



INFORME DE CULTURA ORGANIZACIONAL DE LOS TRABAJADORES DE LA EMPRESA
DE SERVICIOS PÚBLICOS DE SANTANDER S.A. E.S.P. – ESANT S.A. E.S.P.

2026



Contenido

INTRODUCCIÓN	3
POBLACIÓN	4
VARIABLES DE MEDICIÓN	4
a) Involucramiento	5
b) Consistencia	5
c) Adaptabilidad	5
d) Misión	6
ORGANIGRAMA INSTITUCIONAL	6
CONTEXTUALIZACIÓN	7
CULTURA ORGANIZACIONAL	9
INSTRUMENTO DE MEDICIÓN	10
RESULTADO ENCUESTA CULTURA ORGANIZACIONAL:	11
FACTOR INVOLUCRAMIENTO	14
Empoderamiento	14
Desarrollo de capacidades	21
FACTOR INVOLUCRAMIENTO	23
Valores Institucionales	23
Acuerdos	26
Coordinación e integración	29
FACTOR ADAPTABILIDAD	31
Creación de cambio	31
Enfoque al Cliente	34
Aprendizaje Organizacional	37
FACTOR MISIÓN	39
Dirección e Intención Estratégica	39
Metas y Objetivos	42
Visión	44
ANÁLISIS VIGENCIA 2026	47
REFERENCIAS	50



INTRODUCCIÓN

La cultura organizacional constituye uno de los pilares fundamentales en la sostenibilidad, competitividad y legitimidad institucional de las organizaciones, especialmente en entidades del sector de servicios públicos, donde la gestión eficiente, la transparencia y la orientación al usuario son factores determinantes para el cumplimiento de su misión social. En este contexto, la Empresa de Servicios Públicos de Santander S.A. E.S.P. – ESANT S.A. E.S.P., reconoce la importancia de analizar y comprender las dinámicas culturales internas que influyen en el comportamiento organizacional, la toma de decisiones y el desempeño colectivo.

La cultura organizacional se entiende como el conjunto de valores, creencias, normas, prácticas, estilos de liderazgo y patrones de interacción que orientan la conducta de los colaboradores y configuran la identidad institucional. Esta no solo impacta el clima laboral y el compromiso del talento humano, sino que también incide directamente en la calidad del servicio prestado, la gestión del riesgo, la reputación corporativa y la capacidad de adaptación frente a los desafíos del entorno.

En organizaciones de servicios públicos, como ESANT S.A. E.S.P., fortalecer la cultura organizacional representa una estrategia clave para consolidar procesos eficientes, promover la ética institucional, fomentar la corresponsabilidad y garantizar una prestación del servicio centrada en el bienestar de la comunidad. Una cultura sólida favorece la alineación entre la planeación estratégica y la operación diaria, reduce la resistencia al cambio y facilita la implementación de mejoras continuas.

Bajo esta perspectiva, se desarrolló un diagnóstico de cultura organizacional mediante la aplicación de encuestas a colaboradores de la entidad, con el propósito de identificar percepciones, fortalezas y oportunidades de mejora en dimensiones estratégicas como liderazgo, comunicación interna, trabajo en equipo, sentido de pertenencia y coherencia entre valores institucionales y prácticas organizacionales.

El presente informe consolida los hallazgos obtenidos, ofreciendo un análisis técnico que permitirá orientar decisiones estratégicas encaminadas al fortalecimiento institucional. Este diagnóstico no solo constituye una fotografía del estado actual de la cultura organizacional, sino también un insumo clave para la formulación de planes de intervención que promuevan un entorno laboral saludable, una gestión alineada a resultados y una cultura organizacional orientada al servicio y la excelencia.



OBJETIVO

Realizar un diagnóstico integral de la Cultura organizacional de la Empresa de Servicios Públicos de Santander S.A. E.S.P. – ESANT S.A. E.S.P., mediante la aplicación de encuestas estructuradas a los trabajadores, con el propósito de analizar las percepciones, creencias, prácticas y dinámicas internas que influyen en el comportamiento organizacional, el clima laboral y el desempeño institucional.

Este diagnóstico busca identificar fortalezas culturales que contribuyan al cumplimiento de la misión y visión corporativa, así como oportunidades de mejora relacionadas con liderazgo, comunicación, trabajo en equipo, alineación estratégica y sentido de pertenencia, generando insumos técnicos que permitan formular lineamientos y estrategias orientadas al fortalecimiento institucional, la mejora continua y la consolidación de una cultura organizacional coherente con los principios del servicio público y la sostenibilidad organizacional.

POBLACIÓN

La población objeto del presente diagnóstico estuvo conformada por diecisiete (17) trabajadores de la Empresa de Servicios Públicos de Santander S.A. E.S.P. – ESANT S.A. E.S.P., quienes representan diferentes niveles y áreas funcionales de la organización.

La selección de esta población permitió obtener una visión integral de las percepciones internas respecto a la cultura organizacional, considerando dinámicas relacionadas con liderazgo, comunicación, trabajo en equipo, sentido de pertenencia y alineación con los valores institucionales.

La participación de los colaboradores se desarrolló bajo principios de voluntariedad y confidencialidad, garantizando la transparencia del proceso y la confiabilidad de la información recopilada.

VARIABLES DE MEDICIÓN

Para el diagnóstico de cultura organizacional en la Empresa de Servicios Públicos de Santander S.A. E.S.P. – ESANT S.A. E.S.P., se evaluaron cuatro dimensiones fundamentales que permiten analizar de manera integral las dinámicas culturales internas y su impacto en el desempeño organizacional. Estos factores se estructuraron



a partir de componentes estratégicos que reflejan el funcionamiento institucional y la alineación del talento humano con los objetivos corporativos.

a) Involucramiento

Esta dimensión evalúa el nivel de compromiso, participación y sentido de apropiación de los trabajadores frente a la organización. Incluye los siguientes componentes:

- Empoderamiento: Percepción sobre la autonomía, capacidad de decisión y nivel de participación en los procesos organizacionales.
- Orientación al trabajo en equipo: Nivel de colaboración, cohesión y apoyo entre los miembros de la organización.
- Desarrollo de capacidades: Oportunidades de formación, crecimiento profesional y fortalecimiento de competencias.

El involucramiento permite identificar el grado en que los trabajadores se sienten parte activa de la organización y contribuyen al logro de los objetivos institucionales.

b) Consistencia

Esta variable mide el nivel de coherencia interna y alineación entre valores, normas y prácticas organizacionales. Está compuesta por:

- Valores institucionales: Claridad y apropiación de los principios que orientan la gestión organizacional.
- Acuerdos: Existencia de consensos internos que regulan la convivencia laboral y la toma de decisiones.
- Coordinación e integración: Nivel de articulación entre áreas y procesos para el cumplimiento de metas comunes.

La consistencia refleja la estabilidad cultural y la capacidad de la organización para operar de manera articulada y cohesionada.

c) Adaptabilidad

Evalúa la capacidad institucional para responder de manera efectiva a los cambios del entorno, especialmente en un sector dinámico como el de los servicios públicos. Comprende:



- Creación de cambio: Disposición organizacional para innovar y mejorar procesos.
- Enfoque en el cliente: Orientación hacia la satisfacción del usuario y calidad del servicio.
- Aprendizaje organizacional: Capacidad de la entidad para aprender de la experiencia y ajustar sus prácticas.

Esta dimensión permite analizar la flexibilidad organizacional y su preparación frente a desafíos externos.

d) Misión

Mide el grado de claridad estratégica y alineación institucional en torno al propósito organizacional. Incluye:

- Dirección e integración estratégica: Nivel de comprensión de la planeación estratégica y su articulación con el trabajo diario.
- Metas y objetivos: Claridad en los resultados esperados y en los indicadores de desempeño.
- Visión: Comprensión y apropiación de la proyección futura de la organización.

La dimensión de misión permite establecer el grado en que los colaboradores comprenden y se alinean con el direccionamiento estratégico institucional.

La medición de estos factores se realizó mediante una escala tipo Likert, la cual permitió cuantificar el nivel de acuerdo o desacuerdo de los colaboradores frente a cada afirmación planteada en la encuesta, facilitando el análisis estadístico y la interpretación comparativa de los resultados.

ORGANIGRAMA INSTITUCIONAL

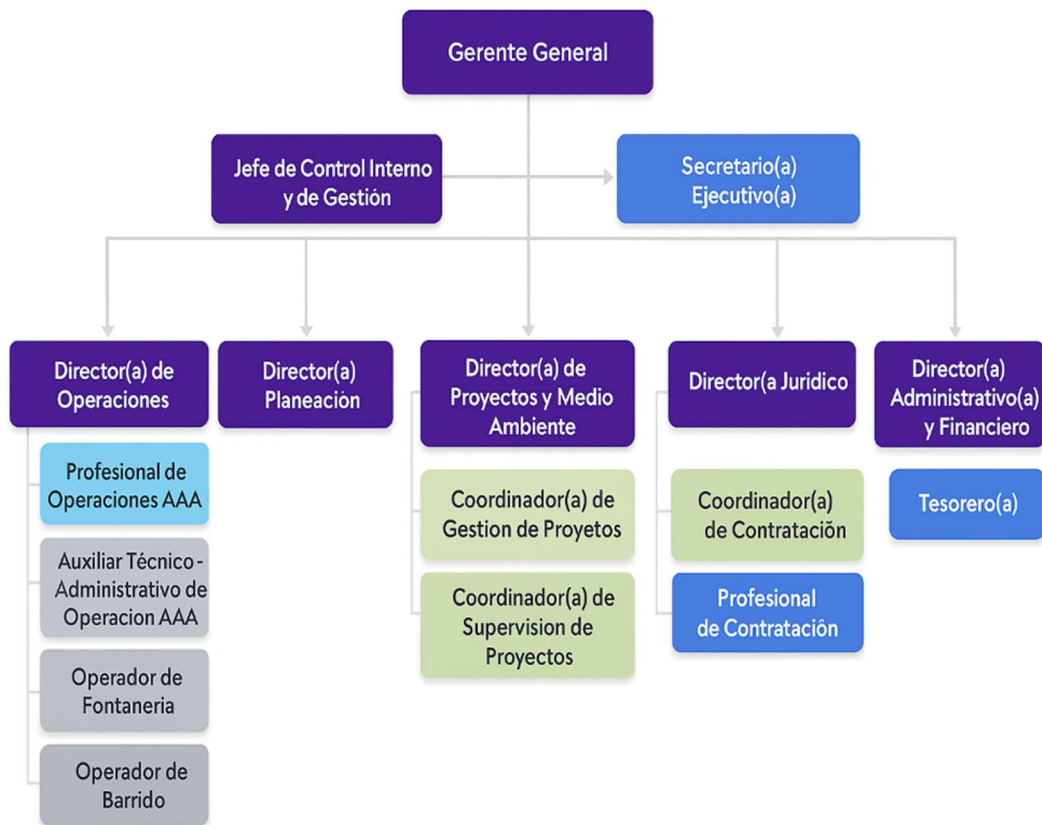
La estructura organizacional de la Empresa de Servicios Públicos de Santander S.A. E.S.P. – ESANT S.A. E.S.P. se encuentra conformada y distribuida en diversas direcciones y áreas que articulan de manera coordinada los procesos estratégicos, misionales, de apoyo y de control, garantizando así el cumplimiento de los objetivos institucionales y el desarrollo eficiente de las funciones asignadas.

Esta estructura refleja el compromiso de la entidad con la planeación, la gestión integral y la calidad en la prestación de los servicios públicos, asegurando una adecuada delimitación de



responsabilidades, jerarquías y canales de comunicación que favorecen el trabajo colaborativo y la toma de decisiones efectivas.

De esta manera, la organización se encuentra distribuida en diferentes direcciones y áreas que agrupan funciones técnicas, administrativas, financieras, jurídicas y de gestión del talento humano, entre otras, cada una de ellas orientada al fortalecimiento institucional y al logro de los fines misionales que caracterizan a la ESANT S.A. E.S.P.



CONTEXTUALIZACIÓN

La realización del diagnóstico de cultura organizacional en la Empresa de Servicios Públicos de Santander S.A. E.S.P. – ESANT S.A. E.S.P. responde a la necesidad estratégica de comprender las dinámicas internas que influyen en el desempeño institucional, la calidad del servicio y la sostenibilidad organizacional. En el sector de los servicios públicos, donde la



eficiencia, la transparencia y la orientación al usuario son pilares fundamentales, la cultura organizacional se convierte en un factor crítico de éxito.

Desde una perspectiva teórica, la cultura organizacional ha sido ampliamente estudiada como un sistema de significados compartidos que orienta el comportamiento de los miembros de una organización. Edgar Schein (2010) define la cultura organizacional como el conjunto de supuestos básicos compartidos que un grupo ha aprendido a lo largo del tiempo para enfrentar problemas de adaptación externa e integración interna, y que han demostrado ser lo suficientemente válidos como para ser enseñados a los nuevos miembros como la manera correcta de percibir, pensar y sentir dentro de la organización. Bajo este enfoque, diagnosticar la cultura permite identificar aquellos patrones que favorecen o limitan el desarrollo institucional.

Por su parte, Denison (1990) plantea que la cultura organizacional está directamente relacionada con el desempeño y la efectividad organizacional, estructurándola en dimensiones como involucramiento, consistencia, adaptabilidad y misión. Estas dimensiones permiten evaluar el equilibrio entre estabilidad interna y capacidad de respuesta al entorno, aspectos especialmente relevantes para entidades que operan en contextos regulatorios y sociales exigentes como el sector de servicios públicos.

Adicionalmente, Cameron y Quinn (2011), a través del Modelo de Valores en Competencia, sostienen que las organizaciones requieren culturas alineadas con su estrategia para garantizar coherencia entre estructura, liderazgo y resultados. Desde esta perspectiva, el diagnóstico cultural no solo constituye una medición descriptiva, sino una herramienta estratégica que orienta procesos de transformación organizacional.

En el contexto de ESANT S.A. E.S.P., la evaluación de la cultura organizacional permite:

- ✓ Identificar el grado de alineación entre el direccionamiento estratégico y las prácticas cotidianas.
- ✓ Analizar la cohesión interna y la coordinación interáreas.
- ✓ Evaluar la orientación al usuario como eje central del servicio público.
- ✓ Determinar la capacidad institucional de adaptación frente a cambios normativos, técnicos y sociales.

Asimismo, diversos estudios han demostrado que una cultura organizacional sólida y coherente se asocia con mayores niveles de compromiso laboral, satisfacción de los colaboradores y mejor desempeño organizacional (Robbins & Judge, 2017). En empresas de



servicios esenciales, esta relación cobra mayor relevancia, dado que el capital humano es un factor determinante en la calidad y continuidad del servicio.

Por lo anterior, la realización del presente diagnóstico no solo responde a un ejercicio evaluativo, sino a una estrategia de fortalecimiento institucional orientada a consolidar una cultura organizacional alineada con la misión social de la entidad, la excelencia en la prestación del servicio y la mejora continua.

CULTURA ORGANIZACIONAL

La cultura organizacional constituye el sistema de valores, creencias, normas, símbolos y prácticas compartidas que orientan el comportamiento de los miembros de una organización y determinan la forma en que se toman decisiones, se resuelven problemas y se establecen relaciones internas y externas. Representa la identidad institucional y define la manera en que la organización interactúa con su entorno. De acuerdo con Schein (2010), la cultura organizacional se estructura en tres niveles:

1. **Artefactos**, que corresponden a los elementos visibles como estructuras, procesos y comportamientos observables.
2. **Valores declarados**, que incluyen principios, estrategias y objetivos institucionales.
3. **Supuestos básicos subyacentes**, que son creencias inconscientes que realmente guían la conducta organizacional.

Estos niveles interactúan de manera dinámica y configuran la esencia cultural de la organización. En el ámbito de los servicios públicos, la cultura organizacional adquiere un carácter estratégico, dado que impacta directamente la calidad del servicio, la confianza ciudadana y el cumplimiento del marco normativo. Una cultura sólida promueve la ética institucional, la responsabilidad social, la orientación al usuario y la eficiencia operativa.

Desde un enfoque funcional, la cultura organizacional cumple diversas funciones dentro de la entidad:

- Genera sentido de identidad y pertenencia en los colaboradores.
- Facilita la cohesión interna y la coordinación interáreas.
- Orienta el comportamiento hacia metas y resultados estratégicos.
- Reduce la incertidumbre mediante normas y valores compartidos.
- Favorece la adaptación frente a cambios del entorno.



En organizaciones como ESANT S.A. E.S.P., donde la misión institucional se encuentra estrechamente vinculada al bienestar colectivo, la cultura organizacional no solo regula la dinámica interna, sino que también influye en la percepción externa de la entidad y en su legitimidad social.

Por tanto, analizar la cultura organizacional permite identificar el grado de alineación entre la estrategia institucional y las prácticas cotidianas, evaluar la coherencia entre los valores declarados y los comportamientos observables, y establecer acciones orientadas al fortalecimiento de un entorno laboral que promueva compromiso, eficiencia y excelencia en la prestación del servicio.

El presente diagnóstico se fundamenta en la comprensión de la cultura como un activo intangible estratégico que, cuando es gestionado de manera intencional, contribuye al logro sostenible de los objetivos organizacionales y al fortalecimiento institucional.

INSTRUMENTO DE MEDICIÓN

Teniendo en cuenta lo anterior, el instrumento que se presenta a continuación para la medición del clima organizacional en la Empresa de Servicios Públicos de Santander S.A. E.S.P. ha sido desarrollado con base en la metodología propuesta por Rensis Likert, reconocida como una de las más adecuadas para evaluar actitudes y percepciones frente a los fenómenos sociales analizados.

La escala Likert se compone de una serie de afirmaciones ante las cuales los participantes deben señalar su nivel de acuerdo o desacuerdo. En este caso, el cuestionario está organizado por variables, cada una de ellas integrada por un conjunto específico de ítems que los encuestados deberán valorar utilizando la siguiente escala:

- Totalmente en Desacuerdo

- Desacuerdo

- Acuerdo

- Totalmente de Acuerdo

Este instrumento está conformado por seis (6) categorías, cada una acompañada de su respectivo número de ítems, tal como se detalla en el siguiente cuadro.



VARIABLES	ITEMS	TOTAL
1. Empoderamiento	1-5	5
2. Orientación en equipo	6-10	5
3. Desarrollo de capacidades	11-15	5
4. Valores institucionales	16-20	5
5. Acuerdos	21-25	5
6. Coordinación e integración	26-30	5
7. Creación de cambio	31-35	5
8. Enfoque al cliente	36-40	5
9. Aprendizaje organizacional	41-45	5
10. Dirección e intención estratégica	46-50	5
11. Metas y objetivos	51-55	5
12. Visión	56-60	5
TOTAL		60

RESULTADO ENCUESTA CULTURA ORGANIZACIONAL:

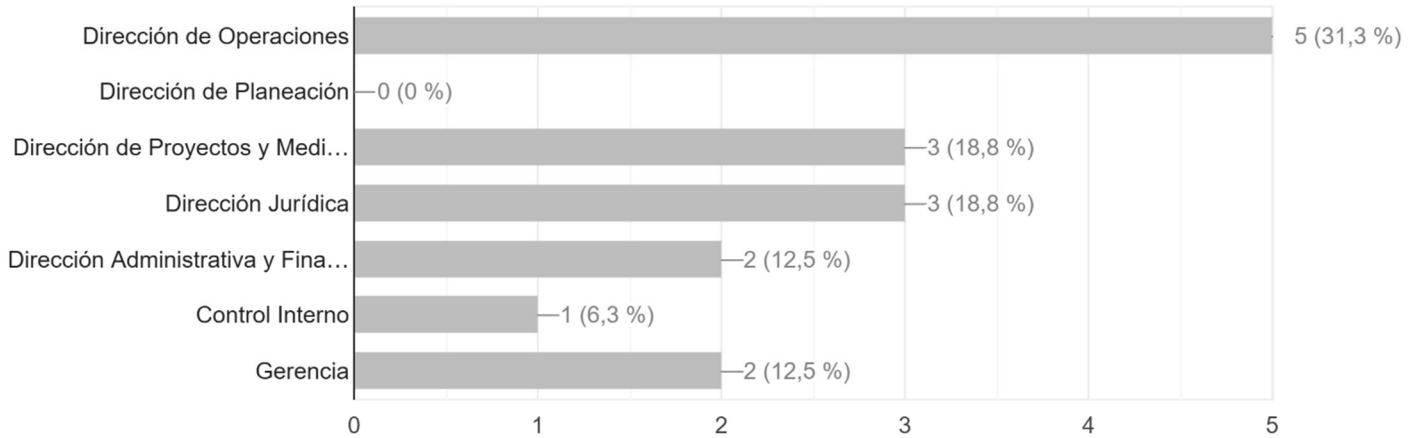
La Empresa de Servicios Públicos de Santander S.A. E.S.P. – ESANT S.A. E.S.P. realizó la aplicación de la Encuesta de Cultura Organizacional a sus trabajadores para la vigencia 2026, encontrándose los siguientes resultados:



Figura 1

Seleccione la Dirección a la cuál usted pertenece

0 de 16 respuestas correctas

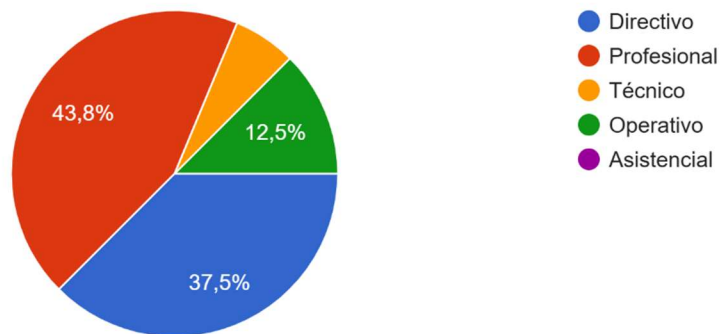


Nota: La distribución de los 16 colaboradores encuestados muestra una mayor participación de la Dirección de Operaciones con 31,3%, seguida por la Dirección de Proyectos y Medio Ambiente y la Dirección Jurídica con 18,8% cada una; la Dirección Administrativa y Financiera y la Gerencia representan el 12,5% respectivamente, mientras que Control Interno participa con 6,3% y la Dirección de Planeación no registra participación (0%). Desde la perspectiva organizacional, esta distribución evidencia una representación mayoritaria del componente operativo, lo cual aporta una lectura sólida desde la dinámica funcional de la entidad; sin embargo, la ausencia de Planeación puede limitar parcialmente la visión estratégica dentro del diagnóstico cultural, aunque en términos generales se observa una participación transversal que fortalece la validez del análisis institucional.: Encuesta de Cultura Organizacional link: <https://forms.gle/TgZ3aHfuBK2Cr4bU6>

