



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

**“LA CULTURA ORGANIZACIONAL Y LA SATISFACCION
LABORAL DEL PERSONAL ADMINISTRATIVO EN EL
INSTITUTO DE EDUCACION SUPERIOR PEDAGOGICO SAN
FERNANDO DEL VALLE DE LA CIUDAD DE AREQUIPA -
2021”**

**TESIS PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE
LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN Y NEGOCIOS
INTERNACIONALES**

PRESENTADO POR

Bach. BARRIOS DIAZ, HECTOR RAUL
<https://orcid.org/0000-0001-7733-3098>

ASESOR

MG. ERIK ANTONIO ZOEGER CALLE
<https://orcid.org/0000-0002-8718-7861>

AREQUIPA – PERÚ

2022

INTRODUCCIÓN

La tesis “La Cultura Organizacional y la Satisfacción Laboral del Personal Administrativo en el Instituto de Educación Superior Pedagógico San Fernando del Valle de la Ciudad de Arequipa - 2021”, en la presente investigación nos proponemos presentar los resultados de la medición de las variables de estudio cultura organizacional y satisfacción laboral, así mismo establecer el nivel de relación existentes entre las mismas.

En la actualidad las empresas buscan mejorar la cultura organizacional para lograr un crecimiento articulado que permita alcanzar sus objetivos estratégicos para ello se busca satisfacer las necesidades de sus colaboradores. Para ello, se recurrió a la teoría de cultura organizacional basado en el aporte de Krieger & Franklin (2011) menciona que la cultura también se encuentra en la interrelación de las personas con las tecnologías organizacionales, dando por resultado lo que se ha dado en llamar sistema socio técnico. Este vínculo es observable en los modos de interactuar de las personas, en sus valores compartidos y en las ideologías predominantes (creencias, ritos, expresiones artísticas, ética, prácticas religiosas, mitos). Y respecto a la satisfacción laboral se consideró la teoría de Hellriegle, Jackson y Slocum (2009) la satisfacción laboral refleja el grado al que las personas encuentran en la satisfacción en su trabajo. Las fuentes de satisfacción laboral e insatisfacción laboral varían de una persona a otra, dentro de las importantes se considera el reto e interés que representa el trabajo para el trabajador, las condiciones de trabajo, la actividad física que se requiere, las recompensas que la organización ofrece, la naturaleza y comportamiento de los compañeros.

Hoy en día, las organizaciones públicas juegan un papel trascendental en la sociedad, pues son fuente generadora de empleo, conciben artículos y prestaciones para dar satisfacción a las demandas de la sociedad; la cultura y compromiso organizacional son dos temas muy útiles para saber cómo deben comportarse las personas dentro de una organización y además desempeñen eficientemente en la misma. Particularmente, es clave la cultura organizacional en una organización, por sus efectos directos en el

comportamiento, eficiencia y anhelos de los trabajadores y de su propia satisfacción, generando que sean más eficientes.

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

La presente investigación titulada, “La Cultura Organizacional y la Satisfacción Laboral del Personal Administrativo en el Instituto de Educación Superior Pedagógico San Fernando del Valle de la Ciudad de Arequipa - 2021”, tiene como objetivo determinar la relación entre la cultura organizacional y la satisfacción laboral, ambas variables elegidas en la materia de investigación. Para ello se aplicó una metodología de estudio de investigación 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. 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 hacer posible la investigación, la muestra estuvo constituida por 30 colaboradores administrativos. Por lo tanto, 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. Asimismo empleamos las técnicas de encuesta los cuales se traducen en instrumentos tales como cuestionarios.

Antes de realizar la prueba de hipótesis, es necesario conocer si los datos tienen una distribución normal; en la investigación intervienen 30 miembros del personal administrativo del Instituto de Educación Superior Pedagógico San Fernando del Valle de la Ciudad De Arequipa, por lo que se utilizará el estadístico de prueba de KOLMOGOROV — SMIRNOV, entonces, se concluye que los datos de la muestra respecto a la Cultura organizacional y satisfacción laboral no se comportan normalmente, por lo que se realiza el procedimiento de la prueba de hipótesis a través del estadístico Rho de Spearman.

Por tanto, en la prueba de hipótesis general existe una relación lineal estadísticamente significativa ($\text{Sig. (bilateral)} = 0,000 < 0,05$), moderada ($\text{Rho de Spearman} = 0,535$) y directamente proporcional, entre Cultura organizacional y la satisfacción laboral, del personal administrativo del Instituto de Educación Superior Pedagógico San Fernando del Valle de la Ciudad De Arequipa, 2021.

Palabras Clave: Satisfacción, Cultura, Cultural organizacional, satisfacción laboral.

ABSTRACT

The present investigation entitled, "The Organizational Culture and the Labor Satisfaction of Administrative Personnel in the Institute of Higher Pedagogical Education San Fernando del Valle of the City of Arequipa - 2021", aims to determine the relationship between organizational culture and job satisfaction both variables chosen in the matter of investigation.

For this, a non-experimental research study methodology was applied, according to Hernández et al. (2014) In a non-experimental study, no situation is built, but existing situations are observed, not intentionally caused by the researcher. In non-experimental research, the independent variables have already occurred and cannot be manipulated, the researcher does not have direct control over these variables, he cannot influence them because they have already happened, as well as their effects. In the research process, the scientific method has been applied because the basic elements of scientific research have been taken into account: Problem, conceptual system, definitions, hypothesis, variable, dimensions and indicators.

To make the investigation possible, the sample consisted of 30 administrative collaborators. Therefore, taking into account the characteristics of the population of the research work, the selection of the sample was carried out through non-probabilistic sampling of an intentional nature. We also use survey techniques which are translated into instruments such as questionnaires.

Before carrying out the hypothesis test, it is necessary to know if the data have a normal distribution; 30 members of the administrative staff of the San Fernando del Valle Pedagogical Higher Education Institute of the City of Arequipa are involved in the investigation, for which the KOLMOGOROV - SMIRNOV test statistic will be used, then, it is concluded that the sample data regarding Organizational culture and job satisfaction do not behave normally, so the hypothesis test procedure is carried out through Spearman's Rho statistic.

Therefore, in the general hypothesis test, there is a statistically significant (Sig. (bilateral) = 0.000 < 0.05), moderate (Spearman's Rho = 0.535) and directly proportional linear relationship between Organizational culture and job satisfaction, of the Administrative staff of the San Fernando del Valle Pedagogical Higher Education Institute of the City of Arequipa, 2021.

Keywords: Satisfaction, Culture, Organizational culture, job satisfaction.

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**
- 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) MUESTRA 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

CAPÍTULO I: PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1. DESCRIPCIÓN DE LA REALIDAD PROBLEMÁTICA

A nivel mundial los trabajadores enfrentan diferentes contextos negativos que afectan su satisfacción laboral, por ello se han realizado diversos estudios al respecto. Martínez (2019) señala que los aspectos que de algún modo inciden en la satisfacción ante las condiciones laborales son la falta continua, la rotación e inasistencia del trabajador a la organización. Por otro lado, en relación a la cultura organizacional, Puruncaja (2021) menciona que trabajadores de la institución no se encuentran conformes con la cultura organizacional “a causa de la inexistencia del compromiso, el cambio y crecimiento, la organización no se preocupa por el desarrollo y búsqueda de objetivos nuevos, un diálogo incorrecto de la normativa que debe acatar los trabajadores, además el personal piensa que los líderes son descorteces ni muestran interés por estos” (p.107).

La satisfacción constituye una medida del grado de implicancia del personal en la visión y misión organizacional, ello en la medida de que si el personal evidencia su nivel de compromiso entonces será posible determinar su nivel de satisfacción dentro del entornos en el cual se encuentra.

“la satisfacción laboral en el área de trabajo es ampliamente determinada por la interacción entre el personal y las características del ambiente” (Abrajam y Otros, 2009, p.107). “La satisfacción laboral se puede relacionar directamente con el conocimiento de la persona dentro de una organización. Esta experiencia se transforma en la percepción del trabajador, y esta última culmina en un componente emocional. Todos estos factores desembocan en la manera de actuar del individuo” (Sánchez y García, 2017, p. 162).

De este modo la satisfacción es una cuestión emocional, de pertenencia, de tal manera que las personas se integran en la media de que se sienten parte del grupo social que los cobija y con el cual comparten un espacio de compañerismo y de responsabilidad, por lo que este constituye una medida del nivel de rendimiento que desarrollan dentro de la organización.

De este modo se considera que “Es un sentimiento positivo acerca de un puesto de trabajo que surge de la evaluación de sus características. Un individuo con un alto nivel de satisfacción laboral tiene sentimientos positivos

acerca de su puesto de trabajo, mientras que alguien insatisfecho tiene sentimientos negativos". (Robbins, 1998. Citado por Chuquilín y Soto, 2018, p. 41).

Según Chiavenato (2015), cada organización tiene características distintivas, como estilo de vida, comportamientos, mentalidad, presencia y personalidad, las interacciones de las personas, las actitudes predominantes, los supuestos subyacentes, las aspiraciones y los asuntos relevantes de las interacciones humanas forman parte de la cultura de la organización, comparándolo con un iceberg; dado que la cultura organizacional presenta varios estratos con diferentes grados de profundidad y arraigo, donde en su parte superior están los elementos físicos y concretos, los métodos y procedimientos de trabajo, las tecnologías utilizadas, los títulos y las descripciones de los puestos y las políticas de administración de personal. En tanto en la parte sumergida están manifestaciones psicológicas y sociales de la cultura, aspectos invisibles y profundos, los cuales son más difíciles de observar o percibir.(1)

La cultura organizacional define límites, pautas o normas que generan un valor agregado de identidad a los miembros que forman parte de una compañía, facilitando el compromiso y reforzando la unidad de la organización que a su vez genera un control y guía los comportamientos de cada persona. (2)

Las diferentes organizaciones a nivel mundial, vienen dando mayor relieve a las investigaciones de la cultura organizacional expresando la correlación influyente y directa en la satisfacción laboral, según Guevara (2018), en la empresa EPUNAMI de Ecuador, refleja que sólo el 15.1% presenta satisfacción laboral y el 33.7% de entrevistados es indiferente en relación a la negociación de su empresa sobre aspectos laborales, infiriéndose en insatisfacción laboral. (3) 11

Asimismo, en las investigaciones realizadas en Colombia, por Oxford Economics (2014), resalta que las empresas no entienden lo que sus empleados realmente quieren de ellos, reflejándose que sólo el 26 % de los trabajadores están satisfechos o muy satisfechos con su trabajo y el 74 % de los trabajadores en el país no está contento con su empleo. Además, expresan el 33% de los empleados dice que recibir más oportunidades en formación y/o educación aumentaría la lealtad y el compromiso con su trabajo actual.

