

Clima y Cultura Organizacional en Centro de Matriculación Vehicular Organizational Climate and Culture in the Vehicle Registration Center

Elton Jhon Castillo León

ORCID: <https://orcid.org/0009-0000-5280-536X>

Afiliación: Universidad Nacional de Loja, Loja, Ecuador

Autor para correspondencia: elton.castillo@unl.edu.ec

Irma Abrigo-Córdova

ORCID: <https://orcid.org/0000-0002-1537-6313>

Afiliación: Universidad Nacional de Loja, Loja, Ecuador

Autor para la correspondencia: irma.abrigo@unl.edu.ec

Líneas de publicación: Administración, Turismo, Marketing, diseño, tecnología y comunicación

Fecha de recepción: 20 junio 2024

Fecha De aceptación: 22 de octubre 2024

Artículo revisado por doble pares ciego

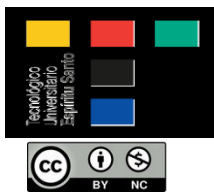
Resumen

En el Centro de Matriculación Vehicular del Municipio de Loja, se consideró que el clima y la cultura organizacional son aspectos cruciales que influyen directamente en el rendimiento y los resultados del equipo de trabajo, así como en la satisfacción y motivación de los servidores. El objetivo del estudio fue establecer la relación entre el clima laboral y la cultura organizacional para proponer un plan de mejora que contribuya a optimizar el desempeño de la institución. La investigación se diseñó como no experimental, de tipo correlacional, con enfoque mixto, cualitativo y cuantitativo. La población seleccionada fue de 30 empleados del CRTV del cantón Loja. Para la recolección de datos, se aplicó una encuesta a los servidores del CRTV, y se emplearon pruebas estadísticas para el procesamiento de los datos. Además, se llevó a cabo una revisión bibliográfica exhaustiva sobre clima y cultura organizacional para recopilar información valiosa sobre las percepciones y experiencias de los empleados en su trabajo dentro del centro. Los resultados principales evidenciaron que los empleados reportaron una buena comunicación entre jefes y empleados, se sintieron seguros en su trabajo, recibieron apoyo de sus compañeros, se sintieron responsables de su trabajo, consideraron que el mismo fue reconocido y valorado por sus superiores, hubo un buen ambiente de trabajo, se cumplieron con las normas establecidas, los conflictos se resolvieron adecuadamente y se identificaron con su trabajo. En consecuencia, se puede afirmar que los resultados mostraron una percepción positiva por parte de los empleados en cuanto al clima laboral y cultura organizacional del Centro de Revisión Técnica Vehicular del Municipio de Loja.

Palabras clave: estructura, responsabilidad, normas, valores, acuerdos.

Esta obra se comparte bajo la licencia Creative Common Atribución-No Comercial 4.0

International (CC BY-NC 4.0) Revista Trimestral del Instituto Superior Universitario Espíritu Santo



Abstract

Within the Loja Municipal Vehicle Registration Center, it was recognized that organizational climate and culture are fundamental aspects that directly influence the performance and results of the work team, as well as the satisfaction and motivation of employees. The objective of this study was to determine the relationship between work climate and organizational culture. The research was designed as a non-experimental, correlational study, with a mixed approach combining qualitative and quantitative methods. The selected sample consisted of 30 servers from the Vehicle Technical Review Center (CRTV) of Loja canton. For data collection, a survey was applied to CRTV employees, valuable information was collected on the workers' perceptions and experiences in their work within the center, additionally, statistical tests were used for data analysis; additionally, an exhaustive bibliographic review on organizational climate and culture was carried out. The main results showed that employees reported good communication between bosses and employees, felt safe in their work, received support from their colleagues, felt responsible for their work, and considered that their performance was recognized and valued by their superiors. A good work environment, compliance with established standards, proper conflict resolution and identification with their work were also observed. Consequently, the results indicated a moderately positive perception on the part of the employees regarding the work climate and organizational culture of the Loja Municipal Vehicle Technical Review Center.

Key woks: Structure, responsibility, norms, values, agreements.

Introducción

El clima y la cultura organizacional son aspectos importantes en cualquier institución, ya que influyen directamente en la motivación y satisfacción de los empleados, así como en el rendimiento y los resultados de la empresa. En el caso del Centro de Matriculación Vehicular del Municipio de Loja, es esencial analizar estos aspectos para identificar áreas de mejora y fortalecer el desempeño del equipo de trabajo.

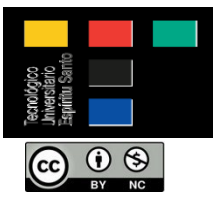
En este estudio, se consideró fundamental estudiar el clima y la cultura organizacional debido a la relación directa entre la motivación y satisfacción de los empleados, así como en el rendimiento y los resultados de la institución. Este análisis es necesario para identificar áreas de mejora y proponer soluciones que optimicen tanto la calidad del servicio ofrecido a los usuarios como el desempeño del equipo de trabajo. La investigación se justifica por la necesidad de mejorar los servicios de calidad y la atención a los recursos humanos, quienes son un activo clave para el propósito de la institución. Se reconoce que, sin un clima favorable, la institución no puede ofrecer un servicio de calidad, afectando así su imagen.

