lo que sugiere la necesidad de continuar fortaleciendo su implementación y alineación con la cultura institucional.

Dimensión creencias

Figura 4

Influencia interna



Nota. Datos obtenidos del Google forms y del Instrumento SPSS.

Análisis

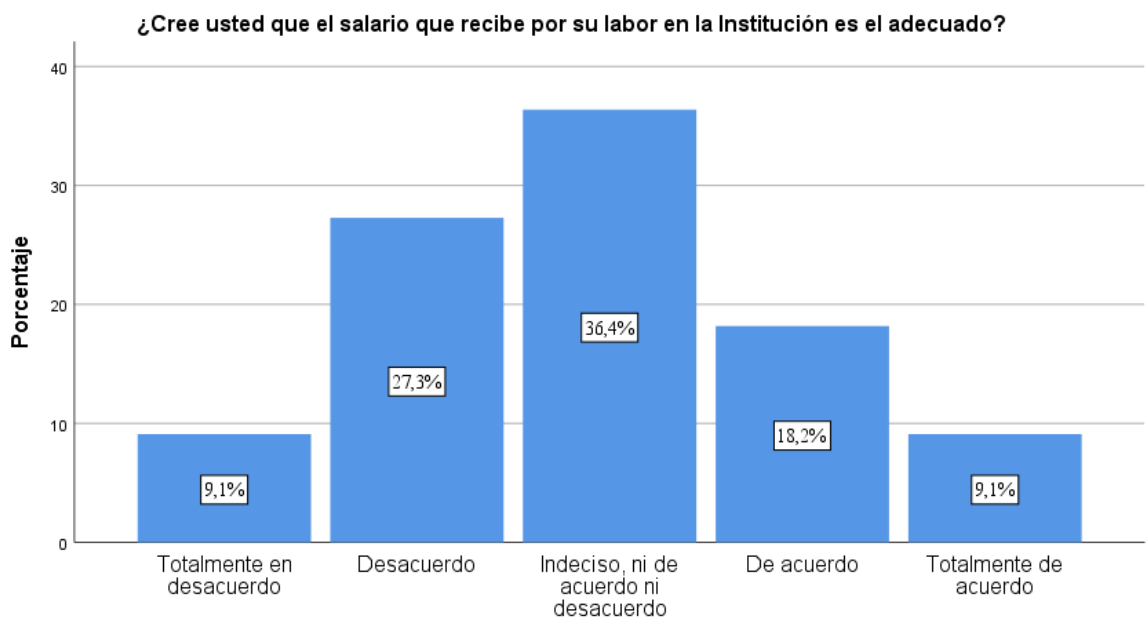
Además, en el Departamento de Bienestar Universitario (DBU), la mayoría de los encuestados manifiesta que no perciben influencia interna para ingresar a trabajar en el área. Como se visualiza en la figura #4, el 45,5% está "totalmente en desacuerdo" y otro

45,5% está en "desacuerdo" con la idea de que existen influencias internas en el proceso de ingreso. Por otro lado, el 9,1% de los encuestados no comparte esta percepción.

Este resultado sugiere que, según la opinión mayoritaria, el acceso a la institución no se necesitan conexiones personales o influencia interna. No obstante, es relevante considerar que existe un pequeño grupo que percibe lo contrario, lo que podría indicar la necesidad de mayor transparencia o comunicación sobre los procesos de selección y control.

Figura 5

Salario



Nota. Datos obtenidos del Google forms y del Instrumento SPSS.

Análisis

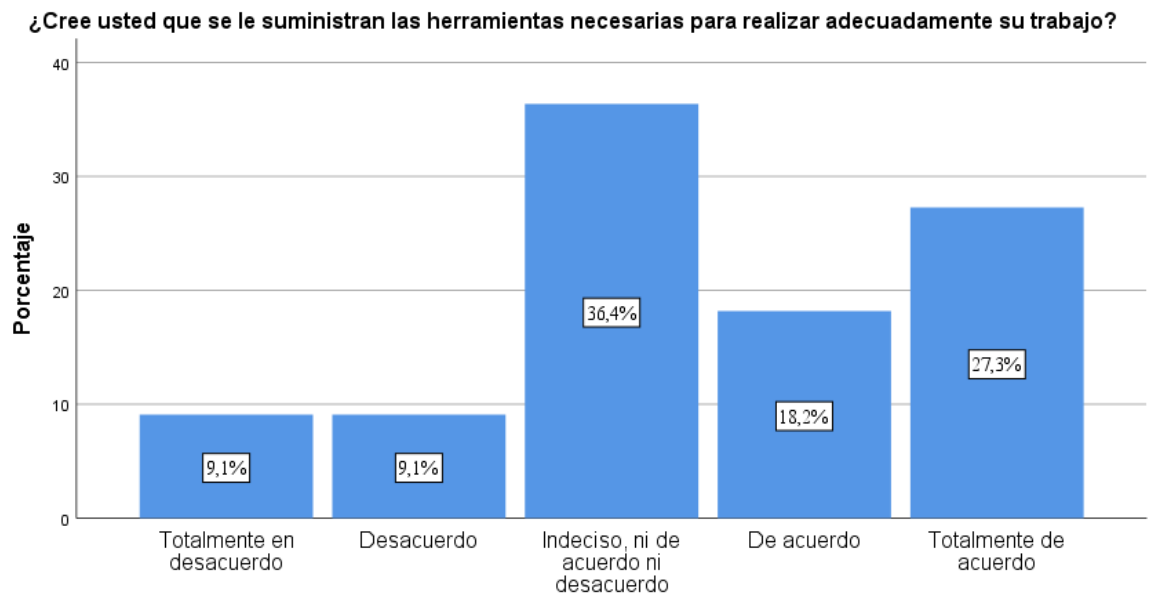
También se analizó la percepción del personal del DBU respecto al salario recibido, observándose una distribución variada. Según la figura #5, el 36,4% de los encuestados adoptó una postura neutral, mientras que el 27,3% expresó estar en desacuerdo con el sueldo es apropiado, y un 9,1% manifestó estar totalmente en desacuerdo. En contraste, un 18,2% indicó estar de acuerdo y otro 9,1% totalmente de acuerdo, lo que sugiere que una minoría considera justa su remuneración.

Al evaluar estos resultados en función del vínculo laboral de los encuestados, se debe tener en cuenta que 7 de los participantes reciben un salario fijo, mientras que 4 realizan

trabajo voluntario. Este aspecto puede influir en las respuestas, ya que los voluntarios no perciben una remuneración económica, lo que podría generar una percepción distinta sobre la pregunta en comparación con aquellos que cuentan con un salario fijo.

Figura 6

Herramientas



Nota. Datos obtenidos del Google forms y del Instrumento SPSS.

Análisis

Por otro lado, en la figura #6 se observa que el 36,4% de los encuestados se mantiene neutrales respecto a la suficiencia de los suministros proporcionados para realizar su trabajo. Además, el 27,3% y el 18,2% consideran que los recursos materiales son entregados de manera efectiva para el desempeño de sus labores. Esto indica que una parte significativa de los trabajadores percibe contar con los recursos adecuados. Sin embargo, el 18,2% del total de encuestados (9,1% en desacuerdo y 9,1% totalmente en desacuerdo) expresa que no cuenta con los recursos adecuados para cumplir con sus funciones.

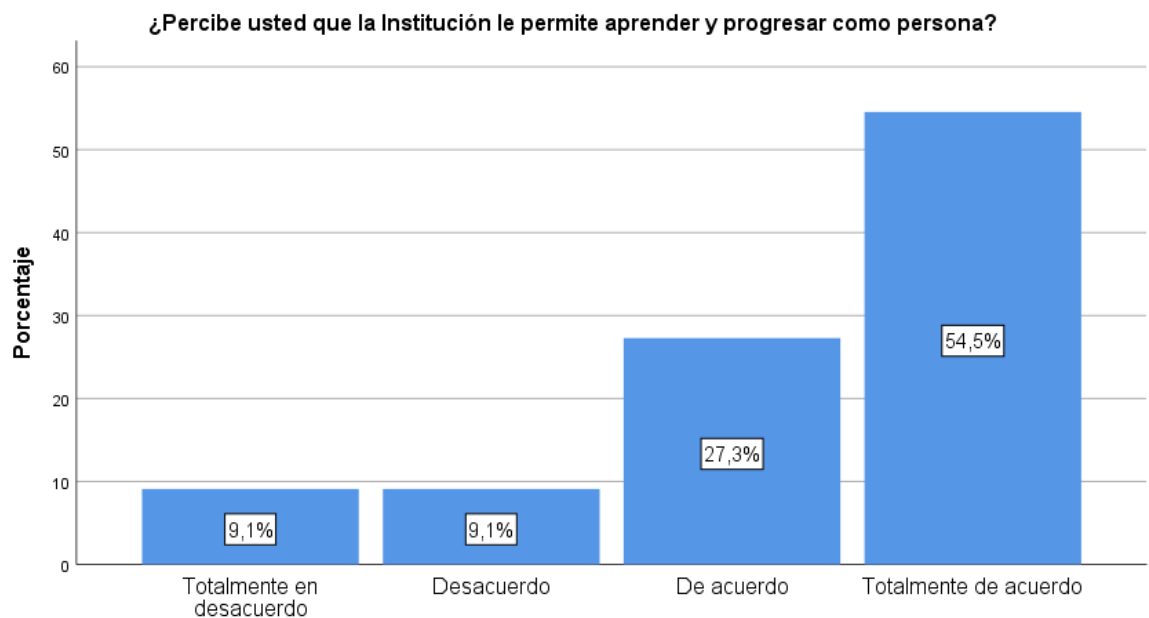
Análisis dimensional de creencias. Además, en la dimensión de creencias, las preguntas (4, 5 y 6) reflejan criterios claros respecto a la transparencia en el proceso de contratación, dado que la mayoría de los participantes consideran que no existen influencias particulares para ingresar a trabajar, como se evidencia en la figura #4.