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.

1.2 DELIMITACION DE LA INVESTIGACION

1.2.1 DELIMITACIÓN ESPACIAL

- La investigación se desarrolla en Instituto de Educación Superior Pedagógico San Fernando del Valle, ubicado en Calle Universidad 113 Urb. Victoria Cercado de la Ciudad de Arequipa.

1.2.2 DELIMITACIÓN SOCIAL

- El estudio se realizará con las diferentes técnicas e instrumentos ya señalados en el presente estudio los cuales serán aplicados a 30

colaboradores administrativos del Instituto de Educación Superior Pedagógico San Fernando del Valle.

1.2.3 DELIMITACIÓN TEMPORAL

- La presente investigación se llevó a cabo en el periodo 2021.

1.2.4 DELIMITACIÓN CONCEPTUAL

- La investigación desarrollará dentro de su marco teórico, temas referidos a la Cultura Organizacional y la satisfacción laboral, desarrollando en cada variable sus características, modelos, etapas, niveles, dimensiones e indicadores.

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 Pedagógico San Fernando del Valle de la Ciudad De Arequipa - 2021?

1.3.2. PROBLEMAS SECUNDARIOS

- ¿Existe relación entre la cultura organizacional y las Retribuciones Económicas del personal administrativo en el Instituto de Educación Superior Pedagógico San Fernando del Valle de la Ciudad De Arequipa - 2021?
- ¿Existe relación entre la cultura organizacional y el Reconocimiento por parte de los demás del personal administrativo en el Instituto de Educación Superior Pedagógico San Fernando del Valle de la Ciudad De Arequipa - 2021?
- ¿Existe relación entre la cultura organizacional y la Seguridad y Estabilidad que ofrece la Empresa del personal administrativo en el Instituto de Educación Superior Pedagógico San Fernando del Valle de la Ciudad De Arequipa - 2021?
- ¿Existe relación entre la cultura organizacional y el Apoyo y respeto a los superiores del personal administrativo en el Instituto de Educación Superior Pedagógico San Fernando del Valle de la Ciudad De Arequipa - 2021?

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 Pedagógico San Fernando del Valle de la Ciudad De Arequipa – 2021

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 Pedagógico San Fernando del Valle de la Ciudad De Arequipa - 2021
- Identificar la relación entre la cultura organizacional y el Reconocimiento por parte de los demás. del personal administrativo en el Instituto de Educación Superior Pedagógico San Fernando del Valle de la Ciudad De Arequipa - 2021
- 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 Pedagógico San Fernando del Valle de la Ciudad De Arequipa - 2021
- Identificar la relación entre la cultura organizacional y el Apoyo y respeto a los superiores del personal administrativo en el Instituto de Educación Superior Pedagógico San Fernando del Valle de la Ciudad De Arequipa - 2021

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 Pedagógico San Fernando del Valle de la Ciudad De Arequipa - 2021.

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 Pedagógico San Fernando del Valle de la Ciudad De Arequipa - 2021

- 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 Pedagógico San Fernando del Valle de la Ciudad De Arequipa - 2021
- 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 Pedagógico San Fernando del Valle de la Ciudad De Arequipa - 2021
- 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 Pedagógico San Fernando del Valle de la Ciudad De Arequipa - 2021

1.5.3. VARIABLES

VARIABLE 1:

Cultura organizacional: (Krieger & Franklin, 2016) manifiestan que:

Menciona que la cultura también se encuentra en la interrelación de las personas con las tecnologías organizacionales, dando por resultado lo que se ha dado en llamar sistema socio técnico. Este vínculo es observable en los modos de interactuar de las personas, en sus valores compartidos y en las ideologías predominantes (creencias, ritos, expresiones artísticas, ética, prácticas religiosas, mitos).

VARIABLE 2:

Satisfacción laboral: según (Robbins & Judge, 2015) indican lo siguiente:

La satisfacción laboral es una consecuencia de las diversas actitudes que poseen los trabajadores dado que sus actividades requieren la interacción con compañeros de trabajo y superiores, cumplimiento de reglas y políticas organizacionales, satisfacción de las normas de desempeño, condiciones de trabajo, identificación o compenetración con el puesto, salarios, beneficios, reconocimientos y evaluación justa.

1.6 METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

1.6.1 TIPO Y NIVEL DE LA INVESTIGACIÓN

A) TIPO DE INVESTIGACIÓN

El tipo de investigación es no experimental; 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. Kerlinger y Lee (2002) definen la investigación no experimental como la búsqueda empírica y sistemática en la cual el científico no posee control directo de las variables independientes, pues sus manifestaciones ya han ocurrido, o son inherentemente manipulables.

Según Sampieri; El no experimental: se define como la investigación que se realiza sin manipular deliberadamente variables y en los que sólo se observan los fenómenos en su ambiente natural para después analizarlos.

B) NIVEL DE INVESTIGACIÓN

Nivel Descriptivo

Según Guevara et al., “El objetivo de la investigación descriptiva consiste en llegar a conocer las situaciones, costumbres y actitudes predominantes a través de la descripción exacta de las actividades, objetos, procesos y personas” (2020, p. 171).

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.

Según Sampieri; 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.

Nivel Relacional

Los estudios de nivel relacional tienen un enfoque científico, son de tipo básico o puro ya que buscan incrementar el conocimiento existente en la realidad y en el campo teórico; permite establecer dos cosas, la primera si las variables se encuentran relacionadas y la segunda que tan fuerte es esa relación.

1.6.2 MÉTODO Y DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN

A) MÉTODO DE INVESTIGACIÓN

Según Tamayo y Tamayo (2012), “El método científico es un conjunto de procedimientos por los cuales se plantean los problemas científicos y se ponen a prueba las hipótesis y los instrumentos de trabajo investigativo” (p. 30).

En este sentido, Kerlinger (1985: 7) considera que «la investigación científica es una investigación sistemática, controlada, empírica y crítica, de proposiciones hipotéticas sobre supuestas relaciones que existen entre fenómenos naturales».

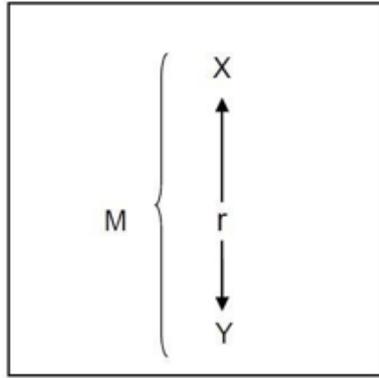
Según Hernández; El método científico es la forma de abordar la realidad y estudiar los fenómenos de la naturaleza, la realidad y el pensamiento, con el propósito de descubrir su esencia y sus interrelaciones, pero no sustituye la experiencia, ni la inteligencia, ni el conocimiento.

B) DISEÑO DE INVESTIGACIÓN

Investigación descriptiva correlacional según Sampieri; Investigación Correlacional: Se utiliza cuando se tiene como propósito conocer la relación existente entre dos o más conceptos, categorías o variables en un contexto en particular. Asocia variables mediante un patrón predecible para un grupo de pobladores. Ofrecen predicciones. Explican la relación entre variables.

El objetivo principal de la investigación descriptiva es crear una instantánea de la situación actual, mientras que la investigación correlacional ayuda a comparar dos o más entidades o variables.

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 en el Instituto de Educación Superior Pedagógico San Fernando del Valle de la Ciudad De Arequipa - 2021”



Donde:

M = personal administrativo del Instituto de Educación Superior Pedagógico San Fernando del Valle de la Ciudad De Arequipa - 2021

X = Cultura organizacional.

Y = satisfacción laboral.

r = Posible relación.

1.6.3 POBLACIÓN Y MUESTRA DE LA INVESTIGACIÓN

A) POBLACIÓN

La población objetivo para llevar a cabo este estudio será de 30 colaboradores administrativos del Instituto de Educación Superior Pedagógico San Fernando del Valle de la Ciudad De Arequipa – 2021.

Según el autor Arias (2006, p. 81) define población como “un conjunto finito o infinito de elementos con características comunes para los cuales serán extensivas las conclusiones de la investigación. Esta queda delimitada por el problema y por los objetivos del estudio”.

B) MUESTRA DE INVESTIGACIÓN

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 colaboradores administrativos del Instituto de Educación Superior Pedagógico San Fernando del Valle de la Ciudad De Arequipa – 2021.

Tamayo y Tamayo (2006), define la muestra como: "el conjunto de operaciones que se realizan para estudiar la distribución de determinados caracteres en totalidad de una población universo, o colectivo partiendo de la observación de una fracción de la población considerada" (p. 176).

1.6.4. TÉCNICA E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS

A) TÉCNICA

Para la presente investigación se utilizó la técnica de la encuesta para ambas variables, tanto para la cultura organizacional como para la satisfacción laboral.

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”.

Así mismo, Arias (2006, p. 72), define encuesta como una técnica que pretende obtener información que suministra un grupo o muestra de sujetos acerca de si mismo, o en relación con un tema particular.

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.

B) INSTRUMENTOS

El instrumento utilizado para la presente investigación es el cuestionario, que será dirigido al personal administrativo los cuales son parte de la muestra.

Cuestionario: el autor 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”.

Por su parte Hurtado (2009), indica que el cuestionario es un instrumento que agrupa una serie de preguntas relativas a un evento, situación o temática particular, sobre el cual el investigador desea obtener información.

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.