Figura 2

Indique su nivel profesional dentro de la organización

16 respuestas



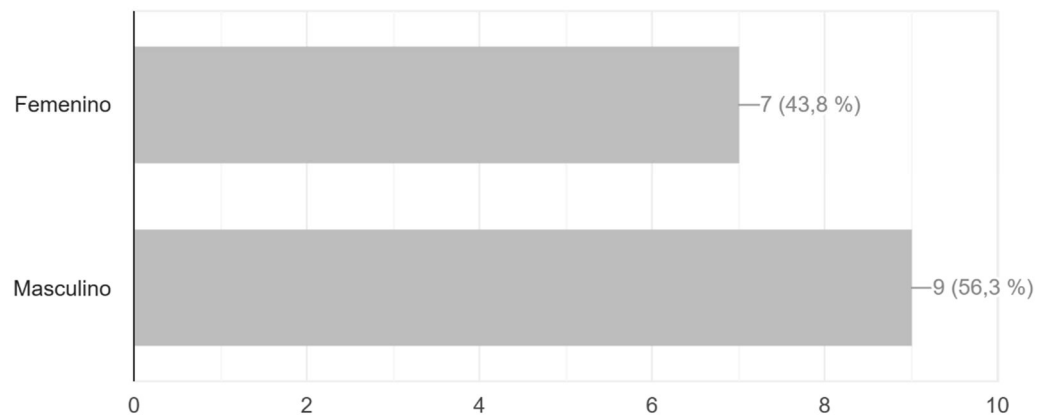


Nota: La distribución del nivel profesional de los 16 colaboradores encuestados evidencia que el 43,8% corresponde al nivel Profesional, el 37,5% al nivel Directivo, el 12,5% al nivel Operativo y el 6,3% al nivel Técnico, sin participación del nivel Asistencial (0%). Estos resultados muestran una alta representación de cargos estratégicos y profesionales dentro del diagnóstico, lo cual fortalece la lectura estructural y decisional de la cultura organizacional; no obstante, la menor participación de niveles operativos y técnicos puede limitar parcialmente la comprensión de la cultura desde la base funcional. Desde la psicología organizacional, esta composición sugiere que el diagnóstico está fuertemente influenciado por percepciones de liderazgo y gestión, lo cual resulta relevante para el análisis estratégico, aunque se recomienda en futuras mediciones ampliar la participación de todos los niveles jerárquicos para lograr mayor equilibrio y representatividad cultural. Encuesta de Cultura Organizacional link: <https://forms.gle/TgZ3aHfuBK2Cr4bU6>

Figura 3

Selección el género al cual pertenece

0 de 16 respuestas correctas



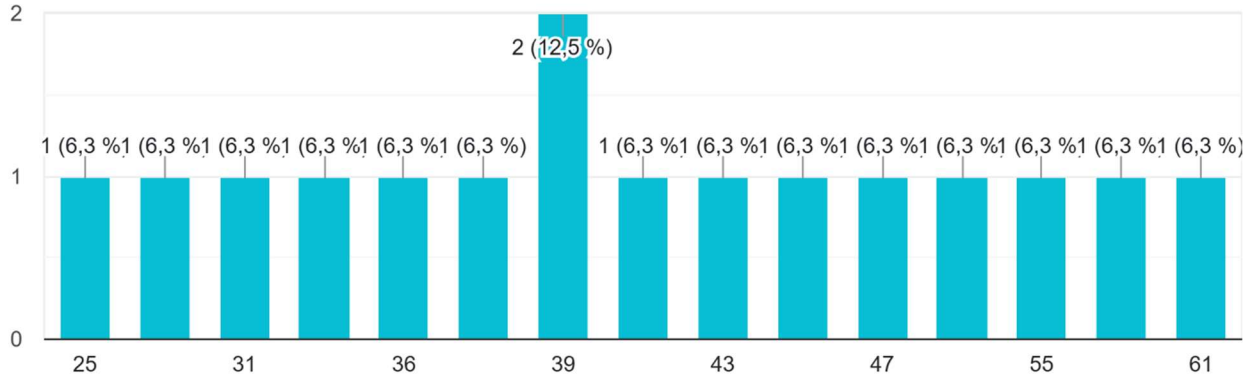
Nota: La distribución por género de los 16 colaboradores encuestados evidencia que el 56,3% corresponde al género masculino (9 participantes) y el 43,8% al género femenino (7 participantes). Esta composición refleja una participación relativamente equilibrada, con una ligera predominancia masculina. Desde la perspectiva de la psicología organizacional, la diversidad de género dentro del diagnóstico fortalece la validez de los resultados, ya que permite recoger percepciones culturales desde experiencias diferenciadas. No se observa una brecha significativa que comprometa la representatividad; por el contrario, la distribución sugiere una participación inclusiva que favorece una lectura integral de la cultura organizacional en ESANT S.A. E.S.P., especialmente en un sector históricamente asociado a mayor presencia masculina como lo es el de servicios públicos.: Encuesta de Cultura Organizacional link: <https://forms.gle/TgZ3aHfuBK2Cr4bU6>



Figura 4

¿ Cuantos años tiene?

16 respuestas



Nota: La distribución de edad de los 16 colaboradores encuestados evidencia una amplia diversidad generacional dentro de ESANT S.A. E.S.P., con edades que oscilan aproximadamente entre los 25 y 61 años. La mayoría de edades registran una frecuencia individual de 1 participante (6,3%), mientras que la edad de 39 años presenta una frecuencia de 2 participantes (12,5%), siendo el único rango con mayor concentración relativa. Este comportamiento indica que no existe una concentración dominante en un solo grupo etario, sino una composición heterogénea que integra distintas etapas del ciclo laboral. Desde la psicología organizacional, esta diversidad generacional constituye una fortaleza cultural, ya que combina experiencia, conocimiento institucional acumulado y perspectivas más contemporáneas; sin embargo, también implica el reto de gestionar adecuadamente las diferencias en estilos de liderazgo, adaptación al cambio, aprendizaje tecnológico y expectativas profesionales, elementos clave dentro del desarrollo cultural de la organización. Encuesta de Cultura Organizacional link: <https://forms.gle/TgZ3aHfuBK2Cr4bU6>

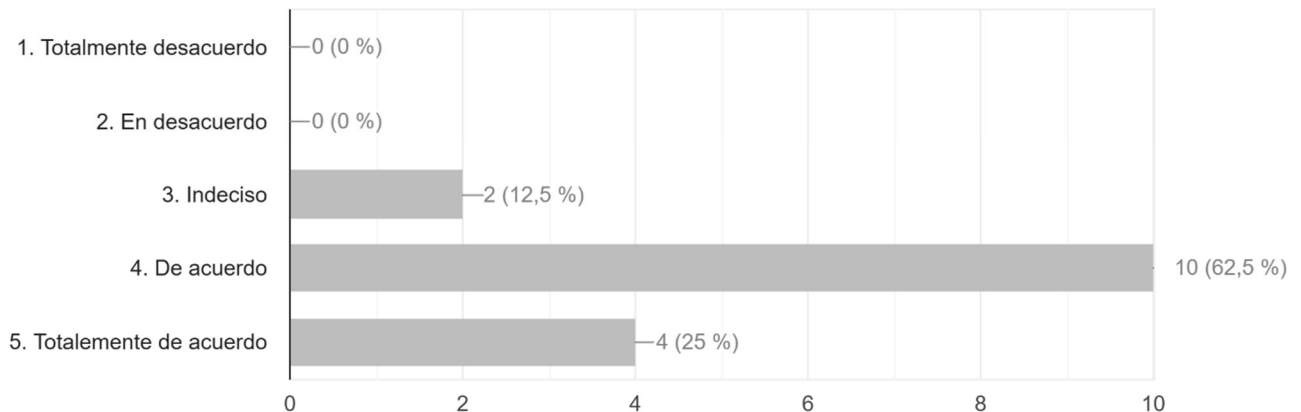
FACTOR INVOLUCRAMIENTO

Empoderamiento

Figura 5

1. ¿ La mayoría de los trabajadores de la ESANT S.A. E.S.P. están muy comprometidos con su trabajo ?

0 de 16 respuestas correctas



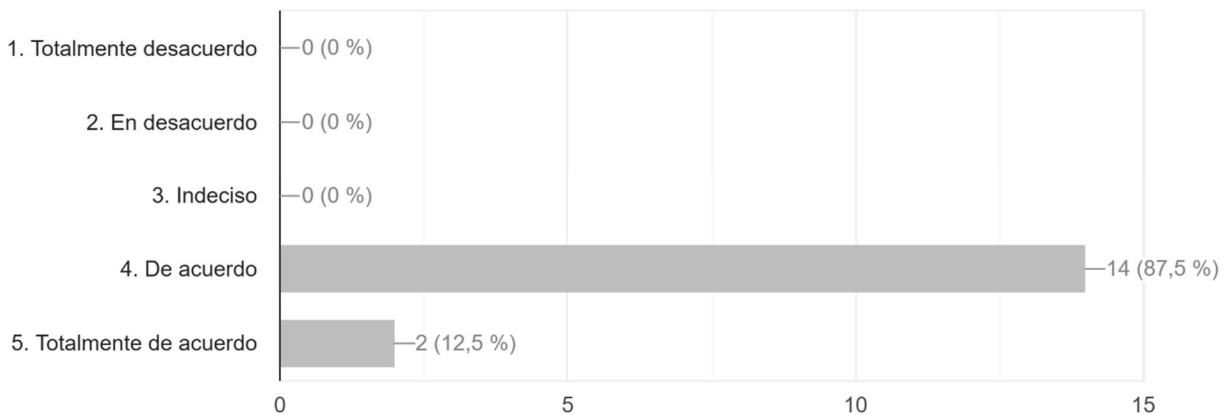


Nota: Frente a la afirmación “La mayoría de los trabajadores de la ESANT S.A. E.S.P. están muy comprometidos con su trabajo”, los resultados muestran que el 62,5% de los colaboradores (10 participantes) respondió “De acuerdo” y el 25% (4 participantes) “Totalmente de acuerdo”, consolidando un 87,5% de percepción favorable. Un 12,5% (2 participantes) se ubicó en la categoría “Indeciso”, mientras que no se registraron respuestas en “En desacuerdo” ni “Totalmente en desacuerdo” (0%). Desde el enfoque de la psicología organizacional, estos resultados evidencian una cultura laboral caracterizada por altos niveles de compromiso y sentido de responsabilidad colectiva, lo cual constituye un factor protector frente a riesgos psicosociales como la desmotivación o el desapego institucional. La presencia de un porcentaje menor de indecisión sugiere la conveniencia de fortalecer estrategias de reconocimiento y comunicación interna, con el fin de consolidar aún más el vínculo emocional y profesional de todos los colaboradores con la organización. Encuesta de Cultura Organizacional link: <https://forms.gle/TgZ3aHfuBK2Cr4bU6>

Figura 6

2. ¿ Las decisiones se toman, con frecuencia, en el nivel que cuenta con la mejor información ?

0 de 16 respuestas correctas

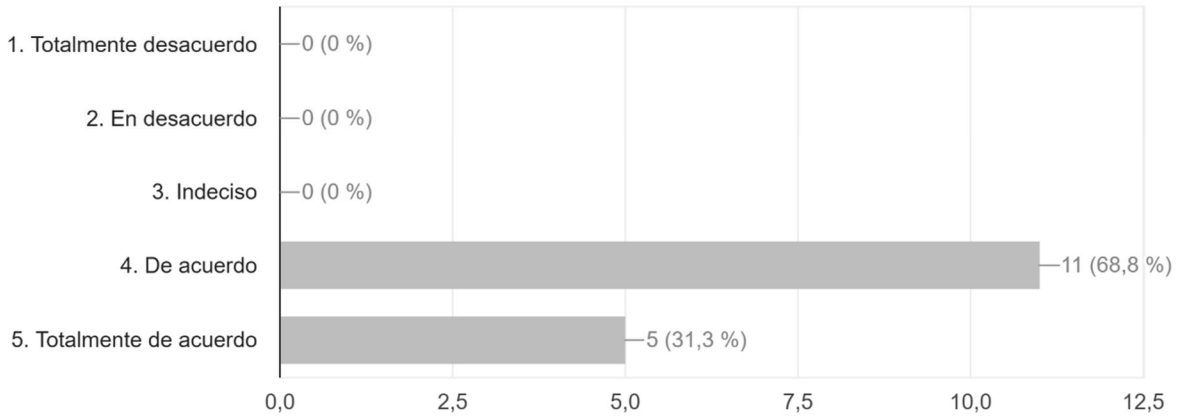


Nota: El 100% de los encuestados tiene una percepción positiva sobre la toma de decisiones en la organización: el 87,5% está de acuerdo y el 12,5% totalmente de acuerdo en que las decisiones se toman en el nivel que cuenta con la mejor información. No se registraron respuestas en desacuerdo ni indecisas (0%), lo que refleja una evaluación ampliamente favorable, aunque con mayor concentración en el nivel de acuerdo moderado. Encuesta de Cultura Organizacional link: <https://forms.gle/TgZ3aHfuBK2Cr4bU6>

Figura 7

3. ¿ La información se comparte de manera amplia para que esté disponible para todos cuando la necesiten ?

0 de 16 respuestas correctas

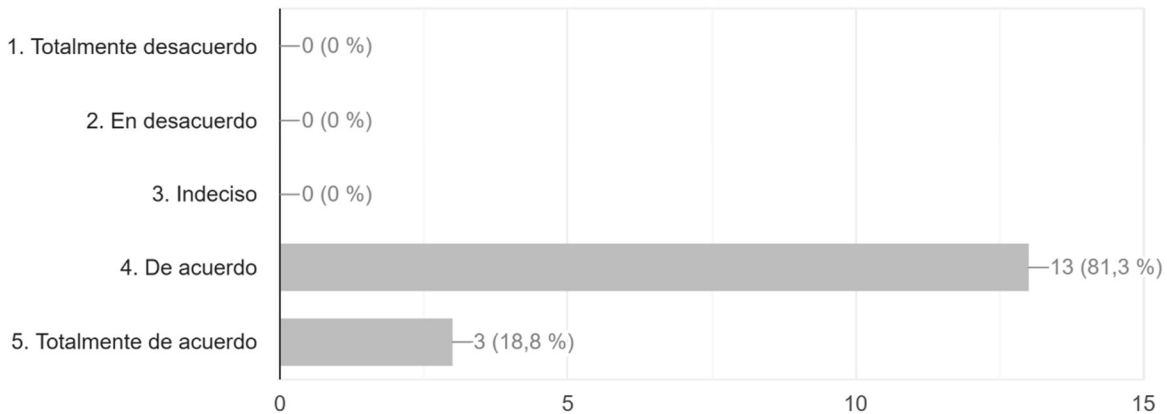


Nota: El 100% de los encuestados tiene una percepción positiva sobre la forma en que se comparte la información: el 68,8% está de acuerdo y el 31,3% totalmente de acuerdo en que la información se distribuye de manera amplia y está disponible cuando se necesita. No se registraron respuestas en desacuerdo ni indecisas (0%), lo que indica una valoración completamente favorable y con un mayor nivel de convicción en comparación con la gráfica anterior. Encuesta de Cultura Organizacional link: <https://forms.gle/TgZ3aHfuBK2Cr4bU6>

Figura 8

4. ¿El personal de la ESANT S.A. E.S.P. considera que puede generar un impacto positivo en su grupo de trabajo?

0 de 16 respuestas correctas



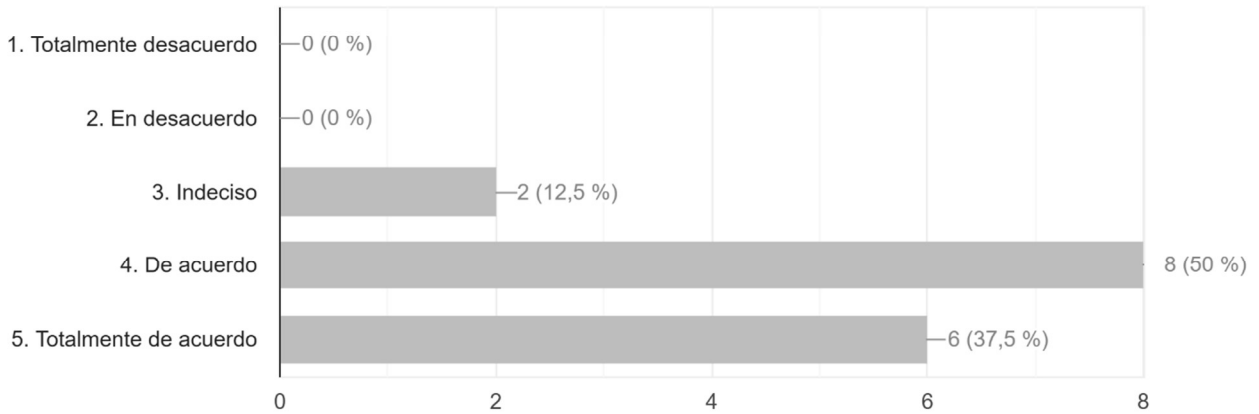
Nota: El 100% de los encuestados tiene una percepción positiva respecto a su capacidad de generar un impacto positivo en su grupo de trabajo: el 81,3% está de acuerdo y el 18,8% totalmente de acuerdo. No se registraron respuestas en desacuerdo ni indecisas (0%), lo que evidencia una valoración completamente favorable y un alto nivel de confianza del personal en su aporte dentro de la organización.: Encuesta de Cultura Organizacional link: <https://forms.gle/TgZ3aHfuBK2Cr4bU6>



Figura 9

5. ¿La planeación de nuestro trabajo se realiza de manera continua e involucra a todos en algún grado?

0 de 16 respuestas correctas



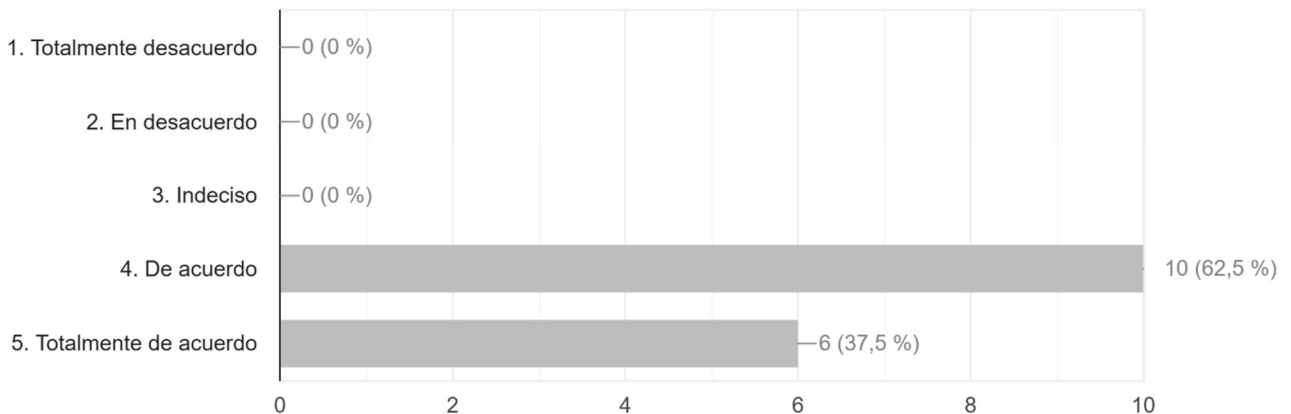
Nota: La gráfica muestra que el 87.5 % de los participantes percibe de manera positiva la planeación del trabajo, ya que el 50 % está de acuerdo y el 37.5 % totalmente de acuerdo en que se realiza de manera continua e involucra a todos en algún grado. Un 12.5 % se mantiene indeciso, lo que podría indicar áreas de oportunidad en comunicación o claridad del proceso. No se registran respuestas en desacuerdo (0 %), lo que refleja que no existe una percepción negativa sobre este aspecto. En general, los resultados evidencian una valoración favorable del proceso de planeación dentro del equipo. Encuesta de Cultura Organizacional link: <https://forms.gle/TgZ3aHfuBK2Cr4bU6>

Orientación al equipo

Figura 10

6. ¿Se fomenta de manera activa la cooperación entre los diferentes grupos de la organización?

0 de 16 respuestas correctas



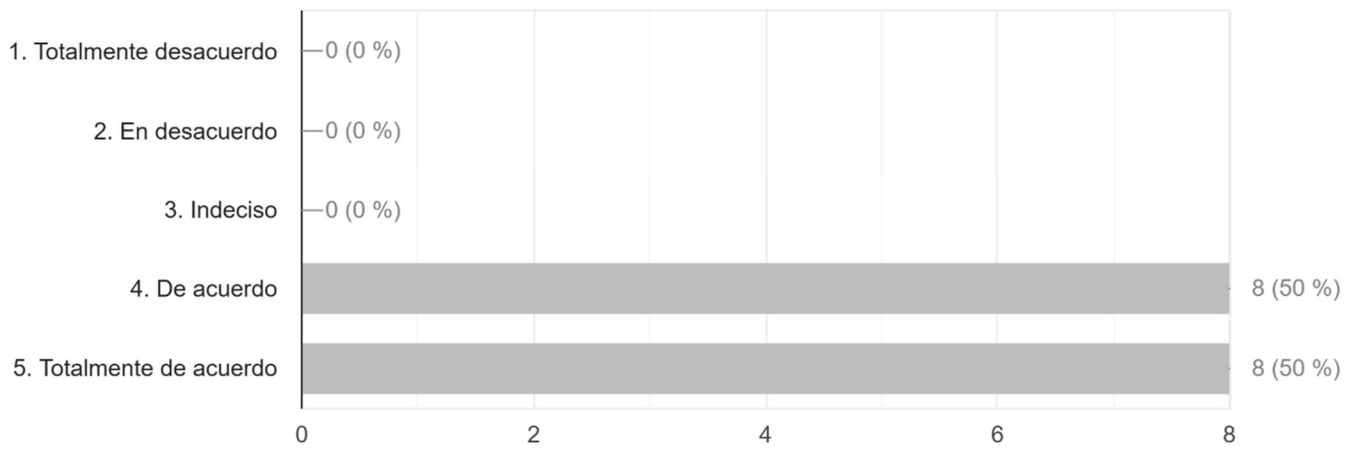


Nota: La gráfica indica que el 100 % de los participantes percibe de manera positiva que se fomenta activamente la cooperación entre los diferentes grupos de la organización, ya que el 62.5 % está de acuerdo y el 37.5 % totalmente de acuerdo. No se registran respuestas en desacuerdo ni indecisas (0 %), lo que refleja una percepción completamente favorable y consistente sobre el trabajo colaborativo. En general, los resultados evidencian una sólida cultura de cooperación dentro de la organización. Encuesta de Cultura Organizacional link: <https://forms.gle/TgZ3aHfuBK2Cr4bU6>

Figura 11

7. ¿Trabajar en ESANT S.A. E.S.P. se percibe como formar parte de un equipo?