No obstante, los resultados muestran una división de opiniones en cuanto a la equidad salarial, tal como lo indica la figura #5, lo que sugiere que no todos los trabajadores perciben que la remuneración es justa y equitativa dentro del departamento. Asimismo, existe un nivel de incertidumbre respecto a la disponibilidad de herramientas necesarias para realizar de manera óptima su trabajo, según se observa en la figura #6. Esto evidencia la necesidad de mejorar la comunicación y garantizar condiciones laborales adecuadas que favorezcan el desempeño del personal.

Dimensión clima

Figura 7

Progreso como persona



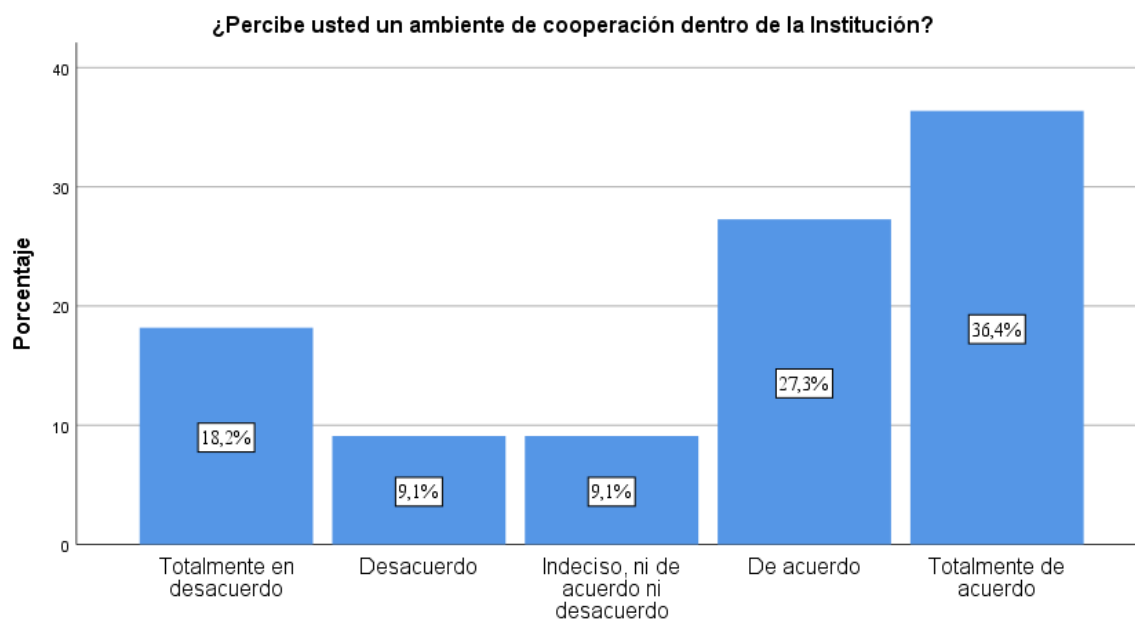
Nota. Datos obtenidos del Google forms y del Instrumento SPSS.

Análisis

Según los datos recopilados, la figura #7 revela una tendencia mayoritariamente positiva en la percepción del DBU como un espacio que fomenta el aprendizaje y el desarrollo personal. En este sentido, el 27,3% de los encuestados está de acuerdo y el 54,5% totalmente de acuerdo en que la institución y el DBU les brindan oportunidades para crecer como seres humanos, promoviendo el bienestar común. No obstante, el 9,1% de los encuestados está en desacuerdo y otro 9,1% totalmente en desacuerdo, lo que indica que no sienten que se les permita progresar en su desarrollo personal.

Figura 8

Ambiente de cooperación



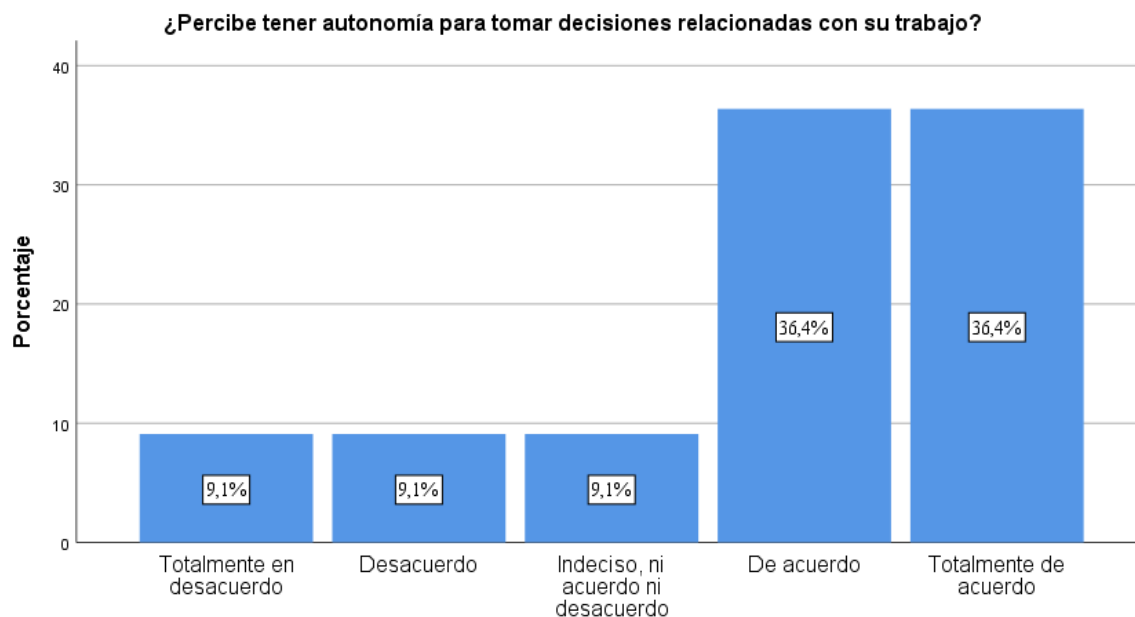
Nota. Datos obtenidos del Google forms y del Instrumento SPSS.

Análisis

De manera similar, en el Departamento de Bienestar Universitario (DBU) prevalece una percepción mayoritaria sobre un ambiente de colaboración dentro del área. Los resultados reflejan que el 27,4% y el 36,4% de los encuestados consideran que existe un entorno de cooperación y una interacción positiva entre los miembros del equipo. Sin embargo, el 18,2% de los encuestados está totalmente en desacuerdo con esta percepción, lo que indica que no todos experimentan el mismo nivel de colaboración. Como se muestra en la figura #8, una gran parte de los encuestados sostiene que hay un entorno de cooperativo en la universidad, lo que resalta la importancia de implementar acciones que fortalezcan la participación en el DBU.

Figura 9

Autonomía



Nota. Datos obtenidos del Google forms y del Instrumento SPSS.

Análisis

Asimismo, en este departamento, los datos reflejan que la mayoría del personal percibe contar con autonomía en la toma de decisiones dentro del DBU. Como se muestra en la figura #9, el 36,4% de los encuestados está "de acuerdo" y otro 36,4% "totalmente de acuerdo" en que tienen libertad (valor institucional) para desempeñar sus funciones sin depender excesivamente de niveles superiores. No obstante, un 9,1% se encuentra "totalmente en desacuerdo" y otro 9,1% en "desacuerdo", lo que indica que no perciben esta autonomía. Además, un 9,1% se mantiene neutral ante esta percepción. Aunque la mayoría considera que cuenta con independencia en la toma de decisiones, existe un pequeño grupo que no está seguro de su nivel de autonomía en el ejercicio de sus funciones.

Análisis dimensional clima. Asimismo, las figuras (7, 8 y 9) presentan los resultados de las preguntas (7, 8 y 9) correspondientes a la dimensión de clima, la cual evalúa el ambiente emocional de los trabajadores y voluntarios en su desempeño diario. Los datos revelan que el clima organizacional en el DBU es mayormente positivo, ya que

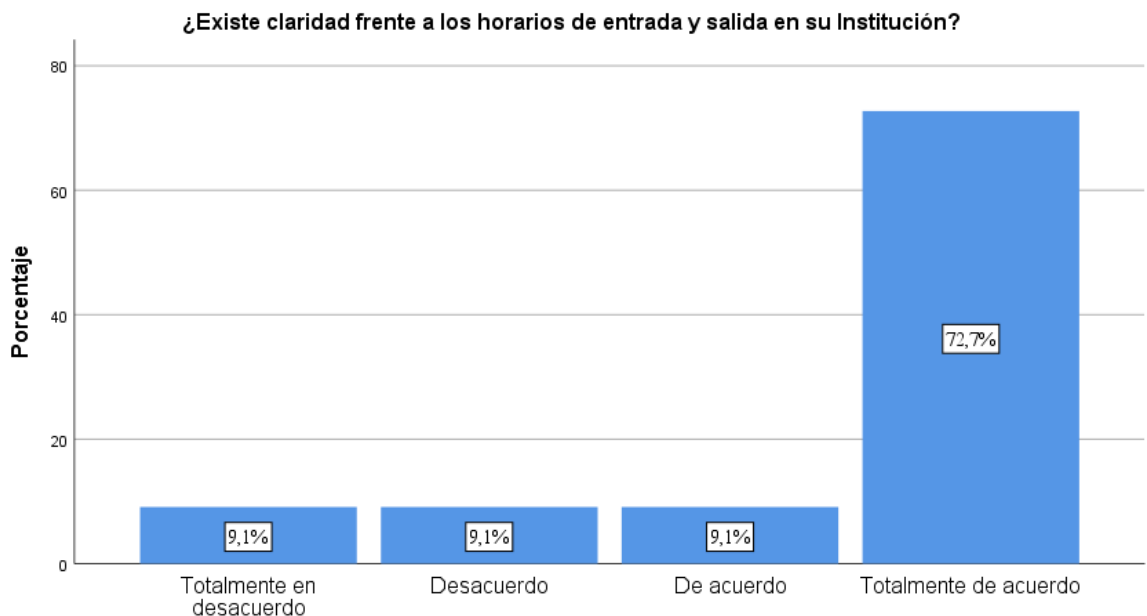
la mayoría de los encuestados percibe oportunidades de crecimiento personal, un entorno de cooperación y autonomía en la toma de decisiones.

