



**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES Y EDUCACIÓN
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN Y NEGOCIOS
INTERNACIONALES**

TESIS

**“LA CULTURA ORGANIZACIONAL Y LA SATISFACCION
LABORAL DEL PERSONAL ADMINISTRATIVO EN EL
INSTITUTO DE EDUCACIÓN SUPERIOR TECNOLÓGICO
PRIVADO SAN IGNACIO DE PEDRALBES DE LA CIUDAD DE
MOYOBAMBA, 2020”**

PRESENTADO POR

BACH. MAS VILCHEZ, JAQUELINI OLENCA

**PARA OBTENER EL TITULO PROFESIONAL DE LICENCIADA EN
ADMINISTRACIÓN Y NEGOCIOS INTERNACIONALES**

ASESOR

MG. EDUARDO YGNACIO ARRAYA CELIS

LIMA – PERÚ

2021

DEDICATORIA
AGRADECIMIENTOS

INTRODUCCIÓN

Desde el aspecto más general, el mundo globalizado, el arranque económico y la competencia, son retos nuevos que tienen que afrontar las organizaciones educativas, debido a los cambios y requerimientos que hoy en día exigen mayor competitividad. En la medida que la competitividad sea un elemento fundamental en el éxito de toda organización, los gerentes o líderes (rectores) harán más esfuerzos para alcanzar altos niveles de productividad y eficiencia, que además estén acompañadas del Bienestar Laboral que algunas organizaciones buscan como punto focal.

La cultura, como manifestación humana, es el resultado de la actividad del hombre sobre la naturaleza y sobre sí mismo, es el resultado de la actividad productiva, fundamento esta, de la vida social del hombre. Por otro lado la cultura, actividad humana está, es un proceso dinámico, que se construye y manifiesta a través de diversos factores, como los de tipo cognitivo, afectivo, comportamental, social y estructural, los que en forma conjunta determinan una percepción o forma de ver la realidad, sea esta institucional, laboral, empresarial, etc. a la cual el hombre debe adaptarse para poder existir y subsistir.

Las relaciones entre las personas, en la organización social, nos llevan a entablar relaciones de compromiso, en donde se tienen que cumplir determinados acuerdos o normas para garantizar la sociabilidad y el desempeño en las labores que adquirimos como personas vinculadas a determinadas organizaciones, estos compromisos que se establecen están relacionados con la afectividad, la permanencia y la normatividad.

Según Hernández (2009) plantea que “existen dos tipos de cultura organizacional: una llamada vigorosa o sólida y otra denominada débil o fragmentada” (p. 57) Hablar de cultura implica, desarrollar nuevas experiencias, y estas pueden lograr grandes aprendizajes, debido a que la cultura trae diversidad. El triunfo de los planes de innovación depende de la competencia y

de la calidad de la administración gerencial para cambiar la cultura de la organización de acuerdo a los requerimientos del entorno.

La satisfacción en el trabajo puede ser definida como una actitud general del individuo hacia su trabajo. Está en función de las discrepancias percibidas por el individuo entre lo que él cree debe darle el trabajo y lo que realmente obtiene como producto o gratificación (Blum y Naylor, 1988); es una consecuencia entre la contribución que realiza el trabajador y su expectativa en el entorno laboral.

Puede estar determinada por los tipos de actividades que se realizan (es decir, que el trabajo tenga la oportunidad de mostrar sus habilidades y que ofrezcan un cierto grado de desafío para que exista el interés). La satisfacción laboral puede ser percibida a través de algunos elementos, tales como: que el personal sea bien recompensado a través de sus sueldos y salarios acordes, obviamente, con las expectativas de cada uno, que las condiciones del trabajo sean adecuadas, no peligrosas o incómodas, lo cual mejora su desempeño; y que el personal busque que su jefe inmediato sea amigable y comprensible y que los escuche cuando sea necesario (Smith, Kendall y Hulin, 1969).

El propósito de esta investigación es Determinar la relación entre la cultura organizacional y la satisfacción laboral del personal administrativo en el Instituto de Educación Superior Tecnológico Privado San Ignacio de Pedralbes de la ciudad de Moyobamba, 2020.

El presente trabajo de investigación se divide de la siguiente manera:

En el primer capítulo se describe la realidad problemática. Además, se expone las delimitaciones de la investigación, los objetivos, se plantea la hipótesis de la investigación y se explica la metodología de la investigación; tipo de diseño de la investigación, la población, muestra y las técnicas de investigación

En el segundo capítulo, se presentan los antecedentes de la investigación, bases teóricas y definición de términos básicos.

En el tercer capítulo, se presentan el análisis e interpretación de resultados. Finalmente, se desarrollan las conclusiones, las recomendaciones y las referencias bibliográficas.

RESUMEN

En la actualidad la cultura de la organización es factor transcendental para el triunfo en toda Institución educativa. Los centros tecnológicos de educación productiva de todo el país tienen el deber y la responsabilidad de brindar una calidad de atención a los usuarios, esto por medio de un compromiso laboral que eleve sus estándares.

El presente estudio está caracterizado por ser una investigación básica, de diseño descriptivo, correlacional y de corte transversal, el propósito principal de la pesquisa fue determinar el nivel relacional existente entre cultura organizacional y satisfacción laboral del Instituto de Educación Superior Tecnológico San Ignacio de Pedralbes de la ciudad de Moyobamba, 2020.

Luego de constituir los antecedentes y la fundamentación teórica que sostienen la investigación, realizamos la examinación estadístico descriptivo minucioso y detallado, asimismo, se realizó las pruebas de hipótesis utilizando el estadístico Rho de Spearman, concluyendo que el personal administrativo del Instituto de Educación Superior Tecnológico San Ignacio de Pedralbes de la ciudad de Moyobamba., tienen una cultura organizacional desarrollada, marcadamente como regular para la satisfacción laboral, por otro lado, la cultura organizacional y la satisfacción laboral presentan una correlación directa, moderada y significativa, que consigue un índice de 0,535 para el coeficiente Rho de Spearman; asimismo, la relación entre las categorías de análisis de las variables cultura organizacional y el compromiso laboral presenta mayor porcentaje de relación entre Eficiente y satisfecho en un 48,3%.

Palabras clave: cultura organizacional, satisfacción laboral, Retribuciones Económicas, Reconocimiento por parte de los demás, Seguridad y Estabilidad que ofrece la Empresa, Apoyo y respeto a los superiores.

ABSTRACT

At present, the culture of the organization is a transcendental factor for the success of any educational institution. The technological centers of productive education throughout the country have the duty and responsibility to provide quality of service to users, this through a labor commitment that raises their standards.

The present study is characterized by being a basic research, with a descriptive, correlational and cross-sectional design, the main purpose of the research was to determine the existing relational level between organizational culture and job satisfaction of the Instituto de Educación Superior Tecnológico San Ignacio de Pedralbes de the city of Moyobamba, 2020.

After establishing the antecedents and the theoretical foundation that support the research, we carried out a detailed and detailed descriptive statistical examination, also, hypothesis tests were carried out using the Spearman Rho statistic, concluding that the administrative staff of the Instituto de Educación Superior Tecnológico San Ignacio de Pedralbes from the city of Moyobamba, have a developed organizational culture, markedly as regular for job satisfaction, on the other hand, organizational culture and job satisfaction present a direct, moderate and significant correlation, which achieves an index of 0.535 for Spearman's Rho coefficient; Likewise, the relationship between the categories of analysis of the variables organizational culture and work commitment presents a higher percentage of relationship between efficient and satisfied in 48.3%.

Keywords: organizational culture, job satisfaction, Economic Rewards, Recognition by others, Security and Stability offered by the Company, Support and respect for superiors.

INDICE

CAPÍTULO I: PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

- 1.1. DESCRIPCIÓN DE LA REALIDAD PROBLEMÁTICA**
- 1.2 DELIMITACION DE LA INVESTIGACION**
 - 1.2.1 DELIMITACIÓN ESPACIAL**
 - 1.2.2 DELIMITACIÓN SOCIAL**
 - 1.2.3 DELIMITACIÓN TEMPORAL**
 - 1.2.4 DELIMITACIÓN CONCEPTUAL**
- 1.3 PROBLEMA DE INVESTIGACION**
 - 1.3.1. PROBLEMA PRINCIPAL**
 - 1.3.2. PROBLEMAS SECUNDARIOS**
- 1.4. OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN**
 - 1.4.1. OBJETIVO GENERAL**
 - 1.4.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS**
- 1.5. HIPOTESIS Y VARIABLES DE LA INVESTIGACIÓN**
 - 1.5.1. HIPOTESIS GENERAL**
 - 1.5.2. HIPOTESIS SECUNDARIAS**
 - 1.5.3. VARIABLES (DEFINICION CONCEPTUAL Y OPERACIONAL)**
- 1.6 METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN**
 - 1.6.1 TIPO Y NIVEL DE LA INVESTIGACIÓN**
 - A) TIPO DE INVESTIGACIÓN**
 - B) NIVEL DE INVESTIGACIÓN**
 - 1.6.2 MÉTODO Y DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN**
 - A) MÉTODO DE INVESTIGACIÓN**
 - B) DISEÑO DE INVESTIGACIÓN**
 - 1.6.3 POBLACIÓN Y MUESTRA DE LA INVESTIGACIÓN**
 - A) POBLACIÓN**
 - B) DISEÑO DE INVESTIGACIÓN.**
 - 1.6.4. TÉCNICA E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS**
 - A) TÉCNICA**

B) INSTRUMENTOS

1.6.5. JUSTIFICACIÓN, IMPORTANCIA Y LIMITACIONES DE LA INVESTIGACIÓN

JUSTIFICACIÓN

IMPORTANCIA

LIMITACIONES

CAPITULO II: MARCO TEÓRICO

2.1. ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACIÓN

2.2. BASES TEÓRICAS

2.3. DEFINICIÓN DE TÉRMINOS BÁSICOS

CAPITULO III: PRESENTACIÓN, ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS

3.1 ANÁLISIS DE TABLAS Y GRÁFICOS

3.2. DISCUSIÓN DE RESULTADOS

CONCLUSIONES

RECOMENDACIONES

FUENTES DE INFORMACIÓN

ANEXOS

MATRIZ DE CONSISTENCIA

INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS

CAPÍTULO I: PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1. DESCRIPCIÓN DE LA REALIDAD PROBLEMÁTICA

El tema de la satisfacción laboral es de gran interés porque nos indica la habilidad de la organización para satisfacer las necesidades de los trabajadores y porque muchas evidencias demuestran que los trabajadores insatisfechos faltan a trabajar con más frecuencia y suelen renunciar más, mientras que los empleados satisfechos gozan de mejor salud y viven más años.

Gestionar personas se constituye hoy en día en uno de los aspectos clave de la función gerencial. Si los gerentes modernos cuentan con equipos humanos de alta eficiencia que posean además adecuados niveles de motivación y compromiso con su institución, existirán mayores posibilidades de efectuar delegación de funciones a personal competente y motivado a desarrollar un trabajo y brindar un servicio de calidad.

En la actualidad no existe una definición unánimemente aceptada sobre el concepto de satisfacción laboral. Es más, en muchas ocasiones cada autor elabora una nueva definición para el desarrollo de su propia investigación (Harpaz, 1983). En primer lugar, existen una serie de definiciones que hacen referencia a la satisfacción laboral como estado emocional sentimientos o respuestas afectivas (Crites, 1969; Locke, 1976; Smith, Kendall y Hullin, 1969). Un segundo grupo de autores considera que la satisfacción laboral va más allá de las respuestas afectivas o emocionales y de ahí la importancia que ésta tiene en las conductas laborales. Estos autores conciben la satisfacción laboral como una actitud generalizada ante el trabajo (Arnold, Robertson y Cooper, 1991; Beer, 1964; Bravo, 1992; Griffin y Bateman, 1986). Otros autores han considerado diferentes facetas en la satisfacción laboral (Bravo, 1992 Peiró, 1984; Vroom, 1964). No obstante, muchas de esas facetas únicamente difieren entre sí en cuanto a su denominación o etiqueta pues el contenido al que hacen referencia es muy similar. Así, por ejemplo, la dimensión de satisfacción con la retribución ha sido etiquetada por otros autores como satisfacción con las recompensas

extrínsecas o como satisfacción extrínseca pero definiéndose todas ellas del mismo modo.

En general, las facetas de satisfacción más mencionadas tienen que ver con la satisfacción con el contenido del trabajo (interés intrínseco del trabajo, la variedad, las oportunidades de aprendizaje o la dificultad), con el salario, con las condiciones de trabajo (horario, descansos, condiciones ambientales) y con la empresa.

Ante esta gran variedad de facetas, Herzberg (1959) señala que existen factores de motivación intrínsecos del trabajo, vinculados directamente con la satisfacción laboral, tales como el trabajo mismo, los logros, el reconocimiento recibido por el desempeño, la responsabilidad y los ascensos. Los factores extrínsecos del trabajo, que no pueden ser controlados o modificados directamente por el trabajador, están relacionados con la higiene, las políticas de organización, la supervisión, la disponibilidad de recursos, el salario y la seguridad.

Locke (1976) definió la satisfacción laboral como un "estado emocional positivo o placentero de la percepción subjetiva de las experiencias laborales del sujeto". En general, las distintas definiciones que diferentes autores han ido aportando desde presupuestos teóricos no siempre coincidentes reflejan la multiplicidad de variables que pueden incidir en la satisfacción laboral: las circunstancias y características del propio trabajo y las individuales de cada trabajador condicionarán la respuesta afectiva de éste hacia diferentes aspectos del trabajo. Una de las teorías que más ha influido en el área de la satisfacción laboral es la formulada por Herzberg (1959), denominada teoría de los dos factores o teoría bifactorial de la satisfacción. Herzberg postuló la existencia de dos grupos o clases de aspectos laborales: un grupo de factores extrínsecos y otro de factores intrínsecos. Los primeros están referidos a las condiciones de trabajo en el sentido más amplio, tales como el salario, las políticas de empresa, el entorno físico, la seguridad en el trabajo, etc. Según el modelo bifactorial estos factores extrínsecos sólo pueden prevenir la insatisfacción laboral o evitarla cuando ésta exista pero no pueden determinar la satisfacción ya que ésta estaría determinada

por los factores intrínsecos, que serían aquellos que son consustanciales al trabajo; contenido del mismo, responsabilidad, logro, y otros.

El modelo planteado por Herzberg señala que la satisfacción laboral sólo puede venir generada por los factores intrínsecos (a los que Herzberg llamó "factores motivadores") mientras que la insatisfacción laboral sería generada por los factores extrínsecos (a los que Herzberg dio la denominación de "factores higiénicos").

La continua investigación de Likert (1968) y sus colaboradores en la Universidad de Michigan destacó la necesidad de considerar tanto los recursos humanos como los de capital como activos que requieren una adecuada administración. Los recursos humanos son indispensables para las organizaciones. Toma años contratar, capacitar y desarrollar equipos de trabajo personal nuevo en grandes cantidades. (Hersey, Blanchard y Johnson, 1997).

Robbins (1996) considera la cultura organizacional, como a un procedimiento de significados divididos entre sus integrantes y que marca desemejanza a una organización de las demás.

Hoy en día diversas orientaciones económicas y demográficas tienen gran trascendencia dentro de la cultura organizacional. Estas modernas orientaciones y las modificaciones enérgicas ocasionan que las instituciones y las organizaciones tanto del sector público, y privado polimizen en la apremiante necesidad de conducirse hacia la marcha tecnológica. Los sucesos han dejado de tener trascendencia local y ahora tienen como alusión al globo. Los países y territorios fracasan cuando los gráficos referentes se vuelven obtusos y disminuyen su valor ante las realidades actuales. En un panorama más frecuente, la abertura económica, la globalización, la competitividad son prodigios modernos a los que se tienen que confrontar las instituciones. A medida en que la competitividad se convierta en un elemento imprescindible para el triunfo de toda institución, los dirigentes realizarán más empeños para conseguir elevar los índices de eficiencia y productividad.(Montoya,2014)

Las instituciones son la manifestación de una materialidad de la cultura, que están convocadas a morar en un mundo en constante cambio, en lo respecta a

lo social como lo tecnológico y económico, o de lo contrario, enclaustrase en la moldura de sus parámetros formales. En los dos casos, esa realidad de la cultura manifiesta un marco de sentimientos, creencias, valores, ideas, y voluntades de un gremio institucional.

Incuestionablemente, la cultura organizacional constituye un marco referente para los integrantes de una institución y marca el patrón para que las personas que la integran deban comportarse dentro. En diversas situaciones la cultura es tan notoria que se le puede apreciar en la forma de [conducta](#) de las personas que se transforma en el instante en que sale fuera de la institución.

Desde una visión general, puede decirse que las instituciones que tienen como meta el éxito están aperturadas al aprendizaje continuo. Lo cual implica provocar disposiciones que mantengan una formación permanente y considerarlas como el activo principal de la institución.

Hoy en la actualidad es preciso que las instituciones esquematicen formaciones más maleables a la transformación y que esta transformación se realice más o menos secuela de la preparación de los integrantes. Lo que compromete ocasionar las ocasiones que promuevan conjuntos de un nivel de elevado [desempeño](#), infiriendo que la preparación en conjunto genera [valor](#) agregado al trabajo y los vuelve más flexibles al cambio con una mirada más amplia hacia la modernización.

La cultura de la organización incorpora valores distribuidos entre los miembros dentro de la institución. Stephen P. Robbins asevera, que la cultura cumple diversas tareas en el interior de la organización, la inicial es la precisión de límites, que significa "originar diferenciaciones entre una institución y las otras". El experto indica que esta cultura "traslada un sentimiento de identificación a los integrantes de la organización, mejora la propagación de una responsabilidad más intensa que el interés propio de un miembro, y aumenta la firmeza de esta entidad social". También, sirve para diferenciar a una organización de su competencia, y hace las funciones un mecanismo de control y detección.