0 de 16 respuestas correctas

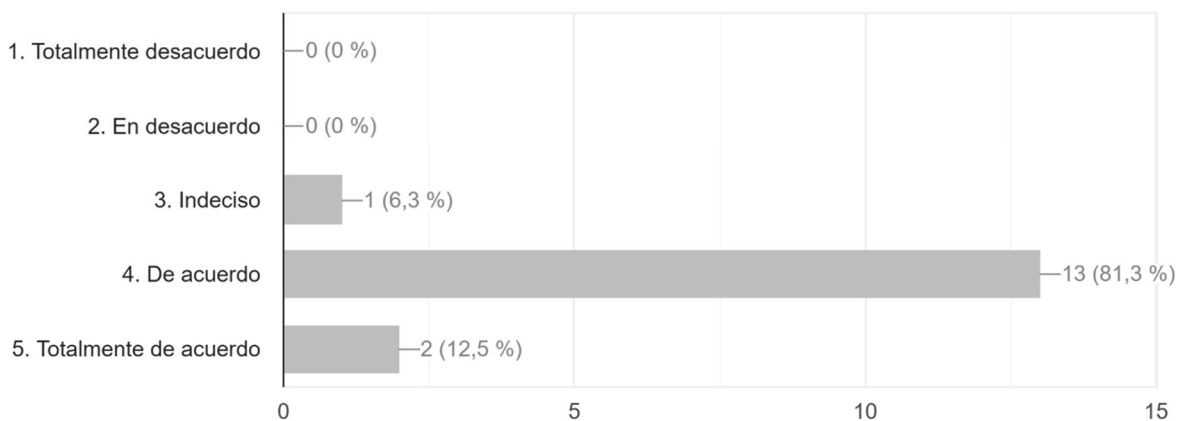


Nota: La gráfica muestra que el 100 % de los participantes percibe que trabajar en ESANT S.A. E.S.P. es formar parte de un equipo, ya que el 50 % está de acuerdo y el 50 % totalmente de acuerdo. No se registran respuestas en desacuerdo ni indecisas (0 %), lo que evidencia una percepción completamente positiva y homogénea entre los colaboradores. En general, los resultados reflejan un fuerte sentido de pertenencia y una sólida cultura de trabajo en equipo dentro de la organización. Encuesta de Cultura Organizacional link: <https://forms.gle/TgZ3aHfuBK2Cr4bU6>

Figura 12

8. ¿Las tareas se realizan principalmente gracias al trabajo en equipo y no por la jerarquía o la supervisión de los jefes?

0 de 16 respuestas correctas



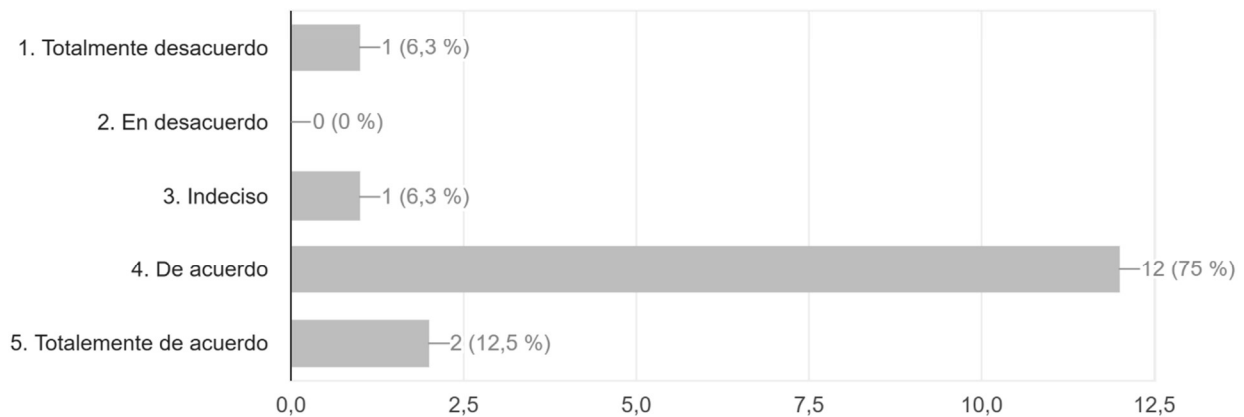


Nota: La gráfica muestra que existe una percepción ampliamente positiva respecto al trabajo en equipo como principal factor para la realización de tareas. De las 16 respuestas obtenidas, el 93.8% (15 personas) está de acuerdo o totalmente de acuerdo en que las tareas se llevan a cabo gracias a la colaboración y no principalmente por la jerarquía o supervisión de los jefes, mientras que solo el 6.3% se mostró indeciso y no hubo respuestas en desacuerdo. Estos resultados reflejan una cultura organizacional orientada al trabajo colaborativo, donde predomina la cooperación y posiblemente un estilo de liderazgo participativo, lo que sugiere un ambiente laboral basado más en la coordinación y el apoyo mutuo que en la imposición jerárquica. Encuesta de Cultura Organizacional link: <https://forms.gle/TgZ3aHfuBK2Cr4bU6>

Figura 13

9. ¿Los grupos, y no los individuos, son considerados los principales pilares de la ESANT S.A. E.S.P.?

0 de 16 respuestas correctas



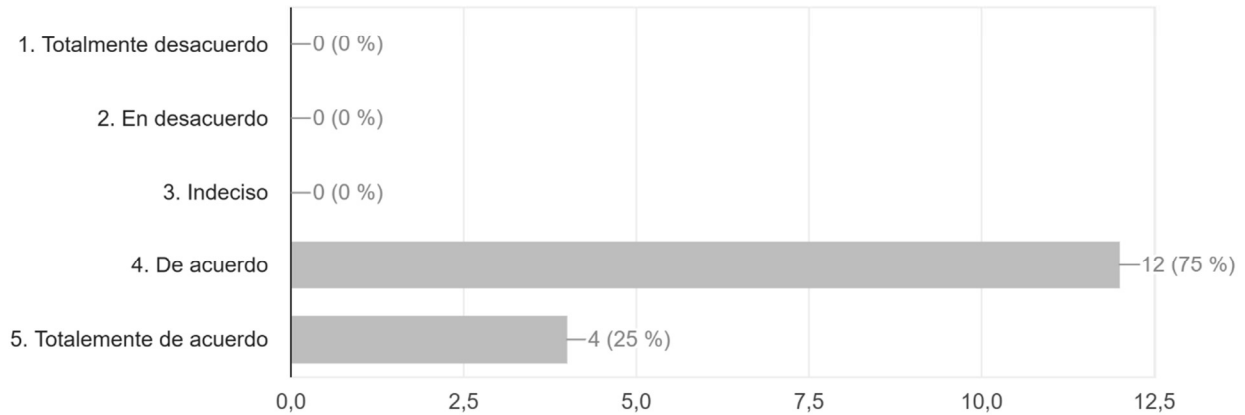
Nota: La gráfica indica que la mayoría de los encuestados considera que los grupos, y no los individuos, son los principales pilares de la ESANT S.A. E.S.P. De las 16 respuestas, el 87.5% (14 personas) está de acuerdo o totalmente de acuerdo con esta afirmación, destacándose un 75% que seleccionó "De acuerdo" y un 12.5% "Totalmente de acuerdo". Solo el 6.3% manifestó estar totalmente en desacuerdo y otro 6.3% se mostró indeciso, mientras que no hubo respuestas en desacuerdo. Estos resultados reflejan una percepción organizacional orientada al trabajo colectivo, donde se valora más el esfuerzo grupal que el individual, lo que sugiere una cultura institucional basada en la cooperación y el fortalecimiento de equipos como base del funcionamiento empresarial. Encuesta de Cultura Organizacional link: <https://forms.gle/TgZ3aHfuBK2Cr4bU6>



Figura 14

10. ¿El trabajo se organiza de manera que cada persona comprenda la relación entre sus funciones y los objetivos de la ESANT S.A. E.S.P.?

0 de 16 respuestas correctas

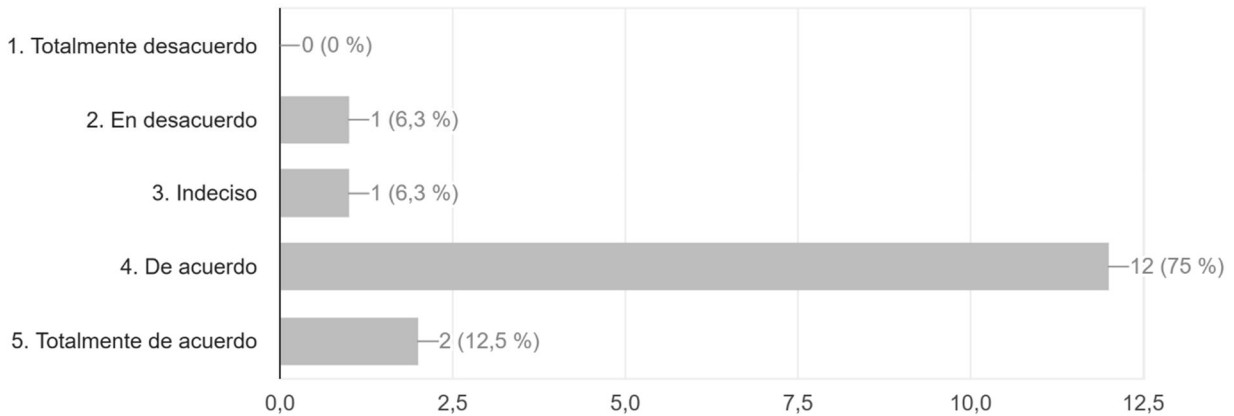


Nota: La gráfica muestra una percepción completamente positiva respecto a la organización del trabajo en la ESANT S.A. E.S.P. De las 16 respuestas obtenidas, el 100% de los encuestados está de acuerdo o totalmente de acuerdo en que el trabajo se organiza de manera que cada persona comprende la relación entre sus funciones y los objetivos de la empresa; específicamente, el 75% indicó “De acuerdo” y el 25% “Totalmente de acuerdo”. No se registraron respuestas en desacuerdo ni indecisas. Estos resultados evidencian una clara alineación entre las funciones individuales y los objetivos organizacionales, lo que sugiere una adecuada comunicación interna, claridad en los roles y una estructura organizativa bien definida. Encuesta de Cultura Organizacional link: <https://forms.gle/TgZ3aHfuBK2Cr4bU6>

Figura 15

11. ¿La autoridad se delega de manera que las personas puedan actuar por sí mismas?

0 de 16 respuestas correctas

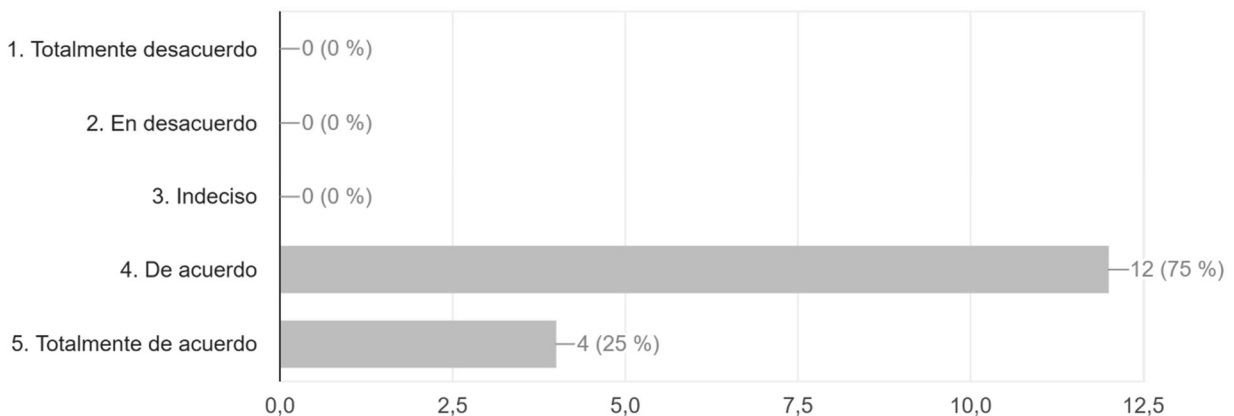


Nota: La gráfica muestra una percepción mayoritariamente positiva sobre la delegación de autoridad: el 75% de los encuestados está de acuerdo y el 12,5% totalmente de acuerdo, sumando un 87,5% de valoración favorable. En contraste, solo el 6,3% está en desacuerdo y no se registran respuestas en total desacuerdo (0%). Además, un 6,3% se mantiene indeciso. En conjunto, los resultados indican que existe una clara tendencia a considerar que la autoridad sí se delega de manera que permite a las personas actuar por sí mismas. Encuesta de Cultura Organizacional link: <https://forms.gle/TgZ3aHfuBK2Cr4bU6>

Figura 16

12. ¿La capacidad de las personas está mejorando de manera constante?

0 de 16 respuestas correctas

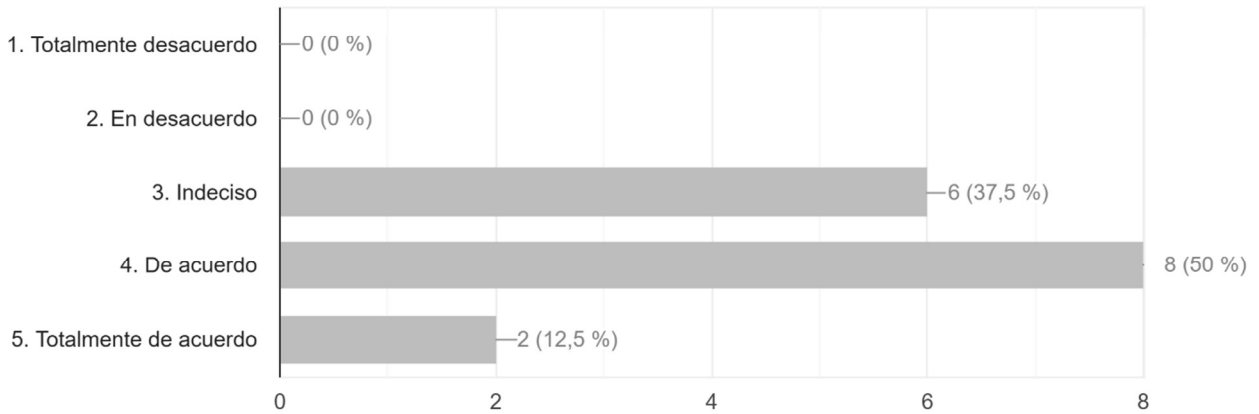


Nota: La gráfica refleja una percepción totalmente positiva respecto a la mejora constante de la capacidad de las personas, ya que el 75% de los encuestados está de acuerdo y el 25% totalmente de acuerdo, sumando un 100% de valoración favorable. No se registran respuestas en las categorías de total desacuerdo (0%), desacuerdo (0%) ni indeciso (0%). Estos resultados evidencian un consenso absoluto en que la capacidad de las personas está mejorando de manera constante. Encuesta de Cultura Organizacional link: <https://forms.gle/TgZ3aHfuBK2Cr4bU6>

Figura 17

13. ¿La empresa invierte de manera continua en el fortalecimiento de las destrezas de sus trabajadores?

0 de 16 respuestas correctas

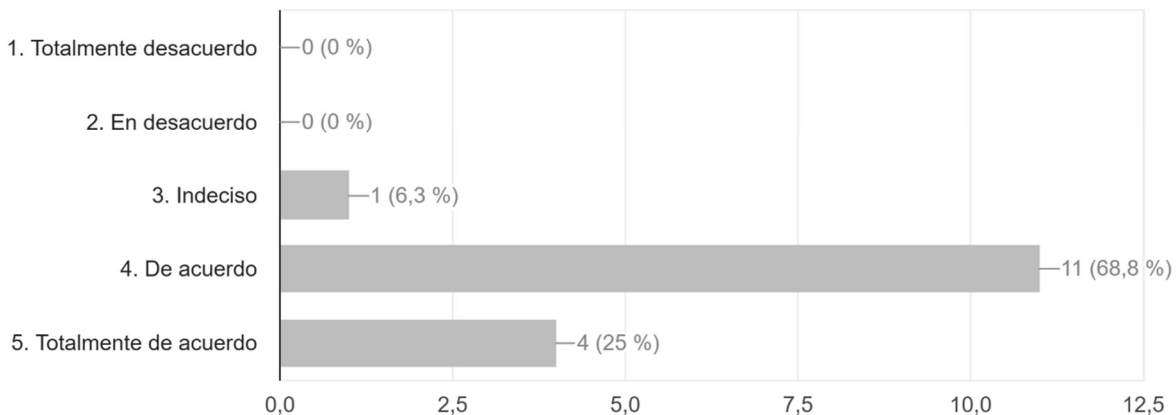


Nota: La gráfica muestra una percepción mayoritariamente positiva sobre la inversión continua en el fortalecimiento de las destrezas de los trabajadores: el 50% de los encuestados está de acuerdo y el 12,5% totalmente de acuerdo, sumando un 62,5% de valoración favorable. Sin embargo, un 37,5% se mantiene indeciso, lo que refleja un nivel considerable de duda o falta de claridad sobre este aspecto. No se registran respuestas en total desacuerdo (0%) ni en desacuerdo (0%). En conjunto, aunque predomina una opinión positiva, el porcentaje de indecisión sugiere oportunidad de mejorar la comunicación o visibilidad de estas acciones. Encuesta de Cultura Organizacional link: <https://forms.gle/TqZ3aHfuBK2Cr4bU6>

Figura 18

14. ¿La capacidad de los trabajadores se considera una fuente importante de ventaja frente a los competidores?

0 de 16 respuestas correctas

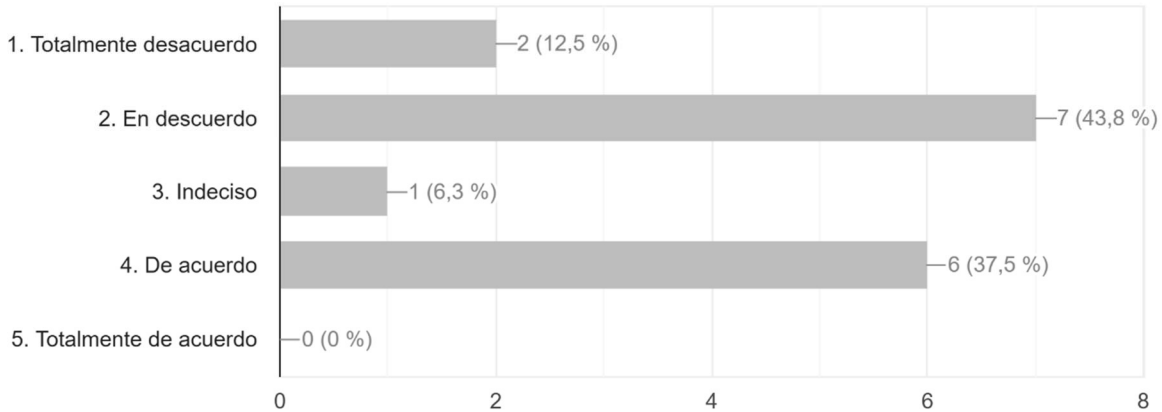


Nota: La gráfica muestra que la mayoría de los encuestados considera que la capacidad de los trabajadores sí es una fuente importante de ventaja competitiva: el 68,8% está de acuerdo y el 25% totalmente de acuerdo, sumando un 93,8% de opiniones favorables. Solo el 6,3% se mantiene indeciso, mientras que no se registran respuestas en desacuerdo ni totalmente en desacuerdo (0%). Estos resultados evidencian un amplio consenso sobre la importancia del capital humano como factor clave para diferenciarse frente a los competidores. Encuesta de Cultura Organizacional link: <https://forms.gle/TqZ3aHfuBK2Cr4bU6>

Figura 19

15. ¿A menudo surgen problemas porque no contamos con las habilidades necesarias para realizar el trabajo?

0 de 16 respuestas correctas



Nota: La gráfica indica que la mayoría de los encuestados no percibe que surjan problemas frecuentes por falta de habilidades, ya que el 43,8% está en desacuerdo y el 12,5% totalmente en desacuerdo, sumando un 56,3% de opiniones negativas frente a la afirmación. Sin embargo, un 37,5% está de acuerdo en que sí se presentan problemas por carencia de habilidades, mientras que el 6,3% se mantiene indeciso y no se registran respuestas de totalmente de acuerdo (0%). En conjunto, los resultados reflejan que, aunque predomina la percepción de que se cuenta con las habilidades necesarias, aún existe un grupo considerable que identifica posibles deficiencias. Encuesta de Cultura Organizacional link: <https://forms.gle/TqZ3aHfuBK2Cr4bU6>

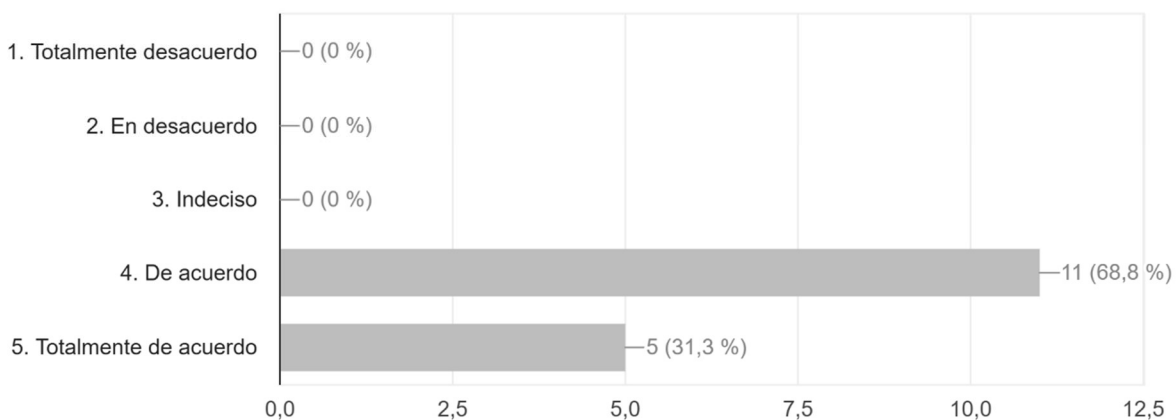
FACTOR INVOLUCRAMIENTO

Valores Institucionales

Figura 20

16. ¿Los jefes de la ESANT S.A. E.S.P. cumplen con lo que dicen respecto a las actividades que deben realizarse en su área de trabajo?