Sin embargo, la presencia de respuestas negativas o indecisas en cada una de estas variables indica que aún existen áreas donde estos aspectos no se perciben de manera uniforme. Esto sugiere la necesidad de continuar fortaleciendo las condiciones organizacionales para asegurar que todos los colaboradores experimenten un ambiente laboral favorable y equitativo.

Dimensión normas

Figura 10

Normas de horarios



Nota. Datos obtenidos del Google forms y del Instrumento SPSS.

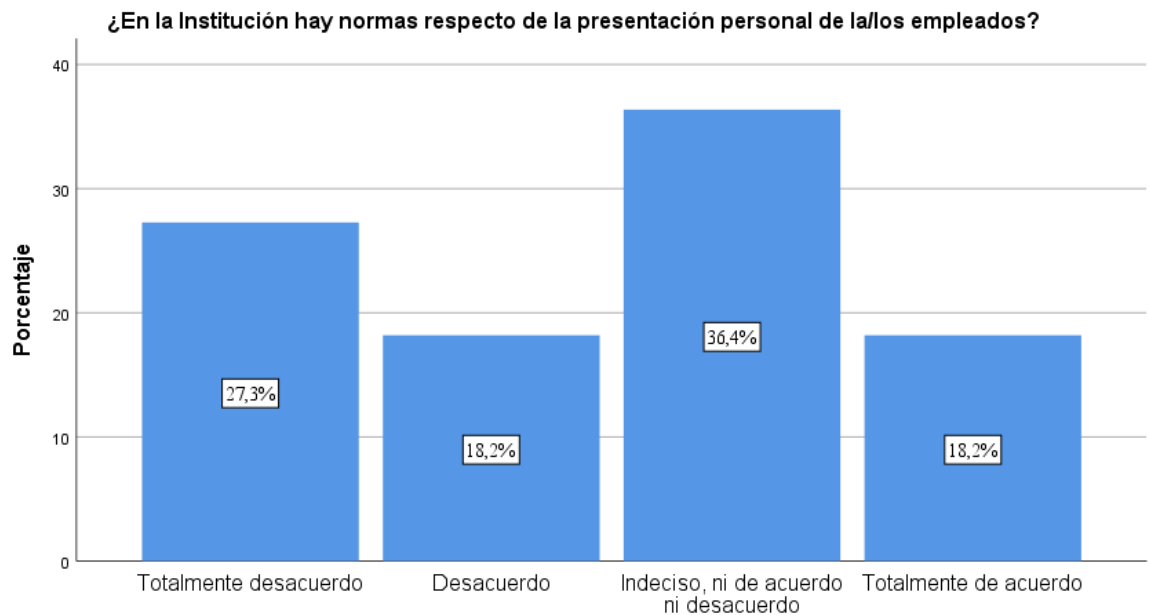
Análisis

De igual manera, se observa que la mayoría del personal percibe claridad en los horarios de trabajo. Según la figura #10, el 72,7% de los encuestados está "totalmente de acuerdo" y el 9,1% "de acuerdo" en que los horarios están bien establecidos y comunicados. Esto contribuye a reducir confusiones y malentendidos, favoreciendo la disciplina y el rendimiento. Sin embargo, es importante considerar que el 18,2% de los encuestados no comparte esta percepción, con un 9,1% en "desacuerdo" y otro 9,1% en

"totalmente en desacuerdo", lo que indica la necesidad de evaluar posibles mejoras en la comunicación y gestión de los horarios.

Figura 11

Normas presentación personal



Nota. Datos obtenidos del Google forms y del Instrumento SPSS.

Análisis

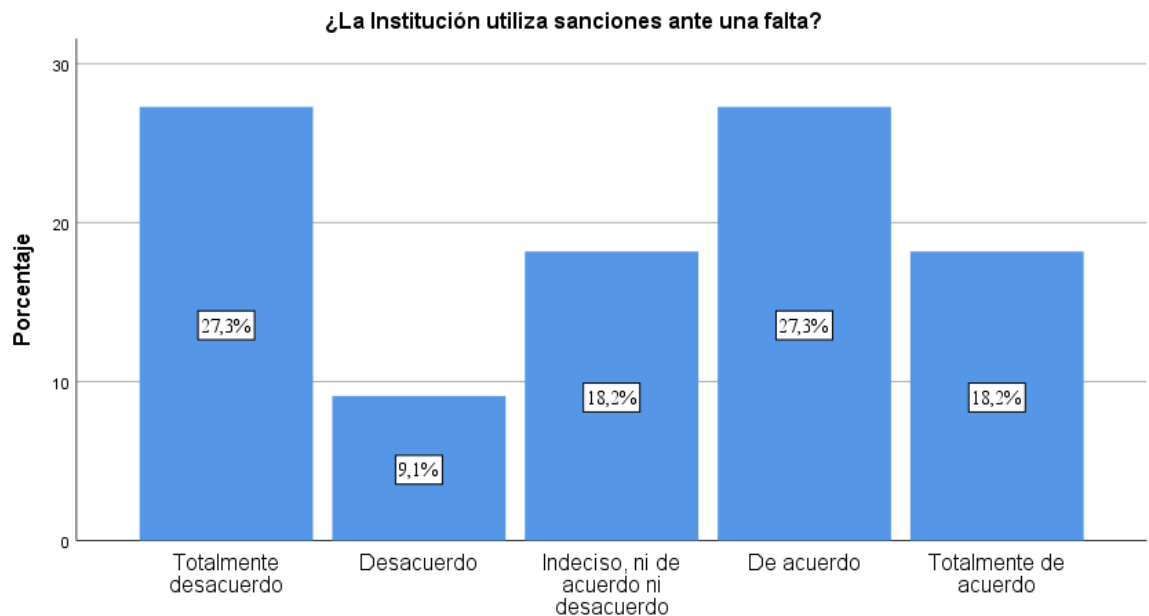
Además, según los datos de la figura #11, la percepción sobre la existencia de normas de presentación personal en el DBU está distribuida de manera variada. Un 27,3% de los encuestados está "totalmente en desacuerdo" y un 18,2% en "desacuerdo" con la existencia de reglas claras en este ámbito, lo que sugiere una posible falta de comunicación o una aplicación inconsistente de dichas normas. Esto también podría indicar que la vestimenta no se considera un aspecto prioritario dentro del área, siempre que se cumplan las metas establecidas en el lugar de trabajo.

Por otro lado, un 36,4% de los encuestados mantiene una postura neutral, lo que evidencia que una parte significativa de la muestra no tiene certeza sobre si existen normas establecidas. En contraste, solo un 18,2% reconoce la existencia de reglas de

presentación personal, lo que indica la necesidad de mejorar la difusión y claridad de estas disposiciones.

Figura 12

Sanciones



Nota. Datos obtenidos del Google forms y del Instrumento SPSS.

Análisis

Por otro lado, los datos de la figura #12 revelan una percepción dividida entre los encuestados respecto a la aplicación de sanciones dentro del DBU. Un 27,3% y un 9,1% consideran que el DBU no impone consecuencias cuando alguien comete una falta, mientras que un 18,2% se mantiene indeciso, lo que indica que no tienen una opinión clara o firme sobre la existencia y aplicación de sanciones. Esta falta de certeza podría deberse a una comunicación insuficiente o, a la falta de claridad en los procedimientos disciplinarios.

En contraste, un 27,3% de los encuestados está "de acuerdo" y un 18,2% "totalmente de acuerdo" en que sí se aplican sanciones, lo que sugiere que casi la mitad de los participantes reconoce la existencia de un sistema disciplinario dentro del DBU. Estos

resultados evidencian la necesidad de fortalecer la comunicación sobre las normativas y los procesos de sanción para garantizar una mayor transparencia y comprensión.

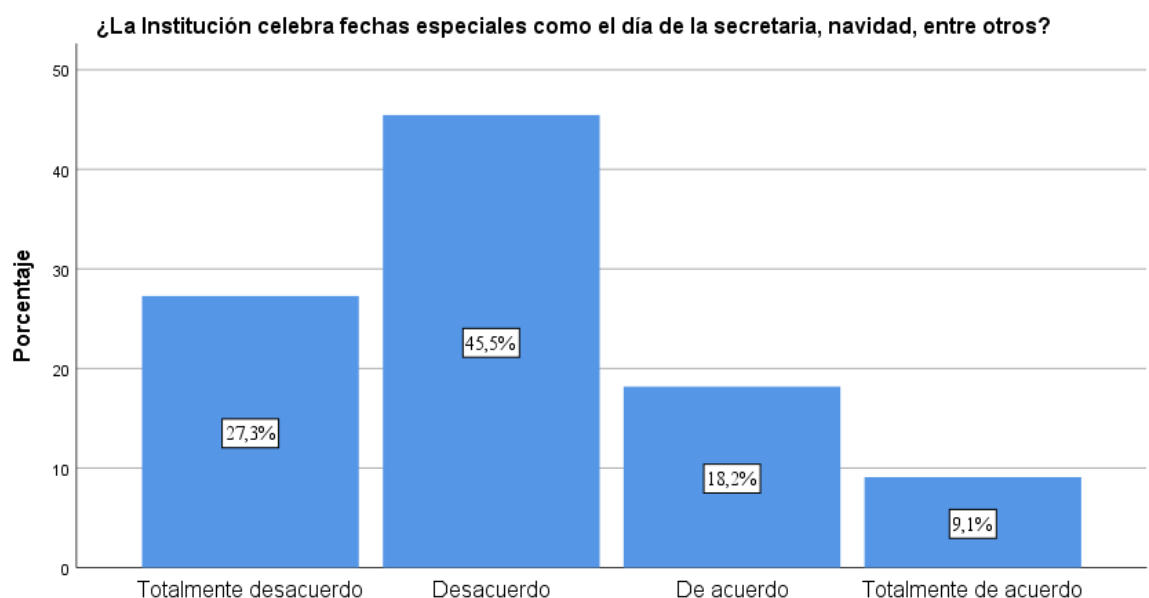
Análisis Dimensional Normas. Cabe mencionar que las preguntas (10, 11 y 12) relacionadas con la dimensión de normas evalúan los estándares o reglas que debe cumplir el personal del DBU. Aunque existen normas establecidas en ciertos aspectos, su comunicación y aplicación no son percibidas de manera uniforme por todos los trabajadores.