Según Hernández Sampieri (1997), el cuestionario es tal vez el más utilizado para la recolección de datos; este consiste en un conjunto de preguntas respecto a una o más variables a medir. Además, se utilizó el escalamiento tipo Likert, el cual sirve para medir las actitudes de los profesores.

1.6.5. JUSTIFICACIÓN, IMPORTANCIA Y LIMITACIONES DE LA INVESTIGACIÓN

JUSTIFICACIÓN

En un trabajo de investigación de acuerdo a Bernal (2006) es fundamental contar con una teoría definida analizada comprobada y los resultados que

obtenga el investigador debe ser comprobados para determinar si el estudio se acerca a la teoría. En consecuencia, en el presente estudio se ha considerado las teorías de cultura organizacional y de satisfacción laboral y luego de aplicar el instrumento y realizar un análisis se comprobó la coincidencia o acercamiento de este estudio a las teorías.

IMPORTANCIA

La importancia de la presente investigación radica en que permite reconceptualizar las variables de estudio a partir de un análisis crítico de la revisión de la bibliografía respectiva, la misma que nos permitió clarificar las características identificadas. De este modo se entiende la cultura organizacional como una expresión de la sociedad que se refiere a su manera particular de expresar sus vivencias, sus experiencias, sus costumbres y todo aquellos que lo caracteriza como ser social dentro de un contexto configurado a partir de conocimiento construido en su relación consigo mismo y con la naturaleza.

Del mismo modo la satisfacción laboral constituye una medida del grado de implicancia del personal en la visión y misión organizacional, ello en la medida de que si el personal evidencia su nivel de compromiso entonces será posible determinar su nivel de satisfacción dentro del entornos en el cual se encuentra.

LIMITACIONES

Las limitaciones más significativas que se afrontaron durante el proceso de investigación, fueron las siguientes:

- Limitaciones de tipo económica, lo cual dificultó la adquisición de material importante para el desarrollo de la presente investigación.
- Limitaciones de tipo física, en la medida que los instrumentos tuvieron que elaborarse a través de formatos en línea.
- Limitaciones de tiempo, esto debido a que el recojo de información se realizó en un tiempo y varias etapas.
- Limitaciones de coordinación con los sujetos de la muestra, toda vez que se tenía que coordinar previamente con los trabajadores para que puedan contestar los instrumentos que se aplicaron.

- Limitaciones de información, dado que se tuvo consultar base de datos diversos, debido a las dificultades para acceder a las bibliotecas de manera presencial.

CAPITULO II: MARCO TEÓRICO

2.1. ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACIÓN INTERNACIONALES

Puruncaja (2021) realizó la tesis de maestría titulada “Clima organizacional y su relación con la cultura organizacional del Hospital Básico Píllaro”, la cual fue aprobada por Universidad Católica de Santiago de Guayaquil. Guayaquil. Ecuador. La investigación tuvo como objetivo el analizar la relación entre el clima organizacional y la cultura organizacional del Hospital Básico Píllaro. Es una investigación de tipo no experimental, transversal, con un alcance descriptivo y correlacional. La población 70 trabajadores. La investigación utilizó como técnica de recolección de datos la encuesta y como instrumento el cuestionario. Los resultados del estudio dieron a conocer que la variable cultura organizacional presentó el 25.7% del personal estaba en desacuerdo los valores que mantienen unido al hospital son las políticas y reglas y el 22.9% de los trabajadores se encontraban en desacuerdo que los valores que mantienen unido al hospital son la insistencia para cumplir las metas y 73 objetivos. Se concluyó que el clima organizacional se relaciona en gran medida la cultura organizacional del nosocomio en estudio.

Ludeña (2019) realizó la tesis de maestría titulada “La satisfacción y el desempeño laboral del personal del Centro de Salud B IESS Celica”, la cual fue aprobada por la Universidad Católica de Santiago de Guayaquil. Guayaquil. Ecuador. La investigación tuvo como objetivo examinar el impacto de la satisfacción laboral en el desempeño de trabajo de los empleados del Centro de Salud B IESS de Céllica. Es una investigación es descriptiva. La población fue 35 empleados. En los resultados sobre satisfacción laboral, el 44,1% de los empleados respondieron a veces sienten satisfacción con las condiciones salariales, el 38,2% de los empleados respondieron que a veces las condiciones de trabajo de su línea son seguras. La investigación empleó el cuestionario. Se concluye que la satisfacción laboral tiene un impacto en el desempeño de los empleados.

Astudillo (2019) realizó la tesis de maestría titulada “Clima organizacional y satisfacción laboral en el personal que labora en la Unidad Pasal Patiño Salvador”, la cual fue aprobada por la Universidad Católica de Santiago de

Guayaquil. Guayaquil. Ecuador. La investigación tuvo como objetivo analizar la relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral del personal que labora en la Unidad Renal Pasa! Patiño Salvador con la finalidad de proponer un plan de mejora. Es una investigación de campo, descriptiva y bibliográfica. La población fue 45 participantes. La investigación utilizó como técnica de recolección de datos la encuesta y como instrumento el cuestionario. Sus resultados de la variable satisfacción laboral referente a las condiciones laborales sostuvieron que 4% de los trabajadores indicó que muy poco la institución le proporciona los recursos necesarios, herramientas e instrumentos suficientes para tener un buen desempeño en el puesto y 22% se mostró indiferente en su remuneración en relación al trabajo que realiza en la actualidad. Se concluye que los factores relacionados con el clima organizacional influyen directamente en la satisfacción laboral.

Sánchez y García (2017) en su investigación sobre Satisfacción Laboral en los Entornos de Trabajo. Una exploración cualitativa para su estudio, señala que el éxito de las organizaciones modernas radica de una manera importante en la capacidad de integrar a los trabajadores en los proyectos empresariales de las compañías, de tal forma que los empleados consideren los objetivos de la organización como propios. Considerando el factor humano como la base para lograr la competitividad, es importante contar con el personal más calificado y motivado posible. Partiendo de este hecho, éste factor se ha convertido en un recurso estratégico que se debe optimizar. El presente trabajo distingue la relación entre condiciones de trabajo y la satisfacción laboral entre los trabajadores que laboran en empresas del mismo giro ubicadas en diferentes entidades de México, a través de un enfoque cualitativo que se llevó a cabo guiado de un cuestionario semiestructurado. Los resultados muestran variaciones, los cuales se relacionan con las condiciones de trabajo, comunicación entre empleado-jefe, logro y motivación. **Gálvez, Grimaldi, Sánchez, Fernández y García (2017)**, realizaron una investigación sobre Cultura Organizacional y Satisfacción Laboral: Propiedades Psicométricas de una escala en Centros de Fitness. Tuvo como objetivo general trabajar con un modelo de medida entre ambas variables. La muestra fueron 180 empleados. Se utilizaron los instrumentos: Culture Index for Fitness Organizations (CIFO) y el Overall Job Satisfaction. Los resultados

indicaron que la escala empleada cuenta con adecuadas propiedades psicométricas, fiabilidad y validez. Llegando a concluir que si hay correlación entre ambas variables.

Pablos (2016) en su tesis titulada Estudio de Satisfacción Laboral y Estrategias de Cambio de las Enfermeras en los Hospitales Públicos de Badajoz y Cáceres, realiza un estudio de enfoque cuantitativo (mediante la aplicación de un cuestionario y el diseño cualitativo mediante el desarrollo de grupos de discusión con un diseño descriptivo y de encuesta con el objetivo de analizar el grado de satisfacción laboral del personal de enfermería que laboran en hospitales públicos. La muestra de trabajo fue de 131 enfermeras pertenecientes a dos hospitales, 138 enfermeras del complejo hospitalario Badajoz y 93 pertenecientes al de Cáceres. Los instrumentos fueron validados y se les halló la confiabilidad. Los resultados obtenidos demuestran que, La interacción entre variables de escala y nominales muestra que cada uno de los factores investigados tiene una relación diferente con la satisfacción, según los diversos grupos de edad, sexo, condición laboral, hospital, etc.

NACIONALES

Cerna (2019) realizó la tesis de licenciatura titulada “Cultura organizacional y el compromiso organizacional de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Barranca, 2018.”, la cual fue aprobada por la Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión. Huacho. Perú. La investigación tuvo como objetivo establecer de que manera la cultura organizacional influye en el compromiso organizacional de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Barranca, 2018. La investigación es de tipo aplicada, de nivel explicativo, de diseño no experimental, y de enfoque mixta. La población fue 562 trabajadores, asimismo la muestra fue 228 trabajadores. Se utilizó la técnica de la encuesta y el instrumento un cuestionario. Los resultados de cultura organizacional consideraron las dimensiones: aspectos formales y aspectos informales. En dimensión aspectos formales el 72,8% de los encuestados considero que no están de acuerdo con las tecnologías utilizadas por la municipalidad y en la dimensión aspectos informales 75,4% de los encuestados manifestaron que no están de acuerdo con los valores que maneja la municipalidad. Se concluye que existe relación positiva moderada

entre la variable independiente y la variable dependiente en el personal de la institución en estudio.

De la cruz (2017) en su tesis titulada La cultura organizacional y la calidad del servicio educativo en el CETPRO público Huaral, realizó una investigación de tipo no experimental con diseño correlacional, transversal, con el objetivo de determinar la relación que existe entre la cultura organizacional y la calidad del servicio educativo, en una población de 20 docentes, muestra de tipo censal, a quienes se les aplicó los cuestionarios sobre las variables de estudio, los resultados obtenidos permiten demostrar que la cultura organizacional se encuentra correlacionada con la calidad del servicio educativo, dado que se ha obtenido un Rho de Spearman de 0,99 con un nivel de significancia de 0,000, resultados que demuestran que existe una correlación positiva, alta y significativa entre las variables cultura organizacional y el servicio educativo.