0 de 16 respuestas correctas

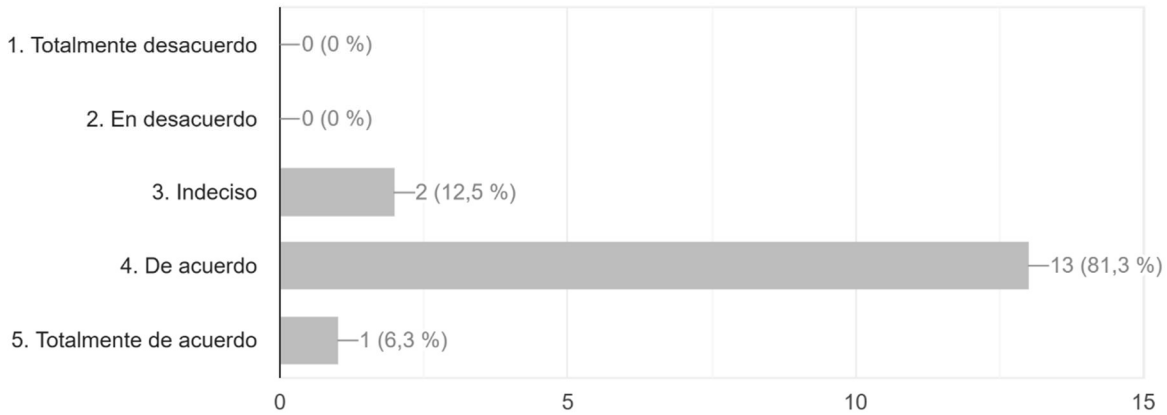


Nota: La gráfica muestra una percepción completamente positiva respecto al cumplimiento de los jefes con lo que dicen sobre las actividades del área de trabajo. El 68,8% de los encuestados está de acuerdo y el 31,3% totalmente de acuerdo, sumando un 100% de respuestas favorables. No se registran opiniones en desacuerdo ni indecisas (0%). Estos resultados reflejan un alto nivel de

Figura 21

17. ¿Existe un estilo de dirección caracterizado por un conjunto de prácticas distintivas?

0 de 16 respuestas correctas

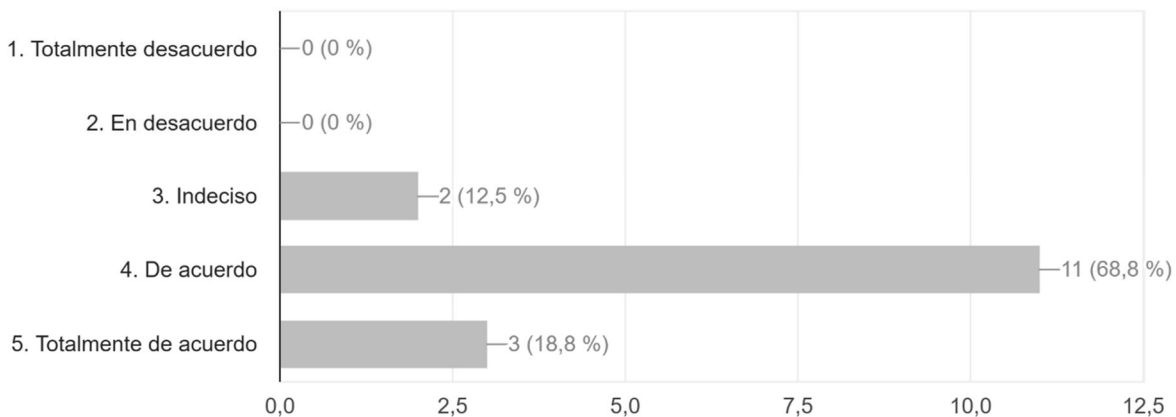


Nota: La gráfica muestra una clara tendencia favorable respecto a la afirmación “¿Existe un estilo de dirección caracterizado por un conjunto de prácticas distintivas?”. El 81,3 % de los encuestados está de acuerdo y un 6,3 % está totalmente de acuerdo, lo que suma un 87,6 % de percepción positiva. Por otro lado, el 12,5 % se mantiene indeciso, mientras que no se registran respuestas en desacuerdo (0 %) ni en totalmente en desacuerdo (0 %). En conjunto, los resultados evidencian un amplio consenso sobre la existencia de un estilo de dirección definido por prácticas distintivas, con una mínima proporción de duda y ausencia total de opiniones negativas. Encuesta de Cultura Organizacional link: <https://forms.gle/TgZ3aHfuBK2Cr4bU6>

Figura 22

18. ¿Existe un conjunto de valores claro y consistente que rige la forma en que nos conducimos?

0 de 16 respuestas correctas



Nota: La gráfica refleja una percepción ampliamente positiva frente a la afirmación “¿Existe un conjunto de valores claro y consistente que rige la forma en que nos conducimos?”. El 68,8 % de los encuestados está de acuerdo y el 18,8 % totalmente de acuerdo, sumando un 87,6 % de respuestas favorables. Un 12,5 % se declara indeciso, mientras que no se registran respuestas en desacuerdo (0 %) ni en totalmente en desacuerdo (0 %). En general, los resultados evidencian un alto nivel de consenso respecto

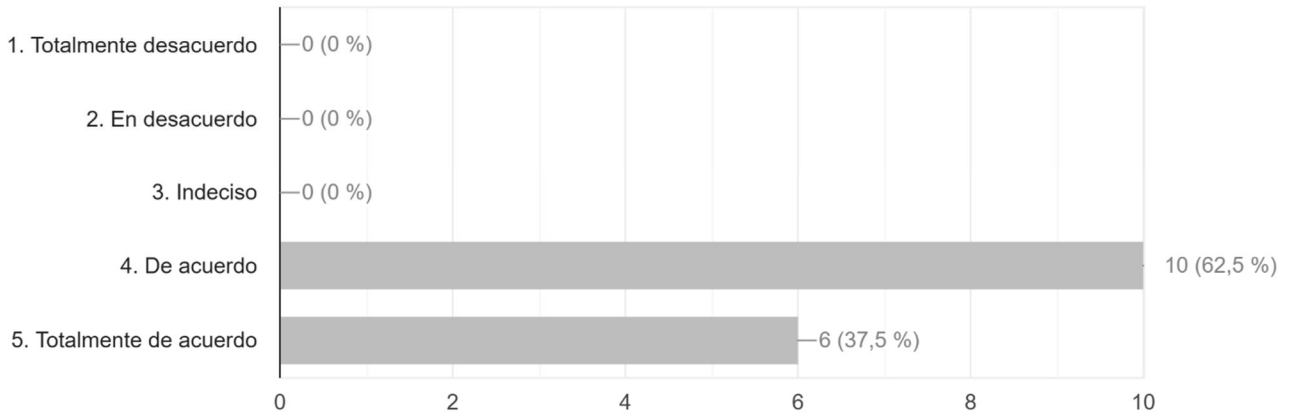


a la claridad y consistencia de los valores que orientan la conducta, con una minoría que mantiene una postura neutral y ausencia de opiniones negativas. Encuesta de Cultura Organizacional link: <https://forms.gle/TgZ3aHfuBK2Cr4bU6>

Figura 23

19. ¿Ignorar los valores esenciales de la empresa podría ocasionar problemas?

0 de 16 respuestas correctas

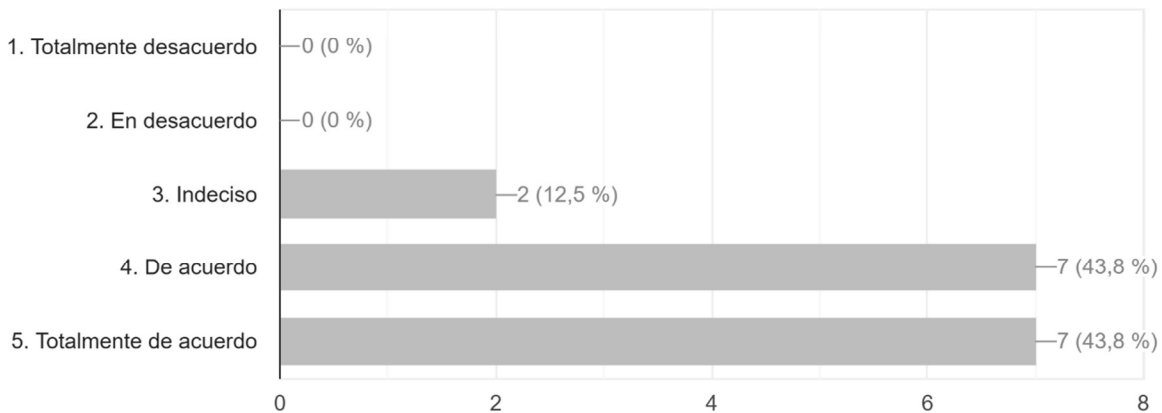


Nota: La gráfica muestra un consenso absoluto frente a la afirmación “¿Ignorar los valores esenciales de la empresa podría ocasionar problemas?”. El 62,5 % de los encuestados está de acuerdo y el 37,5 % totalmente de acuerdo, lo que suma un 100 % de respuestas en sentido afirmativo. No se registran respuestas indecisas (0 %) ni en desacuerdo (0 %) o totalmente en desacuerdo (0 %). Estos resultados evidencian una percepción unánime de que ignorar los valores esenciales de la empresa puede generar consecuencias negativas, reflejando alta conciencia sobre la importancia de los valores organizacionales. Encuesta de Cultura Organizacional link: <https://forms.gle/TgZ3aHfuBK2Cr4bU6>

Figura 24

20. ¿Existe un código ético que guía nuestro comportamiento y define lo que debemos o no debemos hacer?

0 de 16 respuestas correctas





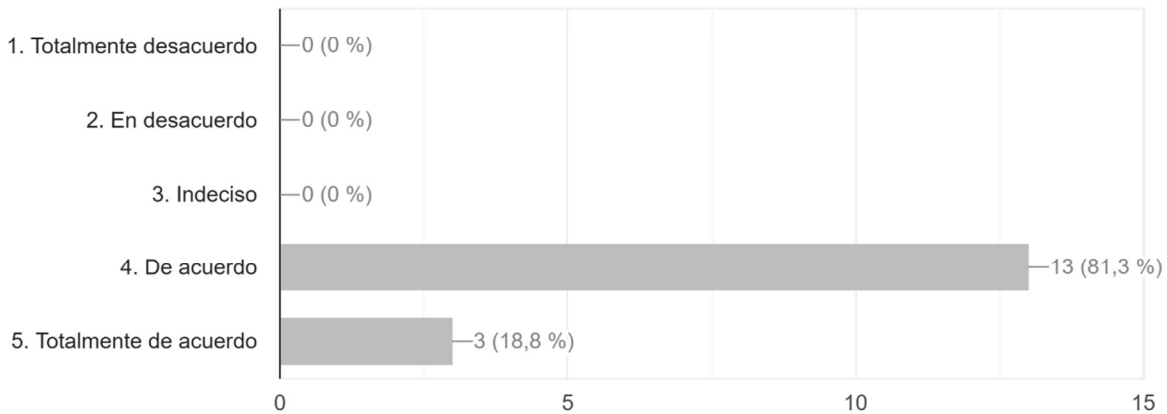
Nota: La gráfica muestra que existe un amplio consenso respecto a que sí hay un código ético que guía nuestro comportamiento: el 43,8 % está “De acuerdo” y otro 43,8 % “Totalmente de acuerdo”, sumando un 87,6 % de respuestas favorables. Un 12,5 % se mantiene “Indeciso”, mientras que no se registran respuestas en “En desacuerdo” ni “Totalmente en desacuerdo” (0 %). En conjunto, los datos reflejan una percepción mayoritariamente positiva sobre la existencia de un código ético, con una ausencia total de opiniones negativas y una minoría que aún no define su postura. Encuesta de Cultura Organizacional link: <https://forms.gle/TgZ3aHfuBK2Cr4bU6>

Acuerdos

Figura 25

21. ¿Cuando surgen desacuerdos, trabajamos de manera intensa y colaborativa para encontrar soluciones que generen beneficios para todas las partes involucradas?

0 de 16 respuestas correctas

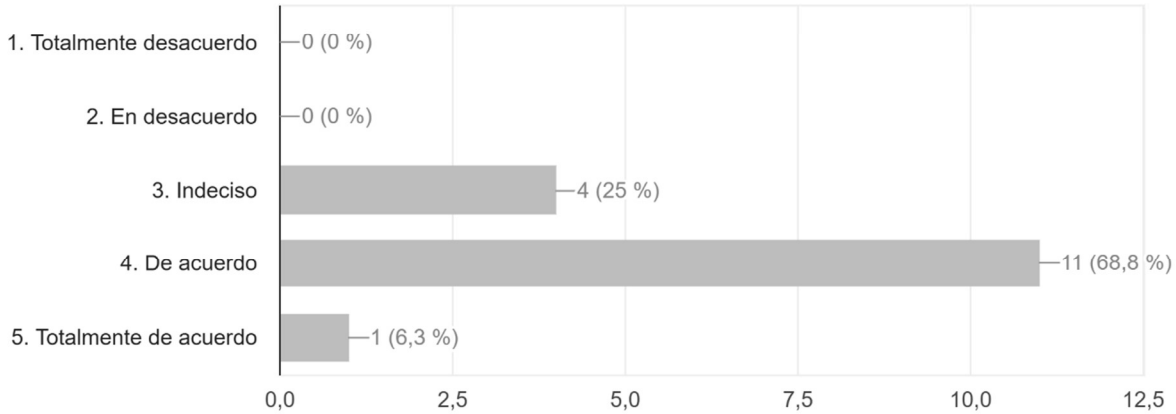


Nota: La gráfica evidencia una percepción completamente positiva respecto al trabajo colaborativo ante desacuerdos, ya que el 81,3 % de los encuestados está “De acuerdo” y el 18,8 % “Totalmente de acuerdo”, sumando un 100 % de respuestas favorables. No se registran respuestas en las categorías “Indeciso”, “En desacuerdo” ni “Totalmente en desacuerdo” (0 %). En conjunto, los resultados reflejan una valoración unánime de que, cuando surgen desacuerdos, se trabaja de manera intensa y colaborativa para alcanzar soluciones que beneficien a todas las partes involucradas. Encuesta de Cultura Organizacional link: <https://forms.gle/TgZ3aHfuBK2Cr4bU6>

Figura 26

22. ¿Las creencias, costumbres, valores y formas de hacer las cosas son compartidos por todo el personal de la organización?

0 de 16 respuestas correctas

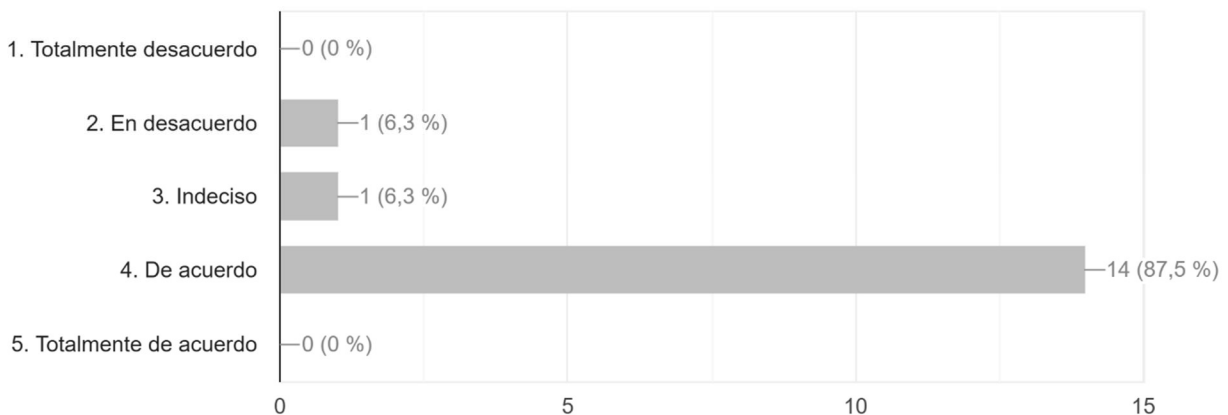


Nota: La gráfica muestra una tendencia mayoritariamente positiva respecto a que las creencias, costumbres, valores y formas de hacer las cosas son compartidos por el personal de la organización: el 68,8 % está “De acuerdo” y el 6,3 % “Totalmente de acuerdo”, sumando un 75,1 % de respuestas favorables. Sin embargo, un 25 % se declara “Indeciso”, lo que evidencia que una parte significativa del personal no percibe con total claridad esta alineación cultural. No se registran respuestas en “En desacuerdo” ni “Totalmente en desacuerdo” (0 %). En conjunto, los resultados reflejan una percepción positiva predominante, aunque con margen de mejora en la consolidación y comunicación de la cultura organizacional. Encuesta de Cultura Organizacional link: <https://forms.gle/TgZ3aHfuBK2Cr4bU6>

Figura 27

23. ¿Nos resulta fácil llegar a acuerdos incluso en temas difíciles?

0 de 16 respuestas correctas



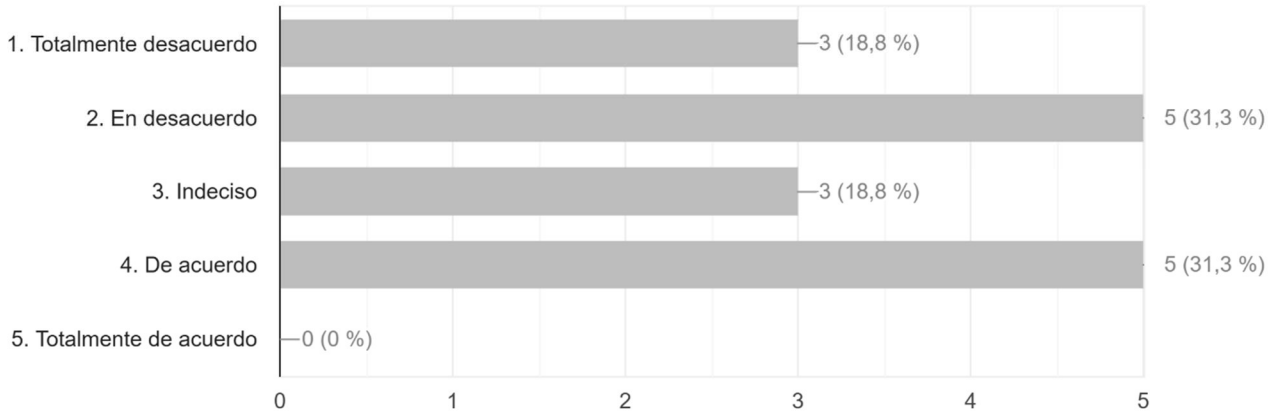
Nota: La gráfica muestra una percepción ampliamente positiva respecto a la facilidad para llegar a acuerdos incluso en temas difíciles. El 87,5% de los encuestados (14 de 16) está de acuerdo, mientras que un 6,3% está en desacuerdo y otro 6,3% se mantiene indeciso; no se registran respuestas en las opciones de “totalmente en desacuerdo” ni “totalmente de acuerdo” (0%). En

conjunto, los resultados indican un clima favorable para el diálogo y la concertación, aunque el hecho de que la mayoría se concentre en “de acuerdo” y no en “totalmente de acuerdo” sugiere que aún podría fortalecerse la confianza o la efectividad en la resolución de temas complejos. Encuesta de Cultura Organizacional link: <https://forms.gle/TgZ3aHfuBK2Cr4bU6>

Figura 28

24. ¿Con frecuencia tiene dificultades para alcanzar acuerdos en asuntos clave?

0 de 16 respuestas correctas

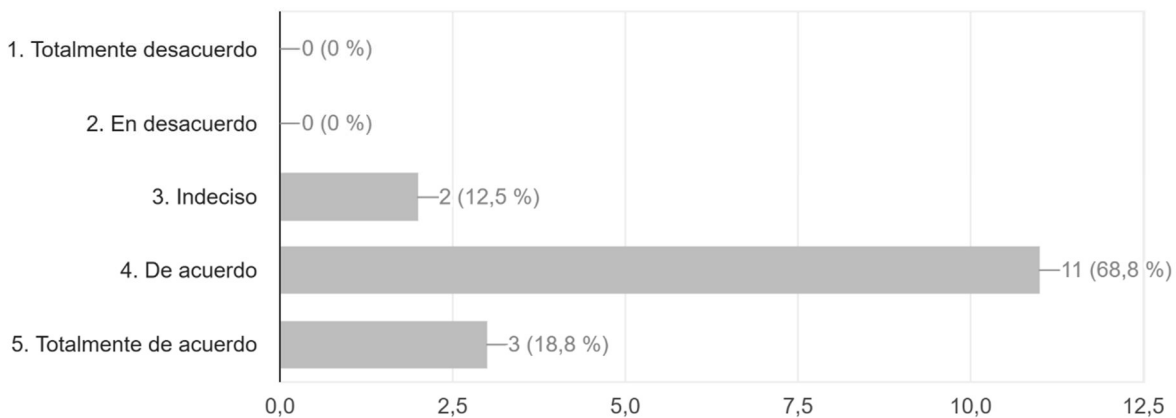


Nota: La gráfica evidencia opiniones divididas respecto a la frecuencia con que se presentan dificultades para alcanzar acuerdos en asuntos clave. Un 31,3% está en desacuerdo y un 18,8% totalmente en desacuerdo, lo que suma un 50,1% que percibe que no tiene dificultades frecuentes; en contraste, un 31,3% está de acuerdo en que sí las tiene. Además, un 18,8% se mantiene indeciso y no se registran respuestas en “totalmente de acuerdo” (0%). En conjunto, los resultados muestran una percepción equilibrada, aunque con ligera tendencia a considerar que las dificultades no son frecuentes, pero con un porcentaje significativo que sí identifica obstáculos en la consecución de acuerdos clave. Encuesta de Cultura Organizacional link: <https://forms.gle/TgZ3aHfuBK2Cr4bU6>

Figura 29

25. ¿Existe un acuerdo claro sobre la forma correcta e incorrecta de hacer las cosas?

0 de 16 respuestas correctas



Nota: La gráfica evidencia opiniones divididas respecto a la frecuencia con que se presentan dificultades para alcanzar acuerdos en asuntos clave. Un 31,3% está en desacuerdo y un 18,8% totalmente en desacuerdo, lo que suma un 50,1% que percibe que no



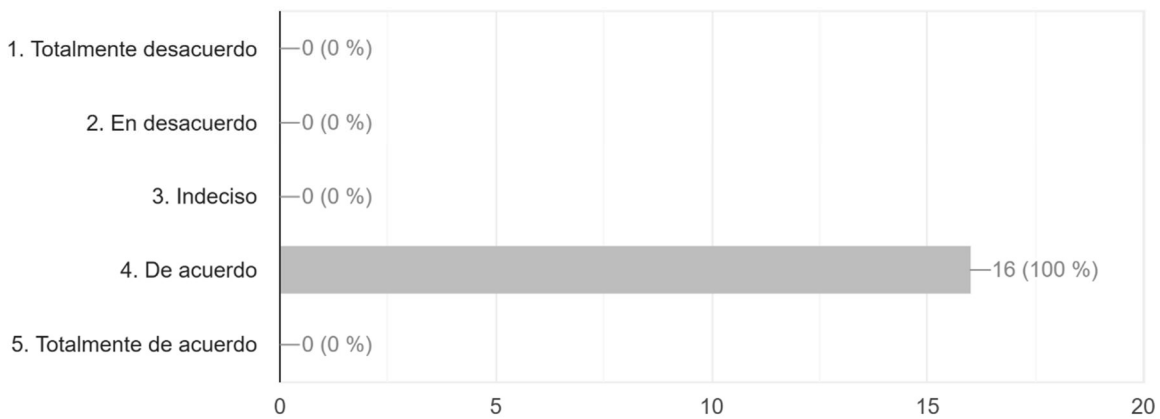
tiene dificultades frecuentes; en contraste, un 31,3% está de acuerdo en que sí las tiene. Además, un 18,8% se mantiene indeciso y no se registran respuestas en "totalmente de acuerdo" (0%). En conjunto, los resultados muestran una percepción equilibrada, aunque con ligera tendencia a considerar que las dificultades no son frecuentes, pero con un porcentaje significativo que sí identifica obstáculos en la consecución de acuerdos clave. Encuesta de Cultura Organizacional link: <https://forms.gle/TgZ3aHfuBK2Cr4bU6>

Coordinación e integración

Figura 30

26. ¿Nuestra manera de trabajar es consistente y predecible?