Según la figura #11, el personal tiene claridad respecto a los horarios establecidos, lo que indica una buena estructuración en este aspecto. No obstante, en la figura #12, que aborda las normas de presentación personal, y en la figura #13, que trata sobre la aplicación de sanciones ante faltas, se observa un grado significativo de incertidumbre y discrepancia en las respuestas. Esto sugiere la necesidad de mejorar la comunicación y aplicación de las normativas para garantizar que sean comprendidas y respetadas de manera uniforme dentro del departamento.

Dimensión símbolos

Figura 13

Fechas especiales



Nota. Datos obtenidos del Google forms y del Instrumento SPSS.

Análisis

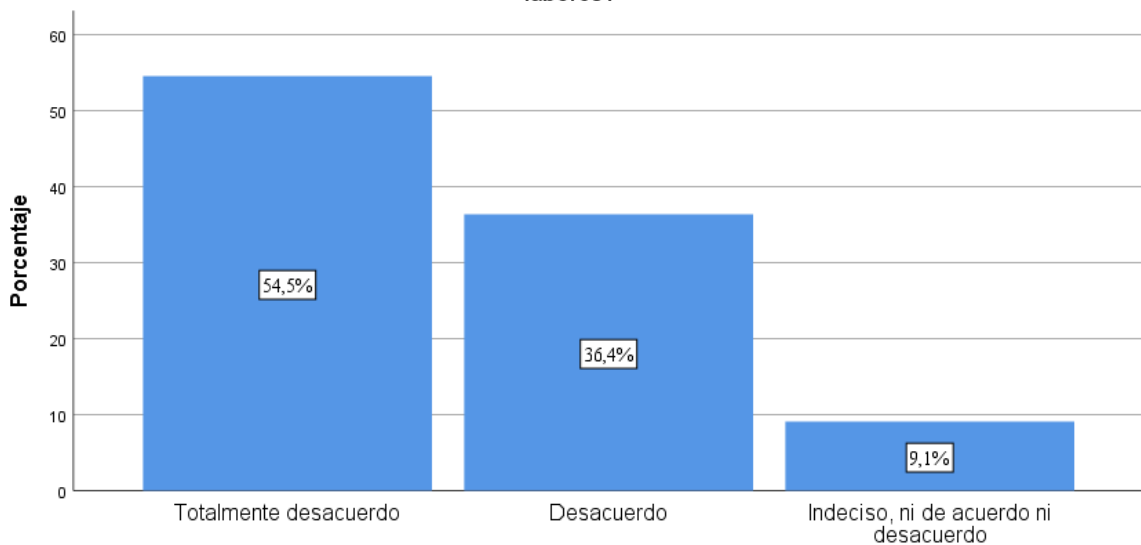
En esta variable, los datos de la figura #13 muestran que la mayoría de los encuestados percibe que el DBU no celebra fechas especiales. Un 72,8% (27,3% "totalmente en desacuerdo" y 45,5% "en desacuerdo") considera que no se realizan celebraciones, lo que sugiere que el DBU no promueve activamente la conmemoración de estas fechas o que, en caso de llevarse a cabo, no son percibidas como significativas por el personal.

Por otro lado, un 18,2% de los encuestados está "de acuerdo" y un 9,1% "totalmente de acuerdo" en que sí se realiza este tipo de ceremonias. Esta tendencia indica la necesidad de fortalecer de manera asertiva las acciones de reconocimiento y celebración de fechas especiales, con el objetivo de mejorar la motivación y el sentido de pertenencias del personal.

Figura 14

Incentivos

¿La Institución recurre a utilizar incentivos como viajes, condecoraciones, entre otros, para premiar las buenas labores?



Nota. Datos obtenidos del Google forms y del Instrumento SPSS.

Análisis

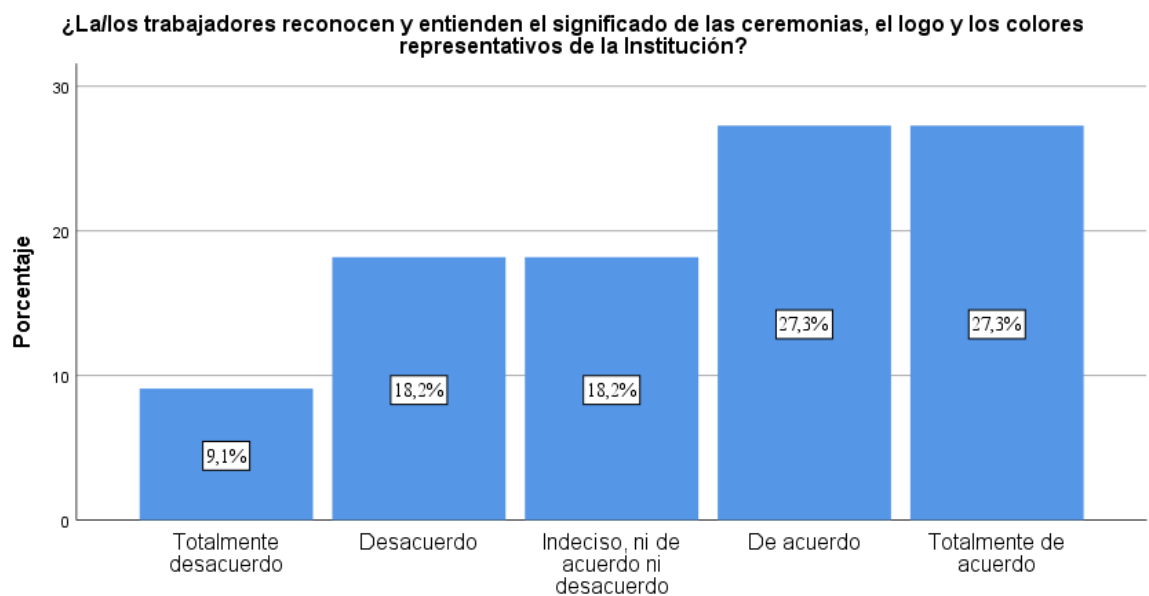
Según los datos recopilados en el Departamento de Bienestar Universitario (DBU), la figura #14 revela que una proporción significativa de los encuestados considera que en esta área no se utilizan incentivos como viajes o condecoraciones para reconocer el desempeño de sus colaboradores. En particular, el 90,9% del personal (54,5% "totalmente

en desacuerdo" y 36,4% "en desacuerdo") indica que estos tipos de incentivos no se implementan para quienes destacan en sus labores.

Es importante resaltar que ninguno de los encuestados percibe la existencia de estas estrategias de motivación, lo que sugiere la necesidad de evaluar alternativas para fortalecer el reconocimiento del desempeño y fomentar un ambiente laboral más motivador dentro del DBU.

Figura 15

Símbolos institucionales



Nota. Datos obtenidos del Google forms y del Instrumento SPSS.

Análisis

Además, en esta variable, los resultados reflejan una diversidad de percepciones respecto al reconocimiento y comprensión de los símbolos institucionales por parte del personal, como se muestra en la figura #15. Un 27,3% de los encuestados está "de acuerdo" y otro 27,3% "totalmente de acuerdo", lo que indica que poco más de la mitad reconoce la identidad institucional y su importancia.

Sin embargo, un 27,3% (9,1% "totalmente en desacuerdo" y 18,2% "en desacuerdo") señala no estar familiarizado con estos elementos. Por otro lado, un 18,2% mantiene una postura neutral, lo que sugiere que aún existe cierto grado de desconocimiento o una falta

de comunicación sobre el valor y significado de los símbolos institucionales dentro de la organización. Esto resalta la importancia de reforzar la difusión y promoción de la identidad institucional entre el personal.

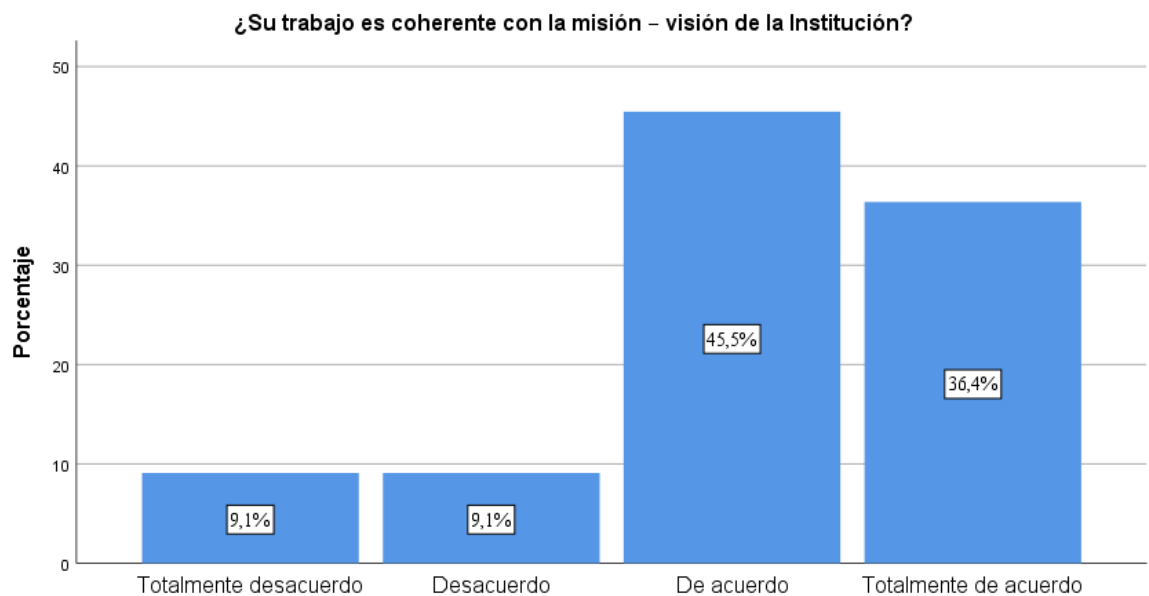
Análisis dimensional símbolos. La dimensión de Símbolos, representada por las preguntas (13, 14 y 15), hace referencia a las celebraciones, festividades y tradiciones que se llevan a cabo dentro del Departamento de Bienestar Universitario. Los resultados reflejan que la cultura organizacional podría estar debilitada debido a la falta de prácticas que refuercen la identidad y el sentido de pertenencia del personal.

