

UNIVERSIDAD NACIONAL "HERMILIO VALDIZÁN"

FACULTAD DE INGENIERÍA INDUSTRIAL Y SISTEMAS
ESCUELA PROFESIONAL DE INGENIERIA INDUSTRIAL



=====

**LA CULTURA ORGANIZACIONAL Y SU RELACIÓN CON LA
SATISFACCIÓN LABORAL EN LA EMPRESA INDAPRO SAC.
HUÁNUCO 2019**

=====

TESIS PARA OPTAR EL TÍTULO DE INGENIERO INDUSTRIAL

**TESISTAS: BACH. ING IND. ANGULO ORTEGA, DANNY ANTONIO
BACH. ING IND. CAMPOS ALBORNOZ, JESUS SMITH**

ASESOR: CHÁVEZ ESTRADA, JORGE

HUÁNUCO - PERÚ

2019

Dedicatoria:

Dedicamos este proyecto de tesis a Dios y a nuestros padres. A Dios porque ha estado con nosotros en cada paso que hemos dado, cuidándonos y dándonos fortaleza para continuar; a nuestros padres, quienes a lo largo de nuestras vidas han velado por nuestro bienestar y educación, siendo nuestro apoyo en todo momento. Depositando su entera confianza en cada reto que se nos presentaba sin dudar un solo momento en nuestra inteligencia y capacidad. Es por ello que hoy hemos llegado hasta esta instancia; Los amamos.

Agradecimiento:

En primer lugar, a Dios por habernos guiado por el camino de la felicidad hasta ahora; en segundo lugar, a cada uno de los que son parte de nuestras familias a nuestros padres, a mis hermanos y a todos quienes han contribuido de manera directa o indirecta en nuestra formación profesional; por siempre habernos dado su fuerza y apoyo incondicional, que nos han ayudado y llevado hasta donde estamos ahora. Por último, a nosotros mismos porque en esta armonía de los dos lo hemos logrado.

Resumen

El presente trabajo de investigación se realizó en la empresa INDAPRO S.A.C de Huánuco 2019, asimismo, el presente es un estudio de enfoque cuantitativo y es de nivel descriptivo – correlacional, que tuvo como objetivo principal Determinar en qué medida se relaciona el clima organizacional y la satisfacción laboral de los trabajadores de la empresa INDAPRO SRL. Huánuco 2019, se establecieron 6 dimensiones correspondientes a la cultura organizacional y dos dimensiones que forman parte de la satisfacción laboral.

Al finalizar la investigación se encontró una relación directa entre ambas variables.

Palabras clave: cultura organizacional, satisfacción laboral

Abstract

The present research work was carried out in the company INDAPRO SAC of Huánuco 2019, also, this is a quantitative approach study and is descriptive - correlational, whose main objective was to determine to what extent the organizational climate is related and job satisfaction of the workers of the company INDAPRO SRL. Huánuco 2019, 6 dimensions corresponding to the organizational culture and two dimensions that are part of job satisfaction were established.

At the end of the investigation a direct relationship was found between both variables.

Keywords: organizational culture, job satisfaction

INDICE

Introducción	8
CAPÍTULO I	11
I. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	11
1.1. Antecedentes y fundamentación del problema	11
1.2. Formulación del problema	12
1.2.1. Problema general	12
1.2.2. Problemas específicos	13
1.3. Objetivos	13
1.3.1. Objetivo general	13
1.3.2. Objetivos específicos	14
1.4. Hipótesis general y específica	14
1.4.1. Hipótesis general:	14
1.4.2. Hipótesis específicas:	15
1.5. Variables, Dimensiones e Indicadores	16
1.5.1. Variable independiente	16
1.5.2. Variable dependiente	17
1.6. Operacionalización de las variables	17
1.7. Justificación e importancia	19
1.8. Limitaciones	20
CAPÍTULO II	21
MARCO TEÓRICO	21
2.1. Revisión de estudios realizados (antecedentes)	21
2.1.1. A nivel Internacional	21
2.1.2. A nivel nacional	23
2.2. Principales leyes, definiciones, conceptos fundamentales	26
2.2.1. Cultura organizacional	26
2.2.2. Satisfacción laboral	31
2.3. Marco situacional	44
2.4. Conceptualización de términos	44
CAPÍTULO III	46
METODOLOGÍA	46
3.1. Ámbito	46

3.2. Población	46
3.3. Muestra	46
3.4. Nivel y tipo de estudio	47
3.5. Diseño de investigación	48
3.6. Técnicas e instrumentos	49
3.7. Validación y confiabilidad del instrumento:	50
3.8. Procedimiento	52
3.9. Plan de Tabulación y análisis de datos	53
CAPÍTULO IV	59
RESULTADOS	59
4.1. Análisis descriptivo	59
4.2 Análisis inferencial y contrastación de hipótesis.	70
CAPÍTULO V	84
DISCUSION O CONTRASTACION DE RESULTADOS	84
5.1 Discusión de resultados.	84
5.2 Aporte de la investigación.	86
CONCLUSIONES	87
RECOMENDACIONES Y SUGERENCIAS	89
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	91
ANEXOS	93

1. Matriz de consistencia
2. Consentimiento informado
3. Instrumentos
4. Validación de los instrumentos por jueces

NOTA BIOGRAFICA

ACTA DE DEFENSA DE TESIS DE TÍTULO PROFESIONAL

AUTORIZACION PARA PUBLICACIÓN DE TESIS ELECTRÓNICA DE INGENIERO INDUSTRIAL

Introducción

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

La cultura, como manifestación humana, es el resultado de la actividad del hombre sobre la naturaleza y sobre sí mismo, es el resultado de la actividad productiva. Por otro lado, la cultura, actividad humana está, es un proceso dinámico, que se construye y manifiesta a través de diversos factores, como los de tipo cognitivo, afectivo, comportamental, social y estructural, los que en forma conjunta determinan una percepción o forma de ver la realidad, sea esta institucional, laboral, empresarial, etc. a la cual el hombre debe adaptarse para poder existir y subsistir. Las relaciones entre las personas, en la organización social, nos llevan a entablar relaciones de compromiso, en donde se tienen que cumplir determinados acuerdos o normas para garantizar la sociabilidad y el desempeño en las labores que adquirimos como personas vinculadas a determinadas organizaciones, estos compromisos que se establecen están relacionados con la afectividad, la permanencia y la normatividad.

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

La tesis está organizada en cuatro capítulos. El primer capítulo es la descripción del problema de investigación, en la se presentan el problema de investigación, objetivos, justificación, limitaciones, planteamiento de hipótesis y definición de variables. El segundo capítulo se presenta los antecedentes, la fundamentación científica, técnica o humanista. El tercer capítulo, presentamos el marco metodológico que contiene las variables, la operacionalización de éstas, la metodología aplicada para el desarrollo del trabajo de investigación; siendo el tipo de estudio el no experimental, el diseño de investigación el correlacional transversal y el método estadístico. Se trabajó con una muestra de 40 trabajadores de la empresa INDAPRO. Los instrumentos de recolección de datos son dos cuestionarios. Así mismo los métodos de análisis de datos que se usó son la estadística descriptiva e inferencial. El capítulo IV capítulo contiene los resultados de la investigación a consecuencia de la aplicación de los instrumentos, resumidos en tablas y gráficos estadísticos; también contiene la discusión de los resultados, en la que se contrasta con los antecedentes y las teorías consideradas; se presenta las conclusiones a las que arriba la investigación, en la que determinamos que existe relación directa entre el grado de cultura organizacional y satisfacción laboral del personal de la empresa INDAPRO – Huánuco 2019; se presentan las recomendaciones. Y finalmente se exponen las referencias bibliográficas que nos permite el desarrollo de la investigación con conceptos que

orientaron el estudio, así como los anexos que dan respaldo a nuestra investigación, se adjuntan los instrumentos que fueron empleados en la investigación realizada, las matrices de puntuaciones de las variables, la confiabilidad de los instrumentos, las matrices de validación de los instrumentos, las fichas técnicas, la propuesta de mejora y el artículo científico

CAPÍTULO I

I. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1. Antecedentes y fundamentación del problema

Las organizaciones son instrumentos sociales que permiten a muchas personas combinar sus esfuerzos y lograr juntas objetivas que serían inalcanzables en forma individual.

La cultura organizacional está estrechamente ligada con el grado de satisfacción que manifiesta el empleado en sus labores; entre más identificados se sienten los empleados con en un ambiente donde la cultura organizacional predomina en el cual desarrollan su trabajo, de igual manera será su grado de satisfacción laboral.

La satisfacción laboral puede definirse como la actitud del trabajador frente a su propio trabajo, dicha actitud está basada en las creencias y valores que el trabajador desarrolla en su propio trabajo, también es el grado en el cual un empleado se identifica con una organización en particular, con sus metas y desea mantenerse en ella como uno de sus miembros. (Pintado, 2011, p.269)

La Empresa INDAPRO S.A.C (Industria de alimentos procesados S.A.C.) inició sus actividades con el nombre de CERPROSA EIRL. la que se constituyó el 9 de Agosto de 1999, siendo el propietario el ingeniero Elmer

A. Dionisio Miranda, el 9 de setiembre del 2002 se realizó la transformación de dicha empresa a una sociedad Anónima Cerrada, cuya denominación fue CORAL S.A.C. El 10 de junio del 2008 se cambió de razón social, lo que ahora denominado INDAPRO S.A.C teniendo como domicilio para su planta industrial en el Jr. Santa María del Huallaga Lt 14 – Casas Huerta (Km 2 Carretera Huánuco – Tingo María) – Amarilis, teniendo un área de 2,000 m² y la parte administrativa en el Jr. General Prado 1021. Es una empresa de la región dedicada a la agroindustria, contribuye al desarrollo de la zona cumpliendo con los objetivos del Estado en sus diferentes programas sociales, de genera empleo y utiliza productos agrícolas de la región en el procesamiento de sus alimentos; cuya finalidad es la de brindar productos nutricionales y vitamínicos seleccionados respetando el principio de libre mercado en que se encuentra nuestro país. En la presente investigación se pretende medir la relación que existe entre la Cultura Organizacional en la empresa y la satisfacción laboral de los trabajadores, dado que se han presentado ciertas disconformidades con la gestión de los recursos humanos por parte de los trabajadores; así mismo ante la preocupación de la gerencia de recursos humanos por mejorar la productividad de la empresa, son conscientes que es necesario contar con una adecuada gestión de los recursos humanos.

1.2. Formulación del problema

1.2.1. Problema general

¿En qué medida se relaciona la cultura organizacional y la satisfacción laboral en la empresa INDAPRO S.A.C. Huánuco 2019?

1.2.2. Problemas específicos

- a) ¿Cómo se relaciona la dimensión valores de la cultura organizacional con la satisfacción laboral de la empresa INDAPRO S.A.C. Huánuco 2019?
- b) ¿Cómo se relaciona la dimensión creencias de la cultura organizacional con la satisfacción laboral de la empresa INDAPRO S.A.C. Huánuco 2019?
- c) ¿Cómo se relaciona la dimensión clima de la cultura organizacional con la satisfacción laboral de la empresa INDAPRO S.A.C. Huánuco 2019?
- d) ¿Cómo se relaciona la dimensión normas de la cultura organizacional con la satisfacción laboral de la empresa INDAPRO S.A.C. Huánuco 2019?
- e) ¿Cómo se relaciona la dimensión símbolos de la cultura organizacional con la satisfacción laboral de la empresa INDAPRO S.A.C. Huánuco 2019?
- f) ¿Cómo se relaciona la dimensión filosofía de la cultura organizacional con la satisfacción laboral de la empresa INDAPRO S.A.C. Huánuco 2019?

1.3. Objetivos

1.3.1. Objetivo general

Determinar en qué medida se relaciona la cultura organizacional y la

satisfacción laboral en la Empresa INDAPRO S.A.C. Huánuco 2019

1.3.2. Objetivos específicos

- a) Determinar cómo se relaciona la dimensión valores de la cultura organizacional con la satisfacción laboral de la empresa INDAPRO S.A.C. Huánuco 2019
- b) Determinar cómo se relaciona la dimensión creencias de la cultura organizacional con la satisfacción laboral de la empresa INDAPRO S.A.C. Huánuco 2019
- c) Determinar cómo se relaciona la dimensión clima de la cultura organizacional con la satisfacción laboral de la empresa INDAPRO S.A.C. Huánuco 2019
- d) Determinar cómo se relaciona la dimensión normas de la cultura organizacional con la satisfacción laboral de la empresa INDAPRO S.A.C. Huánuco 2019
- e) Determinar cómo se relaciona la dimensión símbolos de la cultura organizacional con la satisfacción laboral de la empresa INDAPRO S.A.C. Huánuco 2019
- f) Determinar cómo se relaciona la dimensión filosofía de la cultura organizacional con la satisfacción laboral de la empresa INDAPRO S.A.C. Huánuco 2019

1.4. Hipóstasis general y específica

1.4.1. Hipótesis general:

Hi: La cultura organizacional se relaciona significativamente con la

satisfacción laboral empresa INDAPRO S.A.C. Huánuco 2019.

H0: La cultura organizacional no se relaciona significativamente con la satisfacción laboral empresa INDAPRO S.A.C. Huánuco 2019.

1.4.2. Hipótesis específicas:

□ **Hi1:** La dimensión valores de la cultura organizacional se relaciona significativamente con la satisfacción laboral en la empresa INDAPRO S.A.C.

□ **HO1:** La dimensión valores de la cultura organizacional no se relaciona significativamente con la satisfacción laboral en la empresa INDAPRO S.A.C.

□ **Hi2:** La dimensión creencias de la cultura organizacional se relaciona significativamente con la satisfacción laboral en la empresa INDAPRO S.A.C.

□ **HO2:** La dimensión creencias de la cultura organizacional no se relaciona significativamente con la satisfacción laboral en la empresa INDAPRO S.A.C.

□ **Hi3:** La dimensión clima de la cultura organizacional se relaciona significativamente con la satisfacción laboral en la empresa INDAPRO S.A.C.

□ **HO3:** La dimensión clima de la cultura organizacional no se relaciona significativamente con la satisfacción laboral en la empresa INDAPRO S.A.C.

□ **Hi4:** La dimensión normas de la cultura organizacional se relaciona significativamente con la satisfacción laboral en la empresa INDAPRO

S.A.C.

□ **HO₄:** La dimensión normas de la cultura organizacional no se relaciona significativamente con la satisfacción laboral en la empresa INDAPRO

S.A.C.