Marín y Plasencia (2016) realizan una investigación de título Motivación y satisfacción laboral del personal de una organización de salud del sector privado con el objetivo de establecer la relación entre la motivación laboral y la satisfacción laboral del personal de Socios en Salud Sucursal Perú, descriptivo, observacional, transversal de tipo relacional, en una muestra de 136 trabajadores, los resultados obtenidos demuestran que la motivación laboral se encuentra en un nivel medio, asimismo la satisfacción laboral se ubica también en el nivel medianamente satisfecho en un 56,6%. Respecto a la prueba de hipótesis se empleó el estadístico Rho de Spearman encontrándose un nivel de correlación de 0,336, resultado que permite aceptar la hipótesis de trabajo, es decir, a mayor grado de motivación laboral, entonces se obtendrá mayor grado de satisfacción laboral.

PALOMINO, Judith (2015) Influencia de la Cultura Organizacional en la Satisfacción laboral de los Trabajadores Del Hospital II ESSALUD Huaraz, 2015". Cuyo objetivo era Determinar la influencia la cultura organizacional en la satisfacción laboral de los trabajadores del Hospital II ESSALUD de Huaraz 2015. Presentando un diseño de investigación Transversal – Correlacional, con una muestra conformada por 140 trabajadores que laboran en el Hospital II EsSalud de Huaraz. Obteniendo en sus resultados de Tiempo de Servicio en años de los trabajadores del Hospital II ESSALUD Huaraz, 2015 que el mayor porcentaje 67,9% de los trabajadores tienen un tiempo de servicio entre

1 a 7 años, y solo el 2,1% tienen tiempo de servicio entre 22 y 28 años, con respecto a la Condición laboral en años de los trabajadores del Hospital II ESSALUD Huaraz, 2015, se observó en los resultados que el mayor porcentaje del total 52,9% su condición laboral es de contratado mediante la modalidad CAS y solo el 4,3% tienen la condición de nombrados; así como los resultados al analizar la influencia de la cultura organizacional en la satisfacción laboral de los trabajadores del Hospital II ESSALUD Huaraz, se aprecia que los encuestados manifestaron en mayor porcentaje 35,0% que existe una cultura organizacional alta correlacionada con parcial satisfacción laboral; y solo el 2,1% opinaron que existe una cultura organizacional baja y que se encuentran parcialmente insatisfechos. Teniendo como conclusión que la cultura organizacional influye en la satisfacción laboral de los trabajadores del Hospital II ESSALUD Huaraz.

Santos (2016) realizó la tesis de licenciatura titulada “Influencia de las relaciones interpersonales en el desempeño laboral de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Cajamarca - agosto 2016”, la cual fue aprobada por la Universidad Privada del Norte. Cajamarca. Perú. La investigación tuvo como objetivo determinar la influencia de las relaciones interpersonales en el desempeño laboral de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Cajabamba - agosto 2016. Es una investigación descriptiva correlacional. La población fue 103 trabajadores. La investigación utilizó como técnica de recolección de datos la encuesta y como instrumento el cuestionario. Los resultados sostienen que las relaciones interpersonales implican la evaluación de la dimensión manejo de conflictos, donde se encontró que 34.95% de los trabajadores tienen un nivel bajo de solución de conflictos. Asimismo, se encontró que el 60.19% de los encuestados tienen un nivel relaciones interpersonales regular. Se concluye que entre las variables relaciones interpersonales y el desempeño laboral de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Cajabamba existe una correlación positiva media alta, según los efectos conseguidos del índice de correlación 0,691 lo cual demuestra que si aumenta el nivel de relaciones interpersonales mejorará el desempeño laboral.

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.

2.2. BASES TEÓRICAS

2.2.1. CULTURA ORGANIZACIONAL

La cultura es una expresión de la sociedad que se refiere a su manera particular de expresar sus vivencias, sus experiencias, sus costumbres y todo aquellos que lo caracteriza como ser social dentro de un contexto configurado a partir de conocimiento construido en su relación consigo mismo y con la naturaleza.

La cultura organizacional tiene que ver con las formas en las cuales una institución se organiza, en función de sus objetivos y metas. Por eso, cada institución funciona de una forma única e irreplicable, cada miembro conoce sus costumbres, lo que es permitido o no, por cuanto la cultura se expresa en patrones de conducta aprobados por los integrantes de la organización.

De acuerdo a, Robbins, S. y De Cenzo, D. (2008), “cada cultura organizacional es diferente, y si la estrategia política es tener éxito, debe ser compatible con la cultura” (p.399). En este orden de ideas, puede decirse que la cultura organizacional en las instituciones de educación media general, busca satisfacer las necesidades educativas de directivos, docentes y estudiantes, quienes en forma conjunta son los protagonistas del hecho educativo.

Es por eso que, la cultura de cada institución es totalmente distinta, ya que los actores también lo son, aparte de eso, han tenido diversidad de realidades, las cuales hacen la diferencia, lo que se busca es el éxito organizativo en todo momento y que todos los miembros de la institución sean capaces de compartir los mismos deseos y aspiraciones. Siguiendo el mismo orden de ideas, Marín, A. (2005), expresa que la cultura organizacional “es el conjunto de creencias y valores compartidos, en mayor o menor medida, por sus miembros. Estos valores y creencias se manifiestan en sus procedimientos,

actitudes y convenciones básicas, que están en la base de sus estructuras y sistemas de gestión” (p. 304).

Todo esto, indica que la cultura organizacional debe ser compartida por todos los gerentes y docentes de la institución, en ese caso, la gerencia juega un papel sumamente importante, ya que es quien asume el liderazgo de la institución, lo que significa favorecer el desarrollo de un ambiente de trabajo en el que todos sepan las normas, situaciones aceptadas y las no permitidas por sus miembros. De acuerdo a lo planteado, la cultura organizacional busca equilibrar los deberes y derechos de cada integrante de la institución, así como los aspectos que conlleven a una mejor convivencia escolar, siendo la cultura un aspecto interesante por difundir en la organización, lo que significa que, todos los actores educativos tienen las mismas posibilidades de compartir las creencias de la institución.

Además, tiene que ver con el sistema de valores compartido por quienes integran a la institución, los cuales hacen que la misma esté integrada por profesionales identificados con su cultura, por eso, son capaces de proceder o actuar de la misma manera, actuar más o menos de forma similar, compartir situaciones de aprendizaje comunes, ya que cada uno desde su puesto de trabajo hace lo mejor de sí por el bien común. De allí la relevancia de conocer la estructura organizativa de la institución, lo que para cada uno es importante. De similar posición es, Chiavenato, I. (2011), quien indica que la cultura “representa las normas informales, no escritas, que orientan el comportamiento cotidiano de los miembros de una organización y dirigen sus acciones en la realización de los objetivos organizacionales” (p. 72).

En este caso, el autor explica que la cultura tiene que ver con hábitos o costumbres que en la institución son aceptados por sus miembros y por eso se guían para actuar en función de dichos patrones, lo que permite el alcance de los objetivos. Para, Ivancevich, J. Konopaske, R. y Matteson, M. (2006), “es lo que los empleados perciben, y cómo esta percepción crea un patrón de creencias, valores y expectativas” (p. 41). Como puede verse, los autores refieren que la cultura organizacional es la manera como los gerentes, docentes y demás miembros de la institución ven a la misma. En función de las creencias admitidas funcionan, por eso, el gerente ha de ser cauteloso y favorecer la integración grupal, permitiendo que el personal docente conozca

sus alcances, deberes y derechos. Por su parte, Marín, A. (2002), sostiene que la cultura organizacional:

“Es el conjunto de creencias y valores compartidos, en mayor o menor medida, por sus miembros. Estos valores y creencias se manifiestan en sus procedimientos, actitudes y convenciones básicas, que están en la base de sus estructuras y sistemas de gestión, así como en las actividades propias de la vida cotidiana” (p. 304).

En este sentido, la cultura de las instituciones educativas es instaurada, con el pasar del tiempo, por sus propios integrantes, los cuales comparten los mismos objetivos de la institución, claro está, son creados por ellos mismos. De acuerdo a lo antes expuesto, las creencias y valores de las instituciones escolares son parte de la historia de la misma, de sus actores, lo cual les caracteriza y distingue de las demás. Seguidamente, se presentan las características de la cultura organizacional.

CARACTERÍSTICAS DE LA CULTURA ORGANIZACIONAL.

La cultura organizacional de las instituciones educativas, tienen que ver con sus raíces, formas de actuar y pensar de sus integrantes, los cuales comparten los mismos ideales; en este caso instaurando un clima organizacional particular, normas y valores, los cuales son conocidos y aprobados por los docentes y demás miembros de la institución.

De acuerdo a, Guillén, M. (2006), la cultura organizacional tiene que ver con el “conjunto de valores, creencias, tradiciones y modos de ejecutar las tareas que, de manera consciente o inconsciente, cada organización adopta y acumula con el tiempo, y que condiciona fuertemente el pensamiento y el comportamiento de sus miembros” (p. 238). Lo que significa que, cada institución funciona de una manera particular, por cuanto sus integrantes son distintos, el contexto, así como el resto de los factores. Sin embargo, les caracterizan las mismas costumbres, la forma de actuar del personal es similar, tratan de moverse en el mismo sentido, ya que sus valores están arraigados.

En este orden de ideas, Chiavenato, I. (2011), opina que “la cultura organizacional presenta seis características principales: regularidad en los comportamientos observados, normas, valores predominantes, filosofía,

reglas y clima organizacional” (p. 73). De esta forma, se explica como la cultura organizacional de cada institución es diferente, porque las acciones ejecutadas por sus miembros son distintas, las normas que lo rigen también lo son, para ellos hay un sistema de valores aceptados y difundidos entre el personal, para ello, el gerente garantiza la formación del profesorado y trabaja en función de sus necesidades, siguiendo las reglas aceptadas por el equipo para de esta manera lograr un ambiente de trabajo óptimo.

De igual forma, Ivancevich, J. Konopaske, R. y Matteson, M. (2006), indican que tiene que ver con los “símbolos, idiomas, tecnologías, rituales y mitos” (p. 41). Es decir que, cada institución tiene rasgos característicos, su escudo, himno institucional, le distingue de otras organizaciones escolares, recursos, costumbres y hábitos en el personal y en los estudiantes.