La baja percepción de celebraciones y reconocimiento laboral sugiere que el DBU no prioriza estos aspectos dentro de su gestión, como se evidencia en las figuras (13, 14 y 15). Esto indica la necesidad de fortalecer estrategias que fomenten el reconocimiento y la integración del equipo de trabajo.

Dimensión filosofía

Figura 16

Misión – visión



Nota. Datos obtenidos del Google forms y del Instrumento SPSS.

Análisis

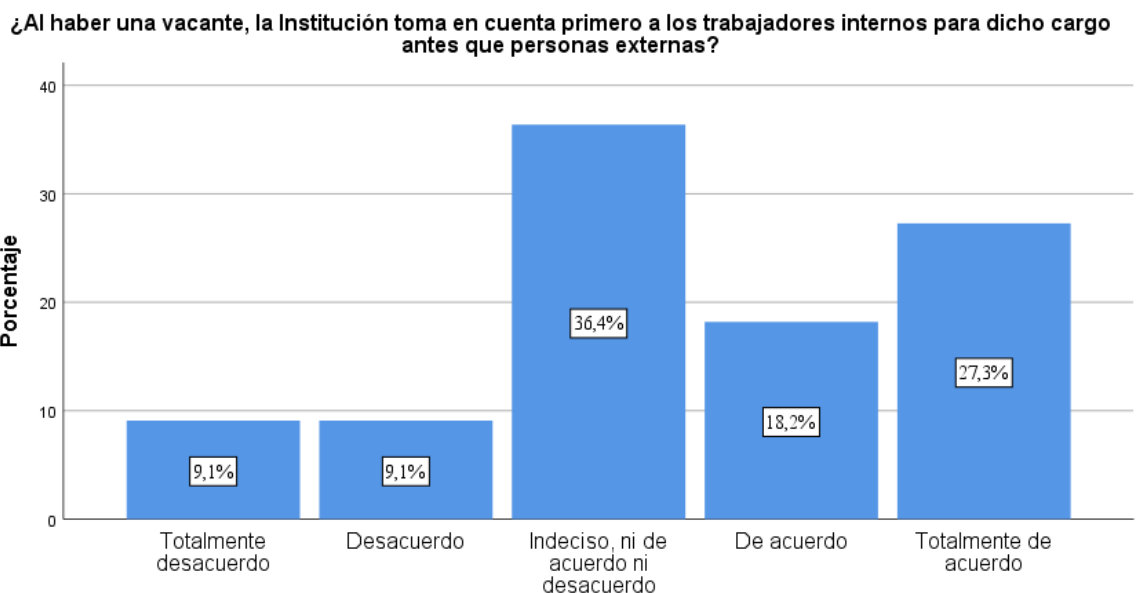
Por otro lado, los datos reflejados en la figura #16 muestran una percepción mayoritariamente positiva sobre la alineación del trabajo con la misión y visión de la institución. El 36,4% del personal encuestado está "totalmente de acuerdo" en que su

trabajo se encuentra alineado con estos principios, mientras que el 45,5% está "de acuerdo", lo que indica un alto grado de identificación con la dirección estratégica de la institución.

No obstante, un 18,2% de los encuestados (9,1% "en desacuerdo" y 9,1% "totalmente en desacuerdo") no comparte esta percepción. Esto evidencia que existe un pequeño segmento del personal que no se siente identificado con la misión y visión institucional, lo que podría indicar la necesidad de reforzar la comunicación y el compromiso con estos valores dentro del equipo de trabajo.

Figura 17

Promoción interna



Nota. Datos obtenidos del Google forms y del Instrumento SPSS.

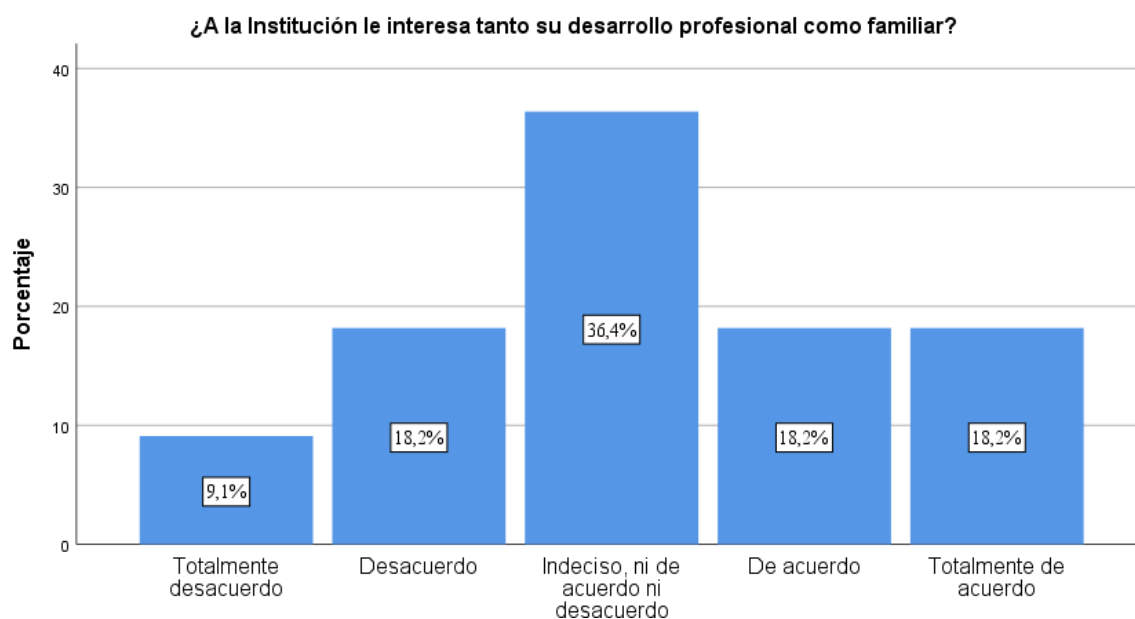
Análisis

Asimismo, en el Departamento de Bienestar Universitario existen opiniones divididas respecto a si la institución prioriza a los trabajadores internos para ocupar vacantes antes de contratar a un personal externo. Como se muestra en la figura #17, el 45,5% de los encuestados (18,2% "de acuerdo" y 27,3% "totalmente de acuerdo") considera que el personal interno es tomado en cuenta para asumir nuevas posiciones.

Sin embargo, un 18,2% (9,1% "en desacuerdo" y 9,1% "totalmente en desacuerdo") percibe lo contrario, lo que sugiere una sensación de falta de oportunidades de crecimiento dentro del área. En contraste, el 36,4% se muestra indeciso, lo que refleja una posible falta de claridad en las políticas de promoción interna. Estos resultados destacan la necesidad de mejorar la comunicación y transparencia en los procesos de selección y ascenso dentro de la institución.

Figura 18

Desarrollo profesional como familiar



Nota. Datos obtenidos del Google forms y del Instrumento SPSS.

Análisis

Finalmente, en el Departamento de Bienestar Universitario (DBU) se observa una percepción mixta sobre el compromiso de la institución con la evolución profesional y el bienestar de las familias de los colaboradores. Como se refleja en la figura #18, un 36,4% de los encuestados (18,2% "de acuerdo" y 18,2% "totalmente de acuerdo") considera que el DBU demuestra interés en apoyar su crecimiento laboral y equilibrio familiar.

No obstante, un 27,3% del personal (9,1% "totalmente en desacuerdo" y 18,2% "en desacuerdo") no comparte esta percepción, lo que indica que una proporción significativa de trabajadores no siente un respaldo claro en estos aspectos. Además, un 36,4% se

muestra indeciso, lo que sugiere una posible falta de claridad en las políticas o acciones que la institución implementa para fomentar el desarrollo profesional y el equilibrio entre la vida laboral y familiar. Estos resultados resaltan la importancia de fortalecer la comunicación y las estrategias de apoyo para garantizar que todos los colaboradores perciban y se beneficien de estas iniciativas.

Análisis dimensional filosofía. Las preguntas 16, 17 y 18 corresponden a la dimensión Filosofía, la cual abarca las ideologías y políticas que orientan el desarrollo de las actividades diarias dentro del Departamento de Bienestar Universitario.

Los hallazgos indican que, si bien la mayoría del personal comprende la misión y visión de la institución y percibe que su labor está alineada con estos principios, como se muestra en la figura #16, existe incertidumbre y falta de claridad respecto a las oportunidades de crecimiento y el apoyo al desarrollo profesional y familiar, tal como lo reflejan las figuras #17 y #18. Esto sugiere la necesidad de reforzar la comunicación y las estrategias institucionales que promuevan el bienestar y la proyección laboral de los trabajadores.

CAPITULO IV

4. Discusión

El presente estudio tuvo como objetivo analizar el impacto de la cultura organizacional del Departamento de Bienestar Universitario de la UTLVTE. Con el fin de alcanzar este propósito, se examinó la situación actual de la cultura organizacional, practicas implementadas, y se propusieron estrategias para su fortalecimiento en base a las dimensiones claves, y de tal forma, proponer un plan estratégico con el fin de promover un clima laboral favorable que contribuya a la calidad del servicio institucional.