Es frecuente en la actualidad conversar de tramas referentes a la productividad. calidad, eficiencia; sin embargo, estos elementos no se pueden proyectar cuando

la cultura de la organización se encuentra argumentada, ya que constituye un rol fundamental en la creación del ambiente de confianza, lealtad e identificación de los trabajadores que son los cimientos de una organización para ser productivo y eficaz. Por lo que, este tópico despierta gran expectativa, sobre todo en las organizaciones estatales.

La cultura organizacional de las empresas, para el siglo XXI, debe demostrar una solidez, ya que favorece para que sea más competitiva y sobretodo incentiva a que los trabajadores se sientan motivados, satisfechos, comprometidos, y con un desempeño más eficiente y eficaz. El mundo empresarial, se enfrenta a muchos desafíos, por lo tanto, la cultura organizacional debe ser más flexible, pero para eso los líderes de las organizaciones deben tener la capacidad de aplicar las habilidades blandas, sobretodo saber comunicar la misión, visión, objetivos, políticas y normas de la empresa. Según la Revista América Economía (19 de setiembre de 2019) resalta un estudio, aplicado a trabajadores de 23 industrias de cinco países: Estados Unidos, Reino Unido, Francia, Alemania y Canadá. Los resultados que se obtuvieron fueron, que el salario no es el incentivo principal de la satisfacción laboral, sino que los trabajadores necesitan un ambiente agradable para su desempeño laboral, con un buen clima laboral, y con valores éticos de la empresa, para sentirse motivados. Por lo tanto, este artículo de investigación, debe tener encuesta todos los empleadores al momento de ofrecer un puesto de trabajo, ellos deben ofrecer un ambiente cómodo y agradable, que sea favorable para todo trabajador, y lograr la satisfacción laboral deseada. Según La República (24 de enero de 2020) la experta Cecilia Ibarra, Country Manager de Ackermann International, informa que muchas empresas peruanas ahora consideran que la experiencia y el bienestar del trabajador es prioridad en las organizaciones. Cecilia Ibarra, en su investigación aplicó una encuesta a nivel nacional, el año 2019, donde los resultados demostraron, que solo el 24% de trabajadores peruanos son felices con su empleo. Por lo tanto, este estudio evidencia, que las empresas en el Perú, carecen de una proyección de una imagen visible, en favor de los trabajadores, Asimismo aún existe deficientes gestiones en la cultura organizacional, donde lamentablemente, miembros de

distintas organizaciones, no se identifican con los valores y principios de la empresa y por consiguiente, no logran, los objetivos a corto y largo plazo de dicha organizaciones.

1.2 DELIMITACION DE LA INVESTIGACION

1.2.1 DELIMITACIÓN ESPACIAL

- El presente estudio se llevará a cabo en el Instituto de Educación Superior Tecnológico Privado San Ignacio de Pedralbes ubicado en el Jr. Alonso de Alvarado N° 450 de la ciudad de Moyobamba – San Martín.

1.2.2 DELIMITACIÓN SOCIAL

- El estudio se hará en el ámbito laboral y social de los trabajadores del Instituto de Educación Superior Tecnológico Privado San Ignacio de Pedralbes.

1.2.3 DELIMITACIÓN TEMPORAL

- La investigación se llevará a cabo en el periodo 2020.

1.2.4 DELIMITACIÓN CONCEPTUAL

El estudio se realizará con consultoría de textos e investigaciones relacionadas a la cultura organizacional y satisfacción laboral.

- La cultura organizacional para Chiavenato (1999), es un “modo de vida, un sistema de creencias, expectativas y valores, una forma particular de interacción y de relación de determinada organización. Todo este conjunto de variables los cuales deben de observarse, analizarse e interpretarse continuamente”
- Chiavenato (1986 en Morillo;p. 48) señala que la satisfacción en el trabajo designa “la actitud general del individuo hacia su trabajo”. ... Por lo anterior, es que ellos definen 'satisfacción de la tarea del grupo' como “la actitud compartida del grupo hacia su tarea y hacia el ambiente de trabajo asociado”

1.3 PROBLEMA DE INVESTIGACION

1.3.1. PROBLEMA PRINCIPAL

- ¿Existe relación entre la cultura organizacional y la satisfacción laboral del personal administrativo en el Instituto de Educación Superior Tecnológico Privado San Ignacio de Pedralbes de la ciudad de Moyobamba, 2020?

1.3.2. PROBLEMAS SECUNDARIOS

- ¿Existe relación entre la cultura organizacional y las Retribuciones Económicas del personal administrativo en el Instituto de Educación Superior Tecnológico Privado San Ignacio de Pedralbes de la ciudad de Moyobamba, 2020?
- ¿Existe relación entre la cultura organizacional y el Reconocimiento por parte de los demás del personal administrativo en el Instituto de Educación Superior Tecnológico Privado San Ignacio de Pedralbes de la ciudad de Moyobamba, 2020?
- ¿Existe relación entre la cultura organizacional y la Seguridad y Estabilidad que ofrece la Empresa del personal administrativo en el Instituto de Educación Superior Tecnológico Privado San Ignacio de Pedralbes de la ciudad de Moyobamba, 2020?
- ¿Existe relación entre la cultura organizacional y el Apoyo y respeto a los superiores del personal administrativo en el Instituto de Educación Superior Tecnológico Privado San Ignacio de Pedralbes de la ciudad de Moyobamba, 2020?

1.4. OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN

1.4.1. OBJETIVO GENERAL

- Determinar la relación entre la cultura organizacional y la satisfacción laboral del personal administrativo en el Instituto de Educación Superior Tecnológico Privado San Ignacio de Pedralbes de la ciudad de Moyobamba, 2020.

1.4.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Identificar la relación entre la cultura organizacional y las Retribuciones Económicas del personal administrativo en el Instituto de Educación

Superior Tecnológico Privado San Ignacio de Pedralbes de la ciudad de Moyobamba, 2020

- Identificar la relación entre la cultura organizacional y el Reconocimiento por parte de los demás. del personal administrativo en el Instituto de Educación Superior Tecnológico Privado San Ignacio de Pedralbes de la ciudad de Moyobamba, 2020
- Identificar la relación entre la cultura organizacional, la Seguridad y la Estabilidad que ofrece la Empresa del personal administrativo en el Instituto de Educación Superior Tecnológico Privado San Ignacio de Pedralbes de la ciudad de Moyobamba, 2020
- Identificar la relación entre la cultura organizacional, el Apoyo y el respeto a los superiores del personal administrativo en el Instituto de Educación Superior Tecnológico Privado San Ignacio de Pedralbes de la ciudad de Moyobamba, 2020

1.5. HIPOTESIS Y VARIABLES DE LA INVESTIGACIÓN

1.5.1. HIPOTESIS GENERAL

- Existe relación directa y significativa entre la cultura organizacional y la satisfacción laboral del personal administrativo en el Instituto de Educación Superior Tecnológico Privado San Ignacio de Pedralbes de la ciudad de Moyobamba, 2020.

1.5.2. HIPOTESIS SECUNDARIAS

- Existe una relación directa y significativa entre la cultura organizacional y las Retribuciones Económicas del personal administrativo en el Instituto de Educación Superior Tecnológico Privado San Ignacio de Pedralbes de la ciudad de Moyobamba, 2020
- Existe una relación directa y significativa entre la cultura organizacional y el Reconocimiento por parte de los demás del personal administrativo en el Instituto de Educación Superior Tecnológico Privado San Ignacio de Pedralbes de la ciudad de Moyobamba, 2020
- Existe una relación directa y significativa entre la cultura organizacional y la Seguridad y Estabilidad que ofrece la Empresa del personal

administrativo en el Instituto de Educación Superior Tecnológico Privado San Ignacio de Pedralbes de la ciudad de Moyobamba, 2020

- Existe una relación directa y significativa entre la cultura organizacional y el Apoyo y respeto a los superiores del personal administrativo en el Instituto de Educación Superior Tecnológico Privado San Ignacio de Pedralbes de la ciudad de Moyobamba, 2020

1.5.3. VARIABLES (DEFINICION CONCEPTUAL Y OPERACIONAL)

VARIABLES	DEFINICION CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL
CULTURA ORGANIZACIONAL	Se refiere a toda una serie de Circunstancias que pueden estar explícitas en normas y reglamentos que son compartidos y forman parte de la existencia, o bien pueden estar escondidas en la inmediatez de la cotidianidad y ser el centro invisible de los comportamientos humanos.	Se puede definir la cultura organizacional como el conjunto de valores, creencias, clima, normas, símbolos y filosofía, a través del instrumento de escala Likert, dividido por reactivos.
SATISFACCIÓN LABORAL	Ha sido definida como un estado emocional positivo, que refleja una respuesta afectiva ante la situación de trabajo.	Se utilizará como instrumento el cuestionario de satisfacción laboral. La satisfacción laboral es la relación que existe entre la satisfacción con el ánimo y actitud que muestran los trabajadores hacia los trabajos originados en las percepciones que tienen acerca de ello.

Operacionalización de variables

VARIABLE	DEFINICION OPERACIONAL	DIMENSIONES	TIPO Y NATURALEZA	CRITERIOS DE VALORACION
Variable independiente: cultura organizacional	La cultura de una organización está constituida por una red de símbolos o costumbres que guían y modulan, en distinto grado, la cual fue medida con un cuestionario	-Calidad -Comunicación -Contribución Personal -Reconocimientos e Incentivos	Cualitativa, nominal	-Pésimo -Regular -Bueno -Muy bueno
Variable dependiente: Satisfacción laboral	Se medirá con un cuestionario de elaboración propia.	-Retribuciones Económicas -Reconocimiento por parte de los demás -Seguridad y Estabilidad que ofrece la Empresa -Apoyo y respeto a los superiores	Cualitativa, nominal	-Pésimo -Regular -Bueno -Muy bueno

1.6 METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

1.6.1 TIPO Y NIVEL DE LA INVESTIGACIÓN

A) TIPO DE INVESTIGACIÓN

El tipo de estudio en esta investigación es no experimental, según Hernández et al. (2014) En un estudio no experimental no se construye ninguna situación, sino que se observan situaciones ya existentes, no provocadas intencionalmente por el investigador. En la investigación no experimental las variables independientes ya han ocurrido y no pueden ser manipuladas, el investigador no tiene control directo sobre dichas variables, no puede influir sobre ellas porque ya sucedieron, al igual que sus efectos.

Para Sampieri (2003), el diseño no experimental se divide tomando en cuenta el tiempo durante se recolectan los datos, estos son: diseño Transversal, donde se recolectan datos en un solo momento, en un tiempo único, su propósito es describir variables y su incidencia de interrelación en un momento dado.

Según Hernández, Fernández y Baptista, (2010, p. 149) la investigación no experimental, consiste en estudios que se realizan sin la manipulación deliberada de variables y en los que sólo se observan los fenómenos en su ambiente natural para después analizarlos.

B) NIVEL DE INVESTIGACIÓN

Nivel descriptivo, relacional.

Según Tamayo y Tamayo (2006), el tipo de investigación descriptiva, comprende la descripción, registro, análisis e interpretación de la naturaleza actual y la composición o procesos de los fenómenos; el enfoque se hace sobre conclusiones dominantes o sobre cómo una persona, grupo, cosa funciona en el presente.

Los estudios descriptivos buscan especificar las propiedades importantes de personas, grupos, -comunidades o cualquier otro fenómeno que sea sometido a análisis (Dankhe, 1986). Miden y evalúan diversos aspectos, dimensiones o componentes del fenómeno o fenómenos a investigar.

Según Sabino (1986) “La investigación de tipo descriptiva trabaja sobre realidades de hechos, y su característica fundamental es la de presentar una interpretación correcta. ... De esta forma se pueden obtener las notas que caracterizan a la realidad estudiada”.

La investigación relacional, es el segundo peldaño dentro de los estudios de enfoque cuantitativo, esto significa que, aparte de tener un profundo conocimiento del tema a investigar, debe tener conocimiento de las características, tanto de la variable supervisora como de la variable asociada.

1.6.2 MÉTODO Y DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN

A) MÉTODO DE INVESTIGACIÓN

En el proceso de la investigación se ha aplicado el método científico porque se ha tenido en cuenta los elementos básicos de una investigación científica: Problema, el sistema conceptual, las definiciones, hipótesis, variable, dimensiones e indicadores.

Para Mario Tamayo y Tamayo, el método científico es un procedimiento para descubrir las condiciones en las que se presentan sucesos específicos,

caracterizado generalmente por ser tentativo, verificable, de razonamiento riguroso y observación empírica.

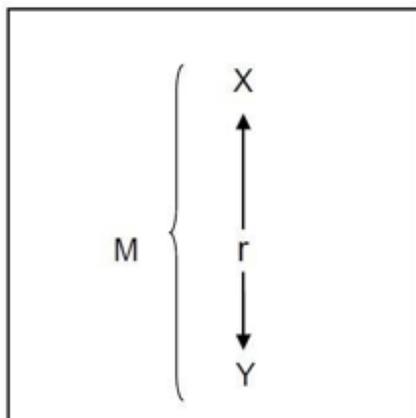
Hernandez Sampieri Roberto; Podemos definirla como un tipo de investigación “sistemática, controlada, empírica, y crítica, de proposiciones hipotéticas sobre las presumidas relaciones entre fenómenos naturales” (Kerlinger, 1975, p. 11).

De acuerdo con Hernández, Fernández y Baptista, la metodología de la investigación son los diferentes pasos o etapas que son realizados para llevar a cabo una investigación social y científica. Este capítulo describe de qué manera se llevó a cabo la investigación objeto de este estudio.

B) DISEÑO DE INVESTIGACIÓN

El diseño del trabajo de investigación se establece según Carrasco (2013), quien ratifica que el diseño tiene mucha importancia en la investigación, asimismo en la conducción metodológica del proceso de estudio, permitiendo el adecuado planteamiento del problema de la investigación, hipótesis de la investigación y el logro de los objetivos de la investigación, todo ello en el contexto social donde se presenta la situación el fenómeno estudiado.

EL diseño del presente trabajo de investigación es descriptiva correlacional, porque el objetivo principal es determinar el nivel relación existe entre la cultura organizacional y la satisfacción laboral del personal administrativo del Instituto de Educación Superior Tecnológico San Ignacio de Pedralbes de la ciudad de Moyobamba.



Donde:

M = personal administrativo del Instituto de Educación Superior Tecnológico San Ignacio de Pedralbes de la ciudad de Moyobamba.

X = Cultura organizacional.

Y = satisfacción laboral.

r = Posible relación.

1.6.3 POBLACIÓN Y MUESTRA DE LA INVESTIGACIÓN

A) POBLACIÓN

La población está constituida por 30 personal administrativo del Instituto de Educación Superior Tecnológico San Ignacio de Pedralbes de la ciudad de Moyobamba.

Tabla 1

Detalles de la población.

DETALLE	SUB TOTAL
Personal administrativo del Instituto de Educación Superior Tecnológico San Ignacio de Pedralbes de la ciudad de Moyobamba.	30
TOTAL	30

Fuente: Instituto de Educación Superior Tecnológico San Ignacio de Pedralbes de la ciudad de Moyobamba.

B) MUESTRA DE INVESTIGACIÓN.

Una muestra es adecuada cuando está compuesta por un número de elementos suficientes para garantizar la existencia de las mismas características del universo. Para lograr dicho propósito, se puede acudir a fórmulas estadísticas siempre que sea de tipo Probabilístico; pero si los grupos ya están definidos es de tipo No probabilístico.

Teniendo en cuenta la característica de la población del trabajo de investigación, la selección de la muestra se realizó a través del muestreo no probabilístico de carácter intencionado de 30 personal administrativo del Instituto de Educación Superior Tecnológico San Ignacio de Pedralbes de la ciudad de Moyobamba.

1.6.4. TÉCNICA E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS

A) TÉCNICA

Las técnicas utilizadas para la ejecución del presente trabajo de investigación fueron las siguientes:

VARIABLE	TÉCNICAS
Cultura organizacional.	Encuesta.

Satisfacción laboral.

Encuesta.

Según Sampieri, Es elaborar un plan detallado de procedimientos que conducen a reunir datos con un propósito específico los cuales determinan: * las fuentes de donde se toman los datos * la localización de las fuentes de donde se toman los datos * medios o métodos por los que se recolectan los datos.

Hernández, Fernández y Baptista (2006, p. 310) definen la encuesta como el instrumento más utilizado para recolectar datos, consiste en un conjunto de preguntas respecto a una o más variables a medir.

Encuesta: según Tamayo y Tamayo (2008: 24), la encuesta “es aquella que permite dar respuestas a problemas en términos descriptivos como de relación de variables, tras la recogida sistemática de información según un diseño previamente establecido que asegure el rigor de la información obtenida”.

B) INSTRUMENTOS

El instrumento básico utilizado en la investigación por encuesta es el cuestionario, que es un documento que recoge en forma organizada los indicadores de las variables implicadas en el objetivo de la encuesta (Casas, et. al. 2003:528).

Los instrumentos de recolección de información empleada para la obtención de datos del estudio fueron:

VARIABLE	INSTRUMENTO
Cultura organizacional.	Cuestionario.
Satisfacción laboral.	Cuestionario.

Según Sampieri; El instrumento de medición es el recurso que utiliza el investigador para registrar información o datos sobre las variables que tiene en mente. La confiabilidad del instrumento se refiere al grado en que su aplicación repetida al mismo sujeto u objeto produce resultados iguales.

Según, Arias (2006), los instrumentos son cualquier recurso, dispositivo o formato (en papel o digital), que se utiliza para obtener, registrar o almacenar la información.

Tamayo y Tamayo (2008:124), señala que “el cuestionario contiene los aspectos del fenómeno que se consideran esenciales; permite, además, aislar ciertos problemas que nos interesan principalmente; reduce la realidad a cierto número de datos esenciales y precisa el objeto de estudio”.