0 de 16 respuestas correctas

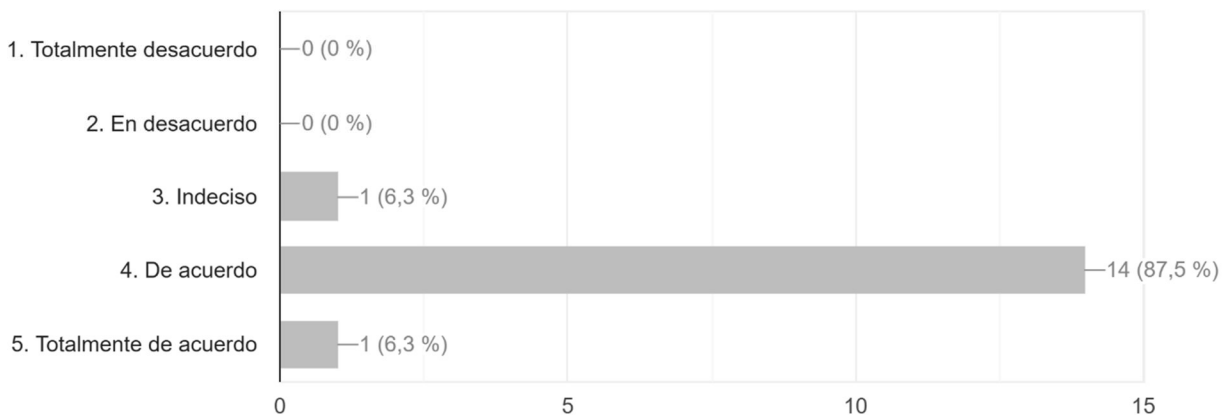


Nota: La gráfica muestra que el 100% de los encuestados (16 de 16) está de acuerdo en que la manera de trabajar es consistente y predecible, mientras que el 0% manifestó estar totalmente en desacuerdo, en desacuerdo, indeciso o totalmente de acuerdo. Esto indica una percepción completamente positiva y homogénea respecto a la consistencia en los procesos de trabajo, sin variabilidad en las respuestas, lo que sugiere estabilidad organizacional y claridad en la forma de operar; sin embargo, también podría reflejar una oportunidad para profundizar si existe margen para fortalecer aún más la percepción hacia un nivel de "totalmente de acuerdo". Encuesta de Cultura Organizacional link: <https://forms.gle/TgZ3aHfuBK2Cr4bU6>

Figura 31

27. ¿Las personas que trabajan en diferentes áreas de la organización comparten una perspectiva común?

0 de 16 respuestas correctas



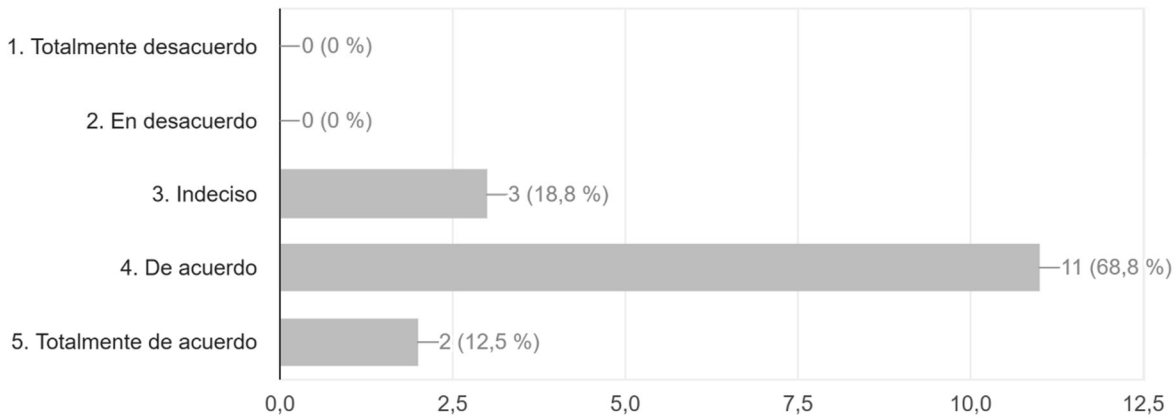
Nota: La gráfica indica que el 87,5% de los encuestados (14 de 16) está de acuerdo en que las personas que trabajan en diferentes áreas comparten una perspectiva común, mientras que el 6,3% se encuentra indeciso y otro 6,3% está totalmente de acuerdo; no

se registran respuestas en desacuerdo ni totalmente en desacuerdo (0%). En conjunto, el 93,8% muestra una percepción positiva, lo que evidencia un alto nivel de alineación entre áreas; sin embargo, la presencia de un pequeño porcentaje indeciso sugiere que aún existe oportunidad para fortalecer la integración y comunicación interdepartamental. Encuesta de Cultura Organizacional link: <https://forms.gle/TgZ3aHfuBK2Cr4bU6>

Figura 32

28. ¿Es fácil coordinar proyectos entre las diferentes áreas de la organización?

0 de 16 respuestas correctas

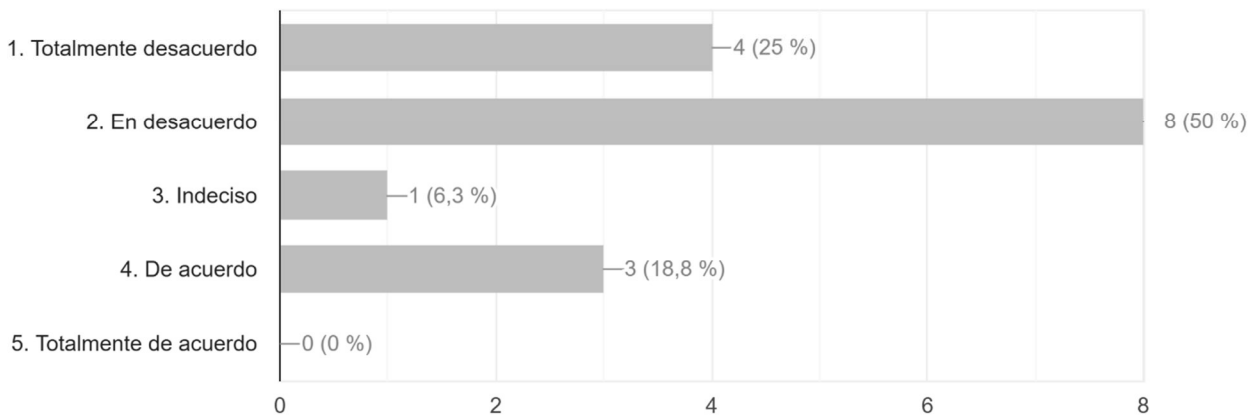


Nota: La gráfica muestra que el 68,8% de los encuestados (11 de 16) está de acuerdo en que es fácil coordinar proyectos entre las diferentes áreas de la organización, mientras que el 12,5% está totalmente de acuerdo y el 18,8% se mantiene indeciso; no se registran respuestas en desacuerdo ni totalmente en desacuerdo (0%). En conjunto, el 81,3% refleja una percepción positiva sobre la coordinación interdepartamental, lo que sugiere una base sólida de colaboración; sin embargo, el porcentaje de indecisión indica que aún existen oportunidades para mejorar procesos, comunicación o claridad en la gestión de proyectos entre áreas. Encuesta de Cultura Organizacional link: <https://forms.gle/TgZ3aHfuBK2Cr4bU6>

Figura 33

29. ¿Trabajar con una persona de otra área de la organización se siente como trabajar con alguien externo a la entidad?

0 de 16 respuestas correctas

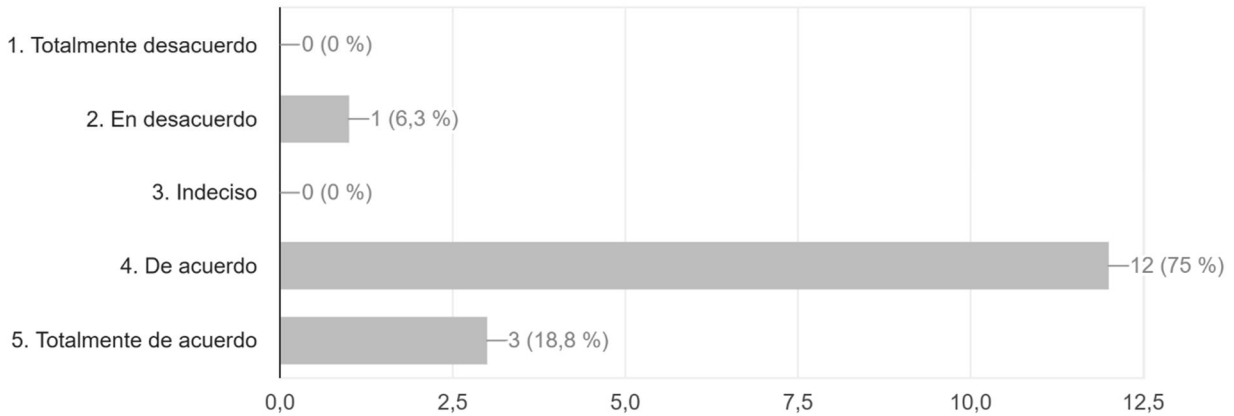


Nota: La gráfica muestra que la mayoría de los encuestados no percibe que trabajar con una persona de otra área se sienta como trabajar con alguien externo a la entidad: el 50% está en desacuerdo y el 25% totalmente en desacuerdo, sumando un 75% de percepción negativa frente a la afirmación. Un 18,8% está de acuerdo, mientras que un 6,3% se mantiene indeciso, y no se registran respuestas de "totalmente de acuerdo" (0%). En conjunto, los resultados indican que predomina la sensación de integración interna

Figura 34

30. ¿Existe una adecuada alineación de objetivos entre los diferentes niveles jerárquicos?

0 de 16 respuestas correctas



Nota: La gráfica evidencia una percepción ampliamente positiva respecto a la alineación de objetivos entre los diferentes niveles jerárquicos. El 75% de los encuestados está de acuerdo y el 18,8% totalmente de acuerdo, sumando un 93,8% de valoración favorable. Solo el 6,3% manifiesta estar en desacuerdo, mientras que no se registran respuestas en "totalmente en desacuerdo" ni "indeciso" (0%). En conjunto, los resultados reflejan una fuerte percepción de coherencia y articulación estratégica dentro de la organización. Encuesta de Cultura Organizacional link: <https://forms.gle/TgZ3aHfuBK2Cr4bU6>

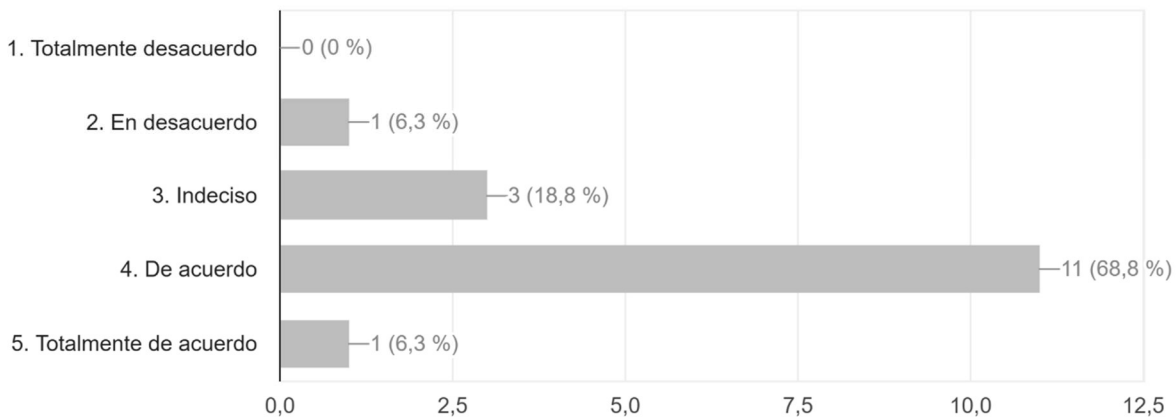
FACTOR ADAPTABILIDAD

Creación de cambio

Figura 35

31. ¿La forma de hacer las cosas es flexible y fácil de modificar?

0 de 16 respuestas correctas



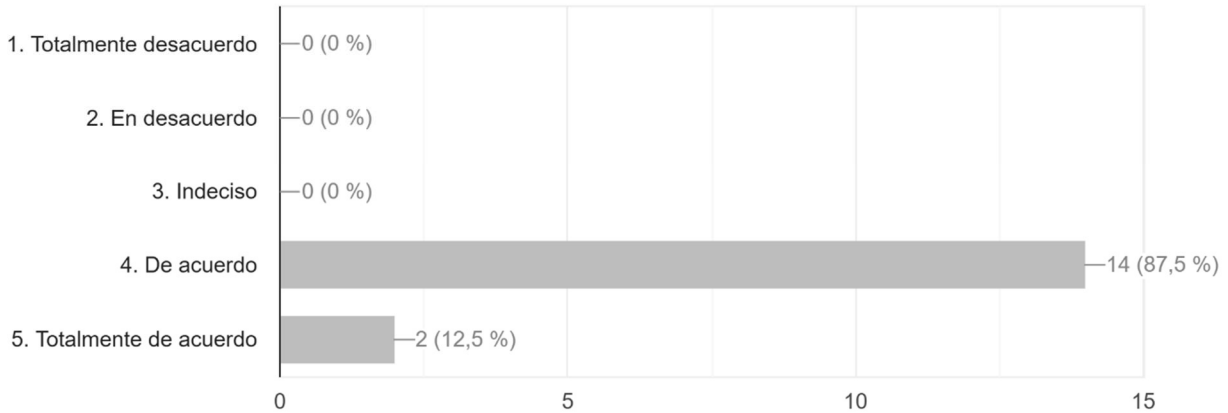


Nota: La gráfica muestra una percepción mayoritariamente positiva sobre la flexibilidad y facilidad para modificar la forma de hacer las cosas. El 68,8% de los encuestados está de acuerdo y el 6,3% totalmente de acuerdo, sumando un 75,1% de valoración favorable. Por otro lado, el 18,8% se declara indeciso y el 6,3% en desacuerdo, mientras que no se registran respuestas en “totalmente en desacuerdo” (0%). En general, los resultados indican que predomina la percepción de flexibilidad en la organización, aunque existe un grupo relevante que no lo tiene completamente claro o percibe limitaciones. Encuesta de Cultura Organizacional link: <https://forms.gle/TgZ3aHfuBK2Cr4bU6>

Figura 36

32. ¿Respondemos de manera adecuada a los cambios del entorno?

0 de 16 respuestas correctas

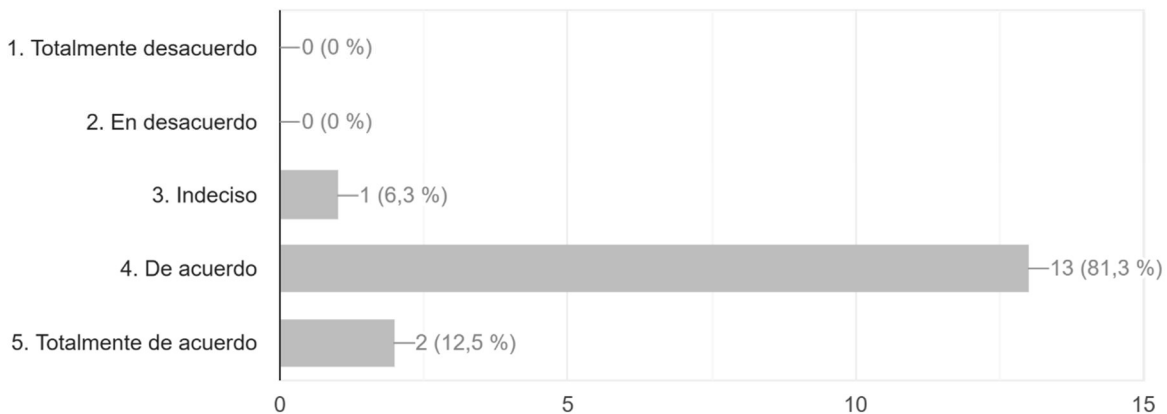


Nota: La gráfica muestra una percepción altamente positiva sobre la capacidad de respuesta ante los cambios del entorno: el 87,5 % de los encuestados está “De acuerdo” y el 12,5 % “Totalmente de acuerdo”, sumando un 100 % de valoración favorable. No se registran respuestas en las categorías “Indeciso”, “En desacuerdo” ni “Totalmente en desacuerdo” (0 %), lo que indica consenso general y ausencia de opiniones negativas. En conjunto, los resultados reflejan una sólida confianza en la capacidad de adaptación, aunque el hecho de que la mayoría se concentre en “De acuerdo” sugiere que aún existe oportunidad para fortalecer la percepción y mover más respuestas hacia el nivel más alto de satisfacción. Encuesta de Cultura Organizacional link: <https://forms.gle/TgZ3aHfuBK2Cr4bU6>

Figura 37

33. ¿Se adoptan de manera continua métodos nuevos y mejorados para realizar el trabajo?

0 de 16 respuestas correctas



Nota: La gráfica evidencia una valoración mayoritariamente positiva respecto a la adopción continua de métodos nuevos y mejorados para realizar el trabajo: el 81,3 % de los encuestados está “De acuerdo” y el 12,5 % “Totalmente de acuerdo”, lo que suma un 93,8 % de percepción favorable. No se registran respuestas en las opciones de “En desacuerdo” ni “Totalmente en desacuerdo” (0 %), mientras que un 6,3 % se muestra “Indeciso”. En conjunto, los resultados reflejan una percepción sólida sobre

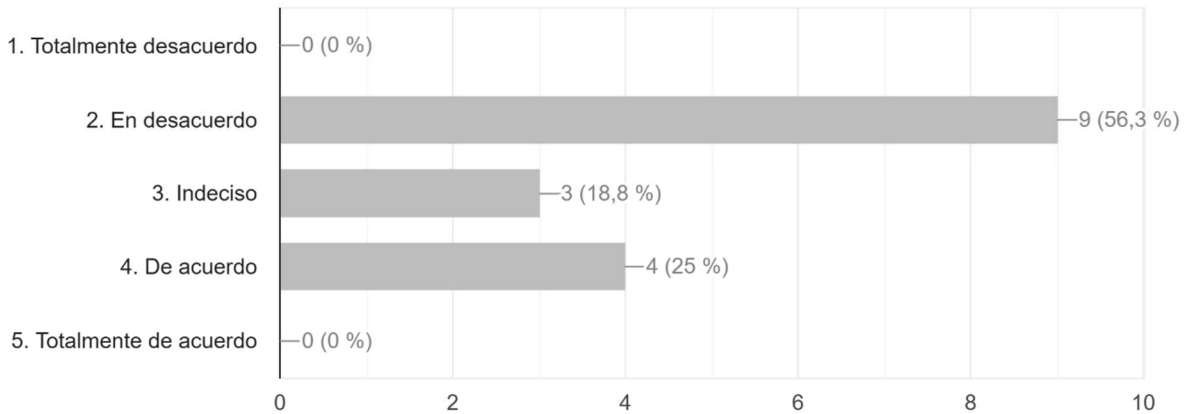


la mejora continua; sin embargo, la presencia de un pequeño porcentaje de indecisión sugiere la conveniencia de fortalecer la comunicación y evidencia de las innovaciones implementadas para consolidar una percepción aún más positiva. Encuesta de Cultura Organizacional link: <https://forms.gle/TgZ3aHfuBK2Cr4bU6>

Figura 38

34. ¿Generalmente existe resistencia frente a las iniciativas orientadas a generar cambios?

0 de 16 respuestas correctas

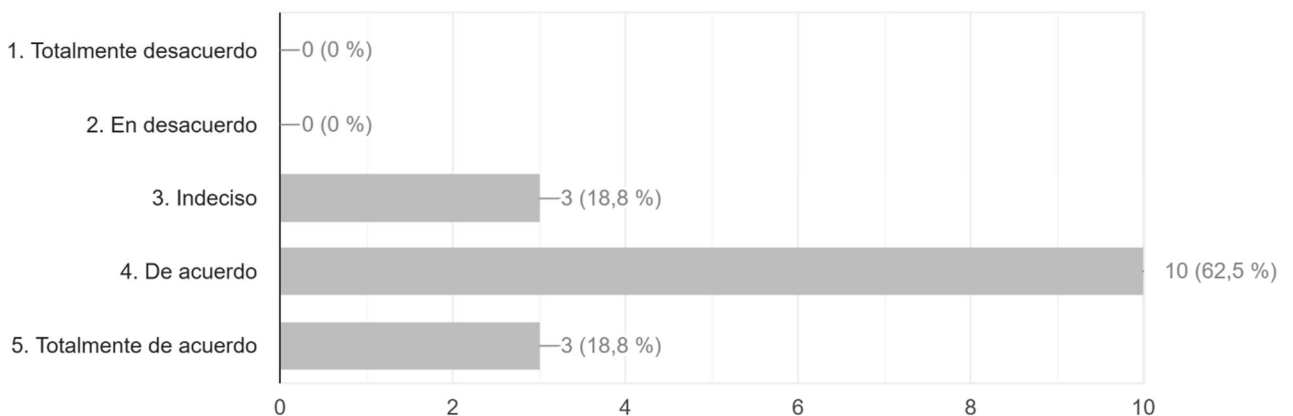


Nota: La gráfica muestra que la mayoría de los encuestados no percibe resistencia frente a las iniciativas de cambio: el 56,3 % está “En desacuerdo” con la afirmación y no se registran respuestas en “Totalmente de acuerdo” ni “Totalmente en desacuerdo” (0 %). Sin embargo, un 25 % manifiesta estar “De acuerdo”, lo que indica que una cuarta parte sí percibe cierta resistencia, mientras que un 18,8 % se declara “Indeciso”. En conjunto, aunque predomina la percepción de apertura al cambio, la presencia de opiniones favorables a la existencia de resistencia y de indecisión sugiere la necesidad de reforzar estrategias de comunicación, participación y gestión del cambio para minimizar posibles barreras internas. Encuesta de Cultura Organizacional link: <https://forms.gle/TgZ3aHfuBK2Cr4bU6>

Figura 39

35. ¿Las diferentes áreas de la ESANT S.A. E.S.P. suelen cooperar entre sí para introducir cambios?