□ **Hi₅:** La dimensión símbolos de la cultura organizacional se relaciona significativamente con la satisfacción laboral en la empresa INDAPRO

S.A.C.

□ **HO₅:** La dimensión símbolos de la cultura organizacional no se relaciona significativamente con la satisfacción laboral en la empresa INDAPRO

S.A.C.

□ **Hi₆:** La dimensión filosofía de la cultura organizacional se relaciona significativamente con la satisfacción laboral en la empresa INDAPRO

S.A.C.

□ **HO₆:** La dimensión filosofía de la cultura organizacional no se relaciona significativamente con la satisfacción laboral en la empresa INDAPRO

S.A.C.

1.5. Variables, Dimensiones e Indicadores

1.5.1. Variable independiente

Cultura Organizacional

Valores: innovación, trabajo en equipo, cumplimiento de metas

Creencias: recomendaciones o influencias, salario, herramientas necesarias

Clima: aprender y progresar, ambiente de cooperación, autonomía en decisiones

Normas: horarios, presentación personal, sanciones ante una falta

Símbolos; fechas especiales, incentivos, ceremonias, logos y colores

Filosofía: misión – visión, vacante, desarrollo profesional

1.5.2. Variable dependiente

Satisfacción laboral

Factores extrínsecos: política y procedimiento, pago, supervisión, condiciones laborales, relación interpersonal

Factores intrínsecos: el trabajo mismo, reconocimiento, responsabilidad, autonomía.

1.6. Operacionalización de las variables

Tabla N° 01

Operacionalización de las variables

VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES
VARIABLE INDEPENDIENTE CULTURA ORGANIZACIONAL	VALORES	INNOVACION
		TRABAJO EN EQUIPO
		CUMPLIMIENTO DE METAS
	CREENCIAS	RECOMENDACIONES O INFLUENCIAS
		SALARIO
		HERRAMIENTAS NECESARIAS
	CLIMA	APRENDER Y PROGRESAR
		AMBIENTE DE COOPERACIÓN
		AUTONOMIA EN DECISIONES
	NORMAS	HORARIOS
		PRESENTACION PERSONAL
		SANCIONES ANTE UNA FALTA
	SÍMBOLOS	FECHAS ESPECIALES
		INCENTIVOS
		CEREMONIAS, LOGOS Y COLORES
	FILOSOFÍA	MISION – VISION
VACANTE		
DESARROLLO PROFESIONAL		
VARIBLE DEPENDIENTE SATISFACCIÓN LABORAL	FACTORES EXTRINSECOS	POLÍTICA Y PROCEDIMIENTO
		PAGO
		SUPERVICIÓN
		CONDICIONES LABORALES
		RELACION INTERPERSONAL
	FACTORES INTRINSECOS	EL TRABAJO MISMO
		RECONOCIMIENTO
		RESPONSABILIDAD
		AUTONOMIA

Fuente : Elaboración propia, 2019

Tabla N° 02

Definición de términos operacionales

VARIABLES	DEFINICION CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL
VARIABLE INDEPENDIENTE CULTURA ORGANIZACIONAL	Es el patrón de comportamiento observable de una comunidad u organización que emana de los valores compartidos, creencias y pensamiento	La variable se divide en 6 dimensiones, cada una de ellas con 3 indicadores. Las dimensiones son: <ul style="list-style-type: none"> - Valores - Creencias - Clima - Normas - Símbolos - Filosofía Es así, que la variable "Cultura Organizacional" cuenta con 18 indicadores.
VARIBLE DEPENDIENTE SATISFACCIÓN LABORAL	Es una predisposición de gran escala hacia el trabajo, de impacto positivo en la ocupación del trabajador y en el clima organizacional.	La variable se divide en 2 dimensiones, cada una de ellas con 8 indicadores. Las dimensiones son: <ul style="list-style-type: none"> - Extrínseco - Intrínseco Es así, que la variable "Satisfacción laboral" cuenta con 16 indicadores.

Fuente: Elaboración propia, 2019

1.7. Justificación e importancia

- En lo teórico, con esta investigación se busca contribuir a una necesidad que implica conocer las teorías que sustentan la cultura organizacional como también las teorías modernas que fundamentan la satisfacción laboral. Los resultados de la investigación podrán ser generalizados en las diferentes organizaciones.
- En lo Práctico, la presente investigación contribuirá al entendimiento cultura organizacional y la relación que existe con satisfacción laboral. Por consiguiente, los resultados de esta investigación contribuirán con el

mejoramiento de la calidad en la empresa y ello justificará las actividades que se desarrollarán en la posterioridad.

- En lo social, con los resultados de la investigación se busca profundizar los conocimientos teóricos sobre la relación que existe entre la cultura organizacional y satisfacción laboral; del mismo modo, servirá de base para aquellos que tome en cuenta al momento de generar empresas, o empresarios que quieran fortalecer su organización.
- Esta investigación tiene como propósito evaluarla cultura organizacional y su relación con la satisfacción laboral en la empresa INDAPRO Huánuco 2019, con el fin de identificar y generar motivación en los empleados de la empresa. La satisfacción laboral influye en los resultados de la empresa, es una variable importante que se guía por la motivación e identificación con la empresa para llevar a cabo los objetivos que esta plantee.

1.8. Limitaciones

Las limitaciones advertidas en la ejecución de la presente investigación fueron las siguientes:

- Dificultad para acceder a las encuestas a los trabajadores de la empresa en mención por ello se realizará una coordinación previa con el directivo de la entidad.
- El tiempo establecido para desarrollar la presente investigación se desarrollará desde junio hasta setiembre.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2.1. Revisión de estudios realizados (antecedentes)

Los antecedentes de investigación están constituidos por trabajos similares o relacionados con el tema objeto de estudio, que aportan información valiosa para definir y delimitar la investigación que se presenta a nivel internacional, nacional y local.

2.1.1. A nivel Internacional

Gálvez, Grimaldi, Sánchez, Fernández y García (2017) en su tesis titulada “Cultura Organizacional y Satisfacción Laboral de los colaboradores en la empresa Culture Index for Fitness”. El objetivo de este estudio fue trabajar con un modelo de medida entre la cultura organizacional y la satisfacción laboral en centros de fitness. Se empleó el Culture Index for Fitness Organizations (CIFO) para la cultura organizacional y el Overall Job Satisfaction para la satisfacción laboral, evaluando las propiedades psicométricas a través de un análisis factorial exploratoria y confirmatoria. Para evaluar la fiabilidad y validez del modelo, se analizó la fiabilidad compuesta, la varianza media extractada, la validez convergente y discriminante. La muestra estuvo compuesta por 180 empleados (79 mujeres y 101 hombres) de centros de fitness. Los resultados muestran que el modelo de cultura organizacional y satisfacción laboral es adecuado, ofreciendo un ajuste satisfactorio tras la obtención de una estructura factorial bien definida. Por tanto, la escala

utilizada cuenta con adecuadas propiedades psicométricas, permitiendo una evaluación fiable y válida de la cultura organizacional y la satisfacción laboral (p.104).

Carballo Chiñas Àngel, Priego Álvarez Heberto, Ávalos García María, en México 2015, realizaron un trabajo de investigación cuyo título fue “Clima Organizacional y Satisfacción Laboral en el personal operativo Federal del programa Caravanas de la Salud en Tabasco”, con el objetivo de conocer la percepción sobre el clima organizacional y la satisfacción laboral del personal operativo de dicho programa, en cuanto al método el estudio realizado fue observacional, prospectivo y de corte transversal. Participaron 97 trabajadores y se aplicaron dos instrumentos integrados, denominado “COSL2014”. Los resultados obtenidos indicaron que el 76% de trabajadores perciben tener un clima organizacional favorable, y el 42% indicó sentirse entre parcial a regularmente satisfecho laboralmente. Por lo que se concluyó: “que la percepción del personal operativo del programa es favorable en cuanto al clima organizacional, principalmente basado en la confianza en cada uno de los trabajadores o colaboradores y el trato cortés y amigable 20 por parte de la jefatura. Sin embargo, se apreció una parcial insatisfacción laboral, principalmente relacionada a las condiciones de trabajo que tiene como son la infraestructura, equipamiento e insuficiencia de insumos, circunstancias que en el futuro podrían acarrear dificultades en el progreso normal del programa” (15).

Lanas (2014) desarrolló la tesis titulada: La cultura organizacional en relación a la satisfacción laboral del personal del Ministerio de Relaciones Exteriores

de la ciudad de Quito. El estudio tuvo como objetivo determinar la relación entre la cultura organizacional y la satisfacción laboral a través del cuestionario de W.E.N.S y el de Escala General de Satisfacción Laboral, asimismo propuso que la cultura organizacional si influye en la satisfacción laboral del personal del Ministerio de Relaciones Exteriores. La metodología desarrollada consideró un diseño de estudio no experimental, correlacional y de tipo básica, trabajando sobre una muestra de 33 servidores del Ministerio de Relaciones Exteriores de la ciudad de Quito. El estudio concluyó en los siguientes resultados: la cultura organizacional influye directamente en la satisfacción laboral de los funcionarios del área de Administración de Recursos Humanos del Ministerio de Relaciones Exteriores, con la recomendación de que se potencien los factores positivos de la cultura organizacional y se controlen los factores negativos, con la finalidad de optimizar la satisfacción y rendimiento de los servidores.

2.1.2. A nivel nacional

Torres (2017) desarrolló una investigación titulada Relación entre Cultura Organizacional y Satisfacción Laboral de un Centro de Atención al Ciudadano, Lima, tuvo como objetivo general determinar cómo se relaciona la cultura organizacional con la satisfacción laboral de un Centro de Atención al Ciudadano, Lima – 2017. En cuanto al diseño de investigación; es no experimental, de alcance; Correlacional y de tipo básica. Siendo la investigación de enfoque cuantitativo realizada en 55 trabajadores de un Centro de Atención al Ciudadano. Para la recolección de datos de la variable cultura organizacional, se aplicó la técnica de la encuesta, e hizo uso de un cuestionario de escala ordinal, el cual indica una confiabilidad alta. Para la

variable satisfacción laboral, igualmente se utilizó la técnica de la encuesta que hizo uso de un cuestionario de escala ordinal, indicando en ambas variables una confiabilidad alta, respecto a la validez de los instrumentos la brindaron dos temáticas y un metodólogo, quienes coincidieron en determinar; que son aplicables los 26 instrumentos para medir ambas variables de estudio. Para el proceso de los datos inferenciales se aplicó el estadístico de Spearman. Los resultados obtenidos luego del procesamiento y análisis de datos indicaron que: Existe relación entre la cultura organizacional y la satisfacción laboral, del personal que labora en un Centro de Atención al Ciudadano - Lima, 2017. Lo cual se demuestra con la prueba de Spearman y un valor de significancia menor a 0,05. (P.11).

Sinarahua (2017) la presente investigación titulada Relación de la Cultura Organizacional y la Satisfacción Laboral de los Colaboradores en la Fundación para el Desarrollo de la Selva (FUDES) de la Universidad Nacional de San Martín – Tarapoto, 2016; tiene por objetivo determinar la relación entre cultura organizacional y satisfacción laboral de los colaboradores en la Fundación para el Desarrollo de la Selva (FUDES) de la Universidad Nacional de San Martín – Tarapoto, 2016, a través del análisis de sólidas teorías y observación de la realidad estudiada que permiten tener un resultado concreto y fiable. El presente estudio obedece al diseño correlacional porque describen relaciones entre dos o más categorías, conceptos o variables en un momento determinado, se eligió una muestra que estuvo conformada por 19 colaboradores en la Fundación para el Desarrollo de la Selva (FUDES) de la Universidad Nacional de San Martín, los datos fueron procesados y analizados en el programa estadístico SPSS versión 20. Los resultados

obtenidos indican que existe relación significativa entre las variables de estudio, cultura organizacional y satisfacción laboral con un coeficiente de correlación de Pearson (0.929**), siendo ésta una correlación positiva fuerte entre las variables. En consecuencia, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis de la investigación.

Quispe (2016) en su tesis titulada Cultura Organizacional y Satisfacción Laboral en los colaboradores de la Dirección Administrativa IV Lima este, tuvo como objetivo fundamental determinar la relación que existía entre la cultura organizacional y la satisfacción laboral que presentaban los trabajadores administrativos de la Dirección de Salud IV Lima Este. Se desarrolló una investigación básica de nivel Correlacional, bajo un enfoque cuantitativo y diseño no experimental de corte transversal. La población de estudio estuvo constituida por 261 trabajadores, para la selección de la muestra se empleó un muestreo aleatorio simple y estuvo constituida por 156 trabajadores. Para la recolección de la información referida a las variables de estudio se empleó como técnica la encuesta y como instrumentos los cuestionarios estructurados con respuestas tipo likert. Los resultados evidenciaron que el 69.2% de los trabajadores administrativos consideraban que la Dirección de Salud IV Lima Este presentaba una cultura organizacional moderada y que solo el 29.5% de estos trabajadores la consideraba fuerte; así mismo se encontró que el 81.4% de los trabajadores presentaban un nivel de satisfacción de nivel medio y el 17.3% un nivel alto de satisfacción. Finalmente se concluyó que existía una relación directa y moderada entre la cultura organizacional y la satisfacción laboral de los trabajadores administrativos de la Dirección de Salud IV Lima Este, es decir que a medida

que se mejore la cultura organizacional también se incrementarán los niveles de satisfacción laboral en dicha institución (p.11).

2.2. Principales leyes, definiciones, conceptos fundamentales

2.2.1. Cultura organizacional

2.2.1.1 Definiciones de cultura organizacional

Según De la Torre (2016) la cultura organizacional es el patrón de comportamiento observable de una comunidad u organización que emana de los valores compartidos, creencias y pensamiento (p.14). Los valores y comportamientos dan forma al entorno fisiológico y sociológico de una organización de una manera única y tienen una fuerte influencia en el proceso de toma de decisiones. Según Hernández, Mendoza y Gonzales (2008); la cultura organizacional es un recurso que, generalmente, explica lo que otros recursos no pueden explicar sobre la situación de la empresa, se le considera como un recurso poco palpable, que puede llevar a la empresa a su desaparición o continuidad (Fernández, 1995), la cultura organizacional es una parte fundamental en el desarrollo de rutinas organizativas (p.3). Salazar, Guerrero, Machado & Cañedo (2009). Citado por Jaimes y Turpo (2017); mencionan sobre cultura organizacional, comprende el patrón general de conductas, creencias y valores compartidos por los miembros de una organización. Los miembros de la organización determinan, en gran parte, su cultura". Por ello la definición que se utiliza está relacionado a estos componentes (p.100). Según Llacchua (2015) la Cultura Organizacional es el conjunto de supuestos, convicciones, valores y normas que comparten los miembros de una

organización. Esta cultura puede haber sido conscientemente creada por sus miembros principales o sencillamente puede haber evolucionado en el transcurso del tiempo, esta cultura representa un elemento clave del entorno de trabajo en el que los empleados desempeñan sus labores (p.24).