Por ello, se han planteado los siguientes objetivos específicos: determinar el clima laboral, analizar la cultura organizacional, relacionar el clima laboral con la cultura organizacional, del Centro de Matriculación Vehicular del Municipio de Loja.

Marco Teórico

Esta obra se comparte bajo la licencia Creative Common Atribución-No Comercial 4.0

International (CC BY-NC 4.0) Revista Trimestral del Instituto Superior Universitario Espiritu Santo



En este acápite se abordan las bases teóricas que sustentan las variables en estudio como son: clima y cultura organizacional.

Clima organizacional

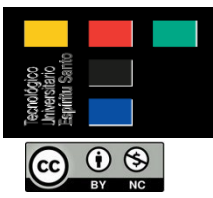
El clima organizacional es un sistema de características medibles del ambiente laboral que, de manera directa o indirecta, influyen en la motivación y el comportamiento de las personas que trabajan en ese ambiente (Litwin y Stringer, 1968). Además, Rensis Likert (1986), citado en Edel (2007), afirma que "la reacción ante cualquier situación siempre está en función de la percepción que se tiene de ella; lo que cuenta es la forma en que se ven las cosas y no la realidad objetiva" (p. 48). Al respecto, el clima organizacional involucra tanto a la persona como al entorno, y según la teoría de Lewin, el individuo se encuentra inmerso en un campo no solo físico, sino también psicológico y social, constituido por las características del ambiente de trabajo que le rodean. Asimismo, el clima organizacional es una experiencia del individuo en relación con las características de su entorno laboral (García et al., 2020). En este sentido, Brunet (1997) sostiene que la medida perceptiva de los atributos organizacionales facilita su medición y respeta la teoría de campo de Lewin. Ehrhart et al. (2014) coinciden en que el clima es una descripción de cómo los empleados ven sus entornos de trabajo, no una evaluación personal afectiva del entorno laboral. De igual manera, autores como Dessler (2008); Hellriegel y Slocum (2009); Chiavenato (2009) definen el clima organizacional como un enfoque subjetivo, es decir, como la percepción individual del ambiente laboral de la organización y la descripción de su entorno físico, estructural y social que influyen en el comportamiento del trabajador, sus reacciones y sentimientos en el lugar de trabajo y, por ende, en la productividad. Si el clima es bueno, existe motivación, satisfacción, ánimo y colaboración; en cambio, si es bajo, prevalecen el desinterés, la inconformidad y la insatisfacción.

En este contexto, el clima organizacional es un tema ampliamente estudiado en el campo del comportamiento organizacional y está íntimamente relacionado con el grado de motivación de los miembros de la organización, la adaptación a los cambios y las relaciones humanas, variando de una persona a otra. Esto afecta el manejo de personal, el análisis de su comportamiento y motivación, con el fin de lograr una alta productividad y una sana interrelación entre el personal, así como una buena relación entre los empleados y la organización.

De igual manera, según Ponce y Gómez (2021), las dimensiones del clima organizacional prestan atención a los aspectos que inciden en la calidad y calidez del ambiente que se vive y percibe dentro de una empresa. Estas dimensiones se desarrollan en múltiples valoraciones del desempeño de los individuos en su entorno laboral. Existen diversas clasificaciones de estas dimensiones, de las cuales se han tomado algunas de las más relevantes, como son: efectividad de la empresa, efectividad del personal, desarrollo y reconocimiento, y compromiso. Por su parte, Sandoval (2004) argumenta que las dimensiones del clima organizacional son las características susceptibles de ser medidas en una organización y que influyen en el comportamiento de los individuos. Para llevar a cabo un diagnóstico del clima organizacional, es importante definir los elementos que

Esta obra se comparte bajo la licencia Creative Common Atribución-No Comercial 4.0

International (CC BY-NC 4.0) Revista Trimestral del Instituto Superior Universitario Espiritu Santo



afectan el ambiente de las organizaciones. Comúnmente se emplean cuestionarios para medir el clima organizacional y las dimensiones que estos cubren. El cuestionario de Likert (1974) es multidimensional y mide la percepción del clima en función de ocho dimensiones: métodos de mando, características de las fuerzas motivacionales, características de los procesos de comunicación, características de los procesos de influencia, características de los procesos de toma de decisiones, características de los procesos de planificación, características de los procesos de control, y objetivos de rendimiento y perfeccionamiento. Estas dimensiones permiten medir el clima organizacional de una determinada organización y conocer la percepción de los miembros que laboran en ella. Como se ha mencionado, algunos instrumentos primordiales para medir el clima organizacional varían de un autor a otro.