Por otro lado, Luna, R. y Pezo, A. (2005), explican que la cultura organizacional “contiene aspectos que están interrelacionados. Podría entenderse que es un reflejo del equilibrio dinámico y de las relaciones armónicas de todo el conjunto de subsistemas” (p. 54). De allí que, en las organizaciones escolares, aunque hay una cultura organizacional, que todos comparten, muchas veces surgen grupos de trabajo que tienen en sí una especie de subcultura, que les hace distinguirse de los demás colegas.

Asimismo, Zabala, H. (2005), sostiene que la cultura es el “conjunto de aspiraciones que se quieren alcanzar con la acción institucional” (p. 83). Por eso, se caracteriza por ser dinámica, aunque lucha por enraizar los valores organizacionales que le distingue, teniendo claras metas organizacionales, las cuales son conocidas por sus miembros. Entre las características que se profundizarán está, el clima organizacional.

Estratos de la Cultura Organizacional

La cultura organizacional presenta varios estratos, con diferentes grados de profundidad y arraigo, es por ello que, Chiavenato, lo compara con iceberg. Cuanto más profundo sea el estrato, mayor será la dificultad para cambiar la cultura.

Estratos o aspectos formales y visibles; entre ellos tenemos:

- a. Estructura de la organización
- b. Títulos y descripciones de los puestos de trabajo

- c. Objetivos y estrategias
- d. Políticas y directrices del personal
- e. Métodos y procedimientos de trabajo
- f. Medidas de productividad
- g. Medidas financieras

Estratos o aspectos informales y no visibles; se tienen los siguientes:

- a. Pautas de influencia y poder
- b. Percepciones y actitudes de las personas
- c. Sentimientos y normas grupales
- d. Valores y expectativas
- e. Normas de interacciones formales
- f. Relaciones afectivas

ELEMENTOS DE LA CULTURA ORGANIZACIONAL.

VALORES. A partir de los valores podemos detectar las cuestiones que reciben prioridad, el tipo de información que es más relevante en las decisiones, las personas que son más respetadas, las áreas que ofrecen mayor ascensión dentro de empresa, las características personales más valorizadas, los “slogans” que tratan de sintetizar las cualidades de la empresa al público externo.

RITOS Y CEREMONIAS. Son actividades planeadas que poseen objetivos específicos y directos, pudiendo ser de integración, de reconocimiento, valorización al buen desempeño, esclarecimiento de los comportamientos no aceptables, etc.

- Ritos de pasaje
- Ritos de degradación
- Ritos de refuerzo
- Ritos de renovación
- Ritos de reducción de conflictos
- Ritos de integración

HISTORIAS Y MITOS. Las historias son narrativas constantemente repetidas dentro de la organización teniendo como base eventos ocurridos realmente. Los mitos son muy similares, no son exactamente basados en hechos

concretos, son historias idealizadas y siempre concordantes con los valores organizacionales.

TABUÉS. Los tabúes tienen como objetivo orientar el comportamiento delimitando las áreas prohibidas, dejando claro lo que no es permitido dentro de la organización.

HÉROES. Es la “encarnación” de la persona ideal, emprendedora, intuitiva, con visión, etc. Los héroes imprimen mucho de sus características a las características de la organización.

NORMAS. Fluyen a través de la organización determinando los comportamientos que son posibles y los que no son.

COMUNICACIÓN. Es el proceso de transmisión y circulación de la información dentro de la organización, comprendiendo todo tipo de comunicación, sea ella formal o informal, verbal o no.

DIMENSIONES DE LA CULTURA ORGANIZACIONAL

Chiavenato (2014) manifiesta que el camino inicial para entender a una organización en su cultura. La cultura no expone en su totalidad, sino que hay algunos elementos que pueden ser perceptibles fácilmente y sin problemas, las cuales se denominan aspectos formales, en tanto existen otros que son complicados de percibir, las cuales se denominan aspectos informales.

Es motivo por el que se consideran las dimensiones para este trabajo científico:

a. Aspectos formales y abiertos

Son elementos notorios y pueden observarse a simple vista, enfocados en elementos funcionales y en trabajos constantes.

- Estructura organizacional
- Nombres y especificaciones de puestos
- Metas organizacionales
- Estrategias
- Tecnologías utilizadas
- Métodos y procesos de trabajo
- Políticas y directrices

b. Aspectos informales y ocultos

Son elementos invisibles y ocultos, afectivos y emocionales, enfocados en elementos mentales y colectivos.

- Estándares de influencia y de poderío
- Percepciones y conductas de las personas
- Sensibilidad y normas de los grupos
- Valores y perspectivas
- Patrones estándares de integración formales
- Vínculos efectivos

CUALIDADES DE LA CULTURA ORGANIZACIONAL

Robbins y Judge (2017) mencionan 7 cualidades esenciales que están presentes en una cultura organizacional:

1. Cambios y conquista de amenazas. Nivel donde se motiva al personal a ejercer cambios y arriesgarse.
2. Concentración en los pormenores. Nivel de expectativa en el personal sobre su capacidad de evaluación, exactitud y concentración en los pormenores.
3. Enfoque en los frutos. Nivel en que las decisiones de la gerencia se centran en frutos y eventos, y no en métodos y procedimientos empleados para alcanzarlos.
4. Enfoque en el personal. Nivel en que las determinaciones de la gerente impactan en el personal y sus frutos en la empresa.
5. Enfoque en los equipos. Nivel en que las tareas en el trabajo se hallan coordinadas por equipos en lugar de personas.
6. Movimiento. Nivel donde los individuos son activos y competitivos.
7. Equilibrio. Nivel donde las acciones de la empresa se enfocan en continuar en el statu quo y no en el desarrollo.

Cada atributo mencionado está presente en un escenario que va de menos a más nivel. Es decir, al analizar a la empresa sobre esto, se logra una información de la manera en cómo las personas notan a la empresa, la forma en que se realizan las cosas y la manera en cómo debería ser su conducta.

TIPOS DE CULTURA ORGANIZACIONAL

Bateman y Snell (2009) mencionan que las culturas pueden agruparse dependiendo a su importancia respecto a la inspección y de acuerdo a la perspectiva interna o externa de la organización. Uniendo esas dos dimensiones, se puede detallar 4 tipos de cultura organizacional:

a. Cultura de grupo

Se enfoca en el interior y es adaptable. Con frecuencia, se sustenta en los valores y reglas vinculadas a la filiación. La actitud de sus integrantes a las directivas de la organización nace de la fiabilidad, la costumbre, y el compromiso a futuro. Se inclinan más por resaltar el crecimiento de sus integrantes y la intervención de los valores cuando se trata de tomar decisiones. El enfoque táctico se lleva a cabo por medio de acuerdos. Las personas que ejercen del liderazgo tienen el rol de mentores y facilitadores.

b. La cultura jerárquica

Se enfoca en lo externo, en la inspección y en el equilibrio. Sus valores y reglas se relacionan a la burocracia. Aprecia el equilibrio y las personas se adaptan a las reglas de la organización si sus cargos son establecidos de manera formal siendo implementados por medios normas y procesos.

c. La cultura racional

Está orientada hacia fuera y se enfoca en el control y en la estabilidad. Tienen los valores y las normas asociadas con la burocracia. Valora la estabilidad y supone que los individuos se adecuaran a los mandatos organizacionales cuando los roles hayan sido definidos formalmente y puestos en marcha a través de reglas y procedimientos.

d. La cultura racional

Se enfoca en lo externo y en la inspección. Tiene como aspectos relevantes a la eficiencia, la planificación y la producción. Los integrantes de la organización se les motiva por medio de la convicción que el rendimiento aportará en lo propuesto lo cual será incentivado.

e. Adhocracia

Se enfoca en lo externo y es adaptable. Resalta la transformación en el desarrollo, la compra de bienes y el cambio. Los integrantes son

incentivados por medio del atractivo ideológico. Las personas que ejercen el liderazgo no asumen riesgos, Asimismo los demás integrantes pueden tener sus cualidades.

2.2.2. SATISFACCIÓN LABORAL

Robbins (2011) conceptualiza la satisfacción en el trabajo como “ la postura que tiene el empleado cuando se siente agradecido con su labor” (p. 484).

Daft y Marcic (2010) hacen mención, que la satisfacción en el trabajo es una postura positiva hacia el trabajo propio.

Robbins y Coulter (2010) definen que la satisfacción en el trabajo consiste a la postura absoluta de una persona frente a su labor.

Hellriegel, Jackson y Slocum (2009) hacen mención, que es una condición psicológica que radica en lo que sienten las personas hacia un hecho, en relación a su análisis con esta.

Brooke, Russell y Price (1988; citados por Pérez, 1995) nos indican que la satisfacción laboral ha sido definida como un estado emocional positivo, que refleja una respuesta afectiva ante la situación de trabajo.

Herzberg (1968, citado por Pérez, 1996) cuando se refiere a satisfacción la define como los sentimientos positivos asociados tanto a factores intrínsecos como a factores extrínsecos del trabajo.

Locke (1969) y MacFarlin y Rice (1992), por su parte, la definen como un sentimiento placentero derivado de la percepción que tiene el individuo de la situación laboral en relación con los propios valores. También adicionan, que la satisfacción es el producto de discrepancia entre lo que el trabajador quiere y lo que realmente obtiene, mediada por la importancia que le atribuye a la situación. (Pérez, 1996).

Pérez (1996) define la satisfacción laboral como un proceso emocional positivo que se refleja en una respuesta afectiva frente a los aspectos o facetas del trabajo, como consecuencia del proceso perceptual que se da en el individuo. Es considerado un proceso cambiante, podrá variar en la medida que el individuo perciba cambios en su entorno.

Flores (1996) opina que la satisfacción laboral se refiere a cómo se siente la persona en el trabajo. Involucra varios aspectos como el salario, estilo de supervisión, condiciones de trabajo, oportunidades de promoción,

compañeros de labor, etc. Por constituir una actitud, la satisfacción laboral es una tendencia relativamente estable de responder conscientemente al trabajo que desempeña la persona. Se basa en las creencias y valores desarrollados por la persona en torno a su trabajo.