2.2.1.2 Características de las culturas organizacionales

Cada una de las organizaciones posee una historia, patrones de comunicación, procedimientos y sistemas, declaraciones de visiones y misiones, mitos propios y anécdotas, los que, conforman y son la base de su cultura y las hace únicas. Una de las características definitorias de la mayoría de las culturas es que se les concibe como representaciones simbólicas de profundas convicciones y valores. Con el paso del tiempo, la cultura de una organización se perpetúa gracias a su tendencia a atraer y retener a personas acordes con sus valores y convicciones. (Davis y Newstrom, 2001) Estos autores también indican que ninguna cultura es mejor que otra debido a que todo depende del tipo de industria, competencias, metas, valores, y organización interna. Cuando los elementos están integrados y son coherentes es más fácil reconocer las culturas. Las 17 culturas evolucionan directamente desde la alta dirección, cuyo discurso puede ejercer una poderosa influencia sobre los empleados. Siguiendo la línea de Davis y Newstrom una cultura puede prevalecer a lo largo de una organización y tener subculturas. Asimismo, la cultura puede tener diversa intensidad que puede ser fuerte o débil influyendo para esto el comportamiento de los empleados, sus convicciones y valores básicos. Ellos describen diez características de la cultura que son las siguientes:

- a) Distintividad
- b) Estabilidad
- c) Índoles implícitas
- d) Simbolismo
- e) Ninguna es “mejor”
- f) Integración
- g) Aceptación
- h) Reflejo de la dirección
- i) Subculturas
- j) Diversa intensidad

La cultura se considera como el conjunto de rasgos distintivos que caracteriza un pueblo o una sociedad. Esto lleva a reconocer que toda organización debe contar con una cultura bien fundamentada y clara que sirva de beneficio para los colaboradores y la propia institución, permitiéndole a esta última un desarrollo fundamental para así poder cumplir los objetivos organizacionales. Otro aspecto importante que debe ser permanente dentro de los procesos de una Institución u Organización es la medición de la cultura organizacional porque esto les permite conocer la situación actual y prever mejoras continuas, por lo que a continuación se desarrollan las diferentes maneras que presentan algunos autores.

2.2.1.3 Fases de la Cultura Organizacional

Para Llacchua (2015) en su libro. Comportamiento Organizacional, existen cuatro fases: Fase estable: En esta fase no se contempla cambio alguno, quizá por no existir la necesidad o el estímulo para cambiar. Fase reactiva: En esa fase se pueden mostrar dos aspectos: Se aceptan cambios o

ajustes mínimos, sin que nada se modifique a fondo en realidad. En este caso hablamos de una cultura conservadora, defensora del statu quo, del orden organizacional vigente. Se corre detrás de los hechos; los cambios y los ajustes se realizan para adaptar la organización al medio cuando ya es inevitable hacerlo, pues de lo contrario se sufrirían graves consecuencias, incluyendo la desaparición. Es una cultura oportunista e imitadora, 41 que produce los cambios cuando las fuerzas del medio la obligan a ello de manera irremediable. Fase anticipadora: En este caso la organización busca anticiparse a los hechos para aprovechar las oportunidades y hacer a los desafíos o amenazas mediante la instauración de cambios a priori. Es proactiva y estratégica. Explora el contexto, realiza una búsqueda de nuevos valores y prácticas. Genera una cultura creativa que le posibilita encarar grandes cambios. Fase de mantenimiento creativo: Es cuando se genera una cultura que posibilita el aprendizaje, la innovación y el cambio continuo (p.33).

2.2.1.4 Dimensiones de la Cultura Organizacional

María Carolina Olmos Torres y Katerine Socha Fandiño (2006) determinan las dimensiones que conforman la cultura organizacional para poder evaluarla.

- **Valores:** Compuesto de cualidades que son consideradas por los miembros de la empresa.
- **Creencias:** Consideraciones falsas o reales que se tienen del modelo de negocio en la empresa.
- **Clima:** Atmosfera del ambiente laboral.
- **Normas:** Estándares seguidos por la empresa.

- **Símbolos:** Compuesto de iconos, rituales y costumbres para la empresa.
- **Filosofía:** Políticas establecidas por las que se guían las acciones de la empresa.

2.2.1.5 Niveles de la Cultura Organizacional

Llacchua (2015) propone en su libro Comportamiento Organizacional, hay tres niveles: Nivel 1: Producciones. El nivel más visible de la cultura organizacional son sus producciones y creaciones, y se percibe en su entorno físico y social. En este nivel cabe observar el espacio físico, la capacidad tecnológica del grupo, su lenguaje escrito y hablado, sus producciones y la conducta expresa de sus miembros. El análisis de tales aspectos implica recolectar suficientes datos sobre la manera en que se comunica la gente, lo que permite reducir, desde el punto de vista del sujeto integrado, qué significado hay que atribuir en las conductas manifiestas. Nivel 2: Valores. Todo aprendizaje cultural refleja en última instancia los valores propios del individuo, su idea de lo que debe ser, a diferencia de lo que es. Cuando un grupo se enfrenta a una nueva tarea, situación o problema, la primera solución que se proponga tendrá la jerarquía de un valor solo porque aún no existe un principio aceptado para determinar lo que es fáctico y real.

Algún miembro de grupo, por lo general, el fundador tiene convicciones sobre la naturaleza de la realidad y sobre la manera de tratarla, y propondrá una solución como si se tratara de una creencia o un principio basado en hechos, pero el grupo no sentirá la misma convicción hasta que no lo

admira la manera colectiva como una opción válida para enfrentar el problema. Si la solución prospera y el grupo percibe colectivamente su éxito, el valor pasa de manera gradual por un proceso de transformación cognoscitiva hasta volverse creencia y más adelante, presunción. Nivel 3: Presunciones subyacentes básicas. Las presunciones básicas son distintas de lo que algunos antropólogos llaman orientaciones de valores dominantes. Las orientaciones dominantes reflejan la solución preferida entre varias alternativas básicas, si bien todas las opciones siguen siendo visibles en la cultura y cualquier miembro de la misma, puede de manera ocasional, actuar de acuerdo con ellas o con las dominantes. Las pronunciaciones básicas, al igual que las teorías en uso, tienden a ser indiscutibles, aun cuando son capaces de distorsionar los datos y dar lugar a situaciones contradictorias (p.34).

2.2.1.6 Importancia de la Cultura Organizacional

Hilario(2017) al señalar sobre la viabilidad y tangibilidad de la cultura expresa: “Los efectos de la cultura son profundos y están esquematizados, suponen una “demanda de calidad” y nos invitan a proyectar nuestras propias presunciones si los datos no parecen claros (...), lo que la cultura hace es resolver los problemas básicos del grupo respecto a 1) su supervivencia y adaptación en el medio que lo rodea, y 2) la integración de sus procesos internos al objeto de afianzar su capacidad de supervivencia y adaptación” (p.40).

2.2.2. Satisfacción laboral

2.2.2.1. Definición de la Satisfacción Laboral

La satisfacción laboral es una predisposición de gran escala hacia el trabajo, de impacto positivo en la ocupación del trabajador y en el clima organizacional. A esto la satisfacción se define como una actitud que redefine sus sentimientos de bienestar o de agrado, los cuales se forman por la manera como los empleados perciben su ambiente de trabajo forjando una sensación de satisfacción o insatisfacción en el trabajador. Según Olivares, Silva y Carlos (2012) definieron satisfacción laboral como “el compromiso afectivo, un apego emocional e identificación con la organización, coloquialmente se ponen la camiseta teniendo una disposición a trabajar más de lo estipulado” (p.33).

Según lo señalado, la satisfacción laboral concierne parte de la capacidad emocional y sensitiva de la persona, los cuales tienen que ver con los sentimientos, pensamientos y emociones positivas, respecto a situaciones con personas u objetos, mostrando en forma específica una actitud favorable o desfavorable hacia los mismos. Asimismo, Ollarves (2014) define satisfacción laboral como “la actitud hacia el trabajo de gran preeminencia porque tiene un impacto positivo en el desempeño del trabajador y en ella actúan los sentimientos y creencias que determinan como percibe su ambiente” (p.164). Del mismo modo, Herzberg (como se citó en Oscoco, 2015) manifestó que “la satisfacción es un estado mental por el cual el trabajador disfruta a plenitud su responsabilidad, afectando de manera directa su desempeño, cumpliendo expectativas, sintiéndose parte de ella y aportando lo mejor de él para el crecimiento y desarrollo de la organización y en cuanto a la insatisfacción sucede todo lo contrario” (p. 24)

2.2.2.2. Elementos que influyen la satisfacción laboral

En la actualidad, la intencionalidad de mejorar la satisfacción de los trabajadores aborda diversos aspectos de calidad en diferentes contextos y situaciones, identificando diversos factores que afectan la percepción que tienen respecto a la actividad que realizan, de tal modo que estos factores están relacionados más a cuestiones personales, que al mismo trabajo que desempeña, es decir es la forma como el empleado observa y se siente en su centro de labores. Según Herzberg, Mausner y Snyderman (citados por Ventura, 2012) los elementos de la satisfacción laboral son los siguientes: Logro: Éxito en el trabajo realizado, con la finalidad de vencer los problemas que se puedan presentar en el trabajo del día a día. Reconocimiento: Acción de apreciación y estimación al trabajador. Crecimiento personal: Sentimiento de crecimiento y desarrollo profesional en el trabajo. Vida personal: Aspectos del trabajo que conmueven claramente la vida personal del trabajador, que hacen que el individuo no realice su trabajo en forma positiva. Comunicación: Despejados canales de entendimiento y comprensión entre los trabajadores, los superiores, y viceversa (p. 21). En vista de lo anterior, la satisfacción laboral mejora las relaciones y actitudes participativas en cada uno de los miembros de la organización. Por ello, es significativa que el trabajador renueve su mente a través de un pensamiento positivo y claro, para instalar un sistema cultural funcional fundamentado en creencias y disciplinas subyacentes, con prácticas que suponen habilidades y actitudes positivas en la ejecución de la acción.

2.2.2.3. Modelos teóricos de Satisfacción Laboral

Según Casana (2015); Las teorías de la satisfacción laboral son disímiles puesto que ha existido siempre un gran interés por estudiarla. De esta manera, se ha escogido la Teoría de las Necesidades-Maslow (1954) como sustento al estudio que se ha realizado, por consiguiente, se detallará a continuación, para un mejor entendimiento de la misma:

2.2.2.3.1 Teoría de las Necesidades: D. McClelland (1961) Propuso un modelo de necesidades aprendidas para la motivación, donde cada individuo manifiesta tres necesidades particulares de importancia, tales como: los logros, la afiliación y el poder. La necesidad de logro, es el comportamiento hacia el alcance de objetivos, es decir, las personas con altas necesidades de logro desean siempre realizar su trabajo de una manera adecuada, siendo eficiente y eficaz. Por otro lado, la necesidad de poder, está basada en la influencia en personas y hechos puesto que permite el control del trabajo personal y de los otros. Según este autor, el poder se ve manifestado mediante dos tipos: uno que está dirigido hacia la organización (poder institucional) y el otro que está dirigido hacia el yo interno (poder personal). Y en las necesidades de afiliación se ve reflejado el deseo de agradar y de estar bien con los demás. Las personas o trabajadores que manifiestan una fuerte motivación de afiliación, tienden a establecer, mantener y restaurar las relaciones estrechas con los demás. Este autor, descubre que todas las personas tienen cada una de estas tres necesidades, cada quien, en un grado desarrollado, pero que dos personas o más no pueden

manifestar estas conductas en las mismas proporciones, porque cada individuo va estableciendo su modo de ser y/o personalidad. Por ejemplo: una persona tendrá una necesidad de logro, pero poca necesidad de afiliación y otra podría tener una alta necesidad de afiliación, pero poca necesidad de poder.

2.2.2.3.2 Teoría de las Necesidades: A. Maslow (1954) Castañeda (2009) refiere que para el Dr. Abraham Maslow, las necesidades humanas están organizadas y dispuestas en cinco niveles que se aplican a todos los individuos (estructura jerárquica conocida como la pirámide de Maslow) y son las siguientes:

- a) Fisiológicas:** necesidades vinculadas con la propia supervivencia.
- b) De seguridad:** necesidad de protegerse contra las amenazas y de buscar un cierto grado de estabilidad en la vida y en el trabajo.
- c) Sociales:** necesidad de amistad, afecto, aceptación e interacción con otras personas.
- d) De estima:** necesidad de reconocimiento propio (logro, competencia en el trabajo, confianza ante los demás y autonomía) y externo (prestigio, reputación, estatus y aprecio).
- e) De autorrealización:** necesidad de experimentar sentimientos de desarrollo de todo el potencial que posee un individuo. Dichos niveles están jerarquizados según su importancia e influencia de forma tal que la satisfacción de las necesidades de orden inferior (fisiológicas y de seguridad) es

condición indispensable para proceder a satisfacer las necesidades superiores (sociales, estima y autorrealización). Sólo cuando se satisface suficientemente una necesidad, surge otra necesidad de nivel superior y motiva a la persona a hacer algo para satisfacerla. Una necesidad completamente satisfecha no es motivadora. Por tanto, se explica la elección de esta teoría puesto que la aplicación de la misma en una organización, implicaría que los directivos detecten el nivel en que las necesidades de los empleados se encuentren satisfechas y traten de ajustar las recompensas individuales para incidir en aquellas necesidades que están pendientes por satisfacer.