1.6.5. JUSTIFICACIÓN, IMPORTANCIA Y LIMITACIONES DE LA INVESTIGACIÓN

A. JUSTIFICACIÓN

Los recursos humanos son fundamentales para el éxito de la organización ya que son ellos quienes hacen uso de los demás recursos que posee dicha organización para alcanzar los objetivos planteados. Para que esto sea posible es necesario que los empleados tengan altos niveles de satisfacción laboral y estén motivados, pues de estos factores dependen su desempeño individual y grupal.

El interés por estudiar la satisfacción en el trabajo es porque está ligada al desarrollo de los trabajadores como personas y a su dignidad, en tanto se relaciona con la calidad de vida en general y finalmente, porque un empleado satisfecho presentará más conductas a favor de la organización que uno menos satisfecho.

Mediante el estudio de la satisfacción, los directivos de la organización podrán saber los efectos que producen las políticas, normas, procedimientos y disposiciones generales de la organización en el personal. Así se podrán mantener, suprimir, corregir o reforzar las políticas de la misma, según sean los resultados que ellos están obteniendo.

B. IMPORTANCIA

El trabajo de investigación es importante porque aborda esta realidad que se da en la actualidad y que permite saber los diversos planteamientos teóricos al tema de la cultura en las organizaciones, como también la satisfacción que tienen los

trabajadores laboralmente, porque forman parte de la institución y todos se impregnan de las creencias, valores, actitudes y demás que ahí se dan.

El planteamiento efectuado anteriormente evidencia la relevancia del estudio a ejecutar, ya que el buen funcionamiento de una organización requiere comprender el comportamiento de la cultura de la organización por medio de la conducta humana ya que a través de la misma, la pretensión es originar la reflexión de los mandos ejecutivos y autoridades superiores de la institución para asumir un cambio en donde prevalezca un clima de responsabilidad para asimilar las normas y procedimientos, cooperación, respeto, valorar las alternativas de solución para resolverlos e identificación de problemas.

C. LIMITACIONES

Toda actividad humana tiene sus limitaciones, la investigación por ser una actividad de tipo intelectual no es ajena a esta realidad. En este sentido para la elaboración de este trabajo se encuentran las siguientes limitaciones:

- Limitada publicación bibliográfica sobre las variables de estudio, sin embargo, que se optó por recopilar información mediante internet.
- El período disponible para la investigación del problema, fue un poco limitado.
- Los datos auto-informados fueron limitados debido a que pocas veces pueden ser comprobados independientemente.

CAPITULO II: MARCO TEÓRICO

2.1. ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACIÓN INTERNACIONALES

Bimos (2014), realizó una investigación la cual tituló “La cultura organizacional en relación a la satisfacción laboral del personal del Ministerio de Relaciones Exteriores de la ciudad de Quito”, el objetivo fundamental fue determinar la relación entre la cultura organizacional y la satisfacción laboral a través del cuestionario de W.E.N.S y el de Escala General de Satisfacción Laboral. La Investigación fue de tipo correlacional y no experimental. La conclusión general expone que la cultura organizacional influye directamente en la satisfacción laboral de los funcionarios del área de Administración de Recursos Humanos del Ministerio de Relaciones Exteriores, con la recomendación que se potencien los factores positivos de la cultura organizacional y se controlen los factores negativos, con la finalidad de optimizar la satisfacción y rendimiento de los servidores.

Ramírez (2010), en su tesis titulada “Cultura organizacional y tareas gerenciales del director en las instituciones de Educación Básica del Municipio N° 2 de la ciudad de Maracaibo”, tuvo como objetivo determinar la relación entre la cultura organizacional y las tareas gerenciales del director; el estudio fue descriptivo correlacional, la muestra correspondió a 126 docentes. Las conclusiones evidenciaron que los principios éticos, los valores y el liderazgo fueron los aspectos más destacados por los docentes, mientras que en menor impulso se identificó a misión y la comunicación, destacándose que la menor medida fue identificada en la visión organizacional. Al analizar las funciones que cumple la cultura organizacional en las instituciones de Educación Básica del municipio escolar N° 2 de la ciudad de Maracaibo se apreció que la proporción de una identidad, el compromiso colectivo y estabilidad del sistema social, se presentaron en forma idéntica con una alta categoría. Además, se diseñaron lineamientos teóricos operativos orientados a impulsar mejoras en la cultura

organizacional y las tareas gerenciales del director en las instituciones educativas que conforman el municipio escolar N° 2 de la ciudad de 127. Maracaibo.

Wilches (2018) realizó una tesis para obtener el grado de Magister en Gestión Social Empresarial, titulada: “Clima organizacional y satisfacción laboral del trabajador en la empresa Minería Texas Colombia”, para la Universidad Externado de Colombia. El objetivo principal fue identificar de qué manera el clima organizacional incide en la satisfacción laboral de los trabajadores de la empresa minería Texas Colombia. La metodología de la investigación fue de enfoque mixto (cualitativo- cuantitativo) de carácter descriptivo y de corte correlacional. Para la recolección de datos se utilizó las técnicas encuesta y entrevista. La muestra estuvo conformada 40 trabajadores de la empresa de Minería Texas Colombia. El resultado fue que el clima organizacional tiene una directa relacionado con el Liderazgo y la Participación; Por otro lado, la satisfacción laboral se relacionó con factores importantes como la motivación, incentivos, convivencia y relaciones interpersonales La conclusión más resaltante, fue que en la empresa sí existe una percepción positiva con respecto al clima organizacional, resaltando los siguientes elementos de la empresas como el ambiente de trabajo grato, la solidaridad entre compañeros de trabajo, trabajo en equipo y el respeto, todos estos factores favorecen el desarrollo de las funciones de cada trabajador y la buena relación con los jefes o líderes. 7 En esta investigación el tesista pone énfasis que las empresas que mantiene una cultura organizacional bien estructurada, es más fácil detectar problemas en los equipos de trabajo, para posteriormente encaminar un buen clima laboral y satisfacción laboral.

Herrera, C. (2017), en su tesis El liderazgo organizacional y su incidencia en los resultados de satisfacción laboral en la Universidad Técnica de Machala, Ingeniera Comercial mención en Administración de Empresas, Universidad Técnica de Machala, Ecuador; se utilizó los métodos descriptivo y correlacional, mediante el cálculo de la muestra se consiguió encuestar a 368 integrantes de la institución. Este instrumento para recolectar datos permitió conocer el grado de satisfacción que mostraban los encuestados, referente al liderazgo con que se

desempeña el Rector de la Universidad. De esta forma la hipótesis se comprobó puesto que la mayor parte de los trabajadores están satisfechos en diversos aspectos como: la motivación que es motivada a través de principios, valores y visión que el Rector transmite, con el clima laboral, el acceso con equidad de información referente a la universidad, la disposición de recursos para ejecutar las actividades, la oportunidad de progreso y de actualizarse tanto para los docentes como para los estudiantes, con el objetivo de cooperar con el crecimiento de la Universidad. Por otro lado, la minoría de los encuestados mostró su desacuerdo con la forma de liderazgo, arguyendo que aún hay falencias como: no son tenidos en cuenta al tomar decisiones que los involucra, burocracia en algunos trámites y que no siempre hay un reconocimiento a sus esfuerzos.

Morales, E.; Anrango, S. (2016), en su tesis de grado Estudio del clima organizacional y su influencia en el desempeño profesional de los funcionarios del Gobierno Autónomo descentralizado municipal del cantón Otavalo en el año 2013. Propuesta alternativa, se usó una muestra de 150, para recoger los datos se ejecutó como técnica, la encuesta a los jefes del Gobierno del Cantón Otavalo. El estudio tuvo como objetivo analizar las respuestas, tanto en forma cualitativa como cuantitativa, usando gráficos y tablas, las mismos que detallan los porcentajes de las respuestas obtenidas. El Clima Organizacional en el Gobierno Municipal del cantón Otavalo, no es completamente satisfactorio en los funcionarios responsables de proporcionar un ejercicio ágil, oportuno y con niveles de calidad para los usuarios, produciendo pérdida de tiempo, gastos innecesarios, la falta de cortesía y firmeza al momento de agilizar los trámites, lo que ocasiona conflictos y falta de confianza en la mayoría de usuarios al momento de requerir un servicio.

Chiang M.; Núñez, A.; Huerta, P. (2015), en el estudio Efecto del clima organizacional en la autoeficacia de los docentes de instituciones de educación superior, Universidad del Bio-Bio Concepción, Chile. El cual se ocupa de analizar las relaciones existentes entre el clima de la organización y su autoeficacia, en conjuntos de trabajo integrados por docentes, investigadores que laboran en una

facultad. Se trabajó con una muestra integrada por investigadores y docentes integrantes de 59 equipos de trabajo, tanto de universidades públicas y privadas. Para conseguir los propósitos planteados aplicamos el instrumento elaborado por (Chiang, 2003) el cual está constituido por 49 reactivos estratificados en siete escalas para evaluar el clima organizacional y la autoeficacia, llegando a la conclusión de la mayor libertad profesores notan para elaborar sus decisiones particulares, una mayor afirmación con la misión institucional y un interés acrecentado en el aprendizaje de los estudiantes, los hace sentir con mayor calificación en el cumplimiento de su misión pedagoga (autoeficacia). La mayor parte de los profesores contesto que perciben una mayor libertad de Cátedra, incremento del interés en investigar, reportan considerarse con mayor calificación en la realización de su labor (autoeficacia). Se agrega que las instituciones privadas, el clima de la organización y estrés laboral, repercuten negativamente en la autoeficacia. Las facultades en las Universidades Privadas Chilenas presentan se enfocan más en el aprendizaje estudiantil, mayor presión laboral y por ende aumenta la autoeficacia.

Frías, P. (2014), en su investigación de grado Compromiso y satisfacción laboral como factores de permanencia de la generación Y, previo a obtener al grado de Maestro en Gestión de Personas y Dinámica Organizacional, en la Universidad de Chile. La muestra fueron 26 empleados de la generación Y, se utilizó las encuestas de Gallup y de Boston Consulting Group. Indica que se concluye que a pesar de que la generación Y sale a conseguir trabajos, posean una dirección que los llene de motivación, les dé un lugar reconocido, que les permita apoyar al triunfo de la institución, pero que sin embargo no garantiza que la generación Y quede en la institución, muchos ex trabajadores de la ONG se quejan que no hubo intenciones para su crecimiento profesional, con la consecuencia de la fuga de valores, la planificación de carrera repercutirá de forma positiva la fidelización del personal joven.

Novoa, Barrera y Rojas (2019) realizaron una investigación científica, titulada: "Relación del clima organizacional con la satisfacción laboral en una empresa del sector de la construcción". Para la Revista Científica ECOCIENCIA de Ecuador.

Los autores consideraron que el objetivo principal de esta investigación, fue establecer cómo se vincula el clima organizacional y la satisfacción laboral en una empresa ecuatoriana del sector de la construcción. La metodología que se aplicó fue de enfoque cuantitativo, de nivel descriptivo y diseño correlacional, porque se hizo un análisis entre la relación entre las variables clima organizacional y satisfacción laboral. Para la recolección de datos se aplicó la técnica encuesta con el instrumento cuestionario. Para la recolección de datos se aplicó a 250 trabajadores a nivel nacional, pero respondieron 232. El resultado principal fue que existe una relación directa y significativa entre las variables clima organizacional y satisfacción laboral. La conclusión más resaltante de estos investigadores, fue que la variable clima organizacional debe gestionar la empresa, para lograr implementar un ambiente de trabajo grato y cómodo. Por otra parte la satisfacción laboral, se logrará incrementar de nivel siempre y cuando la empresa tome conciencia para implementar planes de acción. Esta investigación es muy valiosa, porque se evidenció que el clima organizacional y la satisfacción laboral son aceptables en la empresa, pero se puede mejorar a través de la comunicación, motivación y capacitación de los planes futuros de la empresa. Asimismo, recomienda que los sueldos de los trabajadores del sector construcción, deben ir acorde al mercado laboral de Ecuador y ser justos.

NACIONALES

Solís (2018) realizó una tesis para obtener el título profesional de Licenciada en Psicología, titulada: “Clima Organizacional y Satisfacción Laboral en los trabajadores de la empresa minera Catalina Huanca S.A.C. en la provincia Víctor Fajardo, Región Ayacucho - 2017”, para la Universidad Peruana los Andes. El objetivo principal fue determinar la relación entre Clima Organizacional y la Satisfacción Laboral en los trabajadores de la Empresa Minera Catalina Huanca S.A.C. de la provincia Víctor Fajardo en la región Ayacucho, 2017 La metodología que se aplicó fue de enfoque cuantitativo, de tipo básica, de nivel descriptivo y con un diseño correlacional no experimental. Para la recolección de datos se aplicó la técnica encuesta con el instrumento cuestionario a 60 trabajadores entre

hombres y mujeres de 20 a 60 años. El resultado principal fue que existe una correlación alta y positiva entre las variables clima organizacional y satisfacción laboral. Asimismo, se obtuvo otro resultado que existe una correlación alta y positiva entre la variable clima organizacional y las dimensiones de la satisfacción laboral (estímulo, condiciones laborales, apoyo, promociones y ascensos). El tesista concluyó que los gerentes de la empresa minera Catalina Huanca S.A.C. deben gestionar una serie de programas, que deben estar enfocados en el desarrollo de los trabajadores basándose en ascensos laborales. Esta investigación se consideró muy importante, porque el tesista recomienda que la gerencia de la empresa debe considerar en implementar reajustes o incentivos con respecto a los salarios laborales, para favorecer el incremento de la satisfacción laboral. Asimismo, también debe desarrollar programas de capacitación y motivación para los trabajadores, ya que el trabajador es el recurso más valioso en una organización.

Muñoz (2019) realizó una tesis para obtener el título profesional de Licenciado en Psicología, titulada: "Cultura organizacional y satisfacción laboral en los colaboradores de una empresa de Servicios de Entretenimiento", para la Universidad Ricardo Palma. El objetivo principal fue determinar la relación entre cultura organizacional con la satisfacción laboral en los colaboradores de una empresa de servicios de entretenimiento. La metodología que se aplicó de enfoque cuantitativo, de nivel descriptivo y con un diseño correlacional. El tamaño de la muestra fue de 150 trabajadores. El resultado principal fue que si existe una correlación positiva y significativa entre la cultura organizacional y satisfacción laboral en la empresa de Servicios de Entretenimiento. La conclusión principal, fue que la cultura organizacional de la empresa, lo que más predomina es que los trabajadores identifican la misión de la empresa, seguido de una adaptabilidad y consistencia. La predominancia más baja fue el involucramiento de los trabajadores. Con respecto a la satisfacción laboral, el 43% de los colaboradores se sienten satisfechos regularmente en el trabajo y el 28% de los trabajadores se sienten satisfacción muy baja. Esta investigación es importante porque el autor recomienda que la empresa de Servicios de Entretenimiento, debe fomentar

programas de incentivos como (reconocimientos de parte de los jefes, organizar deportes, salir a comer en equipos de trabajo, entre otros) para incrementar la satisfacción laboral. Asimismo también recomienda que la empresa brinde capacitaciones y brin de facilidades a los trabajadores para continúen con sus estudios para brindarles su ascensos a futuro.

León (2018) realizó una tesis para obtener el título profesional de Ingeniero Industrial, titulada: “Cultura organizacional y la satisfacción laboral de los trabajadores de la empresa Construcciones Modulares, Lima-2016”, para la Universidad Continental. El objetivo fue determinar la relación entre la cultura organizacional y la satisfacción laboral de los trabajadores de la empresa Construcciones Modulares S.A, Lima-2016. La metodología fue de enfoque cuantitativo, de tipo básica, de nivel descriptiva, de diseño correlacional. Para la recolección de datos se aplicó la técnica encuesta con el instrumento cuestionario a una muestra de 95 trabajadores de la empresa. Los resultados fueron que del 100% de trabajadores, un 13.7% no percibe que existe cultura organizacional, un 15.8% no se sienten que están implicados con la empresa, un 13.7% no percibe consistencia en la empresa, un 13.7% no sienten que forman parte de la misión de la empresa y el 20.0% no se sienten adaptados a la empresa. La conclusión más resaltante de esta tesis, fue que existe una muy alta correlación entre la cultura organizacional y la satisfacción laboral con el estadístico Rho de Spearman de 0.999 y $p \leq 0.05$. Esta investigación, el tesista pone énfasis que la empresa Construcciones Modulares S.A debe implementar un plan de incentivos para los trabajadores que cumplen con los objetivos y así asumir más responsabilidades. Por lo tanto, una cultura organizacional bien implementada logrará obtener mejoras conductas de los trabajadores de forma individual o en equipo, y esto se verá en los resultados laborales de la empresa.

Castillo, A. & Meza. A. (2014), en la investigación de grado Cultura Organizacional y el compromiso laboral del personal administrativo de las instituciones educativas públicas del distrito de San Vicente, 2014. Universidad César Vallejo, el principal objetivo fue determinar que existe correlación entre las variables estudiadas. Investigación Básica, con nivel descriptivo y relacional, No

experimental, se trabajó con una muestra de 106 trabajadores, como técnica se utilizó la Encuesta y como instrumento un cuestionario con escala de Likert. La conclusión fue que existe una correlación estadísticamente significativa.

Esteban, F. (2013), en su trabajo doctoral Cultura organizacional, compromiso cristiano y la satisfacción laboral en los docentes de la Universidad Peruana Unión, el objetivo de la investigación fue determinar la relación entre la Satisfacción Laboral y la Cultura de la Organización con el Compromiso Cristiano, la muestra fueron 426 docentes; de diseño correlacional. Se analizaron los datos con correlación múltiple

Estableciéndose que el grado de satisfacción laboral intrínseca y extrínseca del personal docente de la UPeU está supeditado a las subvariables: cultura organizacional-implicación y misión adjudicadas.