Existe un creciente interés de los empresarios por saber cómo está el nivel de moral de sus trabajadores, es decir el promedio de satisfacción de todos sus integrantes. La moral puede ser considerada como un indicador del funcionamiento global de la organización. Permite hacer comparaciones de la satisfacción en distintos momentos, distintas áreas y en relación a otras organizaciones. (Flores, 1996).

Es importante resaltar, que la satisfacción no es exclusivamente la causa del buen desempeño, es uno de los diversos factores que interactúan en ella (Flores, 1996).

Sin embargo, la satisfacción laboral es importante porque las personas permanecen una parte significativa de sus vidas en las organizaciones. Además el grado de satisfacción impacta en la forma en cómo las personas se sienten acerca de otras porciones de su vida, como son el ámbito familiar, vecinal y comunitario. Así mismo en el ámbito laboral afecta, particularmente en la rotación y el ausentismo. (Flores, 1996).

El grado de satisfacción o insatisfacción varía mucho de persona a persona. Sin embargo, hay ciertas tendencias generales observadas en la población, que presentan una correlación positiva con la satisfacción; tales como: la edad, años de experiencia, nivel ocupacional y nivel en la empresa. (Flores, 1996).

Autores como Hodgetts y Altman, plantean, respecto la relación entre motivación y satisfacción laboral que “la satisfacción es el resultado de la motivación con el desempeño del trabajo (grado en que las recompensas satisfacen las expectativas individuales) y de la forma en que el individuo percibe la relación entre el esfuerzo y recompensa”.

De esta forma, la satisfacción es aquella sensación que el individuo experimenta al lograr el restablecimiento del equilibrio entre una necesidad o grupo de necesidades y el objeto o los fines que las reducen, es decir, la satisfacción es la sensación reflejada en una actitud positiva al lograr una meta u objetivo. Así que, el trabajo proporciona una manera de satisfacer

necesidades, ya da sentido de importancia frente a los propios ojos como ante los demás.

En el mismo orden de ideas, para autores como Mc. Clelland y Aldefer, la satisfacción en el trabajo es un motivo, en otras palabras, el trabajador mantiene una actitud positiva en la organización laboral para lograr esta. Para otros, como Vroom y Adams, es una expresión de una necesidad que puede o no ser satisfecha.

Al respecto, Kreitner y Kinicki (1997), considera que, “es una respuesta afectiva o emocional hacia varias facetas del trabajo del individuo”. Bajo otra perspectiva, Robbins y Coulter (1996), centrándose básicamente en los niveles de satisfacción e insatisfacción sobre la proyección actitudinal de positivismo o negativismo, y la definen “como la actitud general de un individuo hacia su trabajo. Una persona con un alto nivel de satisfacción en el puesto tiene actitudes positivas hacia el mismo; una persona que está insatisfecha con su puesto tiene actitudes negativas hacia él”.

Para Gonzales tirado (1993) el concepto de satisfacción aparece ligado al clima de una organización, entendido como el conjunto de estímulos, motivaciones y factores que el individuo percibe como característicos de su lugar de trabajo. Las actitudes, los sentimientos, las vivencias profundas y , sobre todo, las reacciones afectivas con que el sujeto se relaciona con el clima organizativo que percibe constituyen la base de su satisfacción profesional.

Sin embargo, Zubieta y Susinos (1992) eluden definir la satisfacción, pero señala unas conclusiones sobre la satisfacción laboral “la satisfacción laboral es una función del grado en que las necesidades personales del individuo están cubiertas en la situación laboral” (Teoría de la necesidades sociales).

“La satisfacción laboral es función del grado en que las características del puesto de trabajo se ajustan a las normas y deseos de los grupos que el individuo considera como guía para su evolución del mundo y para su definición de la realidad social” (Teoría del grupo de referencia social).

Robbins (1996) también nos “indica que los factores más importantes que conducen a la satisfacción en el puesto son: un trabajo desafiante desde el punto de vista mental, recompensas equitativas, condiciones de trabajo que constituyen un respaldo, colegas que apoyen y el ajuste personalidad opuesto. Por otra parte el efecto de la satisfacción en el puesto en el

desempeño del empleado implica y comporta satisfacción y productividad, satisfacción y ausentismo y satisfacción y rotación.

IMPORTANCIA DE LA SATISFACCIÓN LABORAL

Determinar el nivel de importancia de la satisfacción laboral resulta implicate dado que “la satisfacción laboral produce importantes aspectos vinculados con los empleados y las organizaciones, desde el desempeño laboral hasta la salud y la calidad de vida” (Sánchez y García, 2017, p. 161).

Claro está señalar que cuando los trabajadores se encuentran satisfechos cumplen mejor con los deberes que como trabajador tiene que realizar, lo cual les permite incrementar el nivel de productividad de la organización, por lo que resulta válido el conocimiento del nivel de implicancia del trabajador con su empresa u organización.

Del mismo modo Chiavenato (2011) afirma: “el significado de satisfacción como un principal indicador en la medida de eficacia organizacional, porque toda organización viene a ser aquel sistema que presta toda atención a través de aquellos beneficios que son otorgados a los empleados” (p. 30).

De este modo si la organización realiza bien su trabajo, tiene una productividad óptima, ello está relacionado con el nivel de implicancia o satisfacción del trabajador, por lo que cuando ocurre lo contrario esto significaría lo inverso, es decir, que los trabajadores no se encuentran satisfechos, por lo que le correspondería a la empresa determinar que está ocurriendo para corregir aquellos errores o debilidades que se detecten.

CARACTERÍSTICAS DE LA SATISFACCIÓN LABORAL.

Cuando las personas se sienten satisfechas cumplen mejor su labor, asumen su responsabilidad con entusiasmos y motivación incluso se sienten capaces de implementar cambios para la mejorar de su situación laboral influyendo positivamente dentro de la organización.

De esta manera resulta necesario conocer la forma de mejorarla a partir de plantear estrategias encaminadas a desarrollar la identidad organizacional y profesional, y esto se logra cuando las personas logran estar satisfechas con la función que realizan.

Una de las características importantes de la satisfacción laboral tiene que ver con las maneras en que se sienten satisfechos sobre una determinada función que le toca realizar, por lo cual se deben generar las condiciones que permita que las personas se sientan motivados y alegres con lo que hacen. De esta manera el personal debe conocer que se necesita para realizar una mejor función.

“Es un sentimiento positivo acerca de un puesto de trabajo que surge de la evaluación de sus características. Un individuo con un alto nivel de satisfacción laboral tiene sentimientos positivos acerca de su puesto de trabajo, mientras que alguien insatisfecho tiene sentimientos negativos. (Robbins, 1998, p. 112) la satisfacción en el trabajo es el resultado de diversas actitudes que poseen los empleados; esas actitudes tienen relación con el trabajo y se refieren a factores específicos tales como los salarios, la supervisión, la constancia del empleo, las condiciones de trabajo, las oportunidades de ascenso, el reconocimiento de la capacidad, la evaluación justa del trabajo, las relaciones sociales en el empleo, la resolución rápida de los motivos de queja, el tratamiento justo por los patrones y otros conceptos similares. (Abraham y Otros, 2009, p. 107).

DIMENSIONES DE LA SATISFACCION LABORAL

De acuerdo Chiavenato (2017) los factores higiénicos o extrínsecos se relacionan en gran medida con el medio físico donde el personal realiza sus funciones, asimismo en las condiciones donde lo desempeñan. La obligación está a cargo por completo por la organización, siendo sus elementos principales: el salario, los beneficios sociales, el tipo de liderazgo y la clase dirección, las condiciones físicas y ambientales, las reglas y políticas de la organización y el entorno de trabajo:

a. Factores extrínsecos

Son aquellas cualidades del medio en el cual se desenvuelve el personal en relación a las acciones de la organización para mejorarlo. Aunque, en un comienzo solo se quería que la satisfacción en el trabajo trascienda a los incentivos monetarios, premios, incentivos y sanciones; el propósito será lograr que con dichas políticas se impedía la insatisfacción, ya que no se podía incrementar consistentemente la

satisfacción; es por tal motivo que se plantean otros indicadores en el cual se centra en los factores extrínsecos siendo estos eficientes en la búsqueda de satisfacción laboral.

b. Factores intrínsecos

Son aquellos que se relacionan con la satisfacción de un trabajador entorno a las cualidades de las actividades que desempeña en su labor y el puesto que ocupa. En dichos aspectos se hallan las expectativas que tiene el trabajador entorno a su crecimiento personal, el reconocimiento y al desarrollo profesional.

FACTORES PRESENTES EN LA SATISFACCIÓN LABORAL.

“El sentimiento de agrado o positivo que experimenta un sujeto por el hecho de realizar un trabajo que le interesa, en un ambiente que le permite estar a gusto, dentro del ámbito de una empresa u organización que le resulta atractiva y por el que percibe una serie de compensaciones psico – socio – económicas acordes con sus expectativas”.

(Villafuerte, 2018, p. 37).

“En consecuencia, podemos afirmar que la satisfacción laboral es aquella situación en la que el individuo (trabajador) se siente a gusto con la actividad que desarrolla, las condiciones en las cuales se desempeña y el reconocimiento que siente de parte de sus jefes en relación a su desempeño, ya sea ésta de tipo económica, afectivo o psicológico” (Villafuerte, 2018, p. 37).

Ciertamente la satisfacción del trabajador es un aspecto importante en el logro de un rendimiento óptimo, ello en la medida de que aporta la motivación que necesita para el cumplimiento óptimo de sus funciones.

“Satisfacción con las condiciones de trabajo: aspecto físico, espacio y lugar donde desempeña su labor, limpieza, horarios, temperatura, etc. Satisfacción con la disponibilidad de feedback y el reconocimiento recibido por el desarrollo de las tareas, etc. el estilo de dirección y liderazgo predominante en la empresa, liderazgo participativo y con las posibilidades de control, autonomía y participación del trabajador en la toma de decisiones” (Villafuerte, 2018, p. 37).

De este modo entendemos que se debe procurar que el trabajador se encuentre emocionalmente conforme con la labor que le toca realizar y que sobre todo cumpla adecuadamente con lo que le corresponde.