2.2.2.3.3 Teoría de la Fijación de Metas: Locke (1969) Menciona que el desempeño de los trabajadores “es mayor cuando existen unas metas concretas o unos niveles de desempeño establecidos, que cuando estos no existen”. Las metas son objetivos y propósitos para el desempeño futuro, y cuando los trabajadores participan en esta fijación de metas, entonces, van a producir un buen desempeño laboral recibiendo recompensas, llegando a una satisfacción personal. Las metas orientan de forma eficaz a los trabajadores, donde se llega a satisfacer las necesidades de logro y las necesidades de estima con el fin de obtener una “autorrealización” (crecimiento personal) en cada empleado dentro de la organización. La utilidad de la Fijación de Metas para los gerentes, implica tomar en cuenta las diferencias individuales al fijar las metas, determinar su especificidad y dificultad. Las personas con alta motivación de logro,

tendrán mejor desempeño ante metas concretas y difíciles, por su capacidad y confianza en sí mismas. De acuerdo a lo mencionado, las personas con una actitud de cumplir metas, podrán establecer un nivel de satisfacción alto; puesto que sus demandas personales y organizacionales van a ser cumplidas. Así mismo, influye en el grado de dificultad que éstas puedan tener, por ello, mientras más se eleva la calidad de meta (dificultades) mejor productividad y desempeño se verá reflejado. Investigaciones recientes han sugerido que el desempeño está en función de la capacidad de los empleados, la aceptación de las metas, el nivel de las metas y la interacción entre la meta y su capacidad.

2.2.2.3.4 Teoría del Ajuste en el Trabajo: Dawis, England y Lofquist (1984) Es una de las teorías más completas del cumplimiento de necesidades y valores, puesto que se centra en la interacción del individuo y el ambiente, donde señalan que “la base de la misma es el concepto de correspondencia entre el individuo y el ambiente”. Es decir, esta teoría señala que cuanto más se relacionen las habilidades de una persona (conocimiento, experiencia, actitudes y comportamiento) con los requerimientos de la función o de la organización, es más probable que vaya a realizar un buen trabajo y, por consiguiente, ser percibido de manera satisfactoria por el empleador. De igual forma, cuanto más se relacionen los refuerzos (premios) de la función o la organización con los valores que una persona busca satisfacer a través del trabajo (logro, confort, estatus, altruismo, seguridad y autonomía), es más probable que la persona

perciba al trabajo como satisfactorio. El grado de satisfacción e insatisfacción son vistos como predictores de la probabilidad de que una persona vaya a permanecer en su puesto de trabajo, logre tener éxito en éste y reciba los reconocimientos esperados.

2.2.2.3.5 Teoría de los Dos Factores: Herzberg (1987) Los factores que se explican a continuación fueron presentados por Herzberg, quien explica que el comportamiento de las personas en el ámbito laboral está determinado por factores de higiene o mantenimiento, a los cuales se les denominará extrínsecos y factores motivacionales también llamados intrínsecos.

a) Factores extrínsecos: se refiere a las condiciones en las que las personas desempeñan su trabajo, las cuales se vinculan principalmente con el contexto del puesto. Los principales factores higiénicos son: sueldo, condiciones de trabajo, seguridad en el empleo, políticas y administración de la organización, calidad de la supervisión, relación con los subordinados, relación con los colegas, relación con superiores y estatus. Con relación a lo expuesto, Guillén (2004), define algunos de los factores extrínsecos, presentados por Herzberg:

- **Salario:** incluye el salario básico, los incentivos económicos, las vacaciones; el dinero es el aspecto más valorado del trabajo, aunque su potencial motivador está modulado por otras variables. Para Chiavenato (2000), el salario representa una de las más complejas transacciones, porque cuando una persona acepta un

cargo, se compromete a una rutina diaria, a un patrón de actividades y a una amplia gama de relaciones interpersonales dentro de una organización, por lo cual recibe un salario. Por tanto, el salario es un factor motivacional extrínseco porque es la fuente de renta que define el patrón de vida de cada persona, en función de su valor; mientras que, para las organizaciones, es a la vez un costo y una inversión.

- **Condiciones laborales:** incluye el horario laboral, las características del propio lugar de trabajo, sus instalaciones y materiales; con respecto al horario laboral se suelen preferir horarios compatibles con actividades que faciliten su vida personal y rechazar los turnos rotatorios.
- **Seguridad laboral:** se define como el grado de confianza del trabajador sobre continuidad en el empleo. La estabilidad en el empleo ha ido evolucionando en función de la situación de los mercados y de las tecnologías laborales.
- **Políticas organizacionales:** son lineamientos que definen el desarrollo de la vida institucional con una visión constructiva, y permite la interacción entre sus miembros, lo cual suele ser un aspecto muy valorado, porque satisface necesidades sociales de afiliación y relación. f) **Supervisión:** este factor se define como el grado y forma de control de la organización sobre el contenido y

realización de la tarea, que lleva a cabo un trabajador.

- **Relaciones interpersonales:** constituyen la base del éxito de las organizaciones. Dichas relaciones se refieren a la capacidad para establecer nexos de confianza y colaboración mutua. Para que las relaciones entre los miembros de la organización sean efectivas, se necesita tener habilidades de comunicación, saber expresarse con claridad y precisión, a fin de poderse entender fácilmente para enfrentar los conflictos e intercambiar información. Según Barner (2002), las relaciones interpersonales “incrementan la confiabilidad del liderazgo y la unión de sus miembros, aumentando la motivación y reforzamiento de habilidades”. La satisfacción se puede lograr si las relaciones entre el personal se desarrollan de manera responsable y comprometida; en sintonía con la productividad de la organización.

- b) **Factores intrínsecos:** están relacionadas con el contenido del puesto y con la naturaleza de las tareas que el individuo ejecuta, los factores motivacionales involucran el crecimiento individual, reconocimiento, logro, progreso, responsabilidad y el trabajo mismo. Guillén (2004) define algunos de los factores motivacionales o intrínsecos, presentados por Herzberg, entre los cuales están:
 - **Reconocimiento:** en este contexto la actividad laboral requerida por el trabajo, proporciona al individuo

información clara y directa, sobre la eficacia de su ejecución, en referencia a la información desde el propio trabajo; y entendido el reconocimiento como información sobre la consecución de los objetivos recibida desde la dirección.

- **Logro:** se refiere a la satisfacción laboral personal de completar un trabajo, resolver problemas, o ver los resultados de un esfuerzo.
- **Progreso:** es un proceso evolutivo que permite al ser humano lograr todas aquellas metas y expectativas establecidas, en términos de mejorar su calidad de vida. Cuando existe progreso, las personas tienden a mostrar mayores deseos de cooperar y participar proactivamente en la vida organizacional, pues esto representa un valor agregado a la satisfacción laboral.
- **Responsabilidad:** es la capacidad que tiene el ser humano de convocar, aceptar (individualmente) e influir (colectivamente) en las decisiones y actos que realiza conscientemente. Además, implica respeto por sí mismo hacia su auto superación en términos de valía, cuidando así el uso de bienes y servicios. Conforme al planteamiento anterior, la responsabilidad es la disposición que tiene el individuo para aceptar, conocer e influir en los demás, haciéndose cargo de todas las consecuencias de sus actos. Es significativo destacar que uno de los más grandes valores de la humanidad es la responsabilidad,

pues permite asumir las consecuencias de nuestros propios actos, ser consecuente, libre de obrar y así lograr que la persona tome conciencia de sí mismo, como responsable de sus propias acciones.

- **El trabajo mismo:** los empleados tienden a preferir puestos que les den oportunidad de usar sus habilidades y que ofrezcan una variedad de tareas, libertad y retroalimentación de cómo se están desempeñando. Los trabajos que tienen muy pocos desafíos provocan aburrimiento, pero un reto demasiado grande crea frustración y sensación de fracaso.

2.2.2.4. Tipos de Satisfacción Laboral

Según Casana (2015); La tipología de la satisfacción laboral es variada, pero en esta ocasión tomaremos el aporte teórico de Landy y Conte (2005), quienes nos describen cuatro (4) diferentes tipos que citamos a continuación: Satisfacción laboral progresiva: se refiere a que el empleado se sienta satisfecho con su trabajo en la medida que incrementa su nivel de aspiración. Satisfacción laboral estable: se enfoca a un nivel moderado de satisfacción, en el que la persona está motivada por mantener su nivel de aspiración y el estado placentero de satisfacción, incrementándose su nivel de aspiración en otras áreas de la vida, lo cual puede deberse a que hay pocos incentivos laborales. Satisfacción laboral conformista: es el estado asociado con un bajo esfuerzo laboral y una voluntad reducida para cambiar o adaptarse, lo cual refleja que el empleado no se esfuerza por llegar más allá y con ello crecer laboral y personalmente. Seudo -

satisfacción: se refiere a elementos que estimulan en el trabajador falsas sensaciones, que surgen como un pretexto de satisfacer una determinada necesidad, exterminando con ello la posibilidad de obtener una satisfacción adecuada en otras necesidades. Cada individuo posee su propia personalidad, la cual los diferencia de los demás y por lo tanto cada uno manifiesta su satisfacción de acuerdo a sus aspiraciones o emociones con respecto a su trabajo y lo que espera de él.

2.2.2.5. Dimensiones de la variable satisfacción laboral

Para Ollarves (2014) las dimensiones corresponden a elementos o percepciones de satisfacción que se manifiestan inicialmente en el trabajador de forma intrínseca, centradas en sus creencias, acciones, comportamientos y actitudes para asumir retos y desafíos de acuerdo al contenido del trabajo, la responsabilidad con la cual lo ejerce y con la posibilidad de logro en su conjunto. 36 La participación, es el escenario conformado por una combinación de actitudes y acciones que hacen énfasis a las metas comunes entre los miembros de una institución u organización. En este sentido, la participación armoniza con la iniciativa, la intervención, las decisiones y las ejecuciones de las acciones que muestran la satisfacción del trabajador. Las prestaciones de servicio, pueden verse desde la perspectiva única de prestación realizada en un trabajo, relacionado con un sueldo económico además que éste sueldo puede o no ser más alto. Los factores intrínsecos, pueden establecer causas de satisfacción laboral, a ellos se les atribuyen aspectos socioculturales, infraestructura e incluso incidentes laborales; los cuales pueden ser medidos en sus aspectos intrínsecos (logros, beneficios, variedad, etc.) y

en sus aspectos extrínsecos (pago, promoción, etc.) (p. 23).

2.3. Marco situacional

Cultura Organizacional en INDAPRO: Lo que predomina desde el punto de vista fáctico es la dimensión del clima laboral, porque percibimos que si existe un clima laboral favorable.

Satisfacción laboral en INDAPRO: La satisfacción de los trabajadores obreros es menor que la satisfacción laboral de los trabajadores administrativos; pero estas son diferencias mínimas percibidas en las visitas realizadas en planta y en las oficinas administrativas.

2.4. Conceptualización de términos

AUTORREALIZACIÓN: Logro efectivo de las aspiraciones o los objetivos vitales de una persona por sí misma, y satisfacción y orgullo que siente por ello.

CULTURA ORGANIZACIONAL: conjunto de creencias, hábitos, valores, actitudes, tradiciones entre los grupos existentes en todas las organizaciones.

CLIMA LABORAL: Medio en el que se desarrolla el trabajo cotidiano

CREENCIA: Idea o pensamiento que se asume como verdadero.

EMPRESA: organización o institución dedicada a actividades o persecución de fines económicos o comerciales para satisfacer las necesidades de bienes y/o servicios de la sociedad

EXTRÍNSECO: Que es adquirido o superpuesto a la naturaleza propia de algo.

FILOSOFÍA: Conjunto de reflexiones sobre la esencia, las propiedades, las

causas y los efectos de las cosas naturales, especialmente sobre el hombre y el universo.

INTRÍNSECO: Que es propio o característico de la cosa que se expresa por sí misma y no depende de las circunstancias.

NORMAS: Principio que se impone o se adopta para dirigir la conducta o la correcta realización de una acción o el correcto desarrollo de una actividad.

SATISFACCIÓN LABORAL: Es el grado de conformidad del empleado respecto a su entorno y condiciones de trabajo

SIMBOLO: Signo que establece una relación de identidad con una realidad, generalmente abstracta, a la que evoca o representa.

PRODUCCIÓN: Fabricación o elaboración de un producto mediante el trabajo.

VALORES: son convicciones profundas de los seres humanos que determinan su manera de ser y orientan su conducta y sus decisiones.

CAPÍTULO III

METODOLOGÍA

3.1. **Ámbito**

El ámbito de estudio es la empresa INDAPRO S.A.C situada en la última cuadra de la colectora ubicada en el distrito de Amarilis donde se pudo hacer la observación y análisis de las variables de investigación.

3.2. **Población**

Para la aplicación de la encuesta se definió como población a 100 trabajadores entre los que ocupan cargos jerárquicos y obreros de la empresa INDAPRO.

Tabla 03

**POBLACIÓN DE TRABAJADORES DE LA MPRESA INDAPRO S.A.C.
HUÁNUCO**

TRABAJADORES DE LA EMPRESA INDAPRO S.A.C	TOTAL
Trabajadores con cargos jerárquicos	20
Trabajadores operarios	80
TOTAL	100

Nota. Fuente: INDAPRO S.A.C.

3.3. **Muestra**

La muestra de estudio estuvo representada por 20 trabajadores con cargos jerárquicos y 20 operarios seleccionados mediante el tipo de muestreo no probabilístico intencional a criterio del investigador.

Tabla 04
MUESTRA DE TRABAJADORES DE LA EMPRESA
INDAPRO S.A.C. HUÁNUCO

TRABAJADORES DE LA EMPRESA INDAPRO S.A.C	TOTAL
Trabajadores con cargos jerárquicos	20
Trabajadores obreros	20
TOTAL	40

Nota. Elaboración propia.

3.4. Nivel y tipo de estudio

Enfoque

El enfoque usado en la presente investigación es el enfoque cuantitativo Sampieri (2012) refiere que este enfoque usa la recolección de datos para probar hipótesis, con base en la medición numérica y el análisis estadístico, para establecer patrones de comportamiento.

Tipo de Investigación: La investigación es de tipo aplicada; según Abarza (2012), este tipo de investigación también recibe el nombre de práctica o empírica. En una investigación empírica, lo que le interesa al investigador, primordialmente, son las consecuencias prácticas de la aplicación o utilización de conocimientos del marco teórico.

Nivel de Investigación

El nivel de investigación es explicativo, porque el objetivo es la explicación de los fenómenos y el estudio de sus relaciones para conocer su estructura y los

aspectos que intervienen en la dinámica de aquéllos. También, porque se plantean hipótesis predictivas para poder ser contrastadas, requieren de un experimento con poblaciones de condiciones o características uniformes, y responde a las preguntas: ¿Qué cambios y modificaciones se han producido?, ¿qué mejoras se han logrado?, ¿cuál es la eficiencia del nuevo sistema?, etc. (Carrasco, 2009).