Lay (2012), en su tesis titulada Implicancias de la cultura organizacional en la sostenibilidad de una organización de la sociedad civil una aproximación desde el caso de la asociación cultural Arena y Esteras. 2008-2012. Presentada en la PUCP, señala que la cultura organizacional ha influenciado de diversas maneras el proceso de construcción de sostenibilidad organizacional entre los años 2008 y 2012: Las conclusiones finales determinaron que la cultura organizacional ha permitido asegurar el factor crítico para el desarrollo de sus actividades, capital humano, ya que ha fomentado compromiso e identidad de los miembros con la organización y favoreció su 18 permanencia en Arena y Esteras. No obstante, la inestabilidad salarial puede comprometer la continuidad del equipo permanente. Con respecto a la profesionalización de la gestión, se ha observado que una cultura organizacional enfocada en priorizar la acción social ha dificultado que los miembros de la asociación asuman nuevas responsabilidades de soporte a las actividades dirigidas a la promoción del arte comunitario. En consecuencia, la principal debilidad de la asociación radica en una brecha entre los conocimientos especializados en gestión que requiere y los que se posee; además, los procesos de gestión implementados no se han institucionalizado óptimamente.

Hilario (2017) realizó una tesis para obtener el título profesional de Licenciado en Administración, titulada: "Cultura organizacional y satisfacción laboral en la

empresa Planeamiento & Gestión S.A.C. de la ciudad de Lima, 2017”, para la Universidad Peruana Unión. En ella menciona que dicha empresa, se dedica a brindar asesorías, capacitaciones y facilitación en gestión empresarial a organizaciones públicas y privadas implicadas en el desarrollo socio económico. El objetivo principal fue explicar en qué medida la cultura organizacional se relaciona con la satisfacción laboral en la empresa Planeamiento & Gestión S.A.C. de la ciudad de Lima, 2017. La metodología de la investigación fue un enfoque cuantitativo, de carácter correlacional- transeccional. Para la recolección de datos se aplicó la técnica encuesta con el instrumento cuestionario a 24 trabajadores. El resultado más resaltante, fue que existe una relación directa y significativa entre la cultura organizacional y satisfacción laboral en la empresa Planeamiento & Gestión S.A.C., con un coeficiente de correlación de Pearson es igual a 0.313, con un p valor de 0.045 ($p < 0.05$).

La conclusión a la que llegó el tesista, fue que la empresa Planeamiento & Gestión S.A.C., debe brindar más importancia al recurso humano, siempre buscando un mejor trato para sus trabajadores con la finalidad de aumentar la satisfacción laboral. El tesista pone énfasis algunas recomendaciones importantes para la empresa Planeamiento & Gestión S.A.C., y para todo tipo de organizaciones, como por ejemplo capacitar a su personal en busca de nuevas ideas y emprendimiento, fortalecer la relación entre la cultura organizacional y la satisfacción laboral, encaminar a los trabajadores a que se sientan identificados con la misión y visión de la empresa.

2.2. BASES TEÓRICAS

2.2.1. CULTURA ORGANIZACIONAL

Definición de Cultura organizacional

Los autores Robbins y Judge (2013) afirman que: “la cultura organizacional se refiere a un sistema de significado compartido por los miembros, el cual distingue a una organización de las demás” (p.512).

De esta afirmación se deduce que una organización es vital para la sociedad, porque son las responsables de generar empleos y son el motor de la economía. Por lo tanto las organizaciones adoptan una cultura con ideales para concientizar a los trabajadores e inculcarles creencias, valores, actitudes, normas, filosofía, hábitos y creencias.

Según Soria (como se citó en Reyes y Moros, 2019) afirma que: “La cultura organizacional es un factor esencial para toda empresas y su función es lograr impulsar la competitividad y productividad. Y asimismo valora las capacidades intelectuales, el trabajo y el intercambio de ideas entre los grupos de trabajo.” (p.204).

Según Cantú (como se citó en Palafox, Jiménez y Jacobo, 2019) menciona que “la cultura organizacional se fundamenta por la manera en que un grupo de personas conviven una relación laboral e interactúan en distintas formas de trabajar dentro de una organización” (p.203). Por lo tanto, una cultura organizacional adecuada, es una fortaleza para la empresa porque permite que cada trabajador se siente identificado con ella y favorece para ellos mantengan una actitud y conducta positiva en sus actividades laborales. Diversos autores explican que la cultura organizacional se debe medir siempre la manera en que el trabajador observa a su organización, con respecto a la satisfacción laboral se debe medir las emociones y sentimientos con respecto a lo que ofrece la organización como recompensas e incentivos.

Según Chiavenato (2009) afirma que “la cultura organizacional es 15 el reflejo de la forma que cada organización debe manejar problemas o conflictos que se presenten en su entorno”. (p.126). Sin embargo, la cultura organizacional involucra creencias, comportamientos, mitos e ideas, con el fin de hacer funcionar la organización.

Edwards Tylor (1871), citado por Tinoco, et al. (2014), define cultura, como un ente complicado que inserta el entendimiento, el derecho, la integridad, las creencias, el arte, los hábitos y cualquier otra capacidad y hábitos contraídos por el ser humano como integrante de la comunidad. Además, según Tinoco, et al. (2014), la cultura es el adhesivo normativo o social que sostiene unida a una institución.

Manifiesta los ideales sociales, los valores y creencias que los integrantes de la organización llegan a compartir, manifestadas en principios simbólicos, como mitos, rituales, historias, leyendas y un lenguaje especializado.

Chiavenato (2004), precisa a la cultura de una comunidad, como “costumbres, códigos de conducta, los valores compartidos, y hábitos, usos tradiciones y propósitos que se asimilan de las generaciones que nos anteceden, que han sido impuestos por los integrantes actuales de la comunidad y que se transfieren consecutivamente a las futuras generaciones.”

Según Bobadilla, et al. (2015), la cultura de la organización se ha estudiado sobradamente y hay intensa variedad de conceptos, conceptos y acercamientos referentes a este constructo (Griffith-Kranenburg 2013, Schein 1985, 1990). Diversas definiciones destacan estos componentes cognitivos de la cultura, tal como suposiciones, creencias, y valores, mientras que otros conceptos extienden el concepto de cultura para incorporar patrones de conducta e inclusive artefactos. A raíz de esto, emerge el discernir entre los elementos visibles o tangibles, e invisibles o intangibles culturales (Schaufeli y Bakker 2004).

Refiere Hofstede (2001), citado por Macintosh (2010), que la cultura admite un colectivo, decide la unión de un equipo. Instituciones, a su vez son asociaciones emblemáticas, en tanto se desempeñan con esquemas tácitos en las mentalidades de sus integrantes y estos modelos están culturalmente establecidos.

Cavedon (2003), discernir la cultura de la organización como un entramado de connotaciones notificando dentro y fuera del ambiente de la organización, siendo sincrónicamente indeterminado, contradictorio, complementario, dispar, análogo, lo que lleva a sopesar lo homogéneo y lo heterogéneo en una institución.

Larentis (2010), indica que interpretar la cultura de una institución se deben tomar en cuenta las creaciones, los artefactos, el diseño la arquitectura, los modelos de comportamiento visibles e invisibles, la forma como se visten las personas, el nivel de los valores expresados y el nivel de los presupuestos involuntarios.

De la misma manera, Nosnik (2005), señala que la cultura organizacional es reflejada entre un grupo de individuos que trabajan integrados en equipo, donde

sus valores y principios, sus creencias, constituyen la apreciación para evaluar y estimar su desempeño; a través de ello, el autor considera que la cultura y la comunicación están estrechamente asociadas, puesto que ambas conducen al concepto de comunidad. La comunicación en una organización es el mecanismo por el que se da a conocer y a la vez evoca a los trabajadores el interés por conseguir juntos en equipo, las metas y objetivos que se encuentran insertos en una misión.

Del mismo modo, Robbins (1996), indica que la cultura organizacional es un conglomerado de conductas y significados repartidos entre los empleados de una organización y que sin lugar a dudas la diferencian de las otras organizaciones. Lo cual señala que una cultura es algo que se puede distinguir a simple vista y por esa razón, es de suma importancia que los miembros que la integran entiendan y conozcan el entorno laboral al cual pertenecen con el objetivo de poder expresar y poner en práctica la misión, visión, metas, valores, y propósitos de la organización.

Por otro lado, Rodríguez (1996), refiere que la cultura organizacional en los momentos actuales es un tema de importancia para muchas organizaciones, puesto que, a través de afianzar a la misma, se intenta solucionar diversos problemas comunes que hoy en día confrontan las instituciones. De esta forma la cultura organizacional posibilita que las personas entiendan la relación entre la institución con el entorno en el que despliegan sus labores y al cual también pertenecen.

Harold (2001), citado por Calderón (2013), indica que la cultura y el entorno de las organizaciones se enfoque en el crecimiento de los integrantes de las organizaciones espirituales que reconocen el mérito y el valor de los integrantes. No solo generan empleo, sino que intentan crear culturas en las que los trabajadores se desarrollen y aprendan. Confianza y sinceridad en las organizaciones espirituales se singularizan por la honestidad, la confianza mutua y la franqueza.

El contexto general integra las condiciones políticas, económicas y legales, socioculturales demográficas, tecnológicas y mundiales que pueden incurrir en la

organización. Las modificaciones en cualquiera de estos ámbitos no generan por lo regular un efecto tan acucioso como los cambios del entorno inmediato, pero los gerentes deben tenerlos presentes organizan, dirigen, planean, y controlan.

Robbins (2004), comenta que es un área de estudio en el que se explora el impacto que los individuos, grupos y sistemas ocasionan en la conducta interna de las organizaciones, con el fin de aplicar estos conocimientos a mejorar la eficacia de dichas organizaciones. La comunicación dentro de las organizaciones es uno de los ejes centrales del comportamiento organizacional, junto con ámbitos de estudio como los procesos de grupos, aprendizaje, el poder, motivación, conflictos, percepción y estrés. Sin embargo, el nivel de membresía de los miembros de una organización, influye en sus actitudes de forma positiva.

Fitzgerald (2002), citado por Falcones (2014), define a las organizaciones formales e informales como estructuras que se guían por convicciones, valores, normas, y tradiciones que se modifican con el tiempo pero que subordinan la manera de actuar de los individuos, en otras palabras, la cultura. Esta definición implica que la organización a medida que avanza y madura puede cambiar sus valores, normas y otros. Sin embargo, el personal o integrantes de la organización se encuentran subordinados al primer enfoque cultural, y muchas veces resulta dificultoso que se modifiquen con el cambio. Este condicionamiento primario es lo que se conoce como resistirse al cambio. Que no es otra cosa que el apego a los valores, principios, políticas y procedimientos anteriores y que han calado en ellos.

Wilkins and Ouchi, (1983), citado por Falcones (2014), reflexionan que la cultura organizacional origina que los integrantes de la organización desplieguen colectividad a través de las experiencias comunes. Este colectivo, esta unión es lo que les permite luchar por una meta o propósito en común conducido hacia la misión de la organización encaminada por un líder, siendo estos los que suministran las reglas que dirigen los asuntos cognitivos y afectivos del colectivo.

De la misma manera, Serna (2003), indica lo siguiente “toda organización tiene su cultura particular, diferente de las otras, lo que le da su singular personalidad.” Completa este pensamiento asegurando: “La cultura en cada organización, constituye forma en que las instituciones realizan los trabajos, como construyen precedencias y prestan interés a las diversas labores institucionales, aparte de incorporar lo relevante institucionalmente”

Koontz (2007), cuando se refiere a la cultura institucional asegura que “en cuanto a lo que concierne a las instituciones, la cultura constituye el paradigma general de conducta, valores y ideas, distribuidas entre sus miembros. La cultura se deriva partiendo de lo que manifiestan los integrantes.

Características de la Cultura organizacional

Según los autores Robbins y Judge (2013) consideran que hay siete características fundamentales en la cultura organizacional, a continuación son las siguientes:

- a. Innovación y toma de riesgos; consiste en el grado de como estimular a los trabajadores para que sean innovadores y puedan asumir riesgos.
- b. Atención a los detalles; consiste en el grado que las organización y los empleados muestren que tienen interés, que tienen precisión, y que son analíticos a los detalles.
- c. Orientación a los resultados; consiste en el grado que los directivos tomen referencia los resultados de la empresa, y que no solo se enfoquen en las etapas de los procesos para lograrlos.
- d. Orientación a la gente; consiste en el grado de las decisiones que toma la organización en base a los resultados del personal.
- e. Orientación a los equipos; consiste en el grado de formación de equipos de trabajo en vez del individualismo.
- f. Dinamismo; consiste en el grado que se mide el dinamismo y la competitividad del personal.
- g. Estabilidad; consiste en el grado que las organizaciones se preocupan más por mantener estable el statu quo, y no se priorizan el crecimiento de la organización.

Funciones de la Cultura organizacional

Los investigadores Reyes y Moros (2019) en su artículo científico de investigación ponen énfasis que existe diversas funciones en la cultura organizacional, a continuación, se cita a algunas de ellas.

- Función adaptativa; esta función se refiere a que las organizaciones deben tener la capacidad de adaptarse, sobretodo en entornos imprevisibles, ya que todas las empresas van evolucionan junto con su

personal. Por lo tanto, siempre es necesario desarrollar una reforma en la cultura organizacional.

- Función legitimadora; esta función consiste en el valor y sentido que debe fomentar las organizaciones, para lograr que sus empleados tengan un comportamiento de identificación con la empresa.
- Función reguladora; esta función hace referencia que las organizaciones deben crear un ambiente de trabajo estable, con capacitaciones para que los empleados sepan cómo hacer sus labores.
- Función motivadora: esta función consiste en que las organizaciones deben hacer conocer los valores, políticas, creencias, filosofía y metas que se establece en dichas organizaciones a sus empleados, estableciendo lazos de cooperación y motivación al personal.

Diferencias entre Cultura organizacional tradicional y cultura organizacional participativa

Según Chiavenato (2009) explica que las organizaciones que tienen la tendencia más tradicional tienen características de un modelo burocrático. Y las organizaciones que tienen la 17 tendencia más participativa tienen características de un modelo más flexible, más innovador, pero tiene deficiencias productivas. A continuación, se presenta las diferencias entre las características de la cultura organizacional tradicional y cultura organizacional participativa.

Tabla 1.

Diferencias de la cultura organizacional.

Estilo tradicional	Estilo participativo
• Autocrático	• Participativo
• Jerárquico y vertical	• Igualitario y horizontal
• Impositivo	• Colaborativo
• Formal	• Informal
• Centralizado	• Descentralizado
• Trabajo aislado e individualizado	• Trabajo en equipos autónomos
• Analítico y cauteloso	• Intuitivo y osado
• Conservador y adverso al riesgo	• Innovador y dispuesto a correr riesgos
• Orientado a los costos y los controles	• Orientado a los servicios y la calidad
• Remuneración y promoción basadas en la antigüedad	• Remuneración y promoción basadas en el desempeño.

Fuente: Chiavenato (2009).

Importancia de la Cultura organizacional

Según el autor Ulloa (2019) en su investigación científica menciona que la cultura organizacional es importante en una empresa por los siguientes factores:

- Es importante, porque favorece la productividad y satisfacción de los empleados de una empresa, incrementando las relaciones de la institución.
- Es importante, porque influye en las empresas para la toma de decisiones en todos sus procesos. Por lo tanto para que la cultura organizacional cumpla con los objetivos de la empresa, debe estar innovando constantemente la estructura de dicha cultura, para el beneficio de la empresa y los empleados.
- Es importante, porque diseña una identidad muy propia, que toda empresa debe tener, por lo tanto la identidad beneficia a los

empleados, para que ellos puedan desempeñarse con los valores que fomenta una empresa. Y asimismo se reduce la rotación del personal y disminuir gastos en las empresas.

- Es importante, porque una cultura organizacional bien constituida, favorecerá en la reputación e imagen de la empresa, para que la marca sea reconocida ante su público objetivo y a la vez sea muy atractivo para nuevos profesionales que busquen desarrollar su capacidad y talento profesional.

A continuación, se presentan los niveles que forman una cultura organizacional y favorecen el desarrollo del esquema de una organización. El autor Ulloa (2019) desarrolló la siguiente tabla.

Tabla 2.

Niveles de la cultura organizacional identificables en una organización.

Nivel	Descripción
Las tradiciones institucionales	Modo en que la organización actúa en actividades propias y de cara al exterior.
La filosofía institucional	Modo en que la organización debe asumir la misión y visión.
Los modelos y procesos de comunicación implementados	Formas de lograr procesos de retroalimentación y alimentación en una organización.
Los roles de los miembros y personal directivo	Formas de medir y evaluar las capacidades del personal.
Los medios corporativos con los cuales se identifica la organización.	Material institucional disponible con mensajes institucionales.
Los planes de acción	Proyecciones de fortalecimiento de imagen de la organización.
Los objetivos estratégicos	Actividades programadas que conduzcan los objetivos estratégicos de la organización.

Fuente: Ulloa (2019).

Dimensiones de la cultura organizacional

• Liderazgo organizacional

Según Robbins y Judge (2013) define que: “el liderazgo organizacional es la habilidad para influir en un grupo y dirigirlo hacia el logro de un objetivo o conjunto de metas” (p. 369). Los autores explican que las organizaciones siempre deben tener un liderazgo firme y una administración sólida para lograr el éxito y reconocimiento.

Y por lo tanto todo negocio debe contar con un personal que tenga la capacidad de gestionar, diseñar estrategias de motivación, ser innovador, entre otras virtudes en bien de un liderazgo organizacional.

Según Robbins y Coulter (2014) proponen un modelo para el liderazgo organizacional, denominado “Camino hacia la meta” consiste en que los líderes efectivos en una empresa vencen todo tipo de circunstancias, que se presentan en el camino, despejando obstáculos y cúmulos de problemas para que los seguidores(los empleados) tengan un camino libre y cumplan con el logro de sus objetivos. Asimismo, estos autores consideran que los tipos de líderes que sobresalen en una organización son:

- a. Líder directivo; este líder considera la comunicación, planificación, y modelos a seguir muy importantes, para el cumplimiento de las actividades laborales para todo su equipo de trabajo.
- b. Líder solidario; este líder transmite un sentimiento de preocupación por las carencias de su equipo de trabajo.
- c. Líder participativo; este líder considera importante las sugerencias de su equipo de trabajo, antes de tomar decisiones.
- d. Líder orientado al logro; este líder establece una serie de metas y objetivos, tiene la confianza que su equipo de trabajo, se comporte a la altura de la empresa y tenga un desenvolvimiento con compromiso en sus actividades laborales.