Cultura Organizacional

Schein (1988) define la cultura organizacional como un fenómeno profundo que se manifiesta en una variedad de comportamientos y está fundamentado en un patrón de supuestos básicos que se han construido, descubierto o desarrollado a partir del aprendizaje adquirido al resolver problemas de adaptación externa e integración interna. En este sentido, Fitzgerald (2002) describe la cultura organizacional como los valores, normas, convenciones y tradiciones que, aunque cambian con el tiempo, guían el comportamiento individual y son los factores rectores de las organizaciones formales e informales. En la literatura, estas se denominan normas organizativas. Según Robbins (2004), la cultura organizacional es un sistema de significados compartidos por los miembros de una organización, que la distingue de otras.

Jones (2008) define la cultura organizacional como el conjunto de valores y normas compartidos que controlan las interacciones entre los integrantes de la organización, así como con proveedores, clientes y otras personas externas. La cultura organizacional se forma a partir de la integración de las personas, la ética, los derechos laborales otorgados a los empleados y las estructuras organizacionales. Esta cultura modela y controla la conducta dentro de la organización, influye en la forma en que las personas responden a diversas situaciones y cómo interpretan el entorno organizacional. Ritter (2008) también señala que la cultura organizacional se origina en un conjunto de creencias y valores compartidos que determinan "la manera en que actúan los integrantes de un grupo u organización" (p. 41).

Por su parte, Chiavenato (2009) precisa que la cultura organizacional comprende valores compartidos, hábitos, usos y costumbres, códigos de conducta, políticas de trabajo, tradiciones y objetivos que se transmiten de una generación a otra, produciendo transformaciones graduales. Estos elementos se fundamentan en la comunicación compartida, normas, códigos de conducta y expectativas, influenciadas por variables económicas, políticas y legales. En este contexto, es fundamental considerar las dimensiones de la cultura organizacional según los siguientes autores:

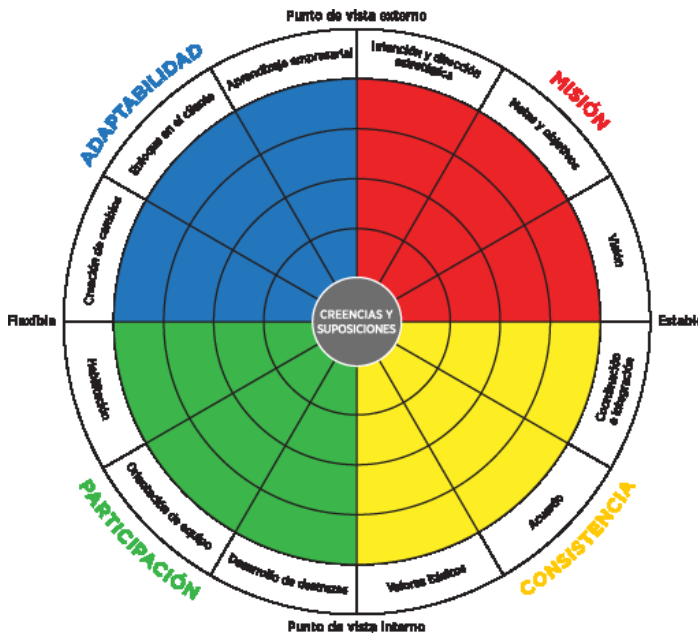
Esta obra se comparte bajo la licencia Creative Common Atribución-No Comercial 4.0

International (CC BY-NC 4.0) Revista Trimestral del Instituto Superior Universitario Espíritu Santo

a. Dimensiones de Denison: El modelo de Denison (2012) vincula la cultura organizacional a varios indicadores de desempeño e identifica los rasgos culturales, comportamientos y creencias de los colaboradores en diversos escenarios organizacionales (Valle et al., 2022). Este modelo se compone de cuatro dimensiones: misión, participación, adaptabilidad y consistencia.

Figura 1

Modelo de Cultura Organizacional de Denison



Nota. Tomado de Denison (2019).

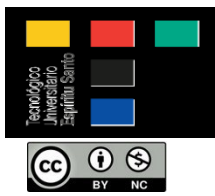
Los cuatro cuadrantes del modelo representan las características básicas de cualquier cultura organizacional, con cada cuadrante incluyendo tres índices de comportamientos o prácticas conectados con cada característica. Estas características e índices se representan en términos de dos dimensiones subyacentes: flexibilidad versus estabilidad en el eje horizontal, y punto de vista externo versus interno en el eje vertical. El modelo permite identificar la percepción de la cultura organizacional y analizarla desde diversos factores y variables, cuyos resultados sirven de base para formular estrategias de mejoramiento e incrementar la productividad laboral (Acero, 2019).

b. Dimensiones según Hofstede: Chiavenato (2009) señala que Hofstede estudió cómo los valores básicos de cada país influyen en el comportamiento organizacional a través de varias dimensiones: distancia del poder, aversión a la incertidumbre, individualismo versus colectivismo, y masculinidad versus femineidad.

c. Dimensiones según Trompenaars: Según el autor mencionado en el anterior párrafo, la investigación de Hofstede abrió camino a otros estudios sobre las culturas, como el de

Esta obra se comparte bajo la licencia Creative Common Atribución-No Comercial 4.0

International (CC BY-NC 4.0) Revista Trimestral del Instituto Superior Universitario Espíritu Santo



Trompenaars, que identifica cinco dimensiones: universalismo versus particularismo, individualismo versus colectivismo, neutralidad versus afectividad, relaciones específicas versus difusas, y realización personal versus atribución.