Tipo de Estudio

El tipo de estudio que corresponde a la presente tesis son:

Descriptivo: según Dalem & Mayer (2006) La investigación descriptiva es la que se utiliza, tal como el nombre lo dice, para describir la realidad de situaciones, eventos, personas, grupos o comunidades que se estén abordando y que se pretenda analizar.

Trasversal: Porque explica las variables en un momento dado, se recolecta datos en un momento único que es del año 2019.

Observacional: debido a que no se manipula la muestra solo se observa y se registra los datos obtenidos mediante el instrumento.

Retrospectivo debido a que la tesis contrasta las variables que se desarrollaron en el contexto del estudio en un espacio temporal del mes de julio de 2019.

3.5. Diseño de investigación

Por las características y naturaleza del objeto de estudio la investigación se ubica en el diseño no experimental.

Según Hernández y otros (2010):

“Los diseños no experimentales es aquella que se realiza sin manipular deliberadamente las variables. Es decir, es investigación donde no

hacemos variar intencionalmente las variables independientes. Lo que hacemos en la investigación no experimental es observar fenómenos tal y como se dan en su contexto natural, para después analizarlos”.

Para esta investigación se trabajará con el diseño no experimental de tipo transversal porque se recolecta datos en un momento único que es en el mes de julio del año 2019; explica las variables de estudio 1 y 2 en ese mismo momento o en un momento dado, cuyo diagrama es el siguiente:

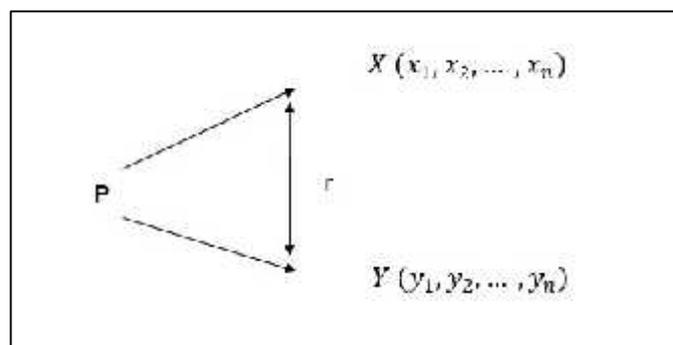


Ilustración 1 Muestra el esquema de la investigación.

El diseño muestra un enfoque No experimental donde el observador en este caso es el investigador, el cual será testigo de la relación o del comportamiento entre las dos variables en estudio.

Donde:

Leyenda:

p = 40 trabajadores entre los que ocupan cargos jerárquicos y operarios

OX= Cultura organizacional

OY= Satisfacción laboral

r = relación entre variables

3.6. Técnicas e instrumentos

Técnicas

Para la recolección de los datos se utilizó la técnica de la encuesta 40 trabajadores entre operarios y empleados con cargos jerárquicos de toda

la empresa INDAPRO S.A.C.

Instrumento

Para el desarrollo de la presente investigación se seleccionó y se validó en función del problema planteado el siguiente instrumento:

El Cuestionario. Instrumento seleccionado para encuestar a 40 trabajadores de la empresa INDAPRO S.A.C, instrumento estructurado con 13 ítems y con los criterios científicos a efectos de recoger minuciosamente los datos más al detalle por cada encuestado según la muestra tomada.

La escala de calificación de los ítems de las variables: cultura organizacional y satisfacción laboral será de la siguiente manera: 1 nunca; 2 a veces; 3 regularmente; 4 casi siempre, 5 siempre.

3.7. Validación y confiabilidad del instrumento:

El criterio de validez del instrumento tiene que ver con el contenido interno del instrumento, y la validez de construcción de los ítems en relación con las bases teóricas y objetivos de la investigación respetando su consistencia y coherencia técnica. La validación del instrumento se dio a través de opinión de 05 expertos con el siguiente resultado que se indica en el siguiente cuadro.

Validación de expertos

N° de V	Nombres y Apellidos	Promedio de Validación
1.	Dr. Gerardo Garay Robles	Nivel Alto
2.	Dr. Marco Villavicencio Cabrera	Nivel Medio
3.	Dr. Adam Francisco Paredes	Nivel Alto
4.	Dr. Inés Jesús Tolentino	Nivel Alto
5.	Dr. Jorge Hilario Cárdenas	Nivel Medio

Nota: Fuente: Realizado por el investigador

El alfa de Cronbach no es un estadístico al uso, por lo que no viene acompañado de ningún p-valor que permita rechazar la hipótesis de fiabilidad en la escala. Sin embargo, cuanto más se aproxime a su valor máximo, 1, mayor es la confiabilidad de la escala. Además, en determinados contextos y por tácito convenio, se considera que valores del alfa superiores a 0,7 o 0,8 (dependiendo de la fuente) son suficientes para garantizar la fiabilidad de la escala. Cuanto menor sea la variabilidad de respuesta por parte de los jueces, es decir haya homogeneidad en las respuestas dentro de cada ítem, mayor será el alfa de Cronbach.

Dado el siguiente cuadro con los niveles de confiabilidad para el alfa de Cronbach:

Validez y confiabilidad del instrumento

CRITERIO CONFIABILIDAD	DE	VALORES
Inaceptable		Menor a 0,5
Pobre		Mayor a 0,5 hasta 0,6
Cuestionable		Mayor a 0,6 hasta 0,7
Aceptable		Mayor a 0,7 hasta 0,8
Bueno		Mayor 0,8 hasta 0,9
Excelente		Mayor 0,9

Nota: Fuente: George y Mallery (2003, p. 231)

Aplicamos el alfa de Cronbach a un 25% de la muestra para determinar la confiabilidad, a través del software spss, se obtuvo el siguiente resultado:

Tabla N° 7

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,789	34

Nota: Fuente: Realizado por el investigador

En vista a los resultados obtenidos en la confiabilidad del instrumento con alfa de cronbach de 0,789, observamos que este reside en la escala de **Aceptable** lo que garantiza la confiabilidad de nuestro instrumento.

3.8. Procedimiento

1. Recolección de los datos

El instrumento de recolección de datos servirá para registrar los datos referidos a los indicadores de cada una de las dimensiones y variables que se ha considerado en la investigación los cuales son la cultura organizacional y satisfacción laboral de los trabajadores de la empresa

INDAPRO S.A.C.

2. Revisión de los datos

Se analizará los datos recabados de la encuesta para verificar su autenticidad.

3. El ordenamiento de la Información

Este paso consistirá básicamente en depurar la información revisando los datos contenidos en los instrumentos de trabajo de campo, con el propósito de ajustar los llamados datos primarios.

3.9. Plan de Tabulación y análisis de datos

Puntualizamos las acciones a realizar con la finalidad de procesar y analizar la información obtenida para su tabulación.

A. Procesamiento de los datos:

Previa codificación de los reportes, se elaborará una plataforma de datos utilizando el programa estadístico SPSS versión 22 en español, y se registrarán los datos procedentes del instrumento; no olvidando parear los instrumentos aplicados.

B. Clasificación de la Información:

Se llevará a cabo con la finalidad de agrupar datos mediante la distribución de frecuencias de las variables independiente y dependiente.

C. La Codificación y Tabulación:

La codificación es la etapa en la que se formará un cuerpo o grupo de símbolos o valores de tal manera que los datos serán tabulados, generalmente se efectúa con números o letras. La tabulación manual se realizará ubicando cada uno de las variables en los grupos establecidos en la clasificación de datos, o sea en la distribución de frecuencias. También se utilizará la tabulación mecánica, aplicando programas o paquetes

estadísticos de sistema computarizado.

D. Análisis descriptivo e Interpretación de Datos:

- **Estadística descriptiva** Con el apoyo del Programa Microsoft Excel 2013 y SPSS versión 22, se hizo uso del análisis descriptivo:
- **Distribución de frecuencia.** Con la finalidad de resumir informaciones de ambas variables de estudio, tablas en donde se presenta las frecuencias absolutas y relativas porcentuales.
- **Gráficos.** Los datos serán analizados y presentados mediante barras.

E. Análisis inferencial e Interpretación de Datos:

Para realizar el análisis inferencial; primero tenemos que determinar: La normalidad, homocedasticidad y la independencia de los datos y luego usar estadísticos para datos paramétricos o no paramétricos, según sea el caso.

El siguiente análisis se muestra a continuación:

PRUEBA DE NORMALIDAD

Por ser una muestra de 40, se utiliza la prueba estadística de shapiro wilk

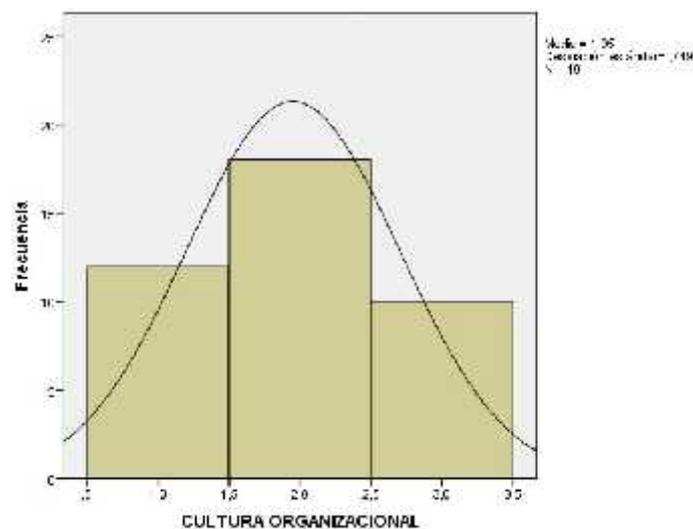


Ilustración 02: Distribución de normalidad de la variable cultura organizacional.

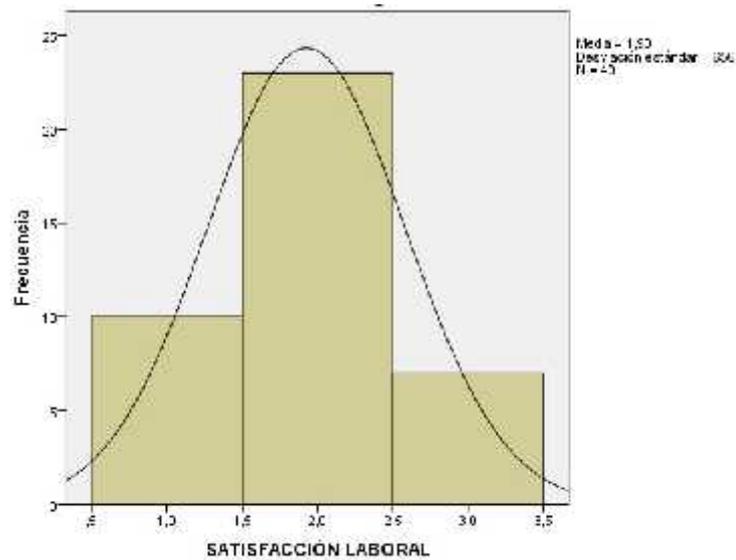


Ilustración 03: Distribución de normalidad de la variable satisfacción laboral

Tabla N° 8

Pruebas de normalidad

	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
CULTURA ORGANIZACIONAL	,227	40	,000	,810	40	,000
SATISFACCIÓN LABORAL	,296	40	,000	,792	40	,000

a. Corrección de significación de Lilliefors

Nota: Fuente: Realizado por el investigador

Interpretación: Dado que el nivel de significancia es menor a 0,05 ($0,000 < 0,05$) se rechaza la hipótesis nula. Es decir, las distribuciones de los datos no son normales en ambas variables.

PRUEBA DE HOMOCEASTICIDAD

Tabla N° 8

Prueba de homogeneidad de varianzas

SATISFACCIÓN LABORAL			
Estadístico de			
Levene	gl1	gl2	Sig.
,091	2	37	,913

Nota: Fuente: Realizado por el investigador

Interpretación: Dado que el nivel de significancia es mayor a 0,05 ($0,913 > 0,05$) se acepta la hipótesis nula. Es decir, las varianzas de ambos grupos no son diferentes, dicho de otro modo, son homogéneos.

Claramente podemos verificar que los datos no se tratan de datos paramétricos, ya que no cumple con el primer requisito, que en la prueba de normalidad, entonces deducimos que los datos son de tipo No Paramétrico,

Se hizo un análisis inferencial para la prueba de hipótesis

Prueba de Chi cuadrado

Permite obtener un coeficiente de asociación entre variables que no se comportan normalmente, entre variables ordinales. Se calcula en base a una serie de rangos asignados. Tal como en Pearson, los valores van de -1 a 1, siendo 0 el valor que indica no correlación, y los signos indican correlación directa e inversa (Díaz, et al., 2014).

Tabla N° 09

Rango de valores de la prueba de Chi-Cuadrado.

Grados libertad	Probabilidad de un valor superior - Alfa ()				
	0,1	0,05	0,025	0,01	0,005
1	2,71	3,84	5,02	6,63	7,88
2	4,61	5,99	7,38	9,21	10,60
3	6,25	7,81	9,35	11,34	12,84
4	7,78	9,49	11,14	13,28	14,86
5	9,24	11,07	12,83	15,09	16,75
6	10,64	12,59	14,45	16,81	18,55
7	12,02	14,07	16,01	18,48	20,28
8	13,36	15,51	17,53	20,09	21,95
9	14,68	16,92	19,02	21,67	23,59
10	15,99	18,31	20,48	23,21	25,19
11	17,28	19,68	21,92	24,73	26,76
12	18,55	21,03	23,34	26,22	28,30
13	19,81	22,36	24,74	27,69	29,82
14	21,06	23,68	26,12	29,14	31,32
15	22,31	25,00	27,49	30,58	32,80
16	23,54	26,30	28,85	32,00	34,27
17	24,77	27,59	30,19	33,41	35,72
18	25,99	28,87	31,53	34,81	37,16
19	27,20	30,14	32,85	36,19	38,58
20	28,41	31,41	34,17	37,57	40,00
21	29,62	32,67	35,48	38,93	41,40
22	30,81	33,92	36,78	40,29	42,80
23	32,01	35,17	38,08	41,64	44,18
24	33,20	36,42	39,36	42,98	45,56
25	34,38	37,65	40,65	44,31	46,93
26	35,56	38,89	41,92	45,64	48,29
27	36,74	40,11	43,19	46,96	49,65
28	37,92	41,34	44,46	48,28	50,99
29	39,09	42,56	45,72	49,59	52,34
30	40,26	43,77	46,98	50,89	53,67

Esta tabla presenta la distribución de probabilidad de chi-cuadrado para distintos valores.