0 de 16 respuestas correctas





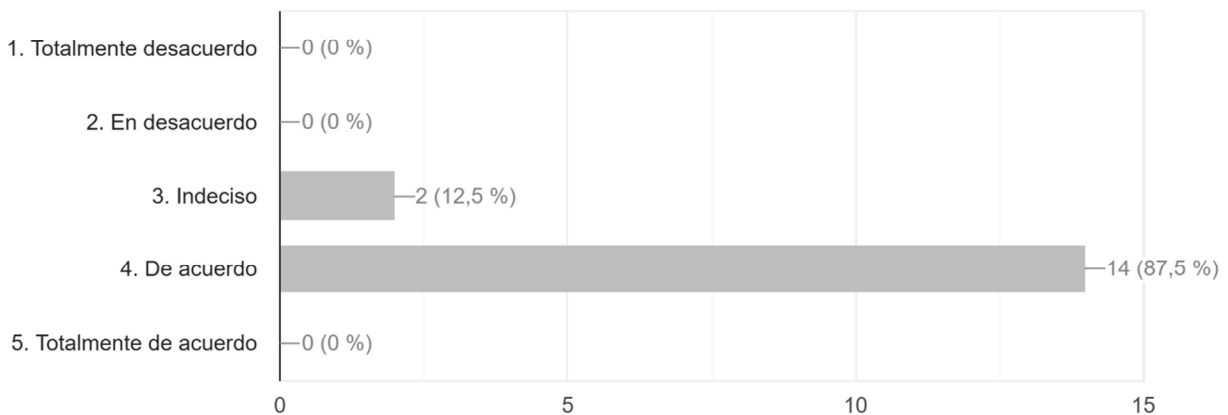
Nota: En la gráfica se observa que no hubo respuestas en las categorías “Totalmente en desacuerdo” ni “En desacuerdo” (0%), mientras que el 18,8% de los encuestados se manifestó “Indeciso”, el 62,5% indicó estar “De acuerdo” y el 18,8% señaló estar “Totalmente de acuerdo”. En conjunto, el 81,3% expresa una percepción positiva frente a la cooperación entre las diferentes áreas de la ESANT S.A. E.S.P. para introducir cambios, lo que evidencia una valoración mayoritariamente favorable, aunque existe un 18,8% que mantiene una postura neutral. Encuesta de Cultura Organizacional link: <https://forms.gle/TqZ3aHfuBK2Cr4bU6>

Enfoque al Cliente

Figura 40

36. ¿Los comentarios y recomendaciones de los clientes suelen conducir a la implementación de cambios?

0 de 16 respuestas correctas

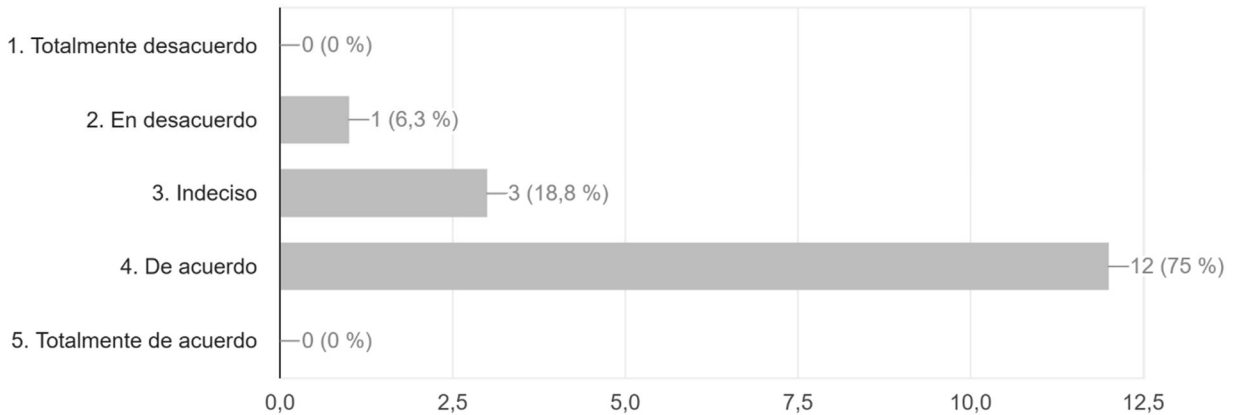


Nota: En la gráfica se evidencia que no se registraron respuestas en “Totalmente en desacuerdo”, “En desacuerdo” ni “Totalmente de acuerdo” (0%), mientras que el 12,5% de los encuestados se declaró “Indeciso” y el 87,5% manifestó estar “De acuerdo”. En conjunto, los resultados muestran una percepción ampliamente positiva, ya que la mayoría considera que los comentarios y recomendaciones de los clientes sí conducen a la implementación de cambios, aunque existe un 12,5% que mantiene una postura neutral. Encuesta de Cultura Organizacional link: <https://forms.gle/TqZ3aHfuBK2Cr4bU6>

Figura 41

37. ¿La información sobre nuestros clientes influye en nuestras decisiones?

0 de 16 respuestas correctas

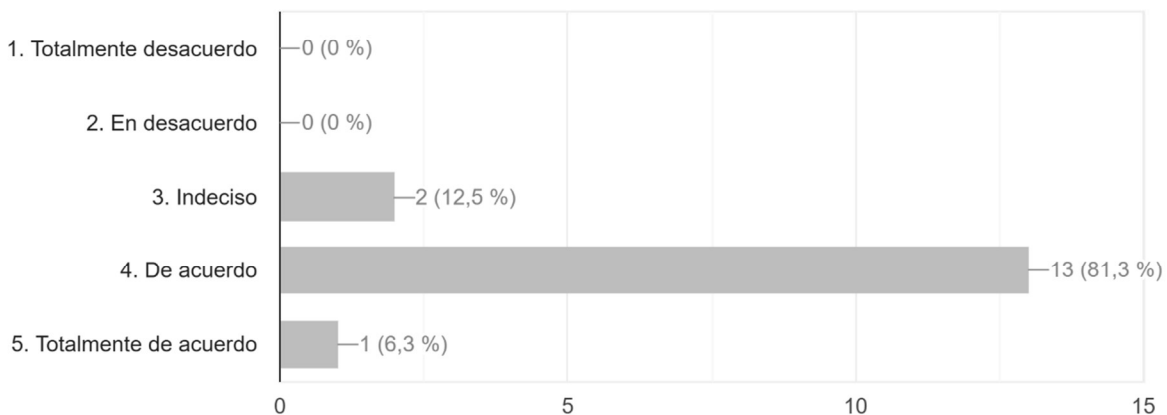


Nota: En la gráfica se observa que el 75% de los encuestados está “De acuerdo” en que la información sobre los clientes influye en las decisiones, mientras que el 18,8% se declara “Indeciso” y el 6,3% está “En desacuerdo”; no se registraron respuestas en “Totalmente en desacuerdo” ni en “Totalmente de acuerdo” (0%). En conjunto, los resultados reflejan una percepción mayoritariamente positiva respecto a la influencia de la información de los clientes en la toma de decisiones, aunque cerca de una cuarta parte de los participantes no muestra una postura claramente favorable. Encuesta de Cultura Organizacional link: <https://forms.gle/TgZ3aHfuBK2Cr4bU6>

Figura 42

38. ¿Todos los miembros de la organización comprenden a fondo los deseos y necesidades de nuestro entorno?

0 de 16 respuestas correctas

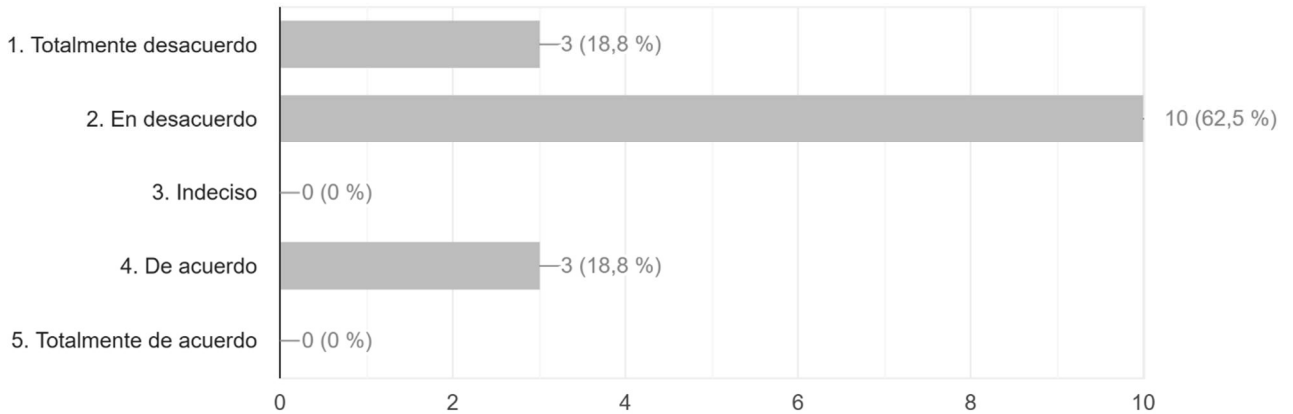


Nota: La gráfica muestra una percepción ampliamente positiva respecto a que los miembros de la organización comprenden los deseos y necesidades del entorno. El 81,3 % de los encuestados está “De acuerdo” y el 6,3 % “Totalmente de acuerdo”, sumando un 87,6 % de valoración favorable. Un 12,5 % se mantiene “Indeciso”, mientras que no se registran respuestas en “En desacuerdo” ni “Totalmente en desacuerdo” (0 %). En conjunto, los resultados evidencian un alto nivel de confianza en la comprensión del

Figura 43

39. ¿Nuestras decisiones suelen ignorar los intereses de los clientes?

0 de 16 respuestas correctas

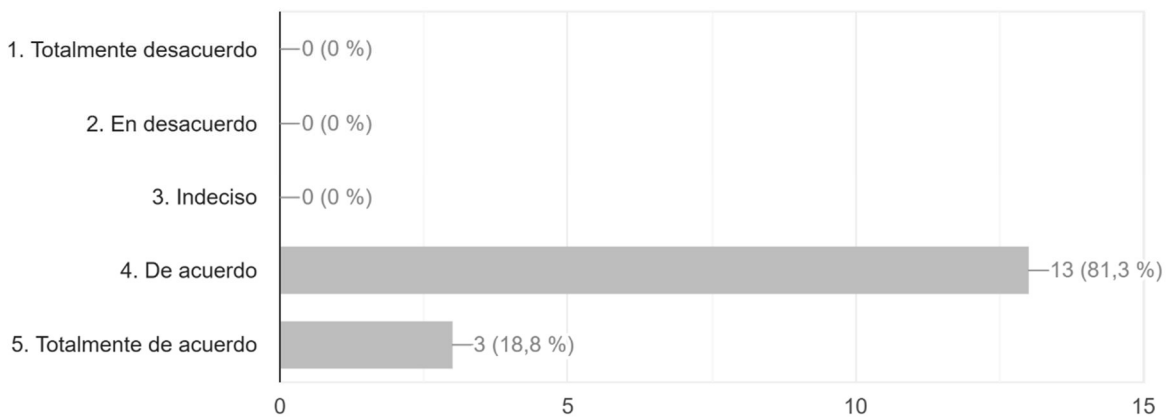


Nota: La gráfica refleja que la mayoría de los encuestados considera que las decisiones de la organización no suelen ignorar los intereses de los clientes. El 62,5 % está “En desacuerdo” y el 18,8 % “Totalmente en desacuerdo”, sumando un 81,3 % de percepción negativa frente a la afirmación planteada. Por otro lado, el 18,8 % está “De acuerdo”, mientras que no se registran respuestas “Indecisas” (0 %) ni “Totalmente de acuerdo” (0 %). En conjunto, los resultados indican que predomina la percepción de que la organización sí toma en cuenta los intereses de los clientes en su proceso de toma de decisiones, aunque existe un pequeño grupo que percibe lo contrario. Encuesta de Cultura Organizacional link: <https://forms.gle/TgZ3aHfuBK2Cr4bU6>

Figura 44

40. ¿Fomentamos el contacto directo con nuestros clientes?

0 de 16 respuestas correctas





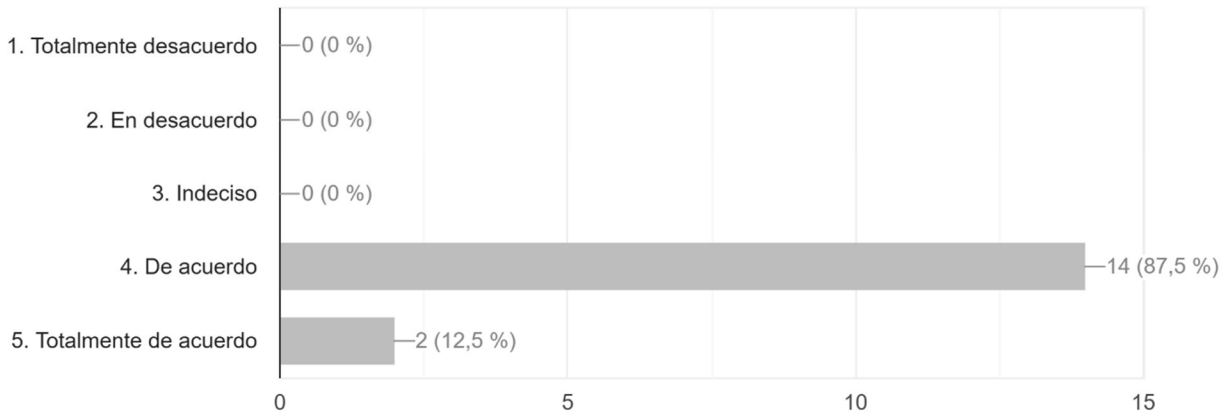
Nota: La gráfica evidencia una valoración totalmente positiva respecto al fomento del contacto directo con los clientes. El 81,3 % de los encuestados está “De acuerdo” y el 18,8 % “Totalmente de acuerdo”, sumando un 100 % de respuestas favorables. No se registran respuestas en “Indeciso”, “En desacuerdo” ni “Totalmente en desacuerdo” (0 %). En conjunto, los resultados reflejan una percepción unánime de que la organización promueve activamente el contacto directo con sus clientes, lo que constituye una fortaleza clara en su gestión y orientación al cliente. Encuesta de Cultura Organizacional link: <https://forms.gle/TgZ3aHfuBK2Cr4bU6>

Aprendizaje Organizacional

Figura 45

41. ¿Entendemos el fracaso como una oportunidad para aprender y mejorar?

0 de 16 respuestas correctas

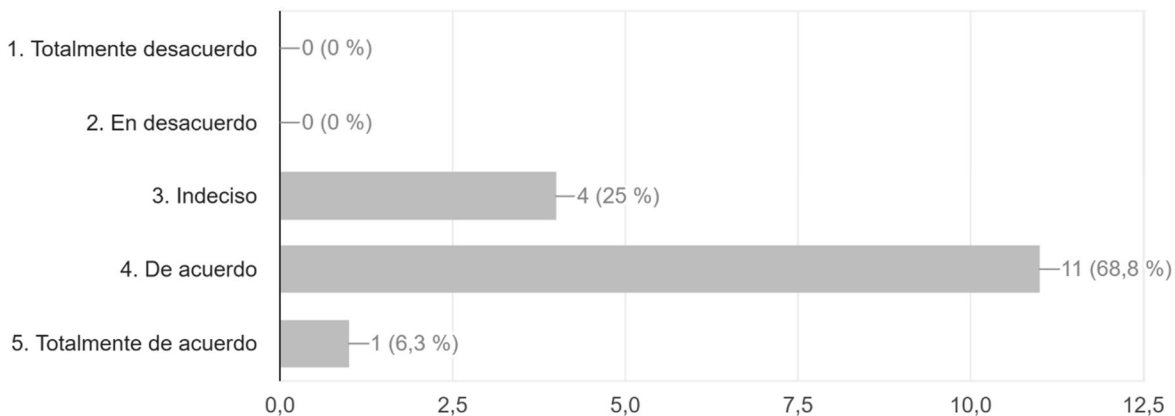


Nota: La gráfica muestra una percepción ampliamente positiva frente al fracaso como oportunidad de aprendizaje. El 87,5 % de los encuestados está de acuerdo y el 12,5 % totalmente de acuerdo, sumando un 100 % de respuestas favorables. No se registran respuestas en indeciso (0 %), en desacuerdo (0 %) ni totalmente en desacuerdo (0 %). En conjunto, los resultados reflejan una cultura claramente orientada al aprendizaje y la mejora continua, donde el fracaso se entiende de manera constructiva y como parte del proceso de crecimiento. Encuesta de Cultura Organizacional link: <https://forms.gle/TgZ3aHfuBK2Cr4bU6>

Figura 46

42. ¿Se fomentan y se recompensan la toma de riesgos y la innovación?

0 de 16 respuestas correctas

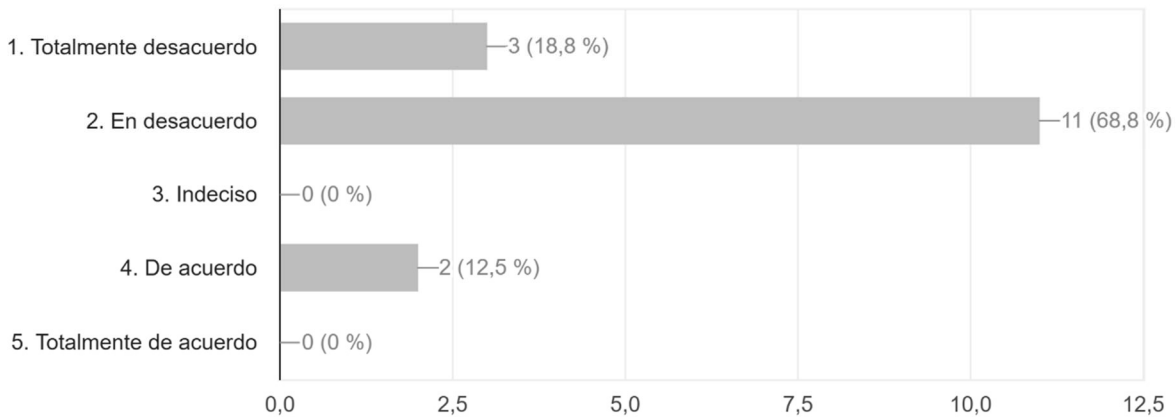


Nota: La gráfica evidencia una percepción mayoritariamente positiva respecto al fomento y recompensa de la toma de riesgos y la innovación. El 68,8 % de los encuestados está de acuerdo y el 6,3 % totalmente de acuerdo, sumando un 75,1 % de valoración favorable. Sin embargo, un 25 % se mantiene indeciso, lo que sugiere que aún existen dudas o falta de claridad en este aspecto. No se registran respuestas en desacuerdo (0 %) ni totalmente en desacuerdo (0 %). En general, los resultados indican una tendencia positiva hacia la innovación, aunque con oportunidades de fortalecer la percepción y confianza en estas prácticas. Encuesta de Cultura Organizacional link: <https://forms.gle/TqZ3aHfuBK2Cr4bU6>

Figura 47

43. ¿Pasamos por alto ideas que podrían ser importantes?

0 de 16 respuestas correctas

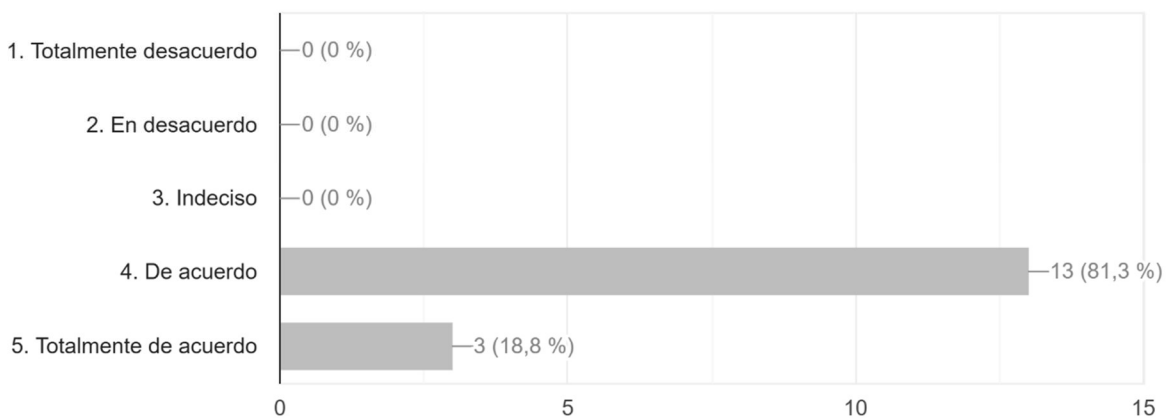


Nota: La gráfica muestra que la mayoría de los encuestados considera que no se pasan por alto ideas importantes, ya que el 68,8 % está en desacuerdo y el 18,8 % totalmente en desacuerdo, sumando un 87,6 % de percepción negativa frente a la afirmación planteada. Solo el 12,5 % está de acuerdo, mientras que no se registran respuestas indecisas (0 %) ni totalmente de acuerdo (0 %). En conjunto, los resultados reflejan que existe una percepción sólida de que las ideas relevantes sí son tomadas en cuenta dentro del equipo u organización. Encuesta de Cultura Organizacional link: <https://forms.gle/TqZ3aHfuBK2Cr4bU6>

Figura 48

44. ¿El aprendizaje es un objetivo central en nuestro trabajo cotidiano?