Estas dimensiones proporcionan un marco integral para comprender y analizar la cultura organizacional, permitiendo a las organizaciones diseñar estrategias eficaces para mejorar el desempeño y la cohesión interna.

Materiales y Métodos

El presente apartado está constituido por métodos y técnicas, los cuales, se encuentran respaldados por las teorías de: Hernández Sampieri et al. (2014); Ñaupas Paitán et al. (2013); Pino Gotuzzo (2013); Caballero Romero (2011); Carrasco Días (2013).

- **Diseño:** El diseño de la investigación fue no experimental, de corte transversal, pues no se manipularon las variables (Clima y Cultura Organizacional) en vista que fueron contextos particulares del Centro de Matriculación Vehicular del Municipio de Loja, su alcance fue descriptivo y correlacional, con enfoque metodológico mixto. De igual manera, se presenta los métodos y técnicas empleadas para la consecución de los objetivos, así, constatar la realidad del clima y la cultura organizacional de la institución en estudio.
- **Población:** Está conformada por los 30 servidores públicos del Centro de Matriculación Vehicular del Municipio de Loja.
- **Entorno:** El centro de Revisión Técnica Vehicular del Municipio de Loja, se encuentra ubicado en el sector Esteban Godoy, en el que laboran 30 funcionarios, brinda el servicio desde el año 2018, la instalación tiene una capacidad de recibir aproximadamente a 4.000 vehículos mensuales.
- **Intervenciones:** En el presente estudio, se empleó los siguientes componentes.

Método inductivo. Se lo utilizó en estudio general del Clima y Cultura Organizacional para analizar las situaciones particulares de las variables mencionadas, en el Centro de Matriculación Vehicular del Municipio de Loja,

Método descriptivo. Permitió la descripción de los resultados, analizando cada una de las dimensiones o subvariables.

Método correlacional. Se efectuó la relación entre las variables en estudio.

Técnicas e Instrumentos de Recolección de Datos

Para la recolección de la información se utilizó la técnica de la encuesta, aplicando el instrumento del cuestionario, también se realizó el análisis de bases de datos de artículos científicos y textos sobre el clima y la cultura organizacional, así como documentos de la propia organización, que ayudaron a comprender su naturaleza y ahondar en su realidad.

Esta obra se comparte bajo la licencia Creative Common Atribución-No Comercial 4.0

International (CC BY-NC 4.0) Revista Trimestral del Instituto Superior Universitario Espíritu Santo

La encuesta. Mediante esta técnica se recopiló información a través de un formulario estructurado con preguntas consideradas en el instrumento, se recopiló información, al ser estructurada se documentó y develó la percepción de acuerdo a la experiencia laboral de los 30 empleados que laboran en el Centro de Revisión Técnica Vehicular del Municipio de Loja. El cuestionario diseñado para el estudio del clima laboral corresponde a nueve dimensiones, las secciones de la estructura, riesgo, y apoyo está compuesta por un total de 6 ítems cada una; la sección que corresponde a la dimensión de responsabilidad por 7 reactivos; las secciones de recompensa y calidez, con 5 reactivos cada una y las dimensiones de normas, conflicto e identidad compuesta por 4 reactivos cada una, dando un total de 48 ítems en el cuestionario.

Para determinar el clima organizacional, se lo realiza mediante la estructuración de una encuesta que fue validada por Juicio de Expertos, este proceso permitió la profundización y el enriquecimiento de información. Se aplicó la encuesta diseñada por Litwin y Stringer que evalúa nueve variables y cada una cuenta con ítems que deben ser calificados empleando una escala tipo Likert de cinco opciones 1 nunca; 2 casi nunca; 3 a veces; 4 casi siempre; 5 siempre. Las variables estudiadas son: Estructura, Responsabilidad, Recompensa, Riesgo, Calidez, Apoyo, Normas, Conflicto e Identidad, estas dimensiones se enfocan en la medición del clima organizacional. Luego de haber identificado las dimensiones culturales más usadas en los estudios de medición de cultura laboral, se elaboró un cuestionario de las doce dimensiones identificadas por Denisson (toma de decisión, trabajo en equipo, desarrollo de capacidades, valores, acuerdos, coordinación e integración, orientación al cambio, orientación al cliente, aprendizaje organizativo, dirección y propósitos estratégicos, metas, objetivos y visión) se incluyó la escala de Likert de cinco puntos para medir la percepción del nivel de influencia de la dimensión cultural. Todas estas dimensiones se enfocan en medir la cultura laboral en el contexto de la investigación.