Fuente: (Díaz, et al., 2014).

Coeficiente de correlación de Rho de Spearman (r).

Para conocer los niveles o grados de correlación lineal entre las variables. El estadístico de Spearman se utiliza cuando la prueba estadística que permite medir la correlación o asociación de dos variables y es aplicable cuando las mediciones se realizan en una escala ordinal, aprovechando la clasificación por rangos” (Guillen, 2013, p. 91) citado por (Guillén & Valderrama, 2015).

Tabla N° 10

Grado de relación según coeficiente de correlación.

Valor	Significado
-1	Correlación negativa grande perfecta
-0,9 a 0,99	Correlación negativa muy alta
-0,7 a 0,89	Correlación negativa alta
-0,4 a 0,69	Correlación negativa moderada
-0,2 a 0,39	Correlación negativa baja
-0,01 a 0,19	Correlación negativa muy baja
0	Correlación nula
0,01 a 0,19	Correlación positiva muy baja
0,2 a 0,39	Correlación positiva baja
0,4 a 0,69	Correlación positiva moderada
0,7 a 0,89	Correlación positiva alta
0,9 a 0,99	Correlación positiva muy alta
1	Correlación positiva grande perfecta

Esta tabla presenta los rangos y la interpretación de los distintos valores de Rho de Pearson.

Fuente: (Guillen, 2013, p. 91)

CAPÍTULO IV

RESULTADOS

4.1. Análisis descriptivo

A continuación, presentamos los resultados obtenidos, de la aplicación de los instrumentos, de acuerdo a la variable independiente “Cultura organizacional”, con 6 dimensiones distribuidos en un cuestionario con 18 ítems aplicado a los trabajadores de la empresa INDAPRO S.A.C. Huánuco 2018 y la segunda variable de estudio: satisfacción laboral con dos dimensiones. Distribuidas en 16 ítems.

Para una mejor interpretación, se han organizado los datos en tablas de distribución de frecuencias y en gráficos estadísticos, además se aplicaron los instrumentos a 40 trabajadores que forman parte de la empresa INDAPRO S.A.C. Huánuco 2019.

Una vez recolectada la información se creó una base de datos, la misma que se procesó con la herramienta Excel 2016. Luego se efectuó la segmentación en rango de calificación para cada dimensión. Las tablas y gráficos fueron organizados de la siguiente manera:

a) Resultados obtenidos para la variable 01: Cultura Organizacional

Variable 01: Cultura organizacional.

Tabla N° 11

Tabla de frecuencias de la variable 01: Cultura Organizacional

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	BAJO	12	30,0	30,0	30,0
	MEDIO	18	45,0	45,0	75,0
	ALTO	10	25,0	25,0	100,0
	Total	40	100,0	100,0	

Nota: Fuente: Realizado por el investigador

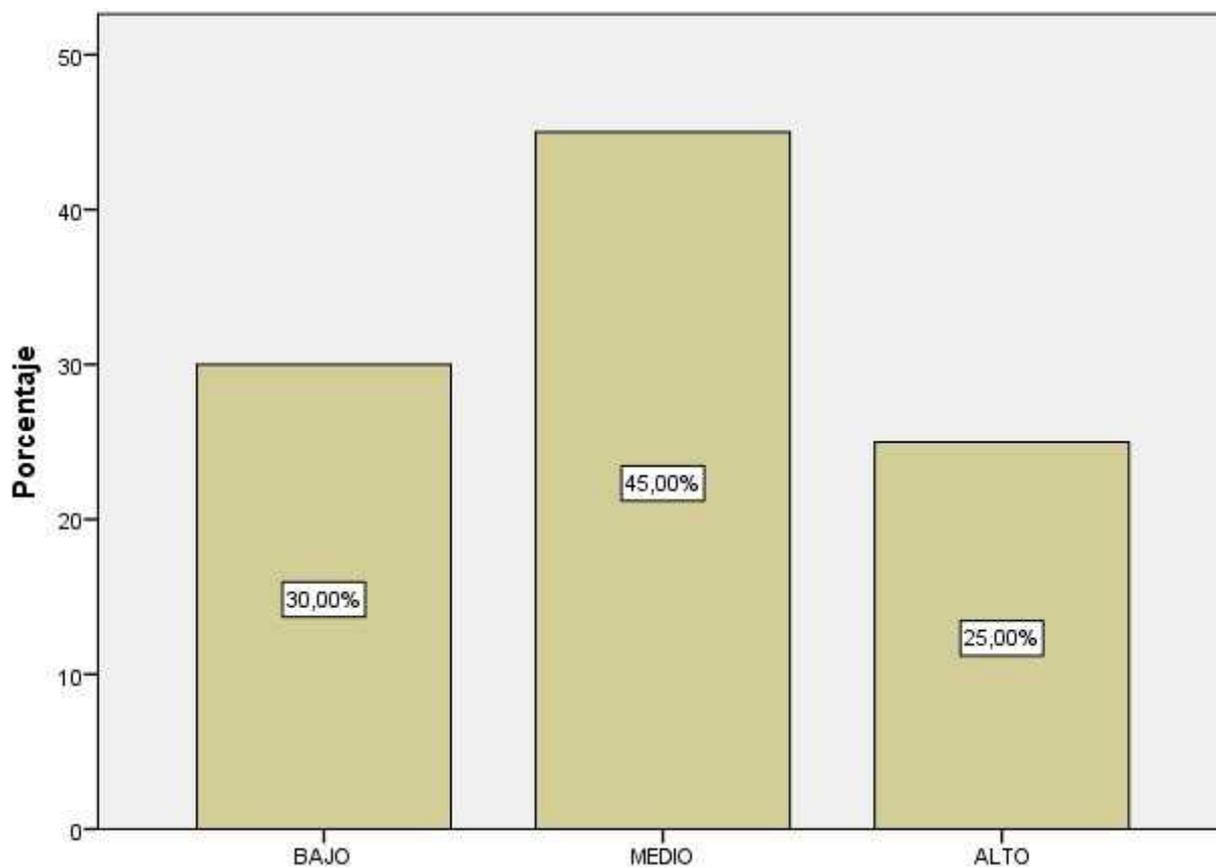


Ilustración N° 04: Distribución porcentual de la cultura organizacional

Nota: Fuente: Realizado por el investigador

Interpretación: Según la tabla 11 e ilustración 04, el 30,00% de los trabajadores encuestados indicaron un bajo nivel de cultura organizacional, mientras que el 45% indicaron un nivel medio, y el 25% indicaron un nivel alto.

Dimensión 01: Valores

Tabla N° 12

Tabla de frecuencias de la dimensión 01: Valores

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	BAJO	12	30,0	30,0	30,0
	MEDIO	21	52,5	52,5	82,5
	ALTO	7	17,5	17,5	100,0
	Total	40	100,0	100,0	

Nota: Fuente: Realizado por el investigador

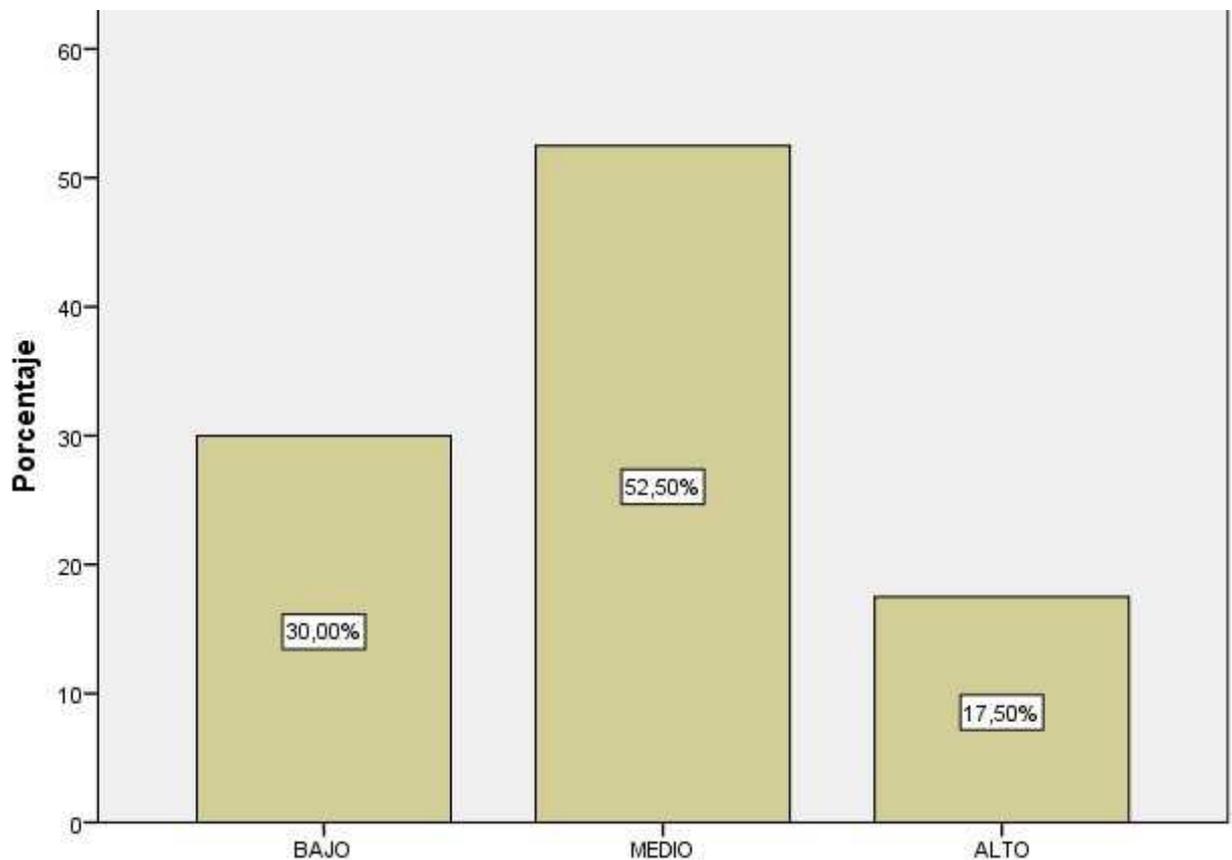


Ilustración N° 05: Distribución porcentual de la dimensión Valores

Nota: Fuente: Realizado por el investigador

Interpretación: Según la tabla 12 e ilustración 05, el 30,00% de los trabajadores encuestados indicaron un bajo nivel de valores, mientras que el 52,5% indicaron un nivel medio, y el 17,50% indicaron un nivel alto.

Dimensión 02: Creencias

Tabla N° 13

Tabla de frecuencias de la dimensión 02: Creencias

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	BAJO	3	7,5	7,5	7,5
	MEDIO	32	80,0	80,0	87,5
	ALTO	5	12,5	12,5	100,0
	Total	40	100,0	100,0	