0 de 16 respuestas correctas



Nota: La gráfica muestra que el 100% de los encuestados considera que el aprendizaje es un objetivo central en el trabajo cotidiano, ya que el 81,3% (13 personas) indicó estar "De acuerdo" y el 18,8% (3 personas) "Totalmente de acuerdo", mientras que no se registraron respuestas en "Indeciso", "En desacuerdo" ni "Totalmente en desacuerdo" (0% en cada caso); estos resultados

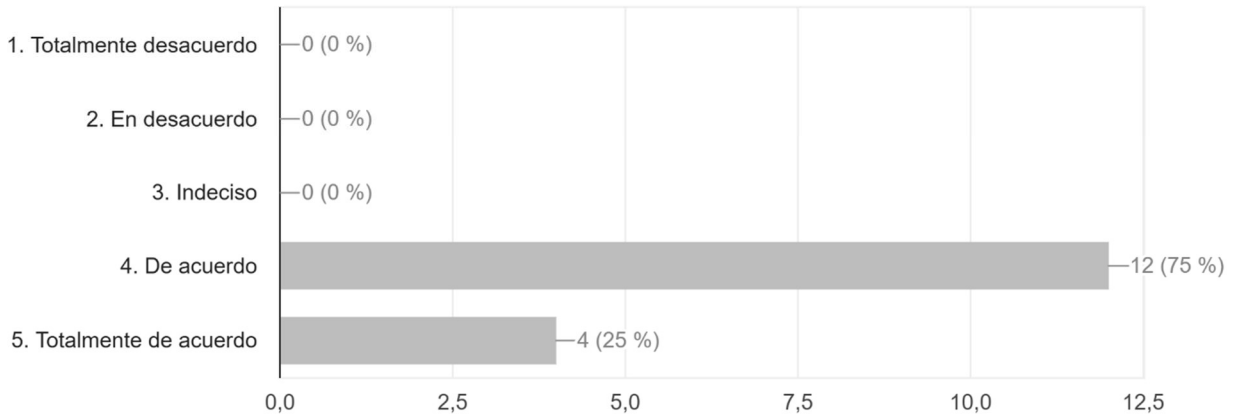


evidencian una percepción ampliamente positiva y un consenso claro sobre la importancia del aprendizaje en el entorno laboral.
Encuesta de Cultura Organizacional link: <https://forms.gle/TgZ3aHfuBK2Cr4bU6>

Figura 49

45. ¿Nos aseguramos de que el esfuerzo realizado se traduzca en los resultados esperados por la empresa?

0 de 16 respuestas correctas



Nota: La gráfica indica que el 100% de los encuestados considera que el esfuerzo realizado se traduce en los resultados esperados por la empresa, dado que el 75% (12 personas) respondió "De acuerdo" y el 25% (4 personas) "Totalmente de acuerdo", mientras que no se registraron respuestas en las opciones "Indeciso", "En desacuerdo" ni "Totalmente en desacuerdo" (0% en cada caso); estos resultados reflejan una percepción completamente positiva y un alto nivel de confianza en la efectividad del trabajo realizado.
Encuesta de Cultura Organizacional link: <https://forms.gle/TgZ3aHfuBK2Cr4bU6>

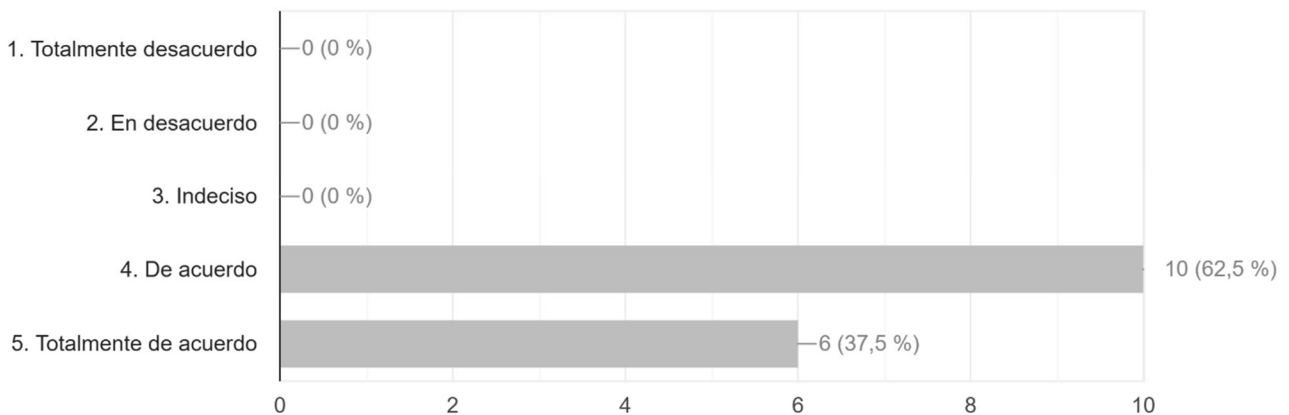
FACTOR MISIÓN

Dirección e Intención Estratégica

Figura 50

46. ¿La organización cuenta con una dirección clara y una orientación a largo plazo?

0 de 16 respuestas correctas



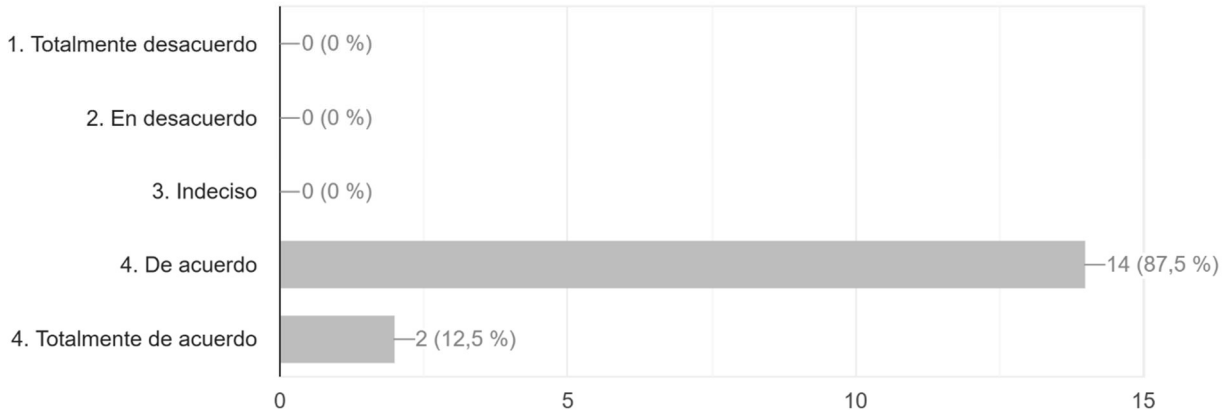


Nota: La gráfica evidencia que el 100% de los encuestados percibe que la organización cuenta con una dirección clara y una orientación a largo plazo, ya que el 62,5% (10 personas) manifestó estar “De acuerdo” y el 37,5% (6 personas) “Totalmente de acuerdo”, sin registrarse respuestas en las opciones “Indeciso”, “En desacuerdo” o “Totalmente en desacuerdo” (0% en cada caso); estos resultados reflejan una valoración totalmente positiva y una percepción sólida sobre el rumbo estratégico de la organización. Encuesta de Cultura Organizacional link: <https://forms.gle/TgZ3aHfuBK2Cr4bU6>

Figura 51

47. ¿Nuestra estrategia constituye un referente para otras organizaciones?

0 de 16 respuestas correctas

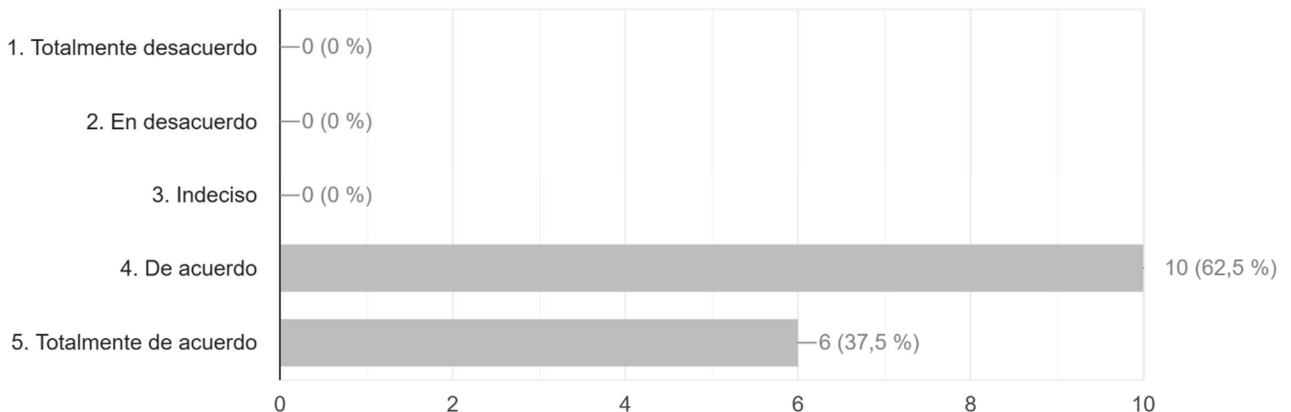


Nota: La gráfica muestra que el 100% de los encuestados tiene una percepción positiva sobre si la estrategia constituye un referente para otras organizaciones, ya que el 87,5% está “De acuerdo” y el 12,5% “Totalmente de acuerdo”, mientras que el 0% se manifestó en “Totalmente en desacuerdo”, “En desacuerdo” o “Indeciso”; estos resultados evidencian un consenso absoluto y una valoración altamente favorable, indicando que la estrategia es ampliamente reconocida como un modelo a seguir y que no existen percepciones negativas ni dudas entre los participantes. Encuesta de Cultura Organizacional link: <https://forms.gle/TgZ3aHfuBK2Cr4bU6>

Figura 52

48. ¿La empresa cuenta con una misión clara que orienta y da sentido a nuestro trabajo?

0 de 16 respuestas correctas



Nota: La gráfica evidencia una percepción completamente positiva respecto a si la empresa cuenta con una misión clara que orienta y da sentido al trabajo, ya que el 62,5% de los encuestados está “De acuerdo” y el 37,5% “Totalmente de acuerdo”, mientras que el 0% se ubicó en las opciones “Totalmente en desacuerdo”, “En desacuerdo” o “Indeciso”; estos resultados reflejan un consenso

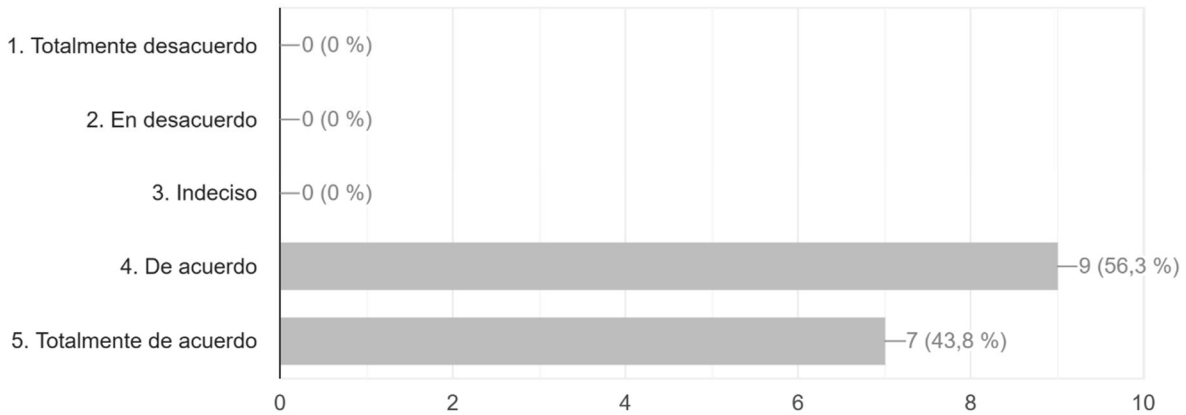


absoluto y una alta alineación interna, indicando que la misión es claramente comprendida y valorada por todos los participantes como un elemento orientador fundamental en la organización. Encuesta de Cultura Organizacional link: <https://forms.gle/TgZ3aHfuBK2Cr4bU6>

Figura 53

49. ¿La organización cuenta con una estrategia clara para el futuro?

0 de 16 respuestas correctas

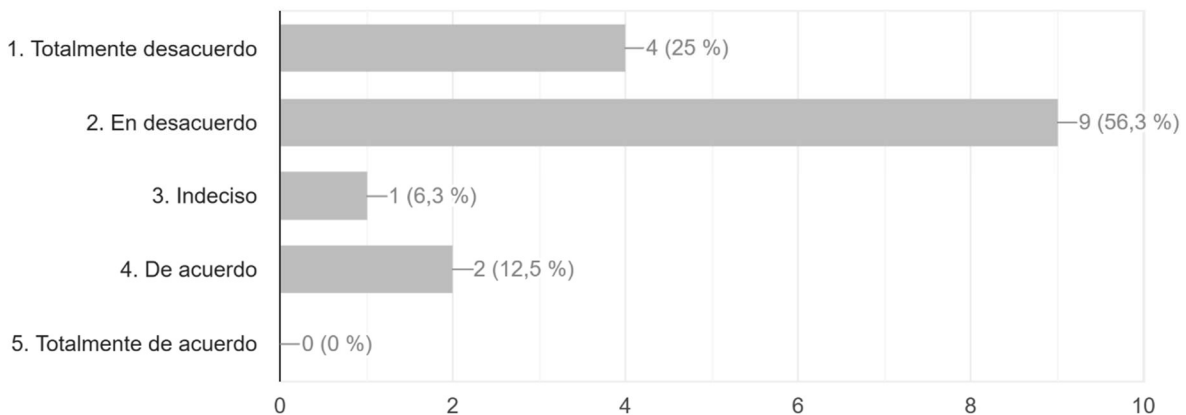


Nota: La gráfica refleja una valoración totalmente positiva sobre si la organización cuenta con una estrategia clara para el futuro, ya que el 56,3% de los encuestados está "De acuerdo" y el 43,8% "Totalmente de acuerdo", mientras que el 0% seleccionó las opciones "Totalmente en desacuerdo", "En desacuerdo" o "Indeciso"; estos resultados evidencian un consenso absoluto y una percepción sólida de claridad estratégica, lo que indica que los colaboradores reconocen y confían en la dirección futura definida por la organización. Encuesta de Cultura Organizacional link: <https://forms.gle/TgZ3aHfuBK2Cr4bU6>

Figura 54

50. ¿La dirección estratégica de la organización resulta poco clara ?

0 de 16 respuestas correctas



Nota: La gráfica muestra que la mayoría de los encuestados no percibe que la dirección estratégica de la organización sea poco clara, ya que el 56,3% está en desacuerdo y el 25% totalmente en desacuerdo, sumando un 81,3% con una percepción positiva



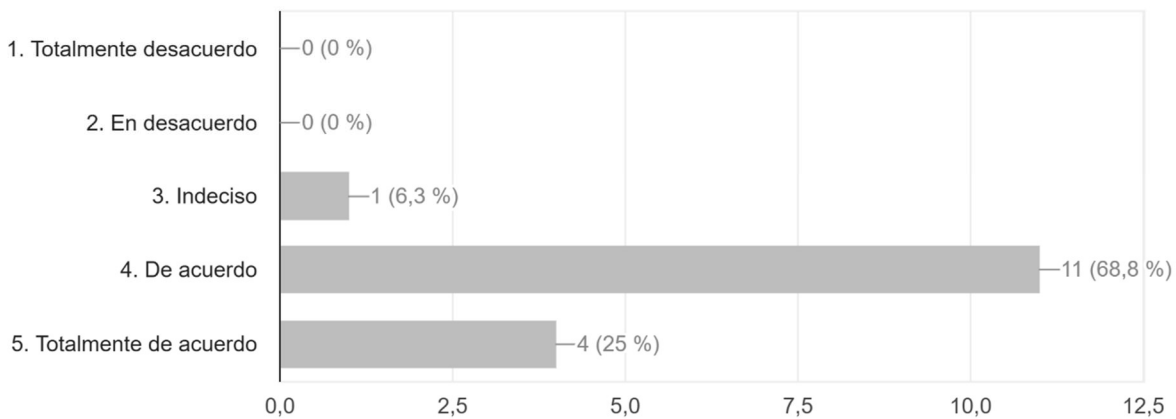
sobre la claridad estratégica; en contraste, un 12,5% está de acuerdo en que resulta poco clara y no se registran respuestas en “totalmente de acuerdo” (0%), mientras que un 6,3% se mantiene indeciso, lo que indica que, en general, predomina una valoración favorable respecto a la claridad de la dirección estratégica dentro de la organización. Encuesta de Cultura Organizacional link: <https://forms.gle/TgZ3aHfuBK2Cr4bU6>

Metas y Objetivos

Figura 55

51. ¿Existe un consenso general sobre las metas que deben cumplirse?

0 de 16 respuestas correctas

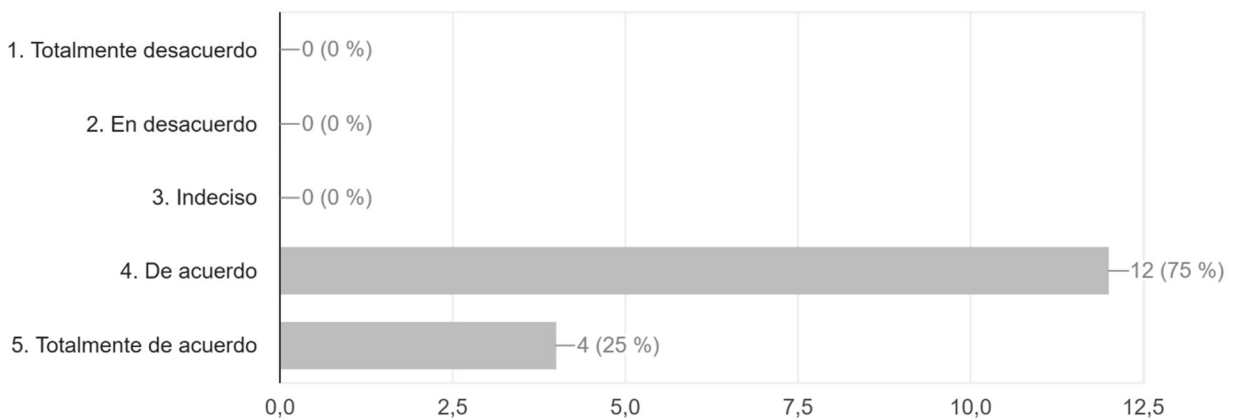


Nota: La gráfica evidencia que existe un alto nivel de consenso sobre las metas que deben cumplirse, ya que el 68,8% de los encuestados está de acuerdo y el 25% totalmente de acuerdo, sumando un 93,8% con una percepción positiva; no se registran respuestas en desacuerdo ni totalmente en desacuerdo (0%), mientras que solo un 6,3% se muestra indeciso, lo que indica que, en general, la organización cuenta con un amplio acuerdo respecto a los objetivos que deben alcanzarse. Encuesta de Cultura Organizacional link: <https://forms.gle/TgZ3aHfuBK2Cr4bU6>

Figura 56

52. ¿Mi jefe inmediato establece metas ambiciosas pero alcanzables?

0 de 16 respuestas correctas



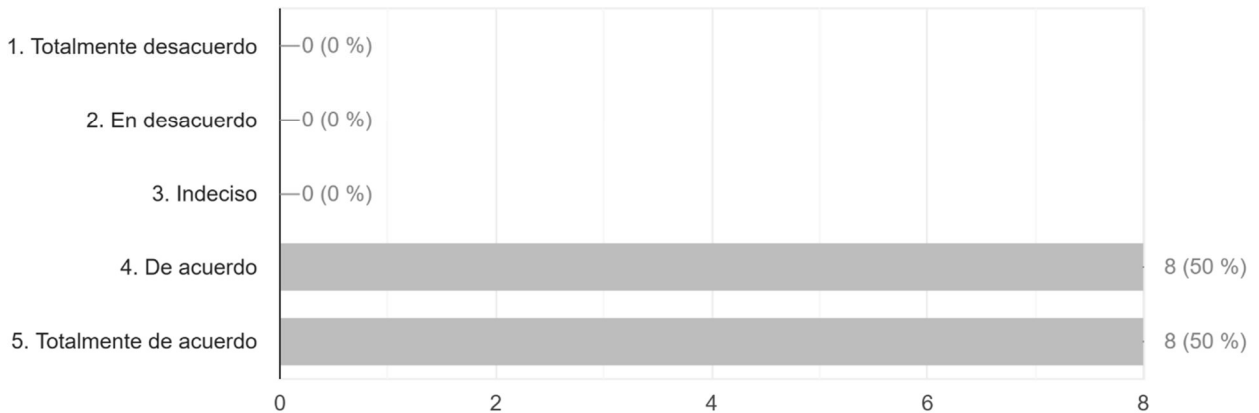


Nota: La gráfica muestra una valoración totalmente positiva respecto a que el jefe inmediato establece metas ambiciosas pero alcanzables, ya que el 75% de los encuestados está de acuerdo y el 25% totalmente de acuerdo, sumando un 100% de percepción favorable; no se registran respuestas en desacuerdo, totalmente en desacuerdo ni indecisas (0%), lo que indica un alto nivel de confianza en la capacidad del liderazgo para fijar objetivos retadores y realistas. Encuesta de Cultura Organizacional link: <https://forms.gle/TgZ3aHfuBK2Cr4bU6>

Figura 57

53. ¿El personal directivo nos orienta de manera efectiva hacia los objetivos que buscamos alcanzar?

0 de 16 respuestas correctas

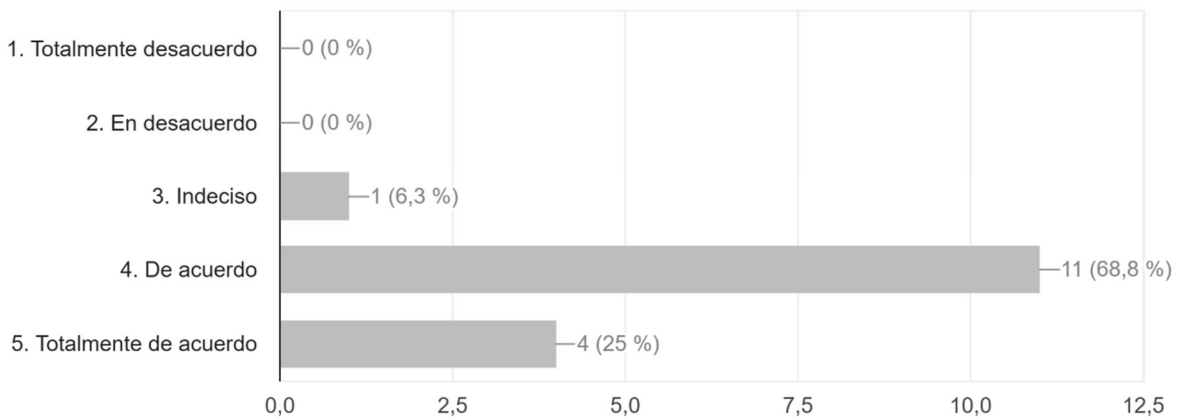


Nota: La gráfica muestra que el 100% de los encuestados tiene una percepción positiva sobre la orientación del personal directivo hacia los objetivos institucionales, ya que el 50% está "De acuerdo" y el otro 50% "Totalmente de acuerdo". No se registran respuestas en las categorías "Totalmente en desacuerdo", "En desacuerdo" ni "Indeciso" (0% en cada una), lo que indica un alto nivel de satisfacción y confianza en la efectividad del personal directivo para guiar el cumplimiento de los objetivos. Encuesta de Cultura Organizacional link: <https://forms.gle/TgZ3aHfuBK2Cr4bU6>

Figura 58

54. ¿Comparamos de manera continua nuestro progreso con los objetivos establecidos?