Los datos recabados evidencian que el ambiente laboral influye en la dinámica institucional, ya que se relaciona directamente con las percepciones, decisiones y niveles de motivación del personal. Estos hallazgos corresponden con lo planteado por Toledo (2015), que indica en su investigación que la cultura y el clima organizacional son relevantes y están ligados entre sí para potenciar la eficacia y productividad dentro de una institución, por lo tanto, se observaron valoraciones positivas relacionadas con el trabajo en equipo, aunque también se identificaron áreas de mejora, como la percepción sobre la promoción interna del personal.

Flores (2022) indica que, aunque exista un ambiente laboral favorable, factores como la estabilidad laboral, y las oportunidades de crecimiento influyen en el compromiso y sentido de pertenencia del personal. En su estudio se evidenció que la falta de reconocimiento y continuidad en el cargo limita el empoderamiento y la motivación de los colaboradores.

De la misma manera, en esta investigación se evidencian opiniones divididas entorno a la dimensión de creencias, particularmente en lo relacionado con la percepción sobre la suficiencia del salario y la disponibilidad de recursos materiales. Esto contradice con la investigación de Muñoz (2021) quien señala que en la empresa Imbauto SA se cuenta con un sistema de pago mensual y reconocimiento por el cumplimiento de metas. Además, dicha empresa, proporciona las herramientas necesarias para el desarrollo del trabajo, lo que refleja una cultura organizacional orientada al mercado priorizando el logro de objetivos institucionales.

Por otro lado, los resultados revelan la dificultad para establecer una percepción clara entre los criterios de los colaboradores del Departamento de Bienestar Universitario

entorno a la cultura organizacional, especialmente en lo relacionado con los principios, valores y creencias compartidas. Esta diversidad de opiniones refuerza la idea de que este concepto es altamente subjetivo y complejo de delimitar, en concordancia con el estudio de Velázquez, Del Toro y Concepción (2018), quienes indican que la cultura organizacional requiere de estudios de mayor contexto para poder emitir juicios de valor y tomar decisiones acertadas de mejora institucional. Aunque, a pesar de las limitaciones, los autores en sus investigaciones proponen enfoques estratégicos para abordar su análisis de forma integral.

En esta misma secuencia, Pujol-Cols y Foutel (2018), coinciden que, dada la naturaleza de la cultura organizacional, es necesario aplicar metodologías que permitan captar de forma completa las percepciones del personal. Este enfoque es relevante para la Gestión de Talento Humano, ya que facilita en la toma de decisiones que contribuyan a la motivación, empoderamiento, competitividad laboral dentro de la organización.

A partir de los hallazgos obtenidos, es importante implementar un plan de mejora con el propósito de consolidar el entorno cultural, optimizar el clima laboral y la calidad de los servicios del Departamento de Bienestar Universitario de la UTLVTE. Estas acciones no solo fortalecerían la cohesión interna, sino que también aportarían a la Gestión de Talento Humano de la institución. En este contexto es importante considerar la investigación de Muñoz (2021) al proponer estrategias que incluyen la realización de talleres, el establecimiento de sistemas de comunicación institucional basados en la filosofía organizacional y el fomento del liderazgo efectivo para mejorar la productividad y el trabajo en equipo como aspectos que contribuyan a potenciar la cultura organizacional en la empresa.

De manera complementaria Flores (2022) destaca la importancia de aplicar acciones estratégicas fundamentadas en los resultados del diagnóstico organizacional, con el fin de optimizar tanto el clima como la cultura institucional. Estas acciones coinciden en señalar que una intervención estructurada y contextualizada puede generar mejoras sostenibles en la cultura organizacional.

Finalmente, los hallazgos del estudio permiten afirmar que la cultura organizacional del Departamento de Bienestar Universitario tiene una influencia directa en la dinámica institucional, el compromiso del personal y la calidad del servicio prestado. Si bien se evidencian fortalezas en dimensiones como el trabajo en equipo y la autonomía, también

se identifican aspectos de mejora relacionados con el reconocimiento, la equidad y la claridad en los valores compartidos.

Estos resultados abren nuevas oportunidades para profundizar el análisis desde enfoques más amplios, y plantean la necesidad de intervenciones estratégicas que fortalezcan el vínculo entre cultura organizacional, clima laboral y gestión del talento humano. Así, se establece una base sólida para continuar investigando y actuando sobre uno de los pilares fundamentales del desarrollo institucional.

4.1. Propuesta

Introducción

El Plan de mejora de la Cultura Organizacional en el Departamento de Bienestar Universitario en la Universidad Técnica Luis Vargas Torres de Esmeraldas, se basa en la investigación realizada en base a los criterios establecidos según Olmos y Soch (2006), cuyo objetivo es proporcionar información relacionada con el comportamiento del personal en su entorno laboral y así desarrollar estrategias para mejorar la cultura institucional.

El estudio para determinar la cultura organizacional actual se llevó a cabo entre diciembre de 2024 y enero de 2025, para identificar esta variable se desarrolló la aplicación de encuestas estructuradas con el equipo del Departamento de Bienestar Universitario.

Los elementos culturales elegidos para estudiar la cultura organizacional en el Departamento de Bienestar Universitario fueron los valores, creencias, clima, normas, símbolos y filosofía. Donde se pudo evidenciar debilidades en el sistema de incentivos, comunicaciones referentes a las sanciones que se aplican ante una falta, equidad salarial, promoción del personal y en proporcionar las herramientas necesarias para una mejor calidad del trabajo, así mismo potenciar las dimensiones claves que hacen una diferencia positiva en el DBU.

Las acciones estratégicas de mejora de la cultura organizacional contienen los objetivos del plan, alcance, cultura organizacional existente, plan de acción como tal. El

tiempo de ejecución varían según los resultados para te proyecto será de 6 meses a 12 meses.

Objetivos General

Implementar acciones fundamentadas en los hallazgos obtenidos de la investigación de la cultura organizacional para promover y reforzar la cultura deseada en el personal del Departamento de Bienestar Universitario de la Universidad Técnica Luis Vargas Torres de Esmeraldas.

Objetivos específicos

- Fortalecer y alinear las dimensiones claves que dificulten una cultura organizacional deseada.
- Mantener aspectos positivos detectados en la cultura organizacional existente, la cual este alineada con los principios, misión, visión y los valores de la UTLVTE.

Alcance

El Plan de mejora de la cultura organizacional está dirigido al personal del Departamento de Bienestar Universitario y tiene una duración inicial de 12 meses. Sin embargo, este proceso debe considerarse como una iniciativa continua y evolutiva, más que un proyecto con una fecha de finalización fija, permitiendo ajustes y mejoras constantes según las necesidades del departamento.

Cultura organizacional existente

Los resultados recabados en esta investigación evidencian algunas características actuales en el Departamento de Bienestar Universitario, donde se explica en resumen en la Tabla #2

Tabla 2

Cultura organizacional existente

Dimensiones	Características de la Cultura Organizacional existente
Valores	Valoran la innovación, el trabajo en equipo y los resultados más que en el proceso.
Creencias	Creer tener más o menos lo necesario para trabajar, tienen opinión dividida en cuanto a equidad salarial y no tienen necesidad de una palanca para entrar a la empresa.
Clima	Perciben cierto grado considerable de autonomía, colaboración y desarrollo personal.

Normas	Tienen horarios fijos, incertidumbre en la presentación del personal y opinión dividida en cuanto a las sanciones ante una falta.
Símbolos	No celebran fechas especiales como la navidad, no brindan incentivos por su buena labora y no todos tienen conocimiento de los símbolos de la empresa.
Filosofía	Tienen una coherencia entre sus acciones y la misión-visión de la institución, dan hay una promoción del personal eficiente y poco interés del desarrollo personal y profesional,

Fuente: Elaboración propia

Plan de Acción

A partir del análisis realizado en esta investigación, se propone este plan de mejora, el cual abarca las dimensiones clave de la cultura organizacional a fortalecer. Incluye las actividades, responsables, frecuencias, indicador de evaluación, su periodicidad y las fechas tentativas de ejecución, garantizando así un enfoque estructurado y alineado con las necesidades del Departamento de Bienestar Universitario.

Tabla 3

Matriz de la cultura organizacional

Dimensión	Actividad	Responsable	Fecha inicio	Fecha fin	Frecuencia	Indicador
Valores	Crear espacios de ideación para propuestas de innovación	Coordinador/a DBU	abr-25	jun-25	Mensual	Número de propuestas innovadoras generadas
Valores	Capacitar a los líderes en valores institucionales	Equipo de Capacitación	abr-25	jul-25	Trimestral	% de personal capacitado en valores institucionales
Valores	Incorporar valores en procesos de selección y contratación	Recursos Humanos	abr-25	agos-25	Cada contratación	Grado de alineación en la selección
Creencias	Proponer un sistema de reconocimiento para el personal	Coordinador/a DBU	may-25	abr-26	Mensual y días festivos	Número de reconocimientos otorgados

Creencias	Establecer responsabilidades alineadas con competencias laborales	Coordinador/a DBU	jun-25	agos-25	Cada semestre académico	% de roles alineados con competencias laborales
Creencias	Proporcionar herramientas necesarias para sus actividades	Coordinadora de Gestión Institucional	jun-25	sep-25	Cada semestre académico	Disponibilidad de herramientas
Clima	Ofrecer programas de bienestar y equilibrio entre vida y trabajo	Recursos Humanos	may-25	oct-25	Cada semestre académico	Cantidad de actividades de bienestar implementadas
Clima	Implementar reuniones periódicas para fortalecer la comunicación	Coordinador/a DBU	abr-25	Permanente	Mensual	# de reuniones efectivamente realizadas
Clima	Fomentar hábitos de alimentación saludable y ejercicio	Sección de salud del DBU	jun-25	jun-26	Anual	Participación en actividades de salud y bienestar
Normas	Actualizar y consolidar los reglamentos internos	Coordinador/a DBU y TTHH	abr-25	jun-25	Anual	Actualización y difusión del reglamento institucional
Normas	Organizar sesiones de refuerzo sobre normas institucionales	Coordinador/a DBU y TTHH	jul-25	sep-25	Anual	Nivel de conocimiento de normas
Normas	Asegurar que las reglas reflejen equidad y bienestar	Coordinador/a DBU	abr-25	dic-25	Permanente	Cumplimiento de normativas en evaluaciones internas
Símbolos	Crear eventos como 'Día del Bienestar Universitario'	Coordinador/a DBU	abr-25	may-25	Anual	# de eventos realizados