Nota: Fuente: Realizado por el investigador

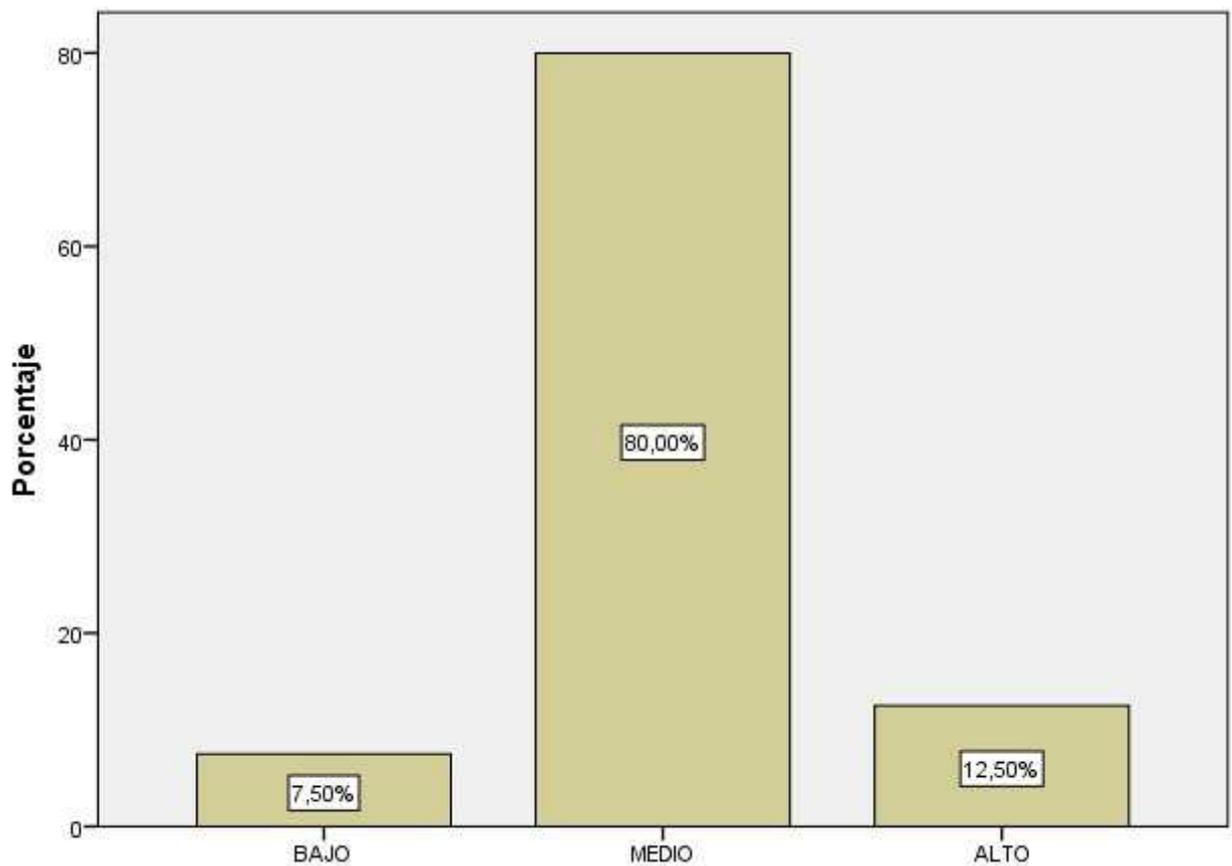


Ilustración 06: Distribución porcentual de la dimensión Creencias

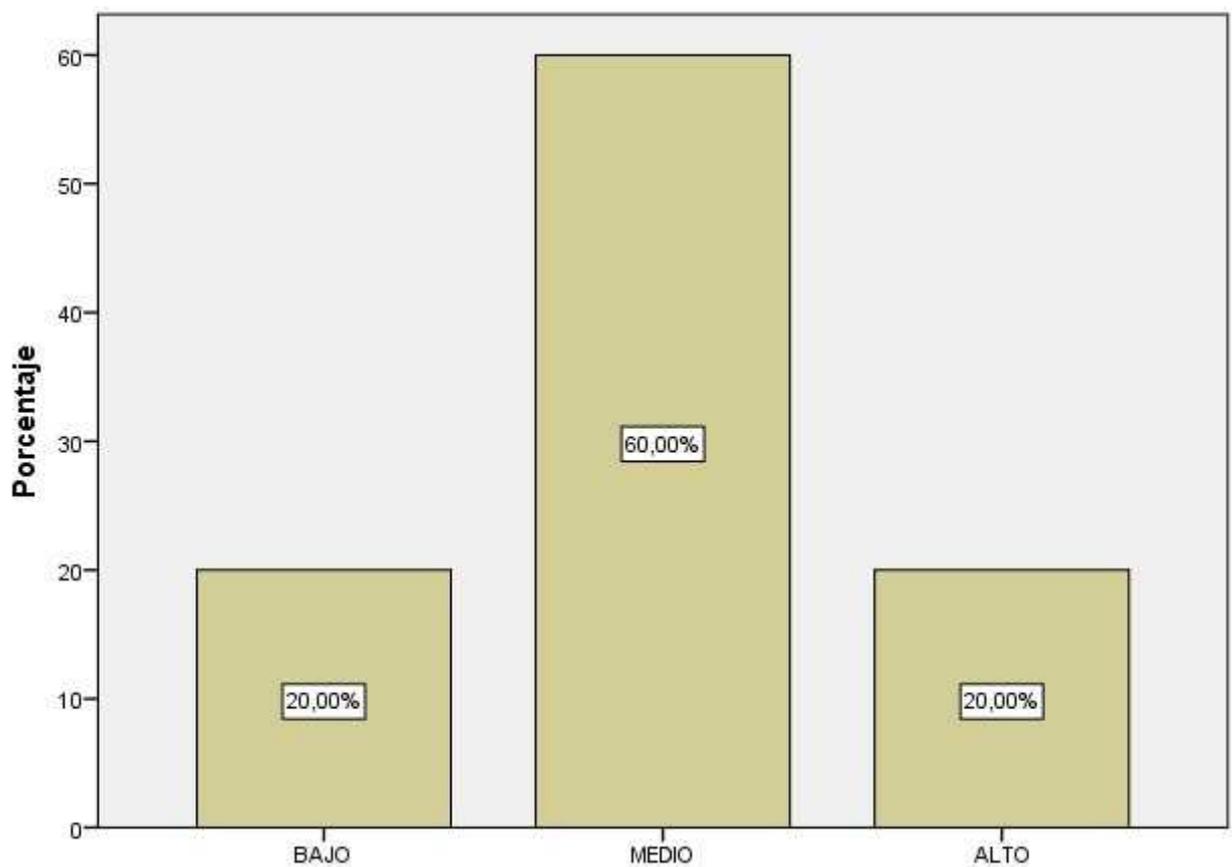
Nota: Fuente: Realizado por el investigador

Interpretación: Según la tabla 13 e ilustración 06, el 7,50% de los trabajadores encuestados indicaron un bajo nivel arraigado a sus creencias, mientras que el 80% indicaron un nivel medio, y el 12,50% indicaron un nivel alto.

Dimensión 03: Clima**Tabla N° 14****Tabla de frecuencias de la dimensión 03: Clima**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	BAJO	8	20,0	20,0	20,0
	MEDIO	24	60,0	60,0	80,0
	ALTO	8	20,0	20,0	100,0
	Total	40	100,0	100,0	

Nota: Fuente: Realizado por el investigador

**Ilustración 07: Distribución porcentual de la dimensión Clima**

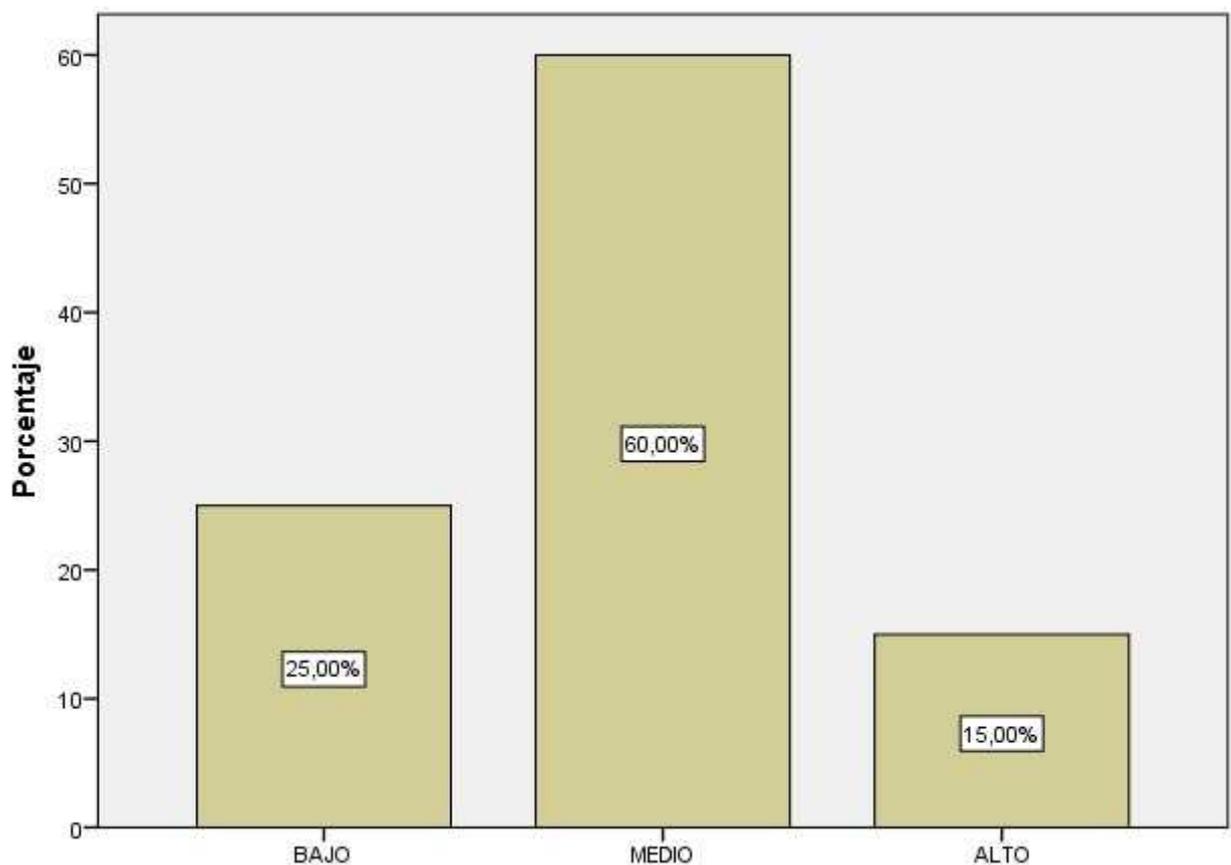
Nota: Fuente: Realizado por el investigador

Interpretación: Según la tabla 14 y la ilustración 07, el 20% de los trabajadores encuestados percibieron un bajo nivel de clima laboral en la institución, mientras que el 60% indicaron un nivel medio, y el 20% indicaron un nivel alto.

Dimensión 04: Normas**Tabla N° 15****Tabla de Frecuencias de la dimensión 04: Normas**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	BAJO	10	25,0	25,0	25,0
	MEDIO	24	60,0	60,0	85,0
	ALTO	6	15,0	15,0	100,0
	Total	40	100,0	100,0	

Nota: Fuente: Realizado por el investigador

**Ilustración 08: Distribución porcentual de la dimensión Normas**

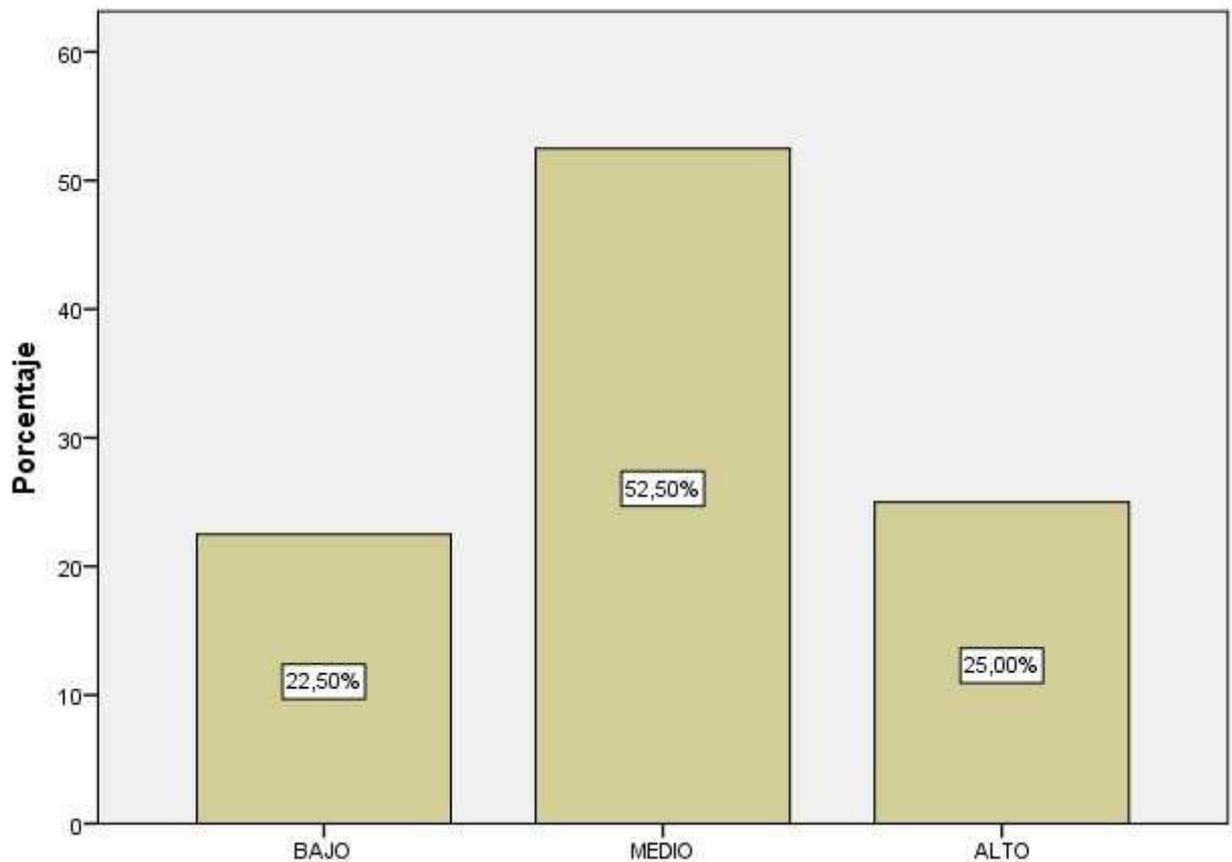
Nota: Fuente: Realizado por el investigador

Interpretación: Según la tabla 15 y la ilustración 08, el 25% de los trabajadores encuestados percibieron un bajo nivel de aplicación de normas en la institución, mientras que el 60% indicaron un nivel medio, y el 15% indicaron un nivel alto.

Dimensión 05: Símbolos**Tabla N° 16****Tabla de frecuencias de la dimensión 05: Símbolos**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	BAJO	9	22,5	22,5	22,5
	MEDIO	21	52,5	52,5	75,0
	ALTO	10	25,0	25,0	100,0
	Total	40	100,0	100,0	

Nota: Fuente: Realizado por el investigador

**Ilustración 09: Distribución porcentual de la dimensión Símbolos**

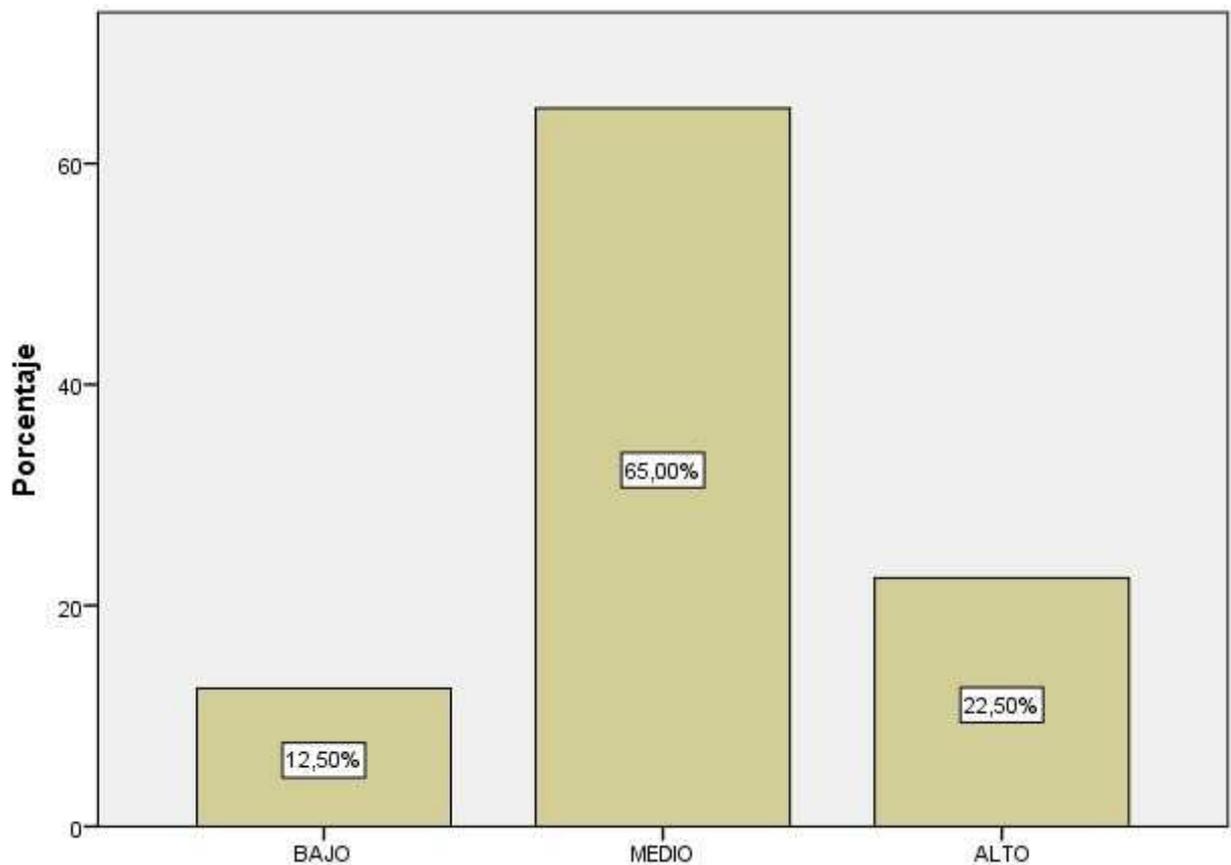
Nota: Fuente: Realizado por el investigador

Interpretación: Según la tabla 16 y la ilustración 09, el 22,50 % de los trabajadores encuestados percibieron un bajo nivel de simbolización en la institución, mientras que el 52,50% indicaron un nivel medio, y el 25% indicaron un nivel alto.