Matriz de Consistencia. Esta matriz es de gran utilidad, permite evaluar el grado de coherencia y conexión lógica entre el título, problema, objetivos, variables, dimensiones, método, población y muestra de estudio, es decir admite operacionalizar las variables. se describen las técnicas, tratamientos (utilizar nombres genéricos siempre), mediciones y unidades, pruebas piloto, aparatos y tecnología, etc.

- **Análisis estadístico:**

Se realizó el procedimiento y análisis de datos, con base a los objetivos de la investigación, detallados a continuación:

Para determinar el clima laboral en el Centro de Matriculación Vehicular del Municipio de Loja y analizar la cultura organizacional de la institución indicada, se utilizó el software de hojas de cálculo de Microsoft Excel y SPSS V25.

En la relación del clima laboral con la cultura organizacional se realizó la apreciación de las variables mediante el coeficiente R PEARSON.

Resultados y Discusión

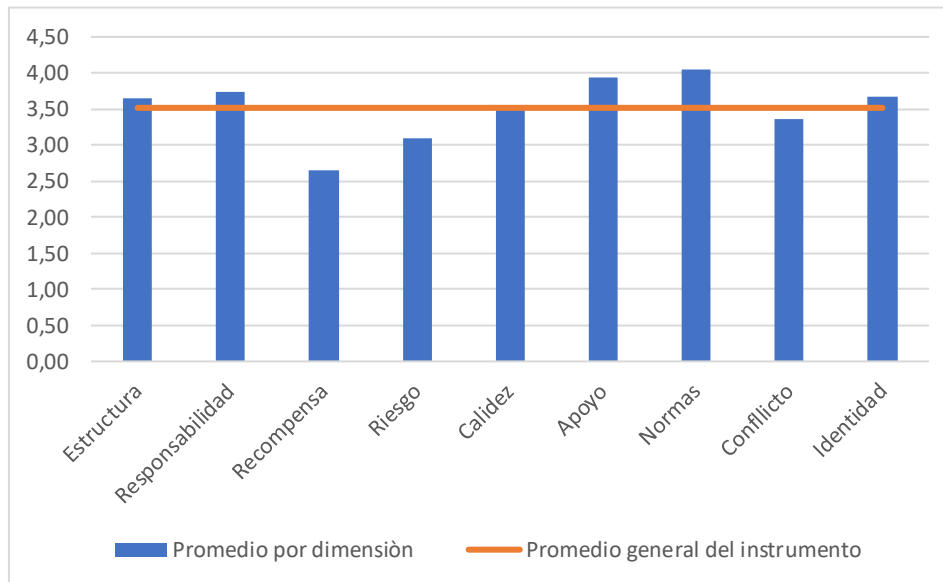
En acápite se presentan los siguientes resultados que dan cumplimiento a los objetivos del estudio.

Clima laboral en el Centro de Revisión Técnica Vehicular del Municipio de Loja

En la presente investigación se utilizó una escala tipo Likert, asignando un valor numérico a cada respuesta: 1 para "nunca", 2 para "casi nunca", 3 para "a veces", 4 para "casi siempre" y 5 para "siempre". Estas afirmaciones evalúan el objeto de actitud en estudio, permitiendo medir tanto la percepción negativa como positiva del objeto, conforme a lo propuesto por Gándara Molino y Dimitri Corena (2014). En los resultados que se detallan a continuación, se presentan las respuestas a las preguntas de las dimensiones del modelo teórico sobre el clima laboral.

Figura 2

Dimensiones del Clima laboral



Nota. Adaptado de la encuesta estructurada aplicada en el CRTV del Municipio de Loja (2022).

Análisis:

La figura 2, en general se aprecia que las puntuaciones promedio de las ocho dimensiones del clima laboral se encuentran en un rango de 3,10 a 4,04, lo que indica un clima laboral moderadamente positivo. Sin embargo, existen algunas diferenciaciones entre las

Esta obra se comparte bajo la licencia Creative Common Atribución-No Comercial 4.0