• Compromiso Organizacional

Según Becker (como se citó en Calderón, 2016) afirma que el compromiso organizacional es “como el vínculo que establece el individuo con su organización y que es resultado de las pequeñas inversiones hechas a lo largo del tiempo” (p.242).

Esta definición quiere decir que existe un estrecho vínculo emocional entre el trabajador y la empresa, en ese contexto el trabajador permite ver la pasión, lealtad, fidelidad y vocación por realizar sus actividades laborales, asimismo también transmite su satisfacción y convicción por cumplir los objetivos de las empresas.

Calderón (2016) considera que existen tres componentes del compromiso organizacional:

- a. Compromiso afectivo; consiste en que los trabajadores se sienten felices y orgullosos de pertenecer a la empresa.
- b. Compromiso de continuidad; consiste en que el trabajador siente un lazo de vinculación, porque considera que la empresa ha invertido en él y abandonar la empresa sería defraudarlos.
- c. Compromiso normativo; consiste en que el trabajador pone por encima de todo, los valores y normas, que aprendió en su casa.

• **Comunicación organizacional**

Según Newstrom (2011) afirma que: “la comunicación organizacional es la transferencia de información y el entendimiento de una persona con otra que se efectúa en un contexto” (p.49). Esta definición quiere decir que las organizaciones no pueden sobrevivir si no hay una comunicación, Sin comunicación organizacional el cumplimiento de los objetivos de la empresa sería un fracaso. Asimismo, la comunicación organizacional es importante porque facilita conocer la cultura organizacional de una empresa y así identificarse con la misma. Y presenta las siguientes características:

- a. Ayuda a que los trabajadores hagan un reconocimiento del entorno y de sus actividades laborales.
- b. Establece una relación cordial entre jefes y subordinados.
- c. Es necesaria porque permite una interacción entre distintas áreas de la empresa.
- d. Establece implementar trabajos en equipo y con mayor productividad.

• Valores organizacionales

Según Caro (2018) afirma que: “los valores organizacionales, son estrategias que fortalecen determinados aprendizajes y hacen duraderos los comportamientos de los líderes y sus empleados, forjando la cultura organizacional.”(p.14).

Esta definición quiere decir que los valores organizacionales de una empresa deben de tener una ética profesional para que orienten a sus trabajadores en tener conductas y comportamientos para el cumplimiento de los objetivos. Asimismo, los valores organizacionales tienen relación con la misión y visión que fomenta una empresa. Este autor considera que los valores organizacionales son importantes porque:

- a. Favorece en que las empresas se posicionen mejor con una cultura organizacional.
- b. Toman mejores decisiones y fomentan al personal a que logren cumplir con los objetivos de la empresa.
- c. Favorece en implementar programas de motivación, incentivar un cambio en la forma de pensar del personal y evita conflictos entre trabajadores.
- d. Reduce al mínimo los fracasos de las estrategias aplicadas en la empresa. Se logra una baja rotación de empleados.
- e. Ayuda a que los nuevos talentos que ingresan a la empresa se adapten.

2.2.2. SATISFACCIÓN LABORAL

Definición de satisfacción laboral

Según Palma (como se citó en Boada, 2019) define que “la satisfacción laboral es la predisposición frente al trabajo, basada en creencias y valores positivos, los cuales fueron generados por la rutina laboral” (p.81).

Esta definición nos explica que la satisfacción laboral se establece cuando los colaboradores se sienten cómodos desarrollando sus labores y a la vez disfrutan y se divierten con su entorno laboral.

Otros colaboradores consideran que la satisfacción laboral se logra alcanzar cuando reciben su salario.

Según Robbins y Coulter (2014) afirman que: “la satisfacción laboral pone énfasis a la actitud general que tiene una persona respecto de su trabajo. Por

lo tanto si un colaborador tiene un alto nivel de satisfacción laboral, entonces tendrá una actitud positiva hacia su trabajo". (p.450).

Porret-Gelabert (como se citó en Castillo, Reyes y Vásquez, 2019) define que: "la satisfacción laboral es la diferencia que existe entre la recompensa que perciben los trabajadores y la recompensa efectivamente recibida". (p.27).

"Satisfacción laboral" es un término muy amplio y son realmente numerosas las definiciones al respecto y las variables que se incluyen en ella.

El gran reto de las áreas de RH de cualquier empresa es cómo lograr que los empleados se sientan a gusto con el trabajo que realizan, siendo esta la definición primordial de la satisfacción laboral.

Para ir entendiendo qué es la "Satisfacción Laboral" debemos de tomar en cuenta diversos factores que influyen en este proceso, entre los que encontraremos:

- Oportunidad para incrementar y demostrar la capacidad personal.
- Seguridad en el trabajo.
- Trato justo.
- Prestaciones: atención médica, plan de jubilación, pensión y otras.
- Buenas relaciones con el jefe.
- Sentido de pertenencia, y aceptación por parte de las demás personas.
- La posibilidad de ser escuchado.
- Reconocimiento personal.
- Ambiente de camaradería.
- Salario justo, de acuerdo con los que se pagan tanto dentro como fuera de la empresa, en puestos similares.
- Actividades que favorezcan un aprendizaje continuo, y fomenten un sentido de desarrollo.
- Interés y orgullo por el trabajo que se realiza.
- Condiciones de trabajo adecuadas, en esto se incluye instalaciones, equipo de seguridad (si lo requiere), políticas de seguridad y horarios.

Aunque esta lista puede parecer compleja, no lo es porque responde a la pregunta fundamental ¿Cómo mejorar la satisfacción laboral?, es así que la

unión de todos estos factores es muy importantes al considerar satisfacer las necesidades prácticas y emocionales de los empleados en su trabajo.

Al tratar de dilucidar los esfuerzos de Recursos Humanos en estos factores nos encontraremos en la encrucijada de qué tan importantes son realmente estos factores. Encontrando respuestas tan variadas como:

- Mientras se haga el trabajo, que importa la satisfacción de los empleados.
- Mantener motivado al empleado para que su productividad sea mayor.
- Mejor los trato bien y evito dañen los equipos que son tan caros o peor aún que falten a sus labores.

Como podemos ver, caer en el extremo de no satisfacer a los empleados puede traer serias consecuencias a la empresa, por ello, es de suma importancia para la productividad de la empresa que estos sean tomados en cuenta y analizados junto con la Dirección General para tener el aval de cualquier cambio que se necesite.

La satisfacción laboral no es tan complicada para cualquier empresa, si se toma en cuenta que los parámetros necesarios se desarrollan al analizar:

- a. Cuales son los factores en tu empresa, que favorecen la satisfacción laboral (emanados de los factores anteriormente presentados)
- b. Verificar los comportamientos de los empleados (ausentismo, menor productividad, irritabilidad),
- c. Detectar en el caso especial de cada empresa, cuáles serán los medios que eleven el ánimo y la productividad de los empleados.

Por último deberemos de tener en cuenta estos aspectos para una excelente estrategia de satisfacción laboral:

- Todas las empresas desean personal contento por el simple hecho de que es menos problemático y más agradable que estos estén bien.
- Las personas satisfechas con su trabajo, no necesariamente lo desempeñan mejor, pero sí responden mejor a las estrategias de satisfacción laboral.
- Es erróneo creer que con la simple implementación de una estrategia de satisfacción laboral la productividad aumentara en un 1000%, si a tu

empresa alguna consultora le ofrecen esto, no toman en cuenta que la satisfacción laboral es un conjunto de factores que si no son bien estudiados no cumplirán las expectativas de PERSONAS.

- Combinar recompensas materiales y emocionales permite lograr la satisfacción laboral, aunque existen muchos expertos que sostienen que el dinero nunca será un aliciente, un aumento si puede llegar a mejorar la estrategia, por el simple hecho de que son alicientes temporales enfocados en un mayor esfuerzo, siempre y cuando el giro del negocio lo permita. Algunas empresas han realizado un buen mix donde bonos, aumentos, notas de agradecimiento, regalos para la familia (boletos para espectáculos) o seguros han permitido la retención y aumento en la expectativas de personas que ya no se sentían motivadas con la empresa.
- Permitir la participación de los empleados en el establecimiento de objetivos, nos lleva al establecimiento de metas claras así como los planes para alcanzarlas.
- Si no se va a llevar a cabo un plan de satisfacción laboral, porque se tenga la idea de que el motivador principal es el trabajo, entonces conviene checar la información que nos indica Herzberg sobre las concepciones de satisfacción laboral.
- Tener en cuenta que no toda la empresa es igual, que los ejecutivos tienen aspiraciones distintas a los operarios o que el personal de mantenimiento o que el personal de niveles bajos.

Importancia de la satisfacción laboral

La satisfacción laboral es un tema muy polémico en el sector empresarial, sobre todo si se trata de los trabajadores, que son el recurso más valioso para cualquier empresa.

Y por lo tanto, es necesario que toda empresa conozca a su equipo de trabajo, sus necesidades, el nivel de satisfacción laboral en su puesto asignado y que problemas tienen para estar insatisfechos.

Por lo tanto existen diversos estudios que la satisfacción laboral reduce el riesgo psicológico y social, asimismo es rentable para todo tipo de empresa. Los investigadores Castillo, Reyes y Vásquez (2019) en su investigación

científica consideran que las siguientes razones del porque es importante la satisfacción laboral:

- Menor tasa de ausencia y rotación; esto es debido a que los trabajadores que disfrutan su empleo, tienen un bajo porcentaje ausentarse o renunciar, siendo un beneficio para las empresas en ahorro de dinero y tiempo.
- Elevada productividad; por lo general los trabajadores satisfechos, tiene un alto desempeño laboral, comparado con los que están descontentos.
- Lealtad; esto sucede cuando los trabajadores perciben que las empresas se preocupan por ellos, demostrando interés y ofreciendo apoyo a sus necesidades.
- La satisfacción laboral no sólo reduce el riesgo psicológico y social, sino que también es rentable para organizaciones de todo tipo de industrias.

Factores de la satisfacción laboral

Muchos investigadores han planteado diversos factores de la satisfacción laboral. El investigador Boada (2019) considera que cuatro factores importantes:

- Trabajo mentalmente estimulante; se refiere a que los colaboradores optan por trabajos que les permitan demostrar sus capacidades y habilidades. Asimismo, tengan comodidad, libertad y una constante retroalimentación sobre sus actividades laborales. Por lo tanto, todas estas características mencionadas impulsan a que el trabajo sea un estímulo mental.
- Remuneraciones equitativas; se refiere que para lograr la satisfacción los colaboradores aspiran a salarios justos que satisfagan sus necesidades y también buscan ascensos para su desarrollo profesional.
- Condiciones laborales favorables; se refiere que los colaboradores prefieren trabajar en empresas que ofrezcan seguridad y comodidad, asimismo que su centro de labores, quede cerca de su casa, con instalaciones equipadas, ordenadas y con las herramientas que facilita la empresa.

- Compañeros que los respalden; se refiere que los colaboradores de una empresa buscan establecer relaciones interpersonales entre compañeros y exista un mutuo apoyo entre ellos, siendo un factor para la satisfacción laboral. Asimismo, la comunicación, la empatía y la flexibilidad de los jefes también es considerado importante para la satisfacción laboral.

Consecuencias de la insatisfacción laboral

Según los autores Robbins y Judge (2013) plantean algunos efectos importantes por la insatisfacción laboral:

- Desmotivación por falta de interés por sus tareas laborales, a la vez, surgen problema de comunicación interna en la empresa y como consecuencia un bajo rendimiento laboral.
- Respuesta de abandono del trabajo por buscar un nuevo puesto de trabajo por renuncia de diferentes motivos.
- Demuestran ausentismo o tardanzas, pocos esfuerzos y constantes errores en sus labores.
- Estrés laboral surge por un alto grado de insatisfacción laboral, que incluso afecta la salud física y emocionalmente., llegando a producir cuadros de ansiedad, depresión.

A continuación, Robbins y Judge (2013) considera importante resaltar “la teoría bifactorial o teoría de los dos factores de Herzberg (1959).

Tabla 3.

Factores Motivadores

FACTORES MOTIVADORES (SATISFACTORES)

Factores que cuando van bien, producen satisfacción	Factores que cuando van mal, no producen insatisfacción
➤ Realización exitosa de las labores.	➤ Falta de responsabilidad.
➤ Reconocimiento del éxito obtenido por parte de la alta gerencia y compañeros de trabajo.	➤ Trabajo rutinario, monótono y aburrido.
➤ Promociones y ascenso en la empresa.	

Fuente: Robbins y Judge (2013).

Tabla 4.

Factores Higiénicos

FACTORES HIGIÉNICOS (INSATISFACTORES)

Factores que cuando van bien, producen satisfacción	Factores que cuando van mal, no producen insatisfacción
➤ Status elevado.	➤ Malas relaciones interpersonales en la empresa.
➤ Incremento del salario.	➤ Bajo salario.
➤ Seguridad en el trabajo.	➤ Malas condiciones de trabajo.

Fuente: Robbins y Judge (2013).

2.3. DEFINICIÓN DE TÉRMINOS BÁSICOS

- Apoyo Y Respeto A Los Superiores. Es la disposición del personal para el cumplimiento de las decisiones y procesos que propongan los supervisores y gerentes de la organización.
- Capital humano: Según Dessler y Varela (2011) definen que: “se refiere a los conocimientos, la educación, la capacitación, y las habilidades de los colaboradores de una empresa” (p.9).
- Clima organizacional: Según Chiavenato (2011) afirma que “el clima organizacional Este término se refiere a las propiedades motivacionales de un ambiente de una empresa. (p.74). Por lo tanto, el clima organizacional debe establecer un vínculo entre los objetivos de la empresa y el comportamiento de los trabajadores.
- Comportamiento cívico organizacional (CCO): Según Robbins y Coulter (2014) afirma que: “es la conducta discrecional que no forma parte de los requerimientos formales del puesto de trabajo que ocupa el empleado pero sirve para el cumplimiento del funcionamiento eficaz de una organización”. (p.449).
- Condiciones Físicas Del Entorno De Trabajo. Son los factores que están presentes en el área donde el trabajador realiza habitualmente su labor: iluminación, nivel de ruido, temperatura, espacio de trabajo, orden y limpieza.
- Posibilidad De Desarrollo Personal Y Profesional En El Trabajo. Es la probabilidad, percibida por los trabajadores, de que en la organización encontrará apoyo y estímulo para el crecimiento personal y profesional, mediante políticas justas y efectivas de capacitación y de promoción.
- Política organizacional: Según Newstrom (2011) define que: “son conductas intencionales para aumentar o proteger la influencia y el interés de una persona, sin dejar de inspirar confianza en los demás”. (p.286).
- Producción: Según Munch (2014) afirma que “también se denomina administración de operaciones o manufactura, comprende todos los

procesos desde que llega la materia prima hasta que llegue a ser un producto terminado". (p.226).

- Organización: Según Amador (2016) define que: "la organización está integrada por un grupo de personas y es un campo que debe administrarse adecuadamente" (p.30). Por lo tanto es trascendental que una organización tenga la capacidad de ahorrar tiempo, teniendo sus objetivos esté bien definidos.
- Satisfacción Laboral. Ha sido definida como un estado emocional positivo, que refleja una respuesta afectiva ante la situación de trabajo. (Locke, 1976, Brooke, Russell y Price, 1988). Esta respuesta la experimenta el individuo, tanto hacia el trabajo en general, como hacía cada uno de los aspectos específicos o facetas que lo determinan, estos son: el trabajo en sí mismo, los compañeros, el estilo de supervisión y dirección, el sueldo, las oportunidades de ascenso y el entorno organizacional entre otros.
- Retribución Económica. Es la compensación que los empleados reciben a cambio de su labor. Incluye salario y beneficios socioeconómicos que contribuyen con la satisfacción de las necesidades esenciales del trabajador y su familia.
- Seguridad Y Estabilidad Que Ofrece La Empresa. Es la garantía que le brinda la empresa al empleado de que éste permanezca en su puesto de trabajo.
- Relaciones Con Los Compañeros De Trabajo. Son las Interacciones de las personas que tienen frecuente contacto en el seno de la organización con motivo del trabajo, ya sea entre compañeros de una misma dependencia o de diferentes unidades.
- Reconocimiento Por Parte De Los Demás. Es el proceso mediante el cual otras personas elogian al trabajador por la eficiencia y virtud que tiene para realizar su tarea. El reconocimiento puede provenir de sus compañeros, su supervisor o la alta gerencia de la organización.

CAPITULO III: PRESENTACIÓN, ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS

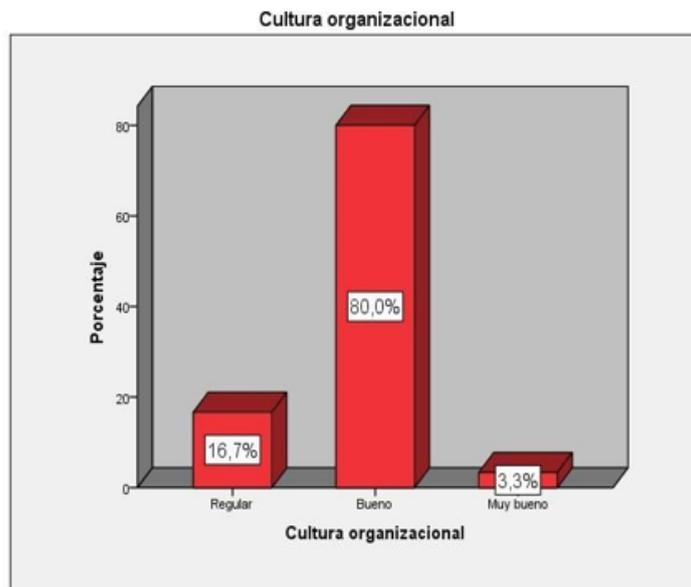
3.1 ANÁLISIS DE TABLAS Y GRÁFICOS

RESULTADOS GENERALES DE LA VARIABLE: CULTURA ORGANIZACIONAL

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Regular	5	16,7	16,7	100,0
Bueno	24	80,0	80,0	80,0
<u>Muy bueno</u>	1	3,3	3,3	83,3
Válido Total	30	100,0	100,0	

Fuente: Cuestionario Cultura organizacional y satisfacción laboral del personal administrativo del Instituto de Educación Superior Tecnológico San Ignacio de Pedralbes de la ciudad de Moyobamba.