0 de 16 respuestas correctas



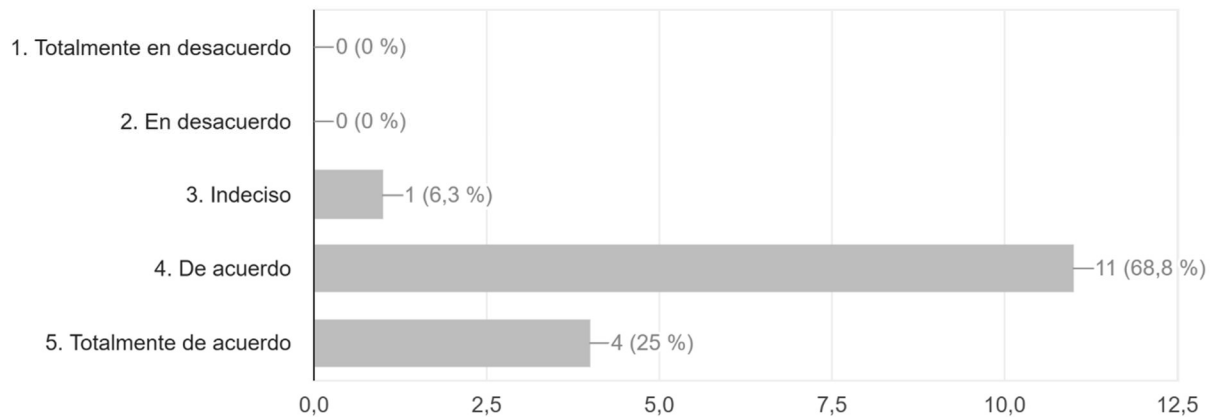


Nota: La gráfica indica que la mayoría de los encuestados percibe que se compara de manera continua el progreso con los objetivos establecidos, ya que el 68,8% está “De acuerdo” y el 25% “Totalmente de acuerdo”, sumando un 93,8% de valoración positiva. Un 6,3% se muestra “Indeciso”, mientras que no se registran respuestas en “En desacuerdo” ni “Totalmente en desacuerdo” (0%). Estos resultados reflejan una percepción ampliamente favorable sobre el seguimiento y evaluación constante del cumplimiento de objetivos. Encuesta de Cultura Organizacional link: <https://forms.gle/TgZ3aHfuBK2Cr4bU6>

Figura 59

55. ¿Las personas en esta organización comprenden lo necesario para asegurar el éxito a largo plazo?

0 de 16 respuestas correctas



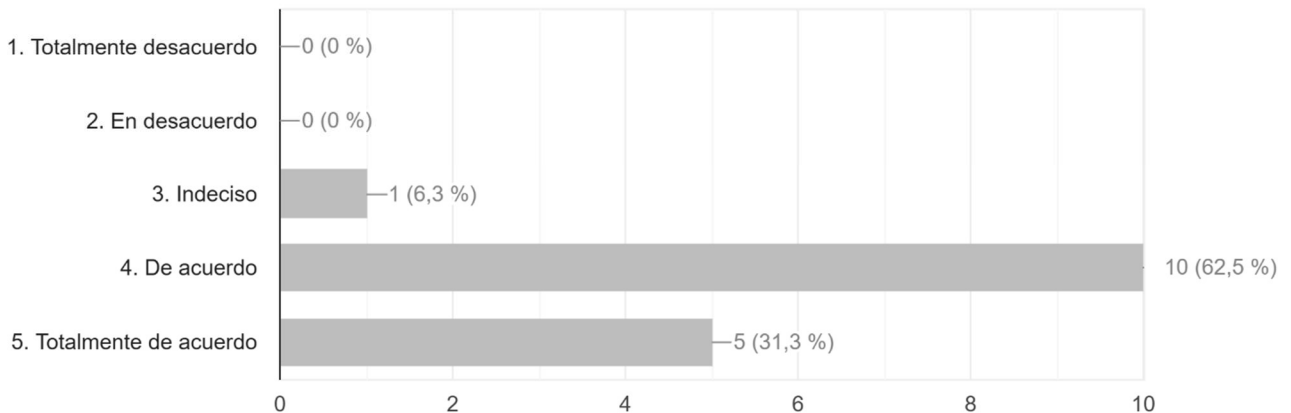
Nota: La gráfica muestra que el 93,8% de los encuestados tiene una percepción positiva respecto a que las personas en la organización comprenden lo necesario para asegurar el éxito a largo plazo, ya que el 68,8% está “De acuerdo” y el 25% “Totalmente de acuerdo”. Un 6,3% se encuentra “Indeciso”, mientras que no se registran respuestas en “En desacuerdo” ni “Totalmente en desacuerdo” (0%). En general, los resultados reflejan una valoración ampliamente favorable sobre la claridad y comprensión de los factores clave para el éxito organizacional sostenido. Encuesta de Cultura Organizacional link: <https://forms.gle/TgZ3aHfuBK2Cr4bU6>

Visión

Figura 60

56. ¿Contamos con una visión compartida sobre cómo será la organización en el futuro?

0 de 16 respuestas correctas



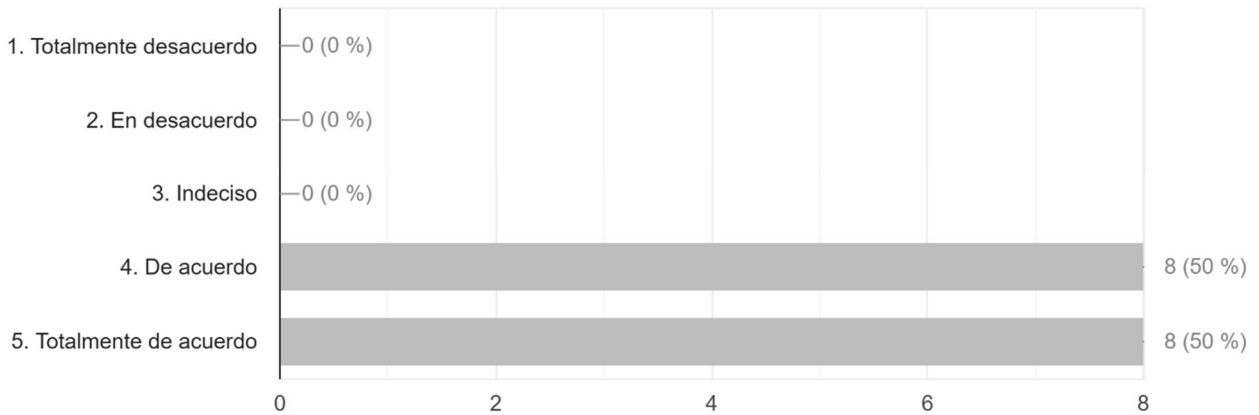


Nota: La gráfica muestra una percepción ampliamente positiva respecto a si se cuenta con una visión compartida sobre cómo será la organización en el futuro: el 62,5% de las personas encuestadas está “de acuerdo” y el 31,3% “totalmente de acuerdo”, sumando un 93,8% de respuestas favorables. Solo el 6,3% se mantiene indeciso y no se registran respuestas en “en desacuerdo” ni “totalmente en desacuerdo” (0%). En conjunto, los resultados reflejan un alto nivel de alineación y consenso interno en torno a la visión futura de la organización, con una mínima proporción de incertidumbre y ausencia total de percepciones negativa. Encuesta de Cultura Organizacional link: <https://forms.gle/TqZ3aHfuBK2Cr4bU6>

Figura 61

57. ¿Los jefes y gerente mantienen una perspectiva orientada al largo plazo?

0 de 16 respuestas correctas

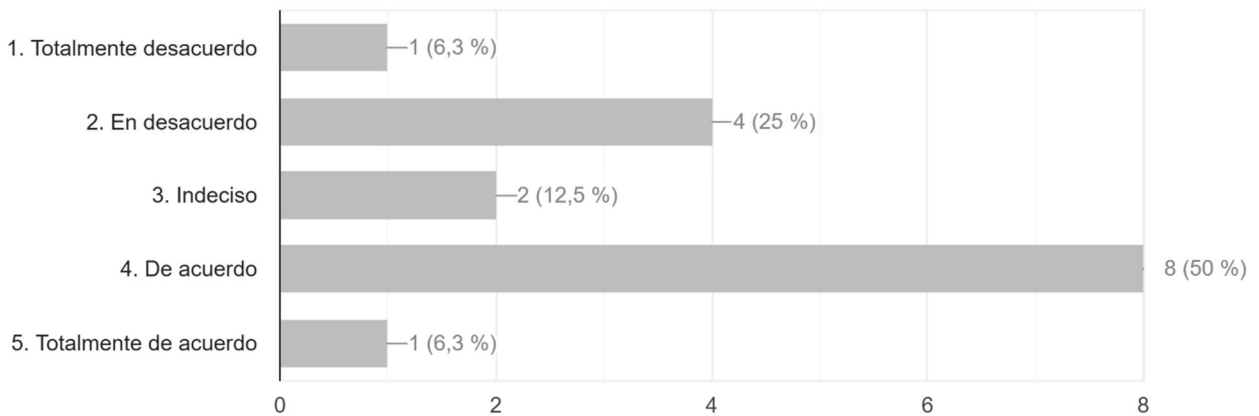


Nota: La gráfica refleja una percepción totalmente positiva respecto a si los jefes y gerentes mantienen una perspectiva orientada al largo plazo, ya que el 50% de las personas encuestadas está “de acuerdo” y el 50% “totalmente de acuerdo”, sumando un 100% de respuestas favorables. No se registran respuestas en las opciones “indeciso”, “en desacuerdo” ni “totalmente en desacuerdo” (0%). En conjunto, los resultados evidencian un alto nivel de confianza en el liderazgo y una percepción unánime de que la dirección mantiene un enfoque estratégico y de largo plazo. Encuesta de Cultura Organizacional link: <https://forms.gle/TqZ3aHfuBK2Cr4bU6>

Figura 62

58. ¿Las prioridades a corto plazo suelen comprometer la visión a largo plazo de la organización?

0 de 16 respuestas correctas

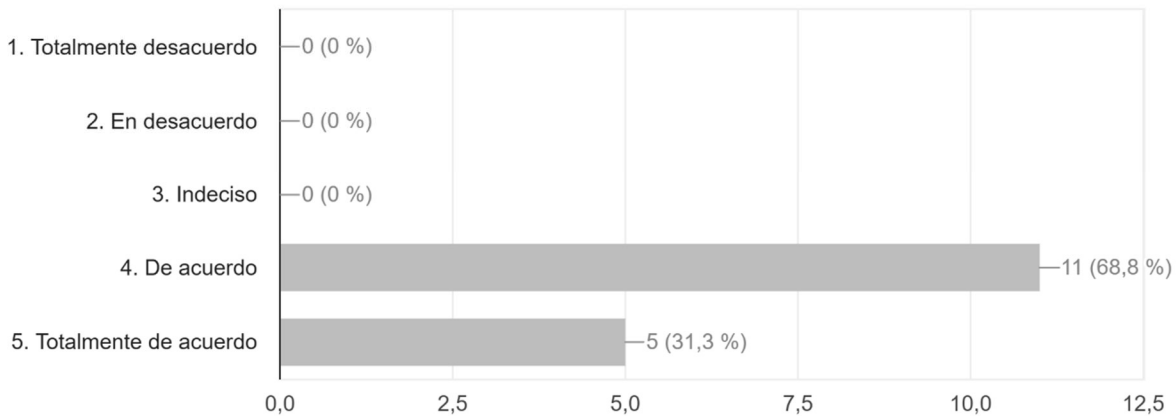


Nota: La gráfica muestra que el 50% de las personas encuestadas está “de acuerdo” y el 6,3% “totalmente de acuerdo” en que las prioridades a corto plazo suelen comprometer la visión a largo plazo de la organización, sumando un 56,3% de percepción afirmativa frente a esta situación. Por otro lado, el 25% está “en desacuerdo” y el 6,3% “totalmente en desacuerdo” (31,3% en total), mientras que el 12,5% se mantiene “indeciso”. En conjunto, los resultados evidencian que, aunque existe un grupo importante que no percibe afectación, predomina la opinión de que las prioridades inmediatas sí pueden estar impactando negativamente la visión estratégica de largo plazo, lo que sugiere una posible tensión entre la gestión operativa y el enfoque estratégico. Encuesta de Cultura Organizacional link: <https://forms.gle/TgZ3aHfuBK2Cr4bU6>

Figura 63

59. ¿La visión de la organización despierta entusiasmo y motivación entre nosotros?

0 de 16 respuestas correctas

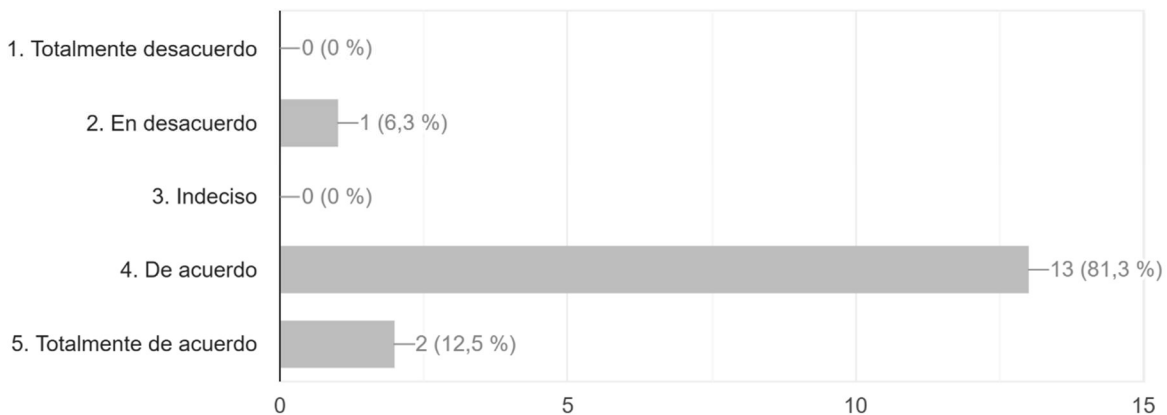


Nota: El 68,8% de los encuestados manifestó estar de acuerdo con que la visión de la organización despierta entusiasmo y motivación, mientras que el 31,3% indicó estar totalmente de acuerdo; no se registraron respuestas en las opciones de indeciso, en desacuerdo ni totalmente en desacuerdo (0%), lo que refleja una percepción completamente positiva (100%) respecto a la visión organizacional y su capacidad para motivar al equipo. Encuesta de Cultura Organizacional link: <https://forms.gle/TgZ3aHfuBK2Cr4bU6>

Figura 64

60. ¿Cumplimos las exigencias a corto plazo sin comprometer la visión a largo plazo?

0 de 16 respuestas correctas



Nota: El 81,3% de los encuestados manifestó estar de acuerdo con que se cumplen las exigencias a corto plazo sin comprometer la visión a largo plazo, mientras que el 12,5% indicó estar totalmente de acuerdo; por otro lado, el 6,3% señaló estar en desacuerdo, y no se registraron respuestas en totalmente en desacuerdo ni indeciso (0%), lo que evidencia una percepción mayoritariamente positiva (93,8%) respecto al equilibrio entre las metas de corto y largo plazo, aunque con una mínima proporción que expresa desacuerdo. Encuesta de Cultura Organizacional link: <https://forms.gle/TgZ3aHfuBK2Cr4bU6>



ANÁLISIS VIGENCIA 2026

En el marco del fortalecimiento institucional y la gestión estratégica del talento humano, se realizó el diagnóstico de cultura organizacional en ESANT S.A. E.S.P., mediante la aplicación de instrumento estructurado bajo escala tipo Likert a diecisiete (17) trabajadores. El resultado global obtenido fue de 3,87 sobre 5, lo que posiciona a la organización en un nivel de cultura funcional y estable, con percepción interna favorable y bases sólidas para el desarrollo institucional.

Desde una perspectiva estratégica, este resultado refleja que la organización cuenta con elementos culturales que respaldan su operación y el cumplimiento de su misión dentro del sector de servicios públicos. No obstante, también señala la necesidad de avanzar hacia un modelo cultural más maduro, caracterizado por liderazgo transformacional, innovación sostenida y mayor articulación entre estrategia y ejecución.

En la dimensión de involucramiento, los resultados evidencian niveles adecuados de compromiso, sentido de pertenencia y disposición al trabajo en equipo. Los trabajadores perciben oportunidades de participación y muestran identificación con la institución. Este hallazgo es estratégico, dado que el involucramiento del talento humano constituye uno de los principales determinantes del desempeño organizacional y de la calidad en la prestación del servicio. Sin embargo, se identifican oportunidades para formalizar procesos de empoderamiento y estructurar planes de desarrollo de capacidades que consoliden una cultura de alto compromiso y responsabilidad compartida.

En cuanto a la dimensión de consistencia, se observa coherencia interna en valores institucionales, acuerdos organizacionales y coordinación entre áreas. Esto indica estabilidad cultural y claridad normativa, aspectos esenciales en entidades del sector de servicios públicos donde la transparencia y la integración interprenden del cumplimiento institucional. No obstante, fortalecer la apropiación activa de los valores y promover mayor integración transversal permitirá consolidar una cultura organizacional más cohesionada y orientada estratégicamente.

La dimensión de adaptabilidad refleja disposición favorable frente al cambio y orientación hacia el usuario, elemento clave en el contexto de servicios públicos. Sin embargo, el análisis estratégico sugiere la necesidad de institucionalizar mecanismos formales de innovación y aprendizaje organizacional, que permitan transformar la adaptación reactiva en capacidad anticipatoria. La adaptabilidad no solo debe entenderse como respuesta al entorno, sino como competencia organizacional estratégica para garantizar sostenibilidad y resiliencia institucional.

Respecto a la dimensión de misión, los resultados muestran claridad en la dirección estratégica, comprensión de metas y apropiación de la visión institucional. Esta alineación es un indicador positivo de gobernanza interna, ya que favorece coherencia entre planeación y ejecución. No obstante, mantener esta alineación requiere fortalecer la comunicación



estratégica permanente y asegurar que todos los niveles organizacionales comprendan su rol dentro del cumplimiento de los objetivos corporativos.

De manera integral, la cultura organizacional de ESANT S.A. E.S.P. puede caracterizarse como estable, funcional y orientada al compromiso institucional. No se evidencian indicadores críticos de fragmentación o desalineación estructural. Por el contrario, la organización cuenta con una base cultural favorable que facilita la implementación de procesos de mejora y transformación estratégica.

El diagnóstico realizado permite afirmar que ESANT S.A. E.S.P. dispone de una cultura organizacional sólida en términos de cohesión interna, compromiso laboral y alineación estratégica. Sin embargo, el contexto actual del sector de servicios públicos exige que las organizaciones no solo mantengan estabilidad cultural, sino que evolucionen hacia modelos de cultura de alto desempeño, caracterizados por innovación continua, liderazgo inspirador y aprendizaje organizacional sistemático.

La cultura actual representa un activo intangible de alto valor institucional. No obstante, su verdadero potencial estratégico dependerá de la capacidad de la organización para gestionarla de manera intencional y estructurada. Una cultura organizacional no gestionada tiende a permanecer estática; una cultura gestionada estratégicamente se convierte en motor de transformación, eficiencia y legitimidad institucional.

El desafío de ESANT S.A. E.S.P. no radica en corregir debilidades estructurales críticas, sino en capitalizar sus fortalezas culturales existentes y proyectarlas hacia un modelo organizacional más innovador, resiliente y orientado a resultados medibles. Esto implica transitar de una cultura funcional a una cultura estratégicamente consolidada, donde el liderazgo, la comunicación, el desarrollo del talento y la orientación al usuario se conviertan en ejes articuladores de la gestión institucional.

En este sentido, el fortalecimiento cultural debe asumirse como un proceso continuo, integrado al direccionamiento estratégico y a la gobernanza organizacional. Gestionar la cultura no es únicamente mejorar el clima laboral; es asegurar sostenibilidad institucional, eficiencia operativa y confianza ciudadana en la prestación del servicio público.

ESANT S.A. E.S.P. cuenta con las condiciones internas para avanzar hacia esta consolidación. La implementación de un plan estructurado de fortalecimiento cultural permitirá transformar el diagnóstico actual en una oportunidad estratégica de crecimiento organizacional y excelencia institucional.

Por lo anterior es de vital importancia que La Empresa de Servicios Públicos de Santander S.A. E.S.P. – ESANT S.A. E.S.P. fortalezca cada una de las actividades en mención con el fin de fortalecer la Cultura Organizacional pues esto se verá reflejado en la prestación de servicios, teniendo en cuenta esto, la ESANT S.A. E.S.P. seguirá fomentando acciones que permitan mantener y mejorar los resultados en la próxima vigencia.

QUIEN	CÓMO	CUANDO	DONDE	PORQUE
A Personal de La Empresa de Servicios Públicos de Santander S.A. - ESANT S.A. E.S.P.	Fortalecer la Cultura Organizacional de ESANT S.A. E.S.P. mediante estrategias estructuradas que promuevan liderazgo efectivo, comunicación estratégica, desarrollo del talento humano y aprendizaje organizacional continuo en La Empresa de Servicios Públicos de Santander S.A. E.S.P. – ESANT S.A. E.S.P.	Vigencia 2026	En la Empresa de Servicios Públicos de Santander S.A. E.S.P. – ESANT S.A. E.S.P.,	Fortalecer los procesos de la ESANT S.A. E.S.P., por medio de la adherencia y cobertura al despliegue de información, permitiendo fortalecer la cultura del trabajo la cual sea orientada al fortalecimiento institucional, la sostenibilidad organizacional y la mejora continua del servicio.

El presente informe tiene como finalidad analizar la Cultura Organizacional actual de la empresa e implementar acciones orientadas a su mejora. Para ello, se desarrollará un cronograma estructurado de actividades, el cual podrá ajustarse según la disponibilidad del personal idóneo y capacitado para llevar a cabo las actividades propuestas.



Esta iniciativa busca generar un impacto positivo en el desempeño el cual impactara en el fortalecimiento institucional promoviendo una cultura organizacional fundamentada en el respeto, la colaboración y la eficiencia. A través de estrategias específicas y acciones concretas, ESANT S.A. E.S.P. desea potencializar la cultura existente, garantizar la coherencia institucional y proyectar la empresa hacia un modelo organizacional más innovador, eficiente y sostenible.

Dado en Bucaramanga a los diez (10) días del mes de Diciembre de Dos Mil Veinticinco (2025)

PUBLÍQUESE Y CÚMPLASE



SERGIO ANDRÉS DIAZ ARDILA
Gerente General ESANT. S.A. E.S.P.

Proyectó: Miguel Ángel Ruiz Macias / Profesional de Bienestar y Desarrollo ESANT S.A. E.S.P. 
 Revisó: Christian Camilo Jaimes Tami / Secretario Ejecutivo ESANT S.A. E.S.P. 
 Aprobó: Angelica del Pilar Sánchez Ariza / Directora Administrativa y Financiera ESANT S.A. E.S.P. 