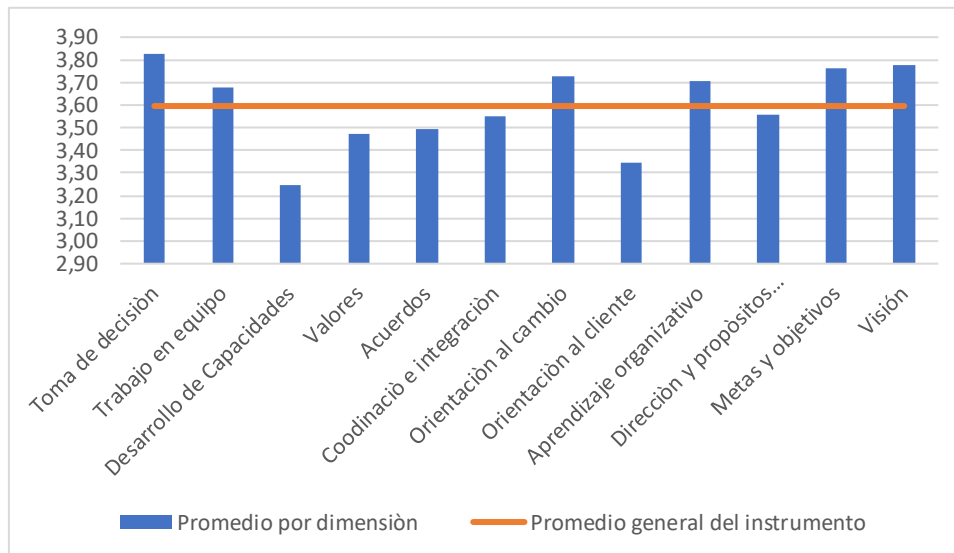
referidas. Las dimensiones con las puntuaciones más altas son Normas (4,04), Apoyo (3,94) y Responsabilidad (3,74). Esto muestra que los empleados perciben que la organización tiene un ambiente cálido y de apoyo, y que los empleados cumplen de manera adecuada con su trabajo. Las dimensiones con las puntuaciones más bajas Riesgo (3,10), Conflicto (3,36). Esto revela que los empleados perciben que la organización es un lugar relativamente seguro para trabajar y que no hay mucho conflicto entre los empleados. El clima laboral es un factor importante que influye en la productividad, la satisfacción laboral y la retención de los empleados. La figura "Dimensiones del Clima Laboral" proporciona una herramienta útil para evaluar el clima laboral en una organización y para identificar áreas de mejora.

Cultura organizacional en el centro de matriculación vehicular del municipio de Loja

El estudio de los resultados de la encuesta de la cultura organizacional es importante porque la información proveniente tras su aplicación servirá para conocer el rendimiento organizacional, también se empleó una escala tipo Likert, estableciendo un valor numérico a cada respuesta: 1 para "nunca", 2 para "casi nunca", 3 para "a veces", 4 para "casi siempre" y 5 para "siempre"

Figura 3

Dimensiones de la Cultura Organizacional



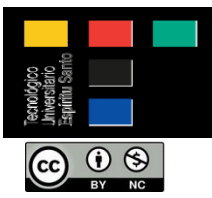
Nota. Adaptado de la encuesta estructurada aplicada en el CRTV del Municipio de Loja (2022).

Análisis:

En la Figura 3, se observan las puntuaciones promedio de las siete dimensiones de la cultura organizacional, encontrándose en un rango de 3,25 a 3,83, lo que indica una cultura organizacional moderadamente positiva. Sin embargo, existen algunas variaciones entre ellas. Las dimensiones con las puntuaciones más altas son Toma de

Esta obra se comparte bajo la licencia Creative Common Atribución-No Comercial 4.0

International (CC BY-NC 4.0) Revista Trimestral del Instituto Superior Universitario Espiritu Santo



decisiones (3,83), Visión (3,78) y Orientación al cambio (3,78). Esto indica que los empleados perciben que la organización tiene valores claros y compartidos, y que los empleados trabajan de manera efectiva. Las dimensiones con las puntuaciones más bajas son Desarrollo de capacidades (3,25) y Orientación al cliente (3,35). Estos valores muestran que los empleados deben mejorar sus habilidades y competencias de los empleados. La cultura organizacional es un factor importante que influye en el desempeño de la organización, la satisfacción laboral de los empleados y la retención de los mismos. La figura "Dimensiones de la Cultura Organizacional" sirve como una herramienta útil para evaluar la cultura organizacional en una institución y para reconocer áreas de mejora.

Relación del clima laboral con la cultura organizacional en el centro de matriculación vehicular del municipio de Loja

Pruebas de normalidad

	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	Gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
Clima laboral	,099	30	,200*	,982	30	,870
Cultura organizacional	,123	30	,200*	,965	30	,407

*. Esto es un límite inferior de la significación verdadera.

a. Corrección de significación de Lilliefors

En la prueba de normalidad, el nivel de significancia es mayor a 0,005, por tanto, los datos son normales y se debe aplicar R de Pearson para la correlación.

Correlación

A continuación, se emplean dos indicadores principales para interpretar la correlación:

Correlaciones

	Clima laboral	Cultura organizacional
Clima laboral	Correlación de Pearson 1	,722**
	Sig. (bilateral)	,000

Esta obra se comparte bajo la licencia Creative Common Atribución-No Comercial 4.0

International (CC BY-NC 4.0) Revista Trimestral del Instituto Superior Universitario Espíritu Santo