Gráfico 1. Resultados generales de la variable: cultura organizacional



Fuente: Cuestionario Cultura organizacional y satisfacción laboral del personal administrativo del Instituto de Educación Superior Tecnológico San Ignacio de Pedralbes de la ciudad de Moyobamba.

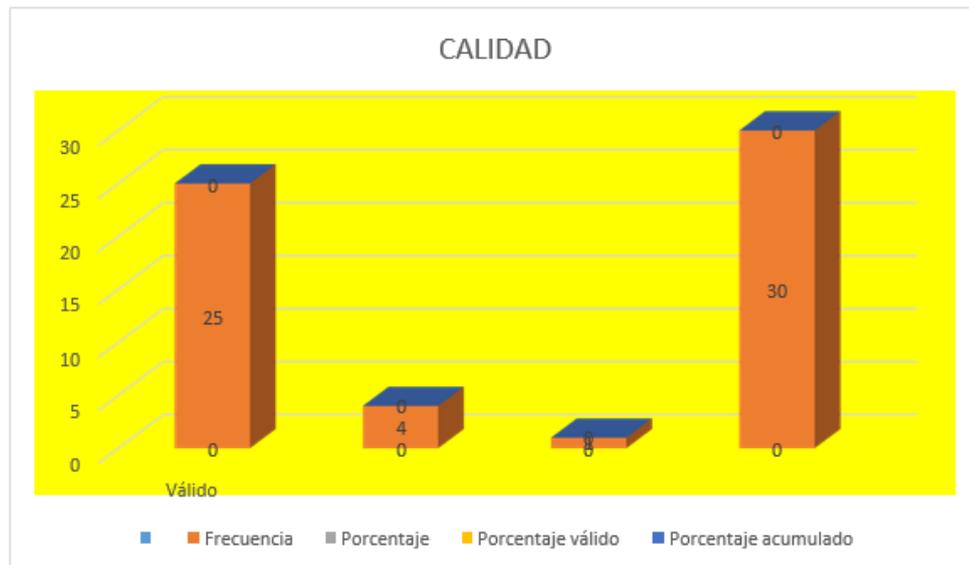
Según la Tabla y gráfico 1, se puede observar que 80,0% del personal administrativo del Instituto de Educación Superior Tecnológico San Ignacio de Pedralbes de la ciudad de Moyobamba. tienen una cultura organizacional buena, mientras que el 16,7% afirman que tienen una cultura organizacional regular y 3,3 % afirman que tienen una cultura organizacional muy buena.

Resultados Generales De La Dimensión: Calidad

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
	Regular	25	83,3	83,3	100,0
	Bueno	4	13,3	13,3	13,3
	<u>Muy bueno</u>	1	3,3	3,3	16,7
Válido	Total	30	100,0	100,0	

Fuente: Cuestionario Cultura organizacional y satisfacción laboral del personal administrativo del Instituto de Educación Superior Tecnológico San Ignacio de Pedralbes de la ciudad de Moyobamba.

Grafico 2. Resultados generales de la dimensión: Calidad



Fuente: Cuestionario Cultura organizacional y satisfacción laboral del personal administrativo del Instituto de Educación Superior Tecnológico San Ignacio de Pedralbes de la ciudad de Moyobamba.

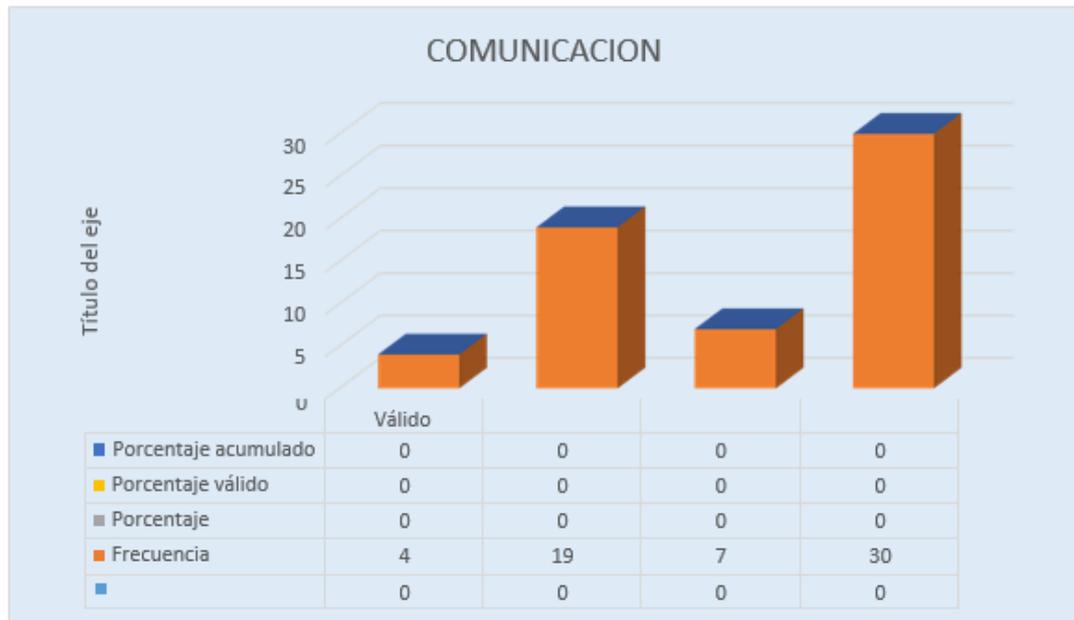
Según la Tabla y gráfico 2, se puede observar que 83,3% del personal administrativo del Instituto de Educación Superior Tecnológico San Ignacio de Pedralbes de la ciudad de Moyobamba. afirman que la calidad es regular, mientras que el 13,3% afirman que tienen una calidad buena, y 3,3% afirman que tienen una calidad muy buena.

Resultados Generales De La Dimensión: Comunicación

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Regular	4	13,3	13,3	100,0
Bueno	19	63,3	63,3	63,3
Muy bueno	7	23,3	23,3	86,7
Válido Total	30	100,0	100,0	

Fuente: Cuestionario Cultura organizacional y satisfacción laboral del personal administrativo del Instituto de Educación Superior Tecnológico San Ignacio de Pedralbes de la ciudad de Moyobamba.

Gráfico 3. Resultados generales de la dimensión: Comunicación



Fuente: Cuestionario Cultura organizacional y satisfacción laboral del personal administrativo del Instituto de Educación Superior Tecnológico San Ignacio de Pedralbes de la ciudad de Moyobamba.

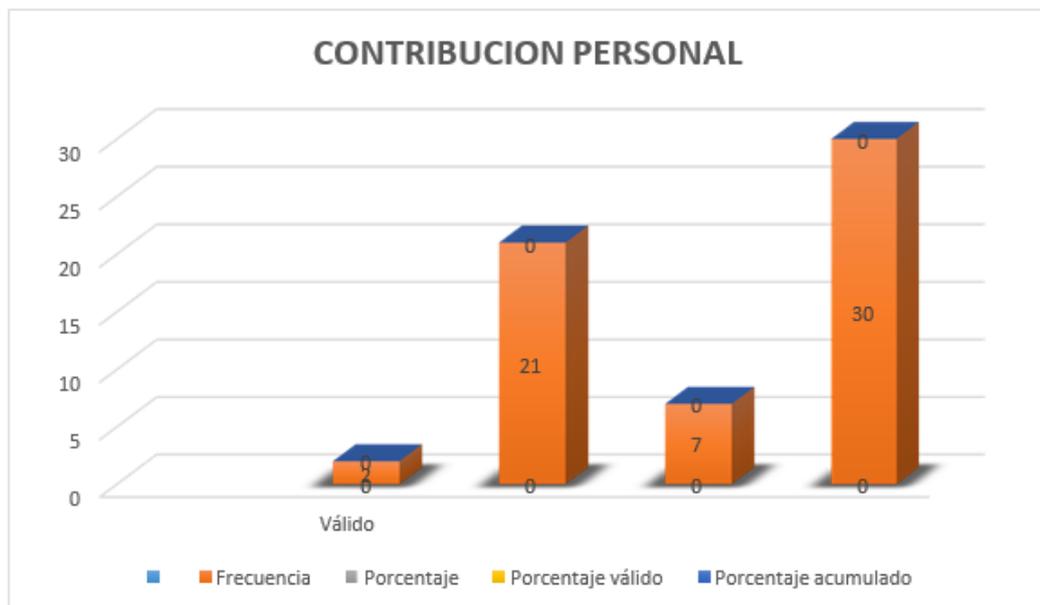
Según la Tabla y gráfico 3, se puede observar que 68,3% del personal administrativo del Instituto de Educación Superior Tecnológico San Ignacio de Pedralbes de la ciudad de Moyobamba. afirman que la comunicación es buena, mientras que el 23,3% afirman que tienen una comunicación muy buena, y 13,3% afirman que tienen una comunicación poco eficiente.

Resultados Generales De La Dimensión: Contribución Personal

	<u>Frecuencia</u>	<u>Porcentaje</u>	<u>Porcentaje válido</u>	<u>Porcentaje acumulado</u>
Regular	2	6,7	6,7	100,0
Bueno	21	70,0	70,0	70,0
<u>Muy bueno</u>	7	23,3	23,3	93,3
Válido Total	30	100,0	100,0	

Fuente: Cuestionario Cultura organizacional y satisfacción laboral del personal administrativo del Instituto de Educación Superior Tecnológico San Ignacio de Pedralbes de la ciudad de Moyobamba.

Grafico 4. Resultados generales de la dimensión: Contribución Personal



Fuente: Cuestionario Cultura organizacional y satisfacción laboral del personal administrativo del Instituto de Educación Superior Tecnológico San Ignacio de Pedralbes de la ciudad de Moyobamba.

Según la Tabla y gráfico 4, se puede observar que 70,0% del personal administrativo del Instituto de Educación Superior Tecnológico San Ignacio de Pedralbes de la ciudad de Moyobamba afirman que la Contribución Personal es bueno, el 23,3% afirman que tienen una Contribución Personal muy bueno, y el 6,7% afirman que es regular.

Resultados Generales De La Dimensión: Reconocimiento-Incentivos.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
	Regular	25	83,3	83,3	100,0
	Bueno	4	13,3	13,3	13,3
	Muy bueno	1	3,3	3,3	16,7
Válido	Total	30	100,0	100,0	

Fuente: Cuestionario Cultura organizacional y satisfacción laboral del personal administrativo del Instituto de Educación Superior Tecnológico San Ignacio de Pedralbes de la ciudad de Moyobamba.

Grafico 5. Resultados generales de la dimensión: Reconocimiento-Incentivos.



Fuente: Cuestionario Cultura organizacional y satisfacción laboral del personal administrativo del Instituto de Educación Superior Tecnológico San Ignacio de Pedralbes de la ciudad de Moyobamba.

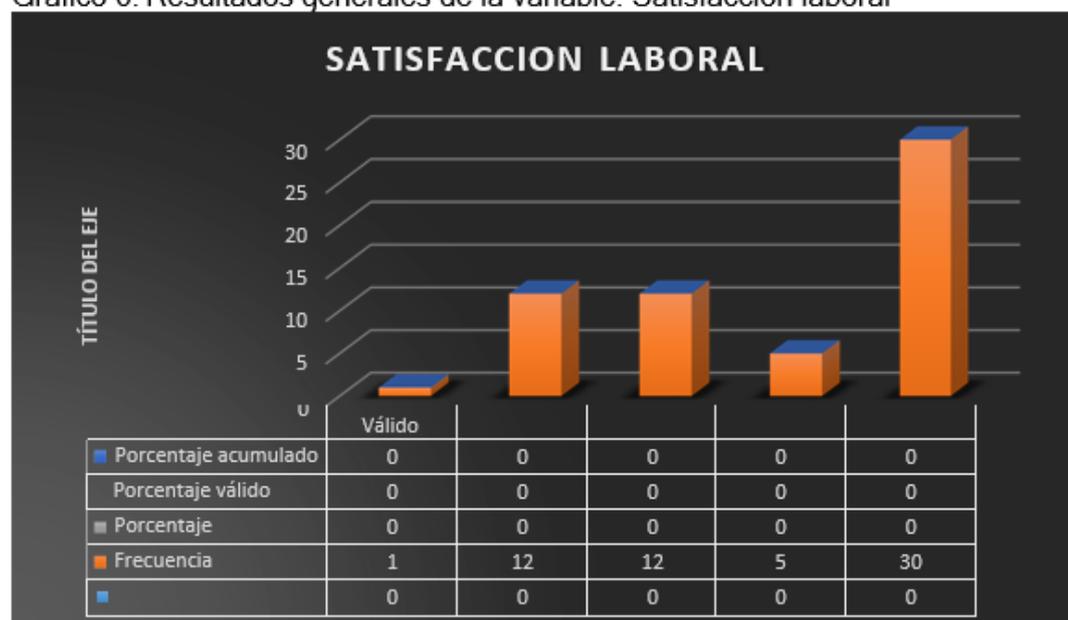
Según la Tabla y grafico 5, se puede observar que 83,3,0% del personal administrativo del Instituto de Educación Superior Tecnológico San Ignacio de Pedralbes de la ciudad de Moyobamba., afirman que el Reconocimiento-Incentivos es regular, el 13,3% afirman que tienen un Reconocimiento-Incentivos bueno, el 3,3 % afirman que tienen un Reconocimiento- Incentivos muy bueno.

RESULTADOS GENERALES DE LA VARIABLE: SATISFACCIÓN LABORAL

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Pésimo	1	3,3	3,3	60,0
Regular	12	40,0	40,0	100,0
Bueno	12	40,0	40,0	40,0
<u>Muy bueno</u>	5	16,7	16,7	56,7
Válido Total	30	100,0	100,0	

Fuente: Cuestionario satisfacción laboral del personal administrativo Del Instituto de Educación Superior Tecnológico San Ignacio de Pedralbes de la ciudad de Moyobamba.

Grafico 6. Resultados generales de la variable: Satisfacción laboral



Fuente: Cuestionario satisfacción laboral del personal administrativo Del Instituto de Educación Superior Tecnológico San Ignacio de Pedralbes de la ciudad de Moyobamba.

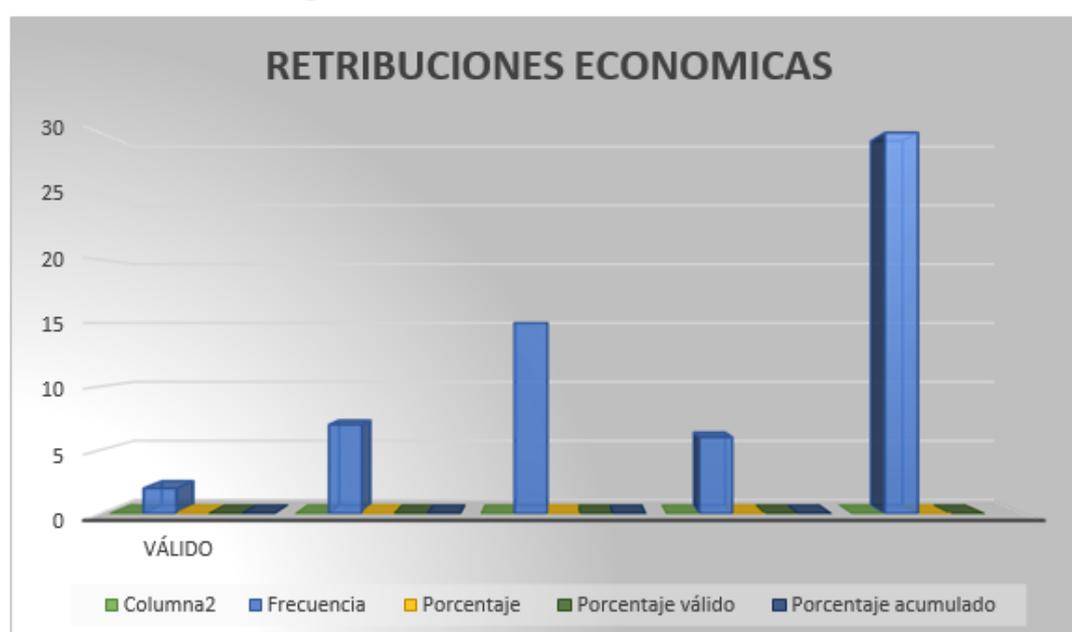
Según la Tabla y grafico 6, se puede observar que 40,0% del personal administrativo del Instituto de Educación Superior Tecnológico San Ignacio de Pedralbes de la ciudad de Moyobamba., están satisfechos con la satisfacción laboral (bueno), el 16,7% del personal están muy satisfechos (muy bueno), y 3,3 % del personal administrativo del Instituto de Educación Superior Tecnológico San Ignacio de Pedralbes de la ciudad de Moyobamba. están poco satisfechos (pésimo).

Resultados generales de la dimensión: Retribuciones Económicas

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Pésimo	2	6,7	6,7	76,7
	Regular	7	23,3	23,3	100,0
	Bueno	15	50,0	50,0	50,0
	Muy bueno	6	20,0	20,0	70,0
	Total	30	100,0	100,0	

Fuente: Cuestionario satisfacción laboral del personal administrativo Del Instituto de Educación Superior Tecnológico San Ignacio de Pedralbes de la ciudad de Moyobamba.