“Satisfacción con las oportunidades de lograr un ascenso laboral y promoción teniendo en cuenta su formación y otros logros adicionales Satisfacción con la información y la comunicación y las relaciones humanas o también administrativas con sus superiores y la forma de supervisión”. (Villafuerte, 2018, p. 37).

“Satisfacción con los valores y estrategias de la empresa en general con el modo de gestionar el cambio, mejorar las condiciones de vida de la sociedad, el ambiente que nos rodea, y también la pertenencia a una organización determinada”. (Villafuerte, 2018, p.37).

En efecto para lograr que los trabajadores se identifiquen, y se integren para poder desarrollar mejor su labor, resulta necesario conocer sus expectativas, sus dificultades de tal manera que se les pueda ofrecer las mejores condiciones de trabajo.

2.3. DEFINICIÓN DE TÉRMINOS BÁSICOS

- a. **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.
- b. **CULTURA.** Es el conjunto aprendido de tradiciones y estilos de vida, socialmente adquiridos, de los miembros de una sociedad, incluyendo sus modos pautados y repetitivos de pensar, sentir y actuar (es decir, su conducta). Esta definición sigue el precedente sentado por sir Edward Burnett Tylor, fundador de la antropología académica y autor del primer libro de texto de antropología general. (Marvin, 2004).
- c. **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.

- d. **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.
- e. **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.
- f. **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.
- g. **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.
- h. **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.
- i. **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.
- j. **ORGANIZACIÓN.** Es la función de crear o proporcionar las condiciones y relaciones básicas que son requisito previo para la ejecución efectiva y económica del plan. Organizar incluye, por consiguiente, proveer y proporcionar por anticipado los factores básicos y las fuerzas potenciales, como está especificado en el plan. (Gómez. 2001).

- k. **CULTURA ORGANIZACIONAL.** La cultura organizacional es un sistema de significados compartidos por los miembros de una organización, que distinguen de otras. (Robbins, 2004).
- l. **DESEMPEÑO.** Son las acciones o comportamientos observados en los empleados que son relevantes en el logro de los objetivos de la organización. En efecto, afirma que un buen desempeño laboral es la fortaleza más relevante con la que cuenta una organización. (Chiavenato, 2007).
- m. **EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO.** La evaluación del desempeño es el proceso mediante el cual se estima el rendimiento global del empleado, e igualmente, constituye una función esencial que de una u otra forma suele efectuarse en toda organización moderna. (Davis y Werther, 2000).

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
Muy bueno	1	3,3	3,3	83,3
Total	30	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración Propia

Gráfico 1. Resultados generales de la variable: cultura organizacional



Fuente: Elaboración Propia

Interpretación:

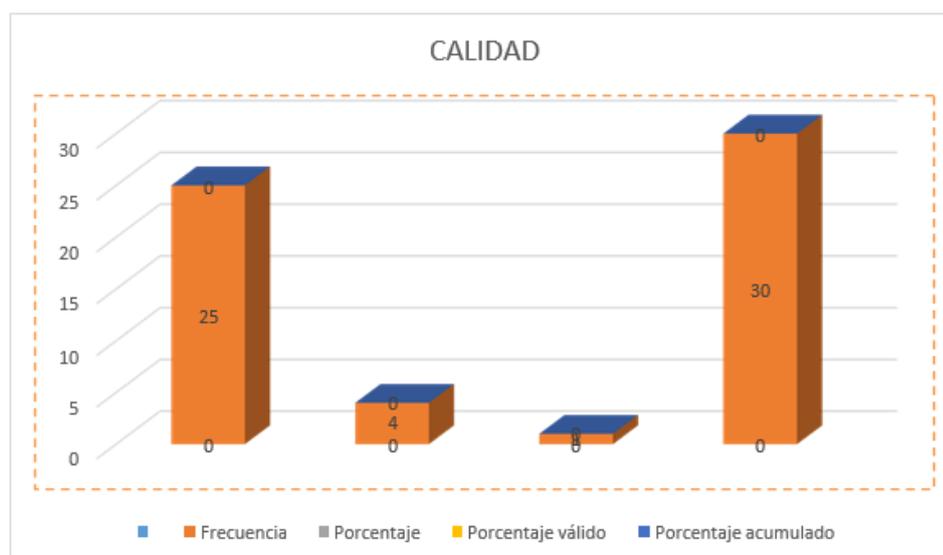
Según la Tabla y gráfico 1, se puede observar que 80,0% del personal administrativo del Instituto de Educación Superior Pedagógico San Fernando del Valle de la Ciudad De Arequipa tienen una cultura organizacional buena, mientras que el 16,7% afirman que tienen una cultura organizacional regular y 3,3 % 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
Muy bueno	1	3,3	3,3	16,7
Total	30	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración Propia

Gráfico 2. Resultados generales de la dimensión: Calidad



Fuente: Elaboración Propia

Interpretación:

Según la Tabla y gráfico 2, se puede observar que 83,3% del personal administrativo del Instituto de Educación Superior Pedagógico San Fernando del Valle de la Ciudad De Arequipa 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
Total	30	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración Propia

Gráfico 3. Resultados generales de la dimensión: Comunicación



Fuente: Elaboración Propia

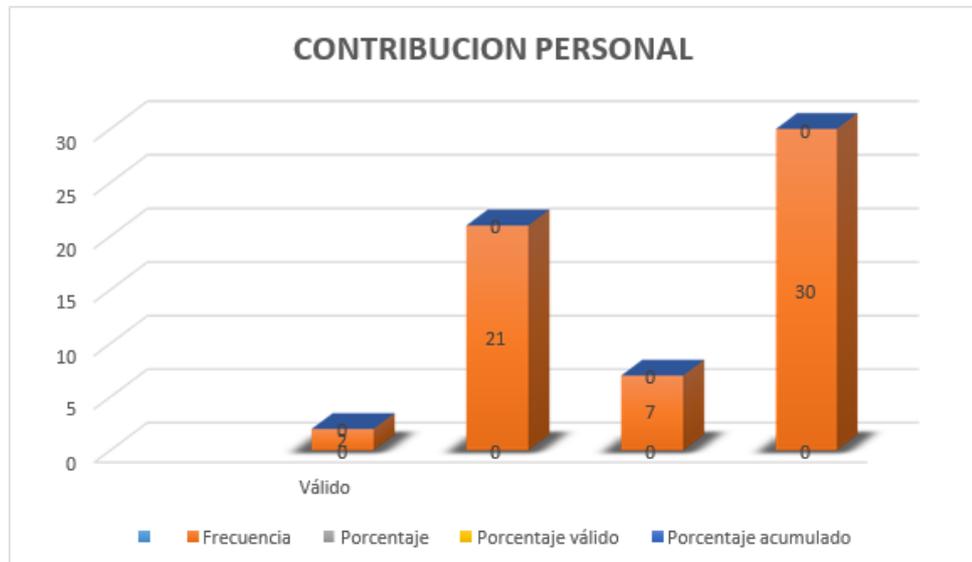
Interpretación:

Según la Tabla y gráfico 3, se puede observar que 68,3% del personal administrativo del Instituto de Educación Superior Pedagógico San Fernando del Valle de la Ciudad De Arequipa 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.

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

Fuente: Elaboración Propia

Gráfico 4. Resultados generales de la dimensión: Contribución Personal



Fuente: Elaboración Propia

Interpretación:

Según la Tabla y gráfico 4, se puede observar que 70,0% del personal administrativo del Instituto de Educación Superior Pedagógico San Fernando del Valle de la Ciudad De Arequipa 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
Total	30	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración Propia

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



Fuente: Elaboración Propia

Interpretación:

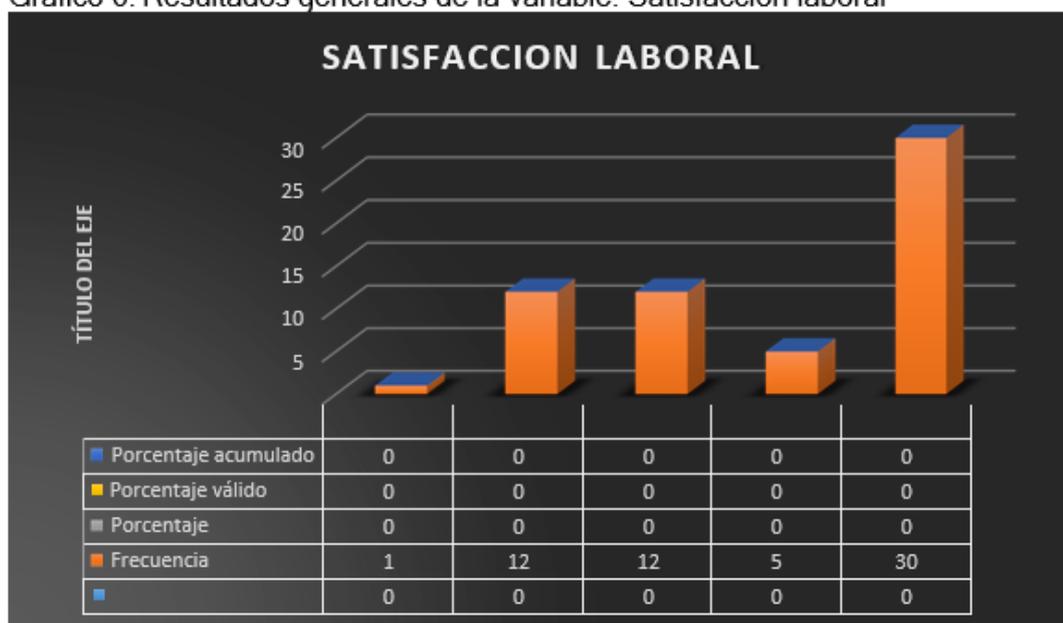
Según la Tabla y gráfico 5, se puede observar que 83,3,0% del personal administrativo del Instituto de Educación Superior Pedagógico San Fernando del Valle de la Ciudad De Arequipa, afirman que el Reconocimiento-Incentivos es regular, el 13,3% afirman que tienen un Reconocimiento-Incentivos bueno, el 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
Muy bueno	5	16,7	16,7	56,7
Total	30	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración Propia

Gráfico 6. Resultados generales de la variable: Satisfacción laboral



Fuente: Elaboración Propia

Interpretación:

Según la Tabla y gráfico 6, se puede observar que 40,0% del personal administrativo del Instituto de Educación Superior Pedagógico San Fernando del Valle de la Ciudad De Arequipa, 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 Pedagógico San Fernando del Valle de la Ciudad De Arequipa están poco satisfechos (pésimo).