Símbolos	Incorporar símbolos en la inducción de estudiantes	Voluntariado	abr-25	dic-25	Cada semestre académico	Nivel de compromiso
Símbolos	Integrar la tecnología para la promoción de valores del bienestar	Equipo de comunicación	abr-25	dic-25	Continuo	Impacto en redes sociales y en la comunidad universitaria
Filosofías	Revisar y actualizar misión, visión y valores institucionales	Coordinador/a DBU	abr-25	may-25	Anual	Documento de misión y visión actualizado y validado
Filosofías	Fomentar la difusión de la filosofía organizacional en diversos medios	Equipo de comunicación	abr-25	dic-25	Cada semestre académico	Frecuencia y alcance de la difusión de la filosofía organizacional
Filosofías	Priorizar personal interno en vacantes laborales para fortalecer la meritocracia	Recursos Humanos	abr-25	dic-25	Permanente	Porcentaje de vacantes ocupadas por personal interno

Fuente: Elaboración propia

El plan está diseñado para que inicie sus acciones desde el mes de abril de 2025 y tendrá una duración de 12 meses. Sin embargo, se realizarán revisiones trimestrales en julio, octubre y enero para evaluar su impacto y realizar ajustes estratégicos si es necesario. La propuesta de mejora será alineada con la planificación estratégica del Departamento de Bienestar Universitario y será presentado ante las autoridades institucionales para su aprobación y asignación de recursos. Se buscará coordinar con el área de Talento Humano y Finanzas para garantizar la viabilidad de las actividades propuestas y su sostenibilidad en el tiempo.

Aparte se creará un comité que le dé seguimiento a la planificación, integrada por la directora/a del DBU, miembro de Talento Humano designado por la directora/a y un representante de las personas que forman parte del voluntariado del DBU. Este comité se encargará de coordinar reuniones mensuales para evaluar el avance de cada actividad y garantizar el cumplimiento del plan. Además, se establecerán reuniones de revisión trimestral con las autoridades institucionales para adaptar las estrategias en función de los datos obtenidos.

Para mejorar el reconocimiento del desempeño y la comunicación interna, como parte de los valores organizacionales, se deberá abordar estas áreas, se implementarán capacitaciones periódicas por parte de un equipo de capacitación sobre los valores institucionales y se establecerán programas de incentivos no monetarios, cuando se realicen los espacios de ideación de propuestas de innovación que son mensuales, se aprovechará para entregar un certificado de “Trabajador/a del mes” y también se festejaran días especiales alusivo a sus funciones, el encargado será la directora/a del DBU para fortalecer la motivación del personal.

También se brindarán oportunidades de crecimiento y desarrollo, como posibilidades de ascenso dentro de la institución encargado el área de Talento Humano y capacitación y formación y por el equipo de capacitación que fue creado por el Comité de seguimiento del plan de cultura organizacional. Así mismo, es importante que en las reuniones periódicas la Coordinador/a del DBU proporcione al personal las normas de vestimenta y sanciones de acuerdo con el reglamento interno universitario actuales de la institución para fortalecer y consolidar los conocimientos al respecto.

El personal de voluntariado tendrá un papel interesante en este plan, ellos ayudarán incorporar los símbolos institucionales a los estudiantes en conjunto con los dirigentes universitario, donde harán un recorrido aula por aula al inicio de cada semestre para abordar e inducir a los estudiantes sobre la identidad e imagen de la UTLVTE.

Además, en la investigación indica que la autonomía en la toma de decisiones tiene opiniones compartidas donde se percibe un nivel de liderazgo mayoritario en el personal del DBU y la colaboración entre ellos es considerable, sin embargo, existe una distancia en la equidad salarial que genera desmotivación del personal. Para afrontar este problema se debe entender que las instituciones públicas manejan un presupuesto ajustado y que están normados por la constitución, por ende, no se puede subir los sueldos, no obstante,

se implementarán responsabilidades alineadas con las competencias laborales y con horarios flexibles para optimizar las cargas encargado por el director/a de DBU.

La falta de herramientas para poder impulsar las actividades inherentes del Departamento de Bienestar Universitario es un problema para la eficiencia de las actividades, por ello, se propone incorporar desde el director/a del DBU con la coordinadora de Gestión Institucional proporcionar los recursos materiales necesarias para las actividades del DBU.

Para medir el impacto del plan, el Comité de seguimiento del plan realizará encuestas que aborde todos los indicadores de esta matriz cada seis meses y también tendrá reuniones periódicas semestrales con el personal para realizar entrevistas grupales y personales, se analizarán los datos obtenidos en los reportes de desempeño del DBU. Estos resultados serán comparados con los indicadores definidos en la matriz para determinar el nivel de cumplimiento de las metas.

Evaluación del Plan de Mejora de la Cultura Organizacional

La implementación y evaluación del Plan de Mejora será responsabilidad del DBU, el cual se encargará de su seguimiento y evaluación con base en los siguientes aspectos:

a) Cumplimiento del plan

Se realizará un monitoreo periódico para verificar la observancia de los plazos establecidos y la ejecución de las actividades planificadas. Es importante considerar que, si bien este plan está diseñado para la DBU, algunos aspectos dependen de la colaboración con otros departamentos institucionales, lo que requiere una gestión efectiva para su implementación.

b) Efectividad de la ejecución del plan

Al finalizar el período de ejecución, se recopilará información que permitirá evaluar el impacto de las acciones implementadas. Los resultados obtenidos servirán como base para realizar ajustes y definir estrategias en futuros períodos, asegurando la sostenibilidad del proceso de mejora continua.

5. Conclusión y Recomendación

5.1. Conclusiones

En el DBU de la UTLVTE se presenta en la actualidad una influencia importante de la cultura organizacional en el personal de trabajo, y eso incide indirectamente en el comportamiento del personal, por lo cual las características más comunes que se perciben con mayor notoriedad son la innovación, trabajo en equipo, liderazgo, ambiente cooperativo, autonomía en toma de decisiones, adaptación a los cambios, enfoque en la sostenibilidad, diversidad e inclusión y su empeño en cumplir las metas.

En cuanto al análisis de las dimensiones claves se infiere que los valores y clima organizacional cumple una función clave en la dinámica y efectividad en el desempeño del personal. La percepción de estos elementos impacta directamente en la motivación, el sentido de pertenencia y calidad del servicio brindado a la comunidad universitaria, no obstante, se debe fortalecer las dimensiones de creencias, normas, filosofía y símbolos, donde se percibe desconexión del personal del DBU ante esta situación que podría afectar a largo plazo a este departamento.

Así mismo, en base a los datos presentados se concluye que se debe realizar un estudio cuantitativo en todas las áreas departamentales por parte del departamento de Talento Humano de la institución para mejorar la motivación y desempeño de los trabajadores, que ayudará a mejorar la calidad del servicio y elevará su imagen institucional.

Por último, se determina la elaboración de un plan de mejora continua de todas las dimensiones claves percibidas en esta investigación, no obstante, si es necesario modificar este plan según el cronograma institucional del Departamento de Bienestar Universitario, ya que la cultura organizacional es de complejo entendimiento y varían mucho de acuerdo a los cambios que se realiza en la institución.

5.2. Recomendaciones

Implementar un sistema de evaluación periódica de la cultura organizacional para medir su evolución cada año y que se aplique al personal administrativo y personal académico.

Profundizar en estudios cualitativos como “grupos focales, talleres, entrevistas grupales y entrevistas a profundidad” para explorar las percepciones del personal de

manera más detallada, que le brinde una información amplia y certera para poder entender de mejor la cultura institucional y clima de trabajo.

Analizar el entorno organizacional en todas las áreas departamentales administrativas y académicas, compararlas con las investigaciones pasadas de la institución para determinar patrones en la cultura organizacional.

Impulsar una campaña de cultura organizacional en todo el ámbito universitario para involucrar todos los que componen la universidad “autoridades, docentes, trabajadores, empleados y estudiantes” y tengan noción y conocimiento de este elemento tan importante en toda organización.

Incorporar la materia de cultura organizacional en todas las facultades en los primeros semestres para desarrollar desde el primer ciclo hábitos que contribuyan a un ambiente adecuado dentro de las aulas.

Referencias Bibliográficas

- Alban, G. P., Arguello, A. E., & Molina, N. E. (2020). Metodologías de investigación educativa (descriptivas, experimentales, participativas, y de investigación-acción). *RECIMUNDO*, 163-173. Obtenido de <http://recimundo.com/index.php/es/article/view/860>
- Andrade, J. (2023). *Analisis de la cultura organizacional en el area de docentes de la Pontificia Universidad Catolica Sede Esmeraldas*. Esmeraldas: Repositorio PUCE.
- Báez, W. C., Camborda, B. P., & Abregú, L. S. (2015). Bienestar psicológico, metas de estudio e identidad institucional en jóvenes universitarios. *Redalyc*. Obtenido de https://www.redalyc.org/journal/5709/570960874015/html/?utm_source
- Camacho, K. A., Gómez, J. O., & Jiménez, D. C. (2023). *Bienestar psicológico en estudiantes universitarios de nuevo ingreso*. Obtenido de https://www.scielo.org.mx/scielo.php?pid=S2007-74672023000100106&script=sci_arttext&utm
- Chaiaventato, I. (2009). *Introducción a la teoría general de la administración (7ª ed.)*. Mexico: Mc Graw-Hill.
- Darío Díaz, R. R.-C.-J. (2006). ADAPTACIÓN ESPAÑOLA DE LAS ESCALAS DE BIENESTAR PSICOLÓGICO DE RYFF. *Psicothema*. Obtenido de <https://www.psicothema.com/pi?pii=3255>
- Deal, T., & Kennedy, A. (2000). *Corporate Cultures: The rites and rituals of corporate life*. 18.