Grafico 7. Resultados generales de la dimensión: Retribuciones Económicas



Fuente: Cuestionario satisfacción laboral del personal administrativo Del Instituto de Educación Superior Tecnológico San Ignacio de Pedralbes de la ciudad de Moyobamba.

Según la Tabla y grafico 7, se puede observar que 50,0% del personal administrativo del Instituto de Educación Superior Tecnológico San Ignacio de Pedralbes de la ciudad de Moyobamba. manifiestan que las Retribuciones Económicas, son buenas, el 23,3% afirman que es regular, el 20,0% afirman que es muy buena, mientras que el 6,7% manifiestan que es pésimo.

Resultados Generales De La Dimensión: Reconocimiento Por Parte De Los Demás

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Pésimo	1	3,3	3,3	76,7
	Regular	7	23,3	23,3	100,0
	Bueno	15	50,0	50,0	50,0
	Muy bueno	7	23,3	23,3	73,3
	Total	30	100,0	100,0	

Fuente: Cuestionario satisfacción laboral del personal administrativo Del Instituto de Educación Superior Tecnológico San Ignacio de Pedralbes de la ciudad de Moyobamba.

Grafico 8. Resultados generales de la dimensión: Reconocimiento por parte de los demás



Fuente: Cuestionario satisfacción laboral del personal administrativo Del Instituto de Educación Superior Tecnológico San Ignacio de Pedralbes de la ciudad de Moyobamba.

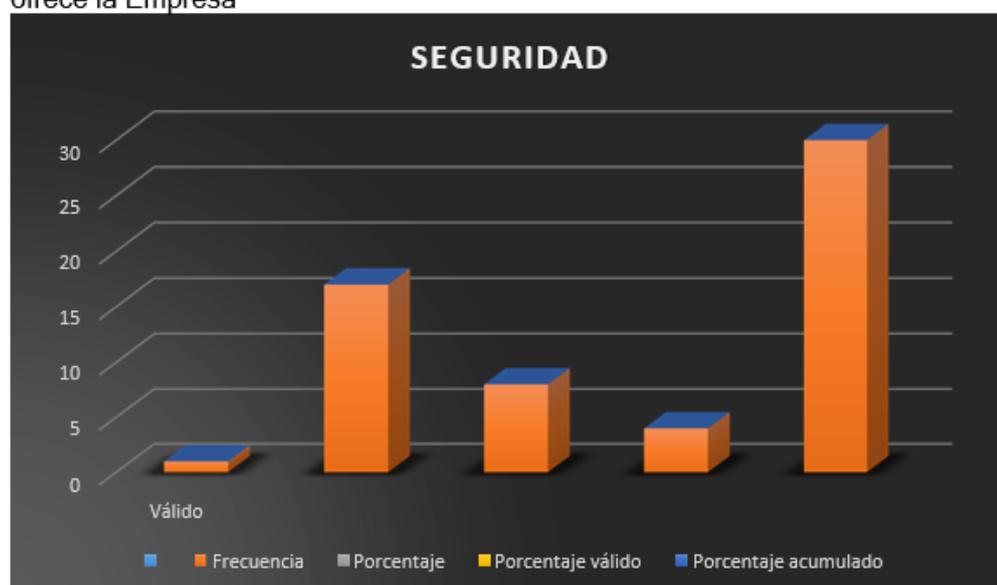
Según la Tabla y grafico 8, se puede observar que 50,0 % del personal administrativo del Instituto de Educación Superior Tecnológico San Ignacio de Pedralbes de la ciudad de Moyobamba., el Reconocimiento por parte de los demás es bueno, el 23,3% afirman que es regular, el 23,3% afirman que es muy bueno, mientras que el 3,3% manifiestan que es pésimo.

Resultados generales de la dimensión: Seguridad y Estabilidad que ofrece la Empresa

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
	Pésimo	1	3,3	3,3	43,3
	Regular	17	56,7	56,7	100,0
	Bueno	8	26,7	26,7	26,7
	Muy bueno	4	13,3	13,3	40,0
Válido	Total	30	100,0	100,0	

Fuente: Cuestionario satisfacción laboral del personal administrativo Del Instituto de Educación Superior Tecnológico San Ignacio de Pedralbes de la ciudad de Moyobamba.

Gráfico 9. Resultados generales de la dimensión: Seguridad y Estabilidad que ofrece la Empresa



Fuente: Cuestionario satisfacción laboral del personal administrativo Del Instituto de Educación Superior Tecnológico San Ignacio de Pedralbes de la ciudad de Moyobamba.

Según la Tabla y gráfico 9, se puede observar que 56,7% del personal administrativo del Instituto de Educación Superior Tecnológico San Ignacio de Pedralbes de la ciudad de Moyobamba. es regular, el 26,7% afirman que es buena, el 13,3% afirman que es muy buena, mientras que el 3,3% manifiestan que es pésimo.

Resultados Generales De La Dimensión: Apoyo Y Respeto A Los Superiores

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Pésimo	1	3,3	3,3	76,7
	Regular	7	23,3	23,3	100,0
	Bueno	15	50,0	50,0	50,0
	Muy bueno	7	23,3	23,3	73,3
	Total	30	100,0	100,0	

Fuente: Cuestionario satisfacción laboral del personal administrativo Del Instituto de Educación Superior Tecnológico San Ignacio de Pedralbes de la ciudad de Moyobamba.

Grafico 10. Resultados generales de la dimensión: Apoyo y respeto a los superiores



Fuente: Cuestionario satisfacción laboral del personal administrativo Del Instituto de Educación Superior Tecnológico San Ignacio de Pedralbes de la ciudad de Moyobamba.

Según la Tabla y grafico 10, se puede observar que 50,0% del personal administrativo del Instituto de Educación Superior Tecnológico San Ignacio de Pedralbes de la ciudad de Moyobamba. es bueno, el 23,3% afirman que es regular, el 23,3% afirman que es muy bueno, mientras que el 3,3% manifiestan que es pésimo.

3.2. DISCUSIÓN DE RESULTADOS

El principal objetivo del estudio es establecer la relación existente entre la cultura organizacional y la satisfacción laboral del personal administrativo del Instituto de Educación Superior Tecnológico San Ignacio de Pedralbes de la ciudad de Moyobamba, 2020; del estudio de las dimensiones de la variable satisfacción laboral: Retribuciones Económicas, Reconocimiento por parte de los demás, Seguridad y Estabilidad que ofrece la Empresa, Apoyo y respeto a los superiores.

Los resultados hallados en el estudio muestran que existe una correlación directa, moderada y significativa entre cultura organizacional y la satisfacción laboral del personal administrativo del Instituto de Educación Superior Tecnológico San Ignacio de Pedralbes de la ciudad de Moyobamba., Sobre todo, a través del estudio de las dimensiones de la variable Retribuciones Económicas, Reconocimiento por parte de los demás, Seguridad y Estabilidad que ofrece la Empresa, Apoyo y respeto a los superiores. Resultados similares obtuvo Tasayco, M. (2016), quien demostró que hay una relación significativa entre el compromiso organizacional y el desempeño laboral del personal del Ministerio de la Mujer y Poblaciones Vulnerables; y Castillo, A. & Meza. A. (2014), quien concluyo que existe una correlación estadísticamente significativa entre Cultura Organizacional y el compromiso laboral del personal administrativo de las instituciones educativas públicas del distrito de San Vicente, 2014.

Estos resultados se fundamentan en lo que manifiesta Robbins (2004), quien comenta que se trata de un área de investigación en la que se analiza el impacto que los individuos, grupos y sistemas tienen sobre el comportamiento interno de la organización, con el fin de aplicar este conocimiento para mejorar la eficiencia de estas organizaciones, dentro de la organización es uno de los principales ejes del comportamiento organizacional, incluidas las áreas de investigación, como los procesos grupales, la ciencia, la fuerza, la motivación, los conflictos, la percepción y el estrés. Sin embargo, el nivel de membresía de los miembros de la organización afecta positivamente sus actitudes.

En la hipótesis específica 1, existe una relación lineal estadísticamente significativa (Sig. (Bilateral) = 0,000 < 0,05), moderada (Rho de Spearman = 0,607) y directamente proporcional, entre cultura organizacional y las

Retribuciones Económicas de la satisfacción laboral. Del mismo modo, la relación entre las categorías de análisis de la variable cultura organizacional y las Retribuciones Económicas presenta mayor porcentaje de relación entre bueno y satisfecho con 43,3%.

De forma similar se expresan los resultados que obtuvo Herrera (2017) quien considera que la motivación se da a través de principios, valores y visión que quien dirige transmite con el clima laboral, la disposición de recursos para ejecutar las actividades, la oportunidad de progreso y de actualización de los docentes, así como los estudiantes, con el propósito de cooperar con el crecimiento de la institución, lo cual está dentro de la identificación donde se fomenta el trabajo en equipo para evolucionar como institución.

Resultados opuestos obtuvo Morales y Anrango (2016), demostrando que en el Gobierno Municipal del cantón Otavalo, no es completamente satisfactorio el compromiso laboral en los funcionarios, produciendo falta de confianza en la mayoría de usuarios. También resultado contrario obtuvo Figueroa (2015) quien considero que la cultura de la organización no tiene conexión con la productividad de sus empleados en el Departamento de Estado, estableciendo que no hay una diferencia estadísticamente significativa entre la productividad laboral y la cultura organizacional del trabajador en dicha institución.

En la hipótesis específica 2, se observa que existe una relación lineal estadísticamente significativa (Sig. (Bilateral) = 0,000 < 0,05), débil (Rho de Spearman = 0,458) y directamente proporcional, entre cultura organizacional y la Satisfacción laboral.

Reconocimiento por parte de los demás. Además, la relación entre las categorías de análisis de la variable cultura organizacional y el Reconocimiento por parte de los demás, muestra mayor porcentaje de relación la categoría buena y satisfecha en un 46,7%.

En la hipótesis específica 3, existe una relación lineal estadísticamente significativa (Sig. (Bilateral) = 0,001 < 0,05), débil (Rho de Spearman = 0,424) y directamente proporcional, entre cultura organizacional y la Seguridad y Estabilidad que ofrece la Empresa. Asimismo, la relación entre las categorías de análisis de la variable cultura organizacional y la Seguridad y Estabilidad

que ofrece la Empresa presenta mayor relación entre las categorías buenas y satisfechas con 46,7%.

En estudios similares como el de Linares, Ochoa y Ochoa (2013), donde se presentan las fortalezas de las variables relacionadas con los valores en la institución, creencias y expectativas; ejercicios de inducción y participación, habilidades de comunicación y disposiciones físicas y administrativas, que crean un ambiente institucional de convivencia en armonía.

En la hipótesis específica 4, se observa que existe una relación lineal estadísticamente significativa (Sig. (Bilateral) = 0,028 < 0,05), débil (Rho de Spearman = 0,285) y directamente proporcional, entre cultura organizacional y el Apoyo y respeto a los superiores. Del mismo modo, la relación entre las categorías de análisis de la variable cultura organizacional y el Apoyo y respeto a los superiores presenta mayor relación entre las categorías buenas y satisfechas con 41,7%.

Estos resultados son similares a los obtenidos por Martín, S.; Peña, E.; Sánchez, B. (2014), quien demostró que perciben el clima social como buen predictor de satisfacción en las instituciones, de la misma manera Linares, I., Ochoa, S., Ochoa, B. (2013), según el estudio distribuye en fortalezas y debilidades las variables evaluadas, las cuales se relacionan a los valores de la institución, las creencias y expectativas; las prácticas de inducción e involucramiento, las estructuras para la comunicación, los factores que restringen tenemos a el énfasis en el control de la evaluación del desempeño, las capacidades para la comunicación, la falta de ceremonias para distinguir el desempeño y las disposiciones físicas y administrativas. Así mismo Ramírez (2017) demostró que las estadísticas dictan el nivel e influyen en las razones motivacionales en la participación de la organización y confirmó la existencia de un impacto significativo de los factores involucrados en el compromiso institucional y Guzmán (2015) encontró resultados donde se tuvo que en la proporción que los docentes del ISTP consideran que mejora el clima organizacional también eleva el desempeño docente, de igual manera. Esteban (2013) estableció que el grado de satisfacción interna y externa con el trabajo del personal académico de UPeU está relacionado entre la cultura organizacional y el compromiso laboral.

CONCLUSIONES

- a. Se determinó que existe una correlación directa, moderada y significativa entre cultura organizacional y la satisfacción laboral del personal administrativo del Instituto de Educación Superior Tecnológico San Ignacio de Pedralbes de la ciudad de Moyobamba, 2020. Según los resultados consignados muestran una correlación directa, moderada y significativa entre la cultura organizacional y la satisfacción laboral del Instituto de Educación Superior Tecnológico San Ignacio de Pedralbes de la ciudad de Moyobamba, 2020, alcanza un índice de 0,535 puntos para el coeficiente de Rho de Spearman, Asimismo, las categorías de análisis de las variables cultura organizacional y el compromiso laboral presenta mayor porcentaje de relación entre eficiente y satisfecho con 48,3%.

- b. Con relación a la primera hipótesis específica se estableció que existe una correlación directa, moderada y significativa entre cultura organizacional y las Retribuciones Económicas de la satisfacción laboral del personal administrativo del Instituto de Educación Superior Tecnológico San Ignacio de Pedralbes de la ciudad de Moyobamba, 2020. Según los resultados señalados muestran una correlación directa, moderada y significativa entre la cultura organizacional y las Retribuciones Económicas, pues alcanza un índice de 0,607 puntos para el coeficiente de Rho de Spearman, Asimismo, las categorías de análisis de la variable cultura organizacional y las Retribuciones Económicas presenta mayor porcentaje de relación entre eficiente y satisfecho con 43,3%.

- c. Con relación a la segunda hipótesis específica se estableció que existe una correlación directa, débil y significativa entre la cultura organizacional y el Reconocimiento por parte de los demás la satisfacción laboral del personal administrativo del Instituto de Educación Superior Tecnológico San Ignacio de Pedralbes de la ciudad de Moyobamba, 2020. Según los resultados señalados muestran una

correlación directa, débil y significativa entre la cultura organizacional y el Reconocimiento por parte de los demás, la satisfacción laboral del Instituto de Educación Superior Tecnológico San Ignacio de Pedralbes de la ciudad de Moyobamba, 2020; pues alcanza un índice de 0,458 puntos para el coeficiente de Rho de Spearman, Asimismo, las categorías de análisis de la variable cultura organizacional y el Reconocimiento por parte de los demás, de la satisfacción laboral del Instituto de Educación Superior Tecnológico San Ignacio de Pedralbes de la ciudad de Moyobamba, 2020, presenta mayor porcentaje de relación entre eficiente y satisfecho con 46,7%.

- d. Con relación a la tercera hipótesis específica se estableció que existe una correlación directa, débil y significativa entre la cultura organizacional y la Seguridad y Estabilidad que ofrece la Empresa de la satisfacción laboral del personal administrativo del Instituto de Educación Superior Tecnológico San Ignacio de Pedralbes de la ciudad de Moyobamba, 2020. Según los resultados consignados muestran una correlación directa, débil y significativa entre la cultura organizacional y la Seguridad y Estabilidad que ofrece la Empresa, de la satisfacción laboral del Instituto de Educación Superior Tecnológico San Ignacio de Pedralbes de la ciudad de Moyobamba, 2020, pues alcanza un índice de 0,424 puntos para el coeficiente de Rho de Spearman, Asimismo, las categorías de análisis de la variable cultura organizacional y la Seguridad y Estabilidad que ofrece la Empresa, de la satisfacción laboral del Instituto de Educación Superior Tecnológico San Ignacio de Pedralbes de la ciudad de Moyobamba, 2020, presenta mayor porcentaje de relación entre eficiente y satisfecho con 46,7%.
- e. Y, con relación a la cuarta hipótesis específica se estableció que existe una correlación directa, débil y significativa entre la cultura organizacional y el Apoyo y respeto a los superiores la satisfacción laboral del Instituto de Educación Superior Tecnológico San Ignacio de Pedralbes de la ciudad de Moyobamba, 2020. Según los resultados señalados muestran una correlación directa, débil y significativa entre

la cultura organizacional y el Apoyo y respeto a los superiores de la satisfacción laboral del personal administrativo del Instituto de Educación Superior Tecnológico San Ignacio de Pedralbes de la ciudad de Moyobamba, 2020, pues alcanza un índice de 0,285 puntos para el coeficiente de Rho de Spearman, Asimismo, las categorías de análisis de la variable cultura organizacional y el Apoyo y respeto a los superiores de la satisfacción laboral del personal administrativo del Instituto de Educación Superior Tecnológico San Ignacio de Pedralbes de la ciudad de Moyobamba, 2020 presenta mayor porcentaje de relación entre eficiente y satisfecho con 41,7%.

RECOMENDACIONES

- a. Promover principios que permitan al personal involucrarse y participar en el proceso de organización cultural. Las reglas deben estar diseñadas para toda la institución con el fin de atraer a los empleados a trabajar en la importancia de la cultura organizacional y un clima propicio para el trabajo como factores clave de éxito.
- b. Promover entre el personal y los directores, la crítica interna constructiva, organizando vínculos y espacios para que pueda desarrollarse y procesarse. La alta dirección puede organizar una reunión mensual, donde se comunican directamente a todos los empleados sobre el progreso y las actividades realizadas en la institución.
- c. Alentar a todos los miembros de la organización: personal administrativo, docentes y directores, desde el más alto al más bajo, a sentirse parte de la organización y del mismo equipo, incentivar a luchar por los objetivos institucionales; hacer que los empleados sientan la camisa de la institución.
- d. Implementar talleres para el personal administrativo y directores en las diversas áreas donde se realicen actividades de interrelación y convivencia institucional, en los cuales los empleados luchen por crear un ambiente de trabajo agradable y así fortalecer su participación en la organización.
- e. Se recomienda a los directores, poner especial atención en lo referente a premios y reconocimientos por el trabajo de los empleados. Es importante que los pequeños logros sean reconocidos por lo que la implementación de un plan de reconocimiento motivaría mucho más al equipo.