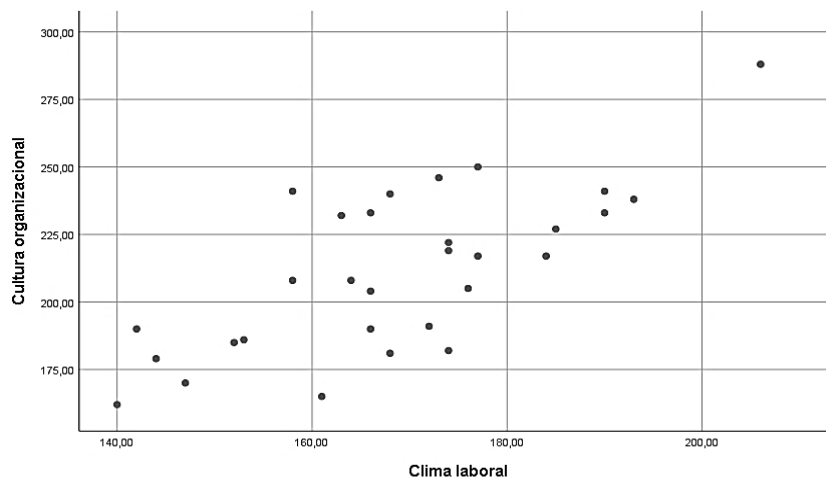
	N	30	30
Cultura organizacional	Correlación de Pearson	,722**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	30	30

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

1. Fuerza

Con base a los datos se valora una correlación fuerte con un valor de $r(28) = .72$, $p=.00.$, lo cual significa que las variables clima laboral y cultura organizacional se relacionan de manera significativa.

2. Dirección

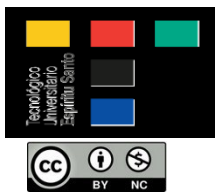


Se evidencia que la dirección de la correlación es positiva, es decir, es directamente proporcional porque las variables no varían en el mismo sentido, además, a medida que aumenta el clima laboral también lo realiza la cultura organizacional.

Discusión

El clima organizacional es un conjunto de propiedades medibles del entorno laboral, como la comunicación, la motivación, el trabajo en equipo y la satisfacción laboral, que son percibidas por los trabajadores e influyen en su comportamiento (Litwin y Stringer, 1968). Al respecto, la cultura organizacional, definida como el conjunto de valores, creencias y normas compartidos por los miembros de la organización, se relaciona estrechamente con el clima laboral, que es la percepción subjetiva que tienen los trabajadores del ambiente laboral. Ambos conceptos influyen significativamente en el comportamiento de los trabajadores (Litwin y Stringer, 1968; Denisson, 2012).

Con base a los resultados obtenidos en esta investigación sobre la relación del clima laboral con la cultura organizacional en el Centro de Matriculación Vehicular del Municipio de Loja, se



determina que existe una correlación fuerte y significativa entre estas dos variables. La correlación de Pearson obtenida fue de 0,722, este valor demuestra que la relación entre el clima laboral y la cultura organizacional es directamente proporcional, lo cual significa que a medida que mejora el clima laboral, también lo hace la cultura organizacional, y viceversa.

Estos hallazgos son consistentes con investigaciones previas que han demostrado que un clima laboral y una cultura organizacional positivos pueden aumentar el compromiso y la satisfacción de los trabajadores, así como mejorar el rendimiento de la organización. Por ejemplo, Schein (2010) destaca la importancia de una cultura organizacional positiva para la eficacia y la supervivencia de la organización, mientras que Robbins y Judge (2009) argumentan que la cultura organizacional puede servir como un mecanismo de control para moldear las actitudes y los comportamientos esperados.

En términos de las categorías propuestas por Litwin y Stringer (1968), se encontró que el Centro de Matriculación Vehicular del Municipio de Loja tiene un clima laboral favorable en aspectos como la estructura, la responsabilidad, la recompensa, la calidez, el apoyo y la identidad. Estos factores, según estos autores, son clave para un clima laboral positivo y, por lo tanto, para el bienestar y rendimiento de los servidores.

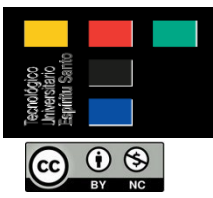
Los resultados obtenidos revelan que el Centro de Matriculación Vehicular del Municipio de Loja posee una cultura organizacional caracterizada por valores como la responsabilidad, la ética, el trabajo en equipo y la orientación al cliente. Estas características se evidencian en las creencias y normas compartidas por los miembros de la organización, las cuales se encuentran alineadas con la misión y los objetivos de la institución.

Asimismo, los resultados obtenidos indican que el nivel de cultura organizacional en el Centro de Matriculación Vehicular del Municipio de Loja se encuentra en un buen estado en términos generales. Este descubrimiento es congruente con la definición de Chiavenato (2009) sobre la cultura organizacional, la cual se refiere a los valores compartidos, hábitos, usos y costumbres, códigos de conducta, políticas de trabajo, tradiciones y objetivos que se transmiten de una generación a otra y que producen transformaciones graduales en la institución. Además, estos hallazgos coinciden con la teoría de Denisson (2012) que enfatiza la importancia de la cultura organizacional en el rendimiento de la institución.