Resultados generales de la dimensión: Retribuciones Económicas

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
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: Elaboración Propia

Gráfico 7. Resultados generales de la dimensión: Retribuciones Económicas



Fuente: Elaboración Propia

Interpretación:

Según la Tabla y gráfico 7, se puede observar que 50,0% del personal administrativo del Instituto de Educación Superior Pedagógico San Fernando del Valle de la Ciudad De Arequipa, 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
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: Elaboración Propia

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



Fuente: Elaboración Propia

Interpretación:

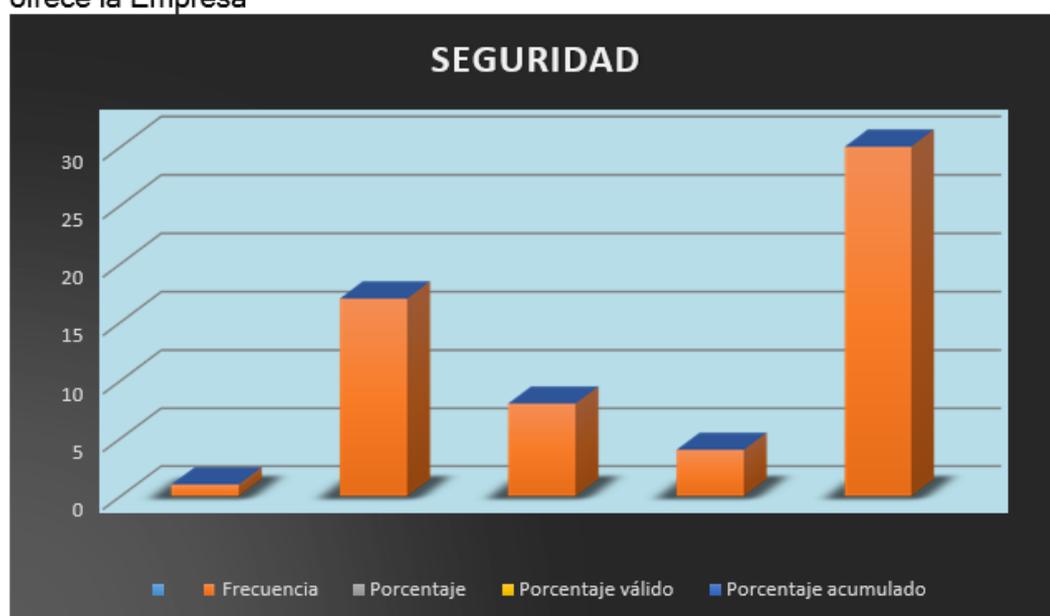
Según la Tabla y gráfico 8, se puede observar que 50,0 % del personal administrativo del Instituto de Educación Superior Pedagógico San Fernando del Valle de la Ciudad De Arequipa, el Reconocimiento por parte de los demás es bueno, el 23,3% afirman que es regular, el 23,3% afirman que es muy bueno, mientras 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
Total	30	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración Propia

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



Fuente: Elaboración Propia

Interpretación:

Según la Tabla y gráfico 9, se puede observar que 56,7% del personal administrativo del Instituto de Educación Superior Pedagógico San Fernando del Valle de la Ciudad De Arequipa 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
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: Elaboración Propia

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



Fuente: Elaboración Propia

Interpretación:

Según la Tabla y gráfico 10, se puede observar que 50,0% del personal administrativo del Instituto de Educación Superior Pedagógico San Fernando del Valle de la Ciudad De Arequipa 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 Pedagógico San Fernando del Valle de la Ciudad De Arequipa, 2021, 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 Pedagógico San Fernando del Valle de la Ciudad De Arequipa, 2021, 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.

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%.

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 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 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%.

CONCLUSIONES

- La cultura organizacional se relaciona de manera directa y significativa con la satisfacción laboral del personal administrativo en el Instituto de Educación Superior Pedagógico San Fernando del Valle de la Ciudad De Arequipa 2021. Según los resultados consignados muestran una correlación directa, moderada y significativa entre la cultura organizacional y la satisfacción laboral del personal administrativo del Instituto de Educación Superior Pedagógico San Fernando del Valle de la Ciudad De Arequipa, 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%.
- 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 Pedagógico San Fernando del Valle de la Ciudad De Arequipa, 2021. 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%.
- 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 Pedagógico San Fernando del Valle de la Ciudad De Arequipa, 2021. 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 personal administrativo del Instituto de Educación Superior Pedagógico San Fernando del Valle de la Ciudad De Arequipa, 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 personal administrativo del Instituto de Educación Superior Pedagógico San Fernando del Valle de la Ciudad De Arequipa, presenta mayor porcentaje de relación entre eficiente y satisfecho con 46,7%.

- 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 Pedagógico San Fernando del Valle de la Ciudad De Arequipa,2021. 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 personal administrativo del Instituto de Educación Superior Pedagógico San Fernando del Valle de la Ciudad De Arequipa, 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 personal administrativo del Instituto de Educación Superior Pedagógico San Fernando del Valle de la Ciudad De Arequipa, presenta mayor porcentaje de relación entre eficiente y satisfecho con 46,7%.
- Existe una correlación directa, débil y significativa entre la cultura organizacional y el Apoyo y respeto a los superiores la satisfacción laboral del personal administrativo del Instituto de Educación Superior Pedagógico San Fernando del Valle de la Ciudad De Arequipa, 2021. 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 Pedagógico San Fernando del Valle de la Ciudad De Arequipa,2021, 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 Pedagógico San Fernando del Valle de la Ciudad De Arequipa,2021 presenta mayor porcentaje de relación entre eficiente y satisfecho con 41,7%.

RECOMENDACIONES

- Se recomienda seguir realizando investigaciones con variables similares en distinta población por la importancia de tener un personal satisfecho y con una cultura organizacional actual adecuada que vaya de acuerdo a los objetivos institucionales. Asimismo, este tipo de investigaciones ayudan a poder tener conocimiento de la satisfacción y de la cultura organizacional, conocer los puntos que se deben mejorar para tener resultados positivos.
- Se recomienda que mejorar el nivel de comunicación organizacional a nivel de la institución, toda vez que una buena comunicación permite mejorar la forma como se relaciona y generar lazos de compañerismo entre los trabajadores del Instituto de Educación Superior Pedagógico San Fernando del Valle de la Ciudad De Arequipa.
- 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.
- En cuanto a la cultura de la institución se deben de mejorar con el objetivo que existan valores y creencias firmes y los trabajadores puedan identificarse con la organización al tener para la mejora de su competitividad en el Instituto de Educación Superior Pedagógico San Fernando del Valle de la Ciudad De Arequipa.
- 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.
- Astudillo, N. (2019). Clima organizacional y satisfacción laboral en el personal que labora en la Unidad Pasal Patiño Salvador. Tesis de maestría, Universidad Católica de Santiago de Guayaquil, Guayaquil. Recuperado el 27 de setiembre de 2021, de <http://repositorio.ucsg.edu.ec/bitstream/3317/13683/1/T-UCSG-POS-MGSS-209.pdf>
- Beer, M. (1964). Organizational size and job satisfaction. *Academy of Management Journal*, 7, 34-44
- 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*.
- 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
- 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 satisfaction and organizational 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.
- 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.
- Ludeña, E. (2019). *La satisfacción y el desempeño laboral del personal del Centro de Salud B IESS Celica*. Tesis de maestría, Universidad Católica de Santiago de Guayaquil, Guayaquil. Recuperado el 27 de setiembre de 2021, de <http://repositorio.ucsg.edu.ec/bitstream/3317/13240/1/T-UCSG-POS-MGSS-205.pdf>
- 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

- Marín, H. y Plasencia, M. (2016) Motivación y satisfacción laboral del personal de una organización de salud del sector privado. Recuperado de Scielo. <http://www.scielo.org.pe/pdf/hm/v17n4/a08v17n4.pdf>.
- 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.
- Pablos, M. (2016) Estudio de Satisfacción Laboral y Estrategias de Cambio de las Enfermeras en los Hospitales Públicos de Badajoz y Cáceres. Tesis para optar el grado de doctor en educación, Universidad de Extremadura. España.
- Palomino Sánchez, J.G. (2015). Influencia de la cultura organizacional en la satisfacción laboral de los trabajadores del Hospital II Es salud Huaraz. Recuperado el 26 de diciembre de 2018, de <http://repositorio.unasam.edu.pe/handle/UNASAM/2143>
- 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.
- Puruncaja, M. (2021). Clima organizacional y su relación con la cultura organizacional del Hospital Básico Píllaro. Tesis de maestría, Universidad Católica de Santiago de Guayaquil, Guayaquil. Recuperado el 27 de setiembre de 2021, de <http://repositorio.ucsg.edu.ec/bitstream/3317/16308/1/T-UCSG-POS-MGSS-301.pdf>
- *Revista interamericana de psicología ocupacional*. Medellín: Centro de Investigación e Interventora en Comportamiento Organizacional (CINCEL). Vol. 15, n (2), p. 65-79
- "Revista Virtual Universidad Católica del Norte". No. 33, (mayo-agosto de 2011, Colombia), acceso: [<http://revistavirtual.ucn.edu.co/>], ISSN 0124-5821 - Indexada Publindex-Colciencias (B), Latindex, EBSCO Information Services, Redalyc, Dialnet, DOAJ, Actualidad

Iberoamericana, Índice de Revistas de Educación Superior e Investigación Educativa (IRESIE) de la Universidad Autónoma de México. [pp. 101 — 116]

- 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.
- 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.
- 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.