FUENTES DE INFORMACIÓN

- Álvarez, D. (2010), Satisfacción laboral en el personal técnico y secretarial de una institución de educación superior. Tesis Universidad Rafael Landívar. Guatemala.
- Argandoña, M. A. 2010. Control Interno y la Administración de Riesgo en la Gestión Pública. Editorial Marketing y Consultores S.A. Primera Edición.
- Arnold, J., Robertson, I y Cooper, C. (1991). Work psychology understanding human behavior in the work place. London: Pitman Publishing.
- Amador, A. (2016).Administración de recursos humanos. México. Recuperado de <http://eprints.uanl.mx/id/eprint/13425> Recursos humanos
- Boada, N. (2019). Satisfacción laboral y su relación con el desempeño laboral en una Pyme de servicios de seguridad en el Perú. Journal of Economics, Finance and International Business. 3(1). Recuperado de DOI: <http://dx.doi.org/10.20511/jefib.2019.v3n1.398>
- Beer, M. (1964). Organizational size and job satisfaction. Academy of Management Journal, 7, 34-44
- Blum, M. y Naylor, J. (1988). Psicología industrial. Sus fundamentos teóricos y sociales. México: Trillas.
- Bravo , M. J. (1992). La satisfacción laboral en los profesionales sanitarios. Elaboración de un instrumento de evolución. Tesis de Licenciatura. Valencia.
- Brooke, P; Russell, D. Price, J.(1998) Discriminant validation of measures of job satisfaction, job involvement, and organizational commitment. Journal of Applied.
- Bruzual, F. (2016). Clima organizacional y satisfacción laboral de los empleados de la empresa de Servicios Reliability and Risk Management. (Tesis de Maestría). Universidad de Morelos,

México. Recuperado de <http://dspace.biblioteca.um.edu.mx/xmlui/handle/20.500.11972/133>

- Calderón, J.L. (2016). Socialización y compromiso organizacional: Una revisión a partir del bienestar laboral. Enseñanza e Investigación en Psicología. 21(3), pp. 239-247. Recuperado de <https://www.redalyc.org/pdf/292/29248182003.pdf>
- Castillo, D. Reyes, J. y Vásquez, E. (2018). Satisfacción Laboral en las microempresas productoras de derivados lácteos del cantón Cañar. Revista Killkana Sociales. 3(1), pp. 25-33. Recuperado de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7019210>
- Caro, E. (2018). Desarrollo de valores organizacionales para la innovación social. Una mirada desde el emprendimiento en el contexto cubano actual. Economía y Desarrollo. 16(1), Recuperado de <http://scielo.sld.cu/pdf/eyd/v161n1/0252-8584-eyd161-01-e3.pdf>
- Chiavenato. I. (2009). Comportamiento Organizacional. México: McGraw-Hill. Recuperado de https://www.academia.edu/29923149/Comportamiento_Organizacional_Idalberto_Chiavenato_McGrawhill_2da_Edicion_pdf
- Chiavenato, I. (2011). Administración de Recursos Humanos. México: McGraw-Hill.
- Carril Otoyá L. M. y Rosales Pacherras D. L.: Relación entre satisfacción laboral y clima laboral en los agentes de la empresa de seguridad ESVICSA S.A. LTDA. De la ciudad de Trujillo [Tesis Profesional de Psicología]. Escuela de Psicología Universidad César Vallejo; 2007.
- Chiavenato, I. (2005). Administración de Recursos Humanos. (5ta ed.). Colombia: McGraw – Hill Interamericana. S.A.
- Claros, R.C. y León, O.A. 2012. El Control Interno como Herramienta de Gestión y Evaluación. Pacífico Editores. Primera Edición
- Congreso de la República del Perú. 2002. Ley N° 28112 Ley Marco de la Administración Financiera del sector Público
- Dessler, G. y Varela, R. (2011). Administración de Recursos Humanos. Enfoque Latinoamericano. México: Pearson. Recuperado de

https://www.academia.edu/34193974/Administraci%C3%B3n_de_recursos_humanos_latino_america

- Estupiñan, R. 2006. Administración de riesgos E.R.M. y la Auditoria Interna. Ecoe Ediciones. Primera Edición.
- Estupiñan, R. 2002. Control Interno y Fraudes con base en los ciclos transaccionales Análisis del Informe COSO I y II. Ecoe Ediciones. Primera Edición.
- Fernández-Ríos, M. (Director) (1999). Diccionario de recursos humanos: organización y dirección. Madrid: Díaz de Santos.
- Flores, J. (1996). El comportamiento humano en las organizaciones. Universidad del Pacífico. Lima.
- García, G.F., y Marcos, B.C., (2009). "Satisfacción laboral, calidad del empleo y nivel educativo: un análisis con micro-datos de los ocupados en la ciudad de Sevilla". Fundación Centro de Estudios Andaluces, Documento de Trabajo E2009/05.
- Griffin, R. W y Bateman, T. S. (1986). Job satisfication and organizacional commitment. En C. L. Cooper y I. Robertson (eds.). International review Industrial and Organizational Psychology. (147-189). New York: John Wiley and sons.
- Gutiérrez Martínez F.: Motivaciones, desempeño y satisfacción laboral del potencial humano en la Universidad Peruana Los Andes.

<http://www.planificación.upla.edu.pe/portal/images/DOC.%20PDF/motivación.pdf>

- Herzberg, F.; Mausner, B.; Snyderman, B. (1959). The motivation to work. New York, United States. Wiley Ed.
- Isaza, A.T. 2012. Control Interno y Sistema de Gestión de Calidad. Ediciones de la U. Primera Edición.
- Hilario, K. (2017). Cultura organizacional y satisfacción laboral en la empresa Planeamiento & Gestión S.A.C. de la ciudad de Lima, 2017. (Tesis de pregrado). Universidad Peruana Unión, Lima, Perú.
- León, F. (2018). Cultura organizacional y la satisfacción laboral de los trabajadores de la empresa Construcciones Modulares, Lima-2016.

(Tesis de pregrado). Universidad Continental, Huancayo, Perú.
Recuperado de
<https://repositorio.continental.edu.pe/handle/20.500.12394/5164>

- Locke, E. (1969). What is job satisfaction. *Organizational behavior and human performance*. En: Pérez, I. *La satisfacción en el trabajo: Un enfoque para su estudio*.
- MacFarlin, D. Y Rice, R. (1992). The role of facet importance as a moderator in job satisfaction process. En *Journal of organizational behavior*. Vol. 13, p. 41-54
- Mantilla, S.A. 2009. *Auditoría del Control Interno- Ecoe Ediciones. Segunda Edición*.
- Moreno, E. (2020). *Incidencia de la cultura organizacional, en el desempeño laboral de la industria Grupo Empresarial Amseal en el año 2019. (Tesis de Maestría). Universidad Andina Simón Bolívar, Quito, Ecuador*.
- Munch, L. (2014). *Administración Gestión organizacional, enfoques y proceso administrativo*. México: Pearson. Recuperado de <https://profesorailleanasilva.files.wordpress.com/2015/10/administracion-3b3n-lourdesmunch-2a-edicion-3b3n.pdf>
- Muñoz, V. (2019). *Cultura organizacional y satisfacción laboral en los colaboradores de una empresa de Servicios de Entretenimiento. (Tesis de pregrado). Universidad Ricardo Palma, Lima, Perú*. Recuperado de <https://repositorio.urp.edu.pe/handle/URP/2316>
- Newstrom, J. (2011). *Comportamiento humano en el trabajo*. México: McGraw-Hill.
- Novoa, J. Barrera, G. y Rojas, D. (2019). Relación del clima organizacional con la satisfacción laboral en una empresa del sector de la construcción. *Revista Científica ECOCIENCIA*. 6(1). Recuperado de <http://revistas.ecotec.edu.ec/index.php/ecociencia/article/view/184/151>
- Olivares J., Quintana M., Chuy J., Ronquillo W., Maldonado M.: Satisfacción laboral de docentes universitarios del Departamento Académico de Clínica Estomatológica. *Rev Estomatol Herediana* 2006; 16(1): 21-25.

- Pérez, I. (1996). La satisfacción en el trabajo: Un enfoque para su estudio. Revista interamericana de psicología ocupacional, Medellín: Centro de Investigación e Interventora en Comportamiento Organizacional (CINCEL). Vol. 15, n (2), 65-79
- Peiró, J. M. (1984). Psicología de la organización. Madrid: UNED.
- Psychology. . En: Pérez, I. Satisfacción laboral y comportamientos organizacionales. Revista interamericana de psicología ocupacional de Investigación e Interventoría en Comportamiento Organizacional (CINCEL). Medellín.
- Palafox, M., Jiménez, S. y Jacobo, C. (2019). La cultura organizacional como base para la permanencia en las organizaciones. Revista San Gregorio de México. 1(35). pp.202- 212. Recuperado de https://www.researchgate.net/publication/338230056_La_cultura_organizacional_como_base_para_la_permanencia_en_las_organizaciones
- Revista América Economía (19 de setiembre de 2019). Estos son los factores que fomentan la satisfacción laboral, según Glassdoor. Recuperado de <https://mba.americaeconomia.com/articulos/notas/estos-son-los-factores-que-fomentan-la-satisfaccion-laboral-segun-glassdoor>
- Reyes, J. y Moros H. (2019). La cultura organizacional: principales desafíos teóricos y metodológicos para su estudio. Estudios del Desarrollo Social. 7(1), pp.201-217. Recuperado de http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_abstract&pid=S2308-01322019000100201&lng=es&nrm=iso
- Robbins, S. y Coulter, M. (2014). Administración. México: Pearson. Recuperado de https://www.academia.edu/29083935/Administracion_libro_12_edicion
- Robbins, S. y Judge, T. (2013). Comportamiento Organizacional. México: Pearson. Recuperado de https://www.academia.edu/36832545/Comportamiento_Organizacional_15edi_Rob_bins

- Solís, P. (2018). Clima Organizacional y Satisfacción Laboral en los trabajadores de la empresa minera Catalina Huanca S.A.C. en la provincia Víctor Fajardo, Región Ayacucho – 2017. (Tesis de pregrado). Universidad Peruana los Andes, Huancayo, Perú. Recuperado de <http://repositorio.upla.edu.pe/handle/UPLA/752>
- Robbins, S. (1993). Comportamiento organizacional. Prentice – Hall Hispanoamericana. 5ta. Ed. México.
- Robbins S.; Fundamentos del comportamiento organizacional. México: Editorial Prentice Hall; 1998.
- Rodríguez, J. 2009. Control Interno un efectivo sistema para la empresa. Editorial Trillas. Segunda Edición.
- Rodríguez Canales F.F.: Características Psicosociales de los trabajadores de la región de salud de Huancavelica frente a la prevención de la violencia familiar. [Tesis Profesional de Psicología]. Facultad de Psicología. Universidad Nacional Mayor de San Marcos; 2002.
- Sánchez Soto J. M.: Influencia de la gestión universitaria en el clima organizacional: un estudio comparativo de tres universidades [Tesis Grado de Magister en Administración con mención en gestión empresarial]. Facultad de Ciencias Administrativas. Universidad Nacional Mayor de San Marcos; 2005.
- Smith, P.C., Kendall, L.M. y Hulin, C.L. (1969). The measurement of satisfaction in work and retirement. Chicago, Rand McNally.
- Torres Barrera, S., Chávez González C., Lizárraga Zambrano E., Guerra Hernández M. A.: Ausentismo y su relación con satisfacción laboral de enfermería en una unidad médica de segundo nivel. Rev Enferm Inst Mex Seguro Soc 2007; 15(3): 147-153.
- Ulloa. N. (2019). Cultura organizacional ¿un paradigma social? Revista ComHumnitas. 10(2), pp. 150-173. Recuperado de DOI: <https://doi.org/10.31207/rch.v10i2.201>
- Vroom, V. y Deci, E. (Compiladores) (1999). Motivación y alta dirección. México:

Trillas. <http://www.cca.org.mx/cca/cursos/administracion/artra/habad/hab adm/enfcon/herzb.htm>

- Wilches, N. (2018). Clima organizacional y satisfacción laboral del trabajador en la empresa Minería Texas Colombia. (Tesis de Maestría). Universidad Externado de Colombia. Recuperado de <https://bdigital.uexternado.edu.co/handle/001/1521>

ANEXOS

MATRIZ DE CONSISTENCIA

Título: “LA CULTURA ORGANIZACIONAL Y LA SATISFACCION LABORAL DEL PERSONAL ADMINISTRATIVO EN EL INSTITUTO DE EDUCACIÓN SUPERIOR TECNOLÓGICO PRIVADO SAN IGNACIO DE PEDRALBES DE LA CIUDAD DE MOYOBAMBA, 2020”				
Problema principal	Objetivo general	Hipótesis general	Variables	Metodología
¿Existe relación entre la cultura organizacional y la satisfacción laboral del personal administrativo en el Instituto de Educación Superior Tecnológico Privado San Ignacio de Pedralbes de la ciudad de Moyobamba, 2020?	Determinar la relación entre la cultura organizacional y la satisfacción laboral del personal administrativo en el Instituto de Educación Superior Tecnológico Privado San Ignacio de Pedralbes de la ciudad de Moyobamba, 2020	Existe relación directa y significativa entre la cultura organizacional y la satisfacción laboral del personal administrativo en el Instituto de Educación Superior Tecnológico Privado San Ignacio de Pedralbes de la ciudad de Moyobamba, 2020.	<p style="text-align: center;">Vx</p> <p style="text-align: center;">Cultura Organizacional Dimensiones</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Calidad. ▪ Comunicación. ▪ Contribución Personal ▪ Reconocimiento-Incentivos. <p style="text-align: center;">Vy</p> <p style="text-align: center;">Satisfacción laboral Dimensiones</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Retribuciones Económicas. ▪ Reconocimiento por parte de los demás. ▪ Seguridad y Estabilidad que ofrece la Empresa ▪ Apoyo y respeto a los superiores. 	<p style="text-align: center;">Tipo: Básica</p> <p style="text-align: center;">Enfoque: Cuantitativo</p> <p style="text-align: center;">Diseño: No experimental</p> <p style="text-align: center;">Nivel: Correlacional</p> <p style="text-align: center;">Dimensión: Social</p> <p style="text-align: center;">Población: personal administrativo en el Instituto de Educación Superior Tecnológico Privado San Ignacio de Pedralbes de la ciudad de Moyobamba, 2020</p> <p style="text-align: center;">Muestra:</p> <p style="text-align: center;">Técnica: Encuesta</p> <p style="text-align: center;">Instrumento: Cuestionario</p>
Problemas secundarios	Objetivos específicos	Hipótesis secundarias		
<p>PE.1. ¿Existe relación entre la cultura organizacional y las Retribuciones Económicas del personal administrativo en el Instituto de Educación Superior Tecnológico Privado San Ignacio de Pedralbes de la ciudad de Moyobamba, 2020?</p> <p>PE.2. ¿Existe relación entre la cultura organizacional y el Reconocimiento por parte de los demás del personal administrativo en el Instituto de Educación Superior Tecnológico Privado San Ignacio de Pedralbes de la ciudad de Moyobamba, 2020?</p> <p>PE.3. ¿Existe relación entre la cultura organizacional y la Seguridad y Estabilidad que ofrece la Empresa del personal administrativo en el Instituto de Educación Superior Tecnológico Privado San Ignacio de Pedralbes de la ciudad de Moyobamba, 2020?</p> <p>PE.4. ¿Existe relación entre la cultura organizacional y el Apoyo y respeto a los superiores del personal administrativo en el Instituto de Educación Superior Tecnológico Privado San Ignacio de Pedralbes de la ciudad de Moyobamba, 2020?</p>	<p>OE.1. Identificar la relación entre la cultura organizacional y las Retribuciones Económicas del personal administrativo en el Instituto de Educación Superior Tecnológico Privado San Ignacio de Pedralbes de la ciudad de Moyobamba, 2020</p> <p>OE.2. Identificar la relación entre la cultura organizacional y el Reconocimiento por parte de los demás. del personal administrativo en el Instituto de Educación Superior Tecnológico Privado San Ignacio de Pedralbes de la ciudad de Moyobamba, 2020</p> <p>OE.3. Identificar la relación entre la cultura organizacional y la Seguridad y Estabilidad que ofrece la Empresa del personal administrativo en el Instituto de Educación Superior Tecnológico Privado San Ignacio de Pedralbes de la ciudad de Moyobamba, 2020</p> <p>OE.4. Identificar la relación entre la cultura organizacional y el Apoyo y respeto a los superiores del personal administrativo en el Instituto de Educación Superior Tecnológico Privado San Ignacio de Pedralbes de la ciudad de Moyobamba, 2020</p>	<p>HE.1.Existe una relación directa y significativa entre la cultura organizacional y las Retribuciones Económicas del personal administrativo en el Instituto de Educación Superior Tecnológico Privado San Ignacio de Pedralbes de la ciudad de Moyobamba, 2020</p> <p>HE.2.Existe una relación directa y significativa entre la cultura organizacional y el Reconocimiento por parte de los demás. del personal administrativo en el Instituto de Educación Superior Tecnológico Privado San Ignacio de Pedralbes de la ciudad de Moyobamba, 2020</p> <p>HE.3. Existe una relación directa y significativa entre la cultura organizacional y la Seguridad y Estabilidad que ofrece la Empresa del personal administrativo en el Instituto de Educación Superior Tecnológico Privado San Ignacio de Pedralbes de la ciudad de Moyobamba, 2020</p> <p>HE.4.Existe una relación directa y significativa entre la cultura organizacional y el Apoyo y respeto a los superiores del personal administrativo en el Instituto de Educación Superior Tecnológico Privado San Ignacio de Pedralbes de la ciudad de Moyobamba, 2020</p>		