Los hallazgos de este estudio respaldan la importancia de un clima laboral y una cultura organizacional positivos para el rendimiento y la satisfacción de los trabajadores en el Centro de Matriculación Vehicular del Municipio de Loja. Además, estos resultados tienen implicaciones prácticas importantes para la institución, ya que pueden utilizarse para mejorar la calidad del servicio ofrecido a los usuarios y aumentar la satisfacción de los empleados.

Conclusiones

El clima laboral en el Centro de Revisión Técnica Vehicular del Municipio de Loja es percibido de manera moderadamente positiva por los trabajadores en las dimensiones de responsabilidad, riesgo, calidez, apoyo, normas, conflicto e identidad, y de manera negativa en la dimensión de recompensa.



Con base en los resultados obtenidos, se concluye que el Centro de Matriculación Vehicular del Municipio de Loja presenta una percepción moderadamente positiva en las dimensiones de la cultura organizacional de toma de decisión, visión y orientación al cambio.

Según la correlación de Pearson, existe una relación fuerte y positiva entre el clima laboral y la cultura organizacional en el Centro de Matriculación Vehicular del Municipio de Loja. Esto indica que hay una relación directa entre ambas variables, es decir, cuando el clima laboral mejora, también lo hace la cultura organizacional.

Referencias Bibliográficas

Acero, Y. (2019). Proyecto aplicado análisis de factores de cultura organizacional para la Empresa Grupo Empresarial Optical con el Modelo Denison. Bogotá, Colombia: Repositorio Institucional UNAD. <https://repository.unad.edu.co/handle/10596/28188>

Brunet, L. (1987). El clima de trabajo en las organizaciones. Definición, diagnóstico y consecuencias. Editorial Trillas.

Caballero Romero, A. E. (2011). *Metodología integral innovadora para planes de tesis* (Primera ed.). Lima: Empresa Editora El Comercio S.A.

Carrasco Días, S. (2013). *Metodología de la investigación científica* (Sexta ed.). Lima: Editorial San Marcos E.I.R.L.

Chiavenato, I. (2009). Comportamiento Organizacional. In Monterrey, Mexico.

Denison, D., Hooijberg, R., Lane, N. & Lief, C. (2012). Liderando el cambio cultural en organizaciones globales. San Francisco.

Dessler, G. Juárez, V (2008). Administración de recursos humanos. México.

Edel, R. García, A. Casiano R: (2007). Clima y Compromiso Organizacional. Universidad Veracruzana.

Ehrhart, M. G., Schneider, B., & Macey, W. H. (2014). Clima y cultura organizacional: una introducción a la teoría, investigación y práctica.

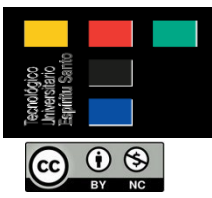
Fitzgerald, V. (2002). Instituciones sociales y desarrollo económico.

García Rubiano, M., Vesga Rodríguez, J. J., & Gómez Rada, C. A. (2020). Clima organizacional: teoría y práctica. In Colombia (Issue April 2021). <https://doi.org/10.14718/9789585133396.2020>

Hellriegel, D. Slocum, J. (2009). Comportamiento organizacional. México. 12ª. Ed.

Esta obra se comparte bajo la licencia Creative Common Atribución-No Comercial 4.0

International (CC BY-NC 4.0) Revista Trimestral del Instituto Superior Universitario Espíritu Santo



Hernández Sampieri et al. (2014); Ñaupas Paitán et al. (2013); Pino Gotuzzo (2013); Caballero Romero (2011); Carrasco Días (2013).

Hernández Sampieri, R., Fernández Collado, C., & Baptista Lucio, P. (2014). *Metodología de la Investigación* (Sexta ed.). México D.F.: McGRAW-HILL / INTERAMERICANA EDITORES, S.A. DE C.V.

Jones, G. (2008). *Teoría organizacional - Diseño y cambio en las organizaciones*.

Likert, R (1974) *Una técnica para la medición de actitudes*. Chicago.

Ñaupas Paitán, H., Mejía Mejía, E., Novoa Ramírez, E., Paucar, V., & Alberto. (2013). *Metodología de la investigación científica y elaboración de tesis* (Tercera ed.). Lima: Centro de Producción, Editorial e Imprenta.

Pino Gotuzzo, R. (2013). *Metodología de la investigación* (Segunda ed.). Lima: Editorial San Marcos E.I.R.L.

Ponce, L., & Gómez, S. (2021). Clima organizacional y su influencia en el desempeño laboral del personal del comercial CHONEPAC, provincia de Manabí. *Revista Científica de Administración, Economía y Turismo*, 7, 1129–1154.

Ritter, M. 2008. *Cultura organizacional*. Buenos Aires. Editorial Dircom.

Robbins, S. (2004) *Comportamiento Organizacional* España: Editorial México: Pearson Educación. Décima Edición.

Sandoval, M.C. (2004). *Concepto y dimensiones del clima organizacional*. *Hitos de Ciencias Económico Administrativas*.

Schein, E. (1988). *La cultura empresarial y el liderazgo. Diseño de organizaciones. Tensiones y paradojas*. Barcelona.