- Denison, D. R., Haaland, S., & Goelzer, P. (2003). Corporate culture and organizational effectiveness: Is there a similar pattern around the world. *Elsevier Science Ltd*, 205-226.
- Dipp, A., Tena, J., & Villanueva, R. (18 de Agosto de 2010). *Satisfacción laboral y compromiso institucional de los docentes de posgrado*. Obtenido de <file:///C:/Users/COMPU%20FACIL/Downloads/Dialnet-SatisfaccionLaboralYCompromisoInstitucionalDeLosDo-3294739.pdf>
- Esmeraldas, U. T. (2022). *Consejo de Educación Superior*. Obtenido de www.ces.gob.ec/documentos/resoluciones/ESTATUTO_UTLVT.pdf
- Esmeraldas, U. T. (2022). *Estatuto Universitario*. Esmeraldas.
- Esmeraldas, U. T. (2025). *Universidad Técnica Luis Vargas Torres "Esmeraldas"*. Obtenido de <https://www.utelvt.edu.ec/site/informacion-general/>
- Flores, D. (2022). *Diseño de un plan de acción con base a los resultados obtenidos en la medición análisis del clima y cultura organizacional de la Coordinación Zonal 1 de la Agencia Nacional de regulación, control y vigilancia sanitaria*. Ibarra: PUCESI.
- Gamboa, E. (2021). *Qué es la satisfacción de empleados y cómo medirla*. Obtenido de <https://www.questionpro.com/blog/es/como-hacer-encuestas-de-satisfaccion-de-empleados/>
- García, J. (22 de Noviembre de 2017). *Motivación y satisfacción laboral*. Obtenido de <https://prevencionar.com/2017/11/22/motivacion-satisfaccion-laboral/>
- George, D., & Mallery, P. (2016). *IBM SPSS Statistics 23 Step by Step: A simple Guide and Reference*. New York: Routledge.

- Guizar, R. (2013). *Desarrollo Organizacional*. León: McGRAW-HILL.
- Guízar, R. (2013). *Desarrollo Organizacional*. León: McGRAW-HILL.
- Hernandez, S., Fernández, C., & Baptista, L. (2018). *Metodología de la Investigación*. México: McGraw-Hill.
- Hofstede, G. (1980). Culture's consequences: International differences in work-related values. *SAGE publications*.
- J. Casas Anguitaa, J. R. (2003). La encuesta como técnica de investigación. Elaboración de cuestionarios y tratamiento estadístico de los datos. *Elsevier*. Obtenido de <https://www.elsevier.es/es-revista-atencion-primaria-27-articulo-la-encuesta-como-tecnica-investigacion-elaboracion-cuestionarios-13047738>
- Kahneman, D. (2011). *Pensar rápido, pensar despacio*. Nueva York: Farrar, Straus and Giroux.
- Lopez, P. (2004). Población muestra y muestreo. *Scielo Analytics*.
- Marañón, E., Bauzá, E., & Bello, A. (2009). *La comunicación interna como proceso dinamizador para fomentar valores institucionales y sustento de una identidad universitaria*. Las tunas: Organización de Estados Iberoamericanos para la Educación, la Ciencia y la Cultura (OEI).
- México, U. A. (2023). Bienestar psicológico en estudiantes universitarios de nuevo ingreso. *Scielo*.
- Mitma, P. (2023). Gestión administrativa y satisfacción del usuario de la oficina de bienestar universitario de una universidad pública,2023. Piura, Perú.

- Montoya, C., & Elkin, R. (2021). *Elementos del desarrollo organizacional como fundamento para la competitividad del siglo XXI*. ENVIGADO: Ceipa, Fondo del editorial Institucion universitaria de Envigado y Publicaciones empresariales UNAM-FCA.
- Muñoz, K. (2021). *La cultura organizacional como estrategia en el desempeño de los colaboradores en la empresa de IMBAUTO S.A.* . Esmeraldas: Pontificia Universidad Catolica Sede Esmeraldas.
- Oliveros, J. Á. (2015). Fundamentación teórica del área temática “Salud mental y bienestar Psicológico en las organizaciones”. *FUCS*, 4-57. Obtenido de <https://repositorio.fucsalud.edu.co/server/api/core/bitstreams/c6b09f7c-fad3-42fd-a275-9a4f2d953799/content>
- Olmos, M., & Socha, K. (2006). *Diseño y validación mediante jueces expertos del instrumento para evaluar cultura organizacional*. Chia: Universidad de la Sabana.
- Pujol-Cols, L., & Foutel, M. (2018). *Cultura, identidad e imagen organizacional: desarrollo de una metodología para su estudio en la Universidad*. Revista Iberoamericana de educación superior.
- Ramón, K. (2019). *Justicia organizacional y cultura organizacional de los docentes de una Unidad Educativa, Guayaquil 2018*. Piura.
- Robins, S., & Coulter, M. (2009). *Administración*. México: Pearson Education.
- Rodriguez, M. (2020). *Incidencia de la Cultura Organizacional y el Desarrollo Académico en la Unidad Educativa Nicolás Infante Díaz, Ecuador 2019*. Piura, Perú.

- Sons, J. W. (2010). Organizational culture and leadership. *Ethernnet*.
- Superior, L. O. (2010). Departamento de Bienestar. Obtenido de <https://www.educacionsuperior.gob.ec>
- Toledo, C. (2015). *Cultura organizacional y su influencia en el clima organizacional en la Universidad Nacional de Jose Faustino Sanchez Carrion - 2015*. Lima.
- Torres, U. T. (2024). www.utelvt.edu.ec. Obtenido de <https://www.utelvt.edu.ec/site/informacion-general/>
- UDET. (2022). REGLAMENTO DE BIENESTAR UNIVERSITARIO. *UDET*.
- UISEK. (2024). REGLAMENTO DE BIENESTAR UNIVERSITARIO. *UISEK*.
- ULEAM. (2016). REGLAMENTO DE BIENESTAR ESTUDIANTIL. *ULEAM*, 1-8.
- Universidad Iberoamericana del Ecuador. (2018). *REGLAMENTO DE BIENESTAR UNIVERSITARIO* (Mgs. Myriam Álvarez ed.). (D. J. Gómez, & A. D. Niquinga, Edits.) Quito: UNIB.E. Obtenido de <https://unibe.edu.ec/wp-content/uploads/2024/09/Reglamento-Bienestar-Universitario-2023.pdf>
- Velázquez, Z., Del Toro, J., & Concepción, I. (2018). *La cultura organizacional en las instituciones universitarias: referentes teóricos y metodológicos para su evaluación*. Didáctica y Educación.
- Yaulilahua-Huacho, R. (2022). Liderazgo y Cultura Organizacional: Influencias en la Productividad en Ecuador. *Zambos*. Obtenido de <https://revistaczambos.utelvt.edu.ec/index.php/home/article/view/31>

ANEXO

ENCUESTA SOBRE CULTURA ORGANIZACIONAL



Pontificia Universidad
Católica del Ecuador

SEDE
ESMERALDAS

MAESTRÍA EN GESTIÓN DE TALENTO HUMANO

EVALUACIÓN DE LA CULTURA ORGANIZACIONAL

(Olmos & Socha, 2006)

Instrucciones.

El presente cuestionario tiene como finalidad analizar la influencia y las dimensiones claves de la cultura organizacional en el departamento de Bienestar Universitario de la UTLVTE.

Instrucciones: Conteste las siguientes preguntas al respecto con toda sinceridad para determinar resultados más cercanos a la realidad. Considere cinco alternativas para cada pregunta.

Este cuestionario forma parte de la investigación base de mi tesis. Agradezco la colaboración y como investigador garantizo máxima confidencialidad y tratamiento ético de los datos.

Datos Demográficos:

Género:

Masculino Femenino C

Edad:

18-29 30-39 40-49 50-59 de 60 o más

A continuación, encontrará una serie de preguntas donde:

1. Totalmente en desacuerdo
2. Desacuerdo
3. Indeciso, ni de acuerdo ni desacuerdo
4. De acuerdo
5. Totalmente de acuerdo

N	Preguntas	1	2	3	4	5
1	¿En la institución donde usted labora se fomenta la innovación?					
2	¿En la institución donde usted labora se promueve el trabajo en equipo?					
3	¿Para la institución donde usted trabaja lo más importante es el cumplimiento de metas?					
4	¿Cree que para ingresar a la institución es necesario una recomendación o influencia interna?					
5	¿Cree usted que el salario que recibe por su labor en la Institución es el adecuado?					
6	¿Cree usted que se le suministran las herramientas necesarias para realizar adecuadamente su trabajo?					
7	¿Percibe usted que la Institución le permite aprender y progresar como persona?					
8	¿Percibe usted un ambiente de cooperación dentro de la Institución?					
9	¿Percibe tener autonomía para tomar decisiones relacionadas con su trabajo?					
10	¿Existe claridad frente a los horarios de entrada y salida en su Institución?					
11	¿En la Institución hay normas respecto de la presentación personal de las/los empleados?					
12	¿La Institución utiliza sanciones ante una falta?					
13	¿La Institución celebra fechas especiales como el día de la secretaria, navidad, entre otros?					
14	¿La Institución recurre a utilizar incentivos como viajes, condecoraciones, entre otros, para premiar las buenas labores?					
15	¿Las/Los trabajadores reconocen y entienden el significado de las ceremonias, el logo y los colores representativos de la Institución?					
16	¿Su trabajo es coherente con la misión – visión de la Institución?					
17	¿Al haber una vacante, la Institución toma en cuenta primero a					

	los trabajadores internos para dicho cargo antes que personas externas?					
18	¿A la Institución le interesa tanto su desarrollo profesional como familiar?					

(Olmos & Socha, 2006)