Dimensión 06: Filosofía**Tabla N° 17****Tabla de frecuencias de la dimensión 06: Filosofía**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	BAJO	5	12,5	12,5	12,5
	MEDIO	26	65,0	65,0	77,5
	ALTO	9	22,5	22,5	100,0
	Total	40	100,0	100,0	

Nota: Fuente: Realizado por el investigador

**Ilustración 10: Distribución porcentual de la dimensión Filosofía**

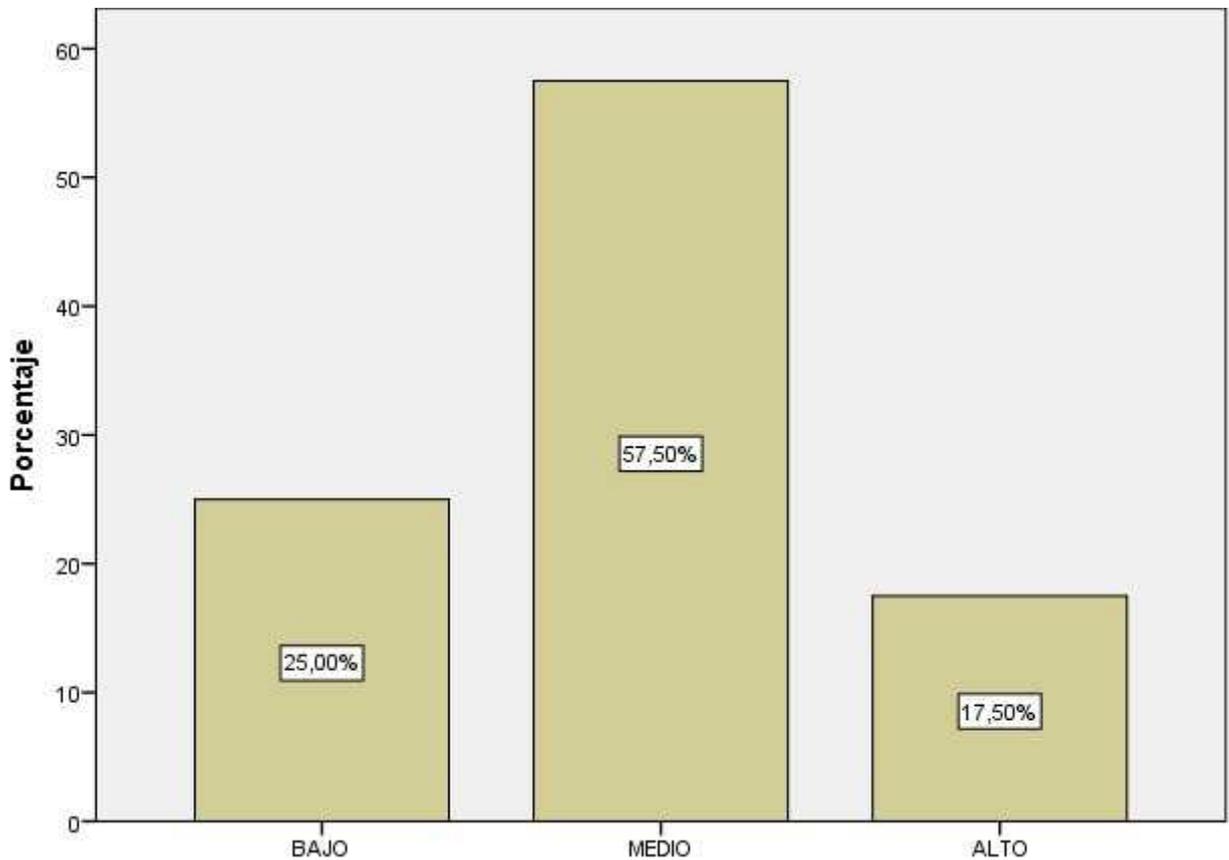
Nota: Fuente: Realizado por el investigador

Interpretación: Según la tabla 17 y la ilustración 10, el 12,50 % de los trabajadores encuestados percibieron un bajo nivel filosófico en la institución, mientras que el 65% indicaron un nivel medio, y el 22,50% indicaron un nivel alto.

b) **Resultados obtenidos para la variable 02: satisfacción laboral****Tabla N° 18****Tabla de frecuencias de la variable 02: Satisfacción laboral**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	BAJO	10	25,0	25,0	25,0
	MEDIO	23	57,5	57,5	82,5
	ALTO	7	17,5	17,5	100,0
	Total	40	100,0	100,0	

Nota: Fuente: Realizado por el investigador

**Ilustración 11: Distribución porcentual de la dimensión Satisfacción laboral**

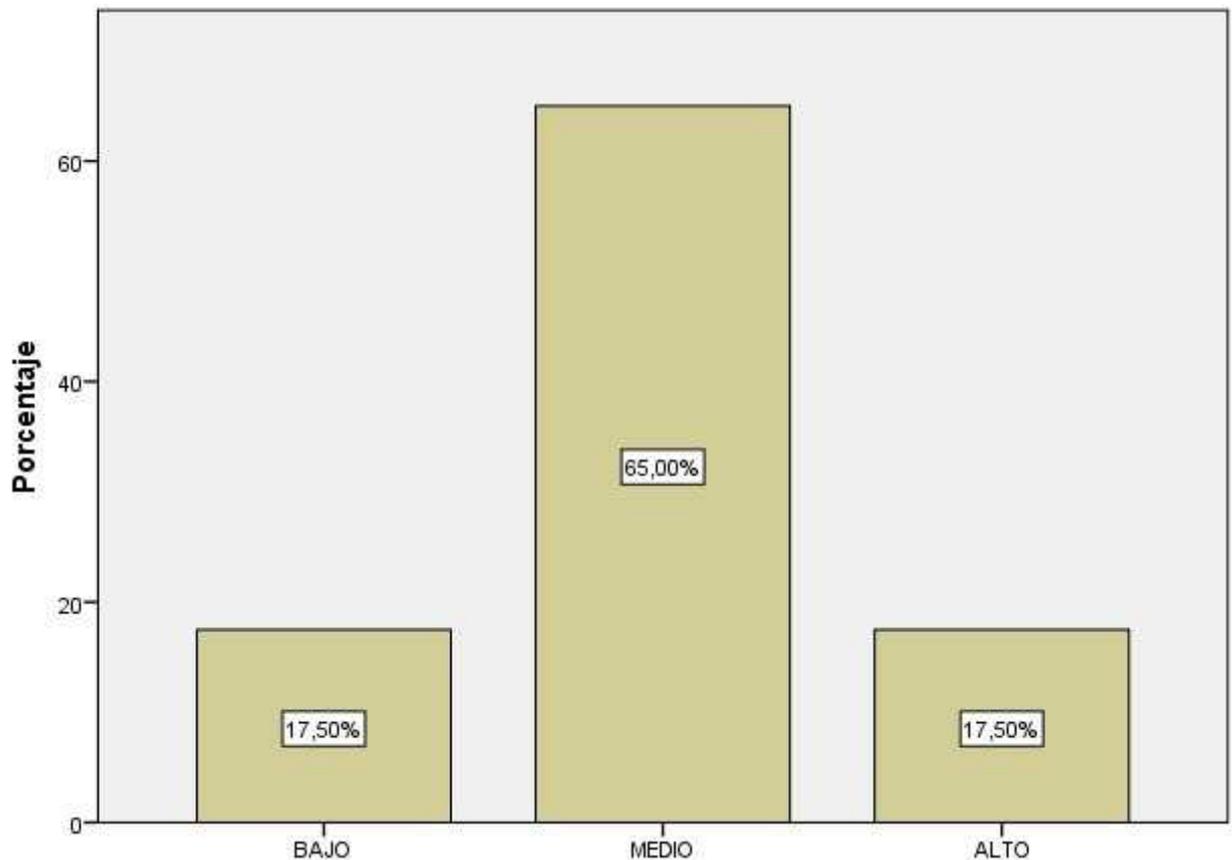
Nota: Fuente: Realizado por el investigador

Interpretación: Según la tabla 18 y la ilustración 11, el 25 % de los trabajadores encuestados percibieron un bajo nivel de satisfacción laboral, mientras que el 57,50% indicaron un nivel medio, y el 17,50% indicaron un nivel alto.

Dimensión 01: Extrínseca**Tabla N° 19****Tabla de frecuencias de la dimensión 01: Extrínseca**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	BAJO	7	17,5	17,5	17,5
	MEDIO	26	65,0	65,0	82,5
	ALTO	7	17,5	17,5	100,0
	Total	40	100,0	100,0	

Nota: Fuente: Realizado por el investigador

**Ilustración 12: Distribución porcentual de la dimensión Extrínseca Satisfacción laboral**

Nota: Fuente: Realizado por el investigador

Interpretación: Según la tabla 19 y la ilustración 12, el 17,5 % de los trabajadores encuestados percibieron un bajo nivel de satisfacción extrínseca, mientras que el 65% indicaron un nivel medio, y el 17,50% indicaron un nivel alto.

Dimensión 01: Intrínseca**Tabla N° 20****Tabla de frecuencias de la dimensión 02: Intrínseca**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	BAJO	8	20,0	20,0	20,0
	MEDIO	20	50,0	50,0	70,0
	ALTO	12	30,0	30,0	100,0
	Total	40	100,0	100,0	

Nota: Fuente: Realizado por el investigador

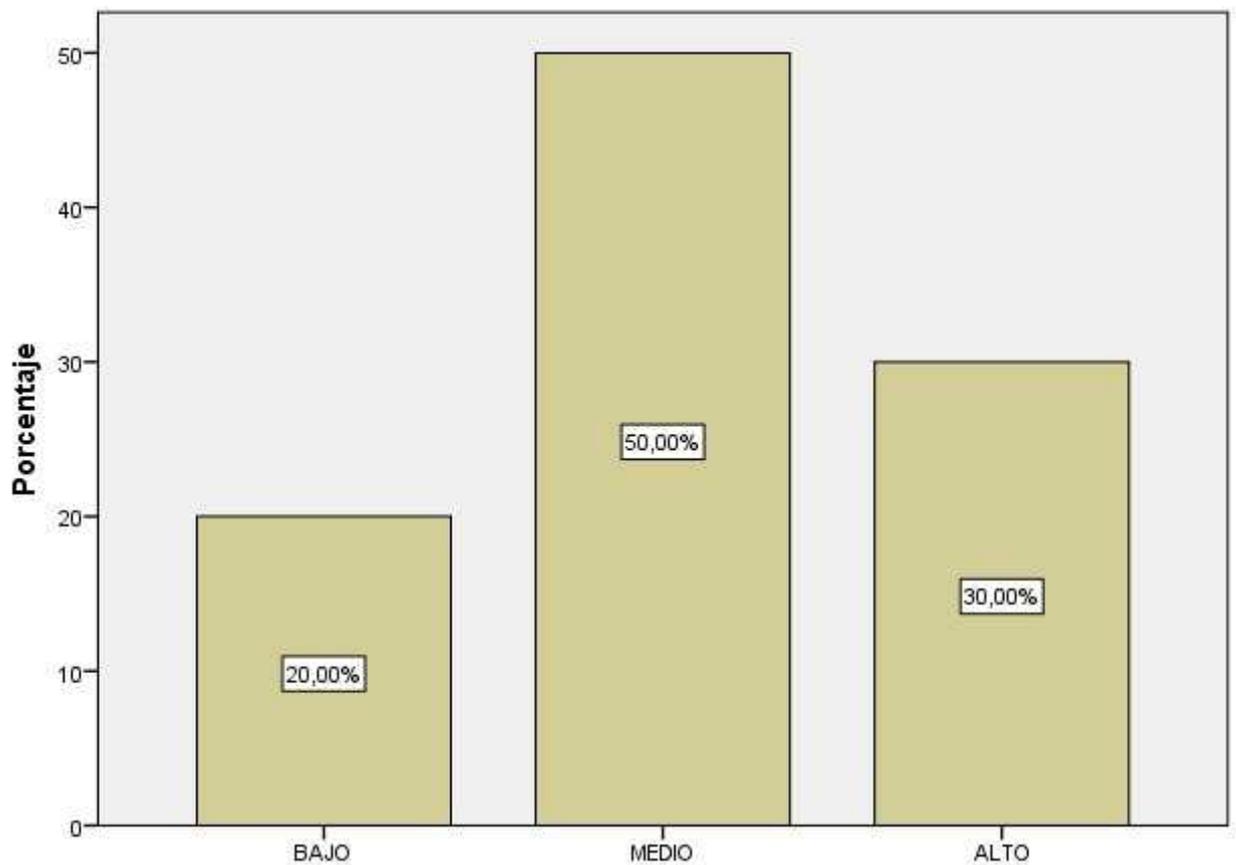


Ilustración 13: Distribución porcentual de la dimensión Intrínseca de Satisfacción laboral

Nota: Fuente: Realizado por el investigador

Interpretación: Según la tabla 20 y la ilustración 13, el 20 % de los trabajadores encuestados percibieron un bajo nivel de satisfacción intrínseca, mientras que el 50% indicaron un nivel medio, y el 30% indicaron un nivel alto.

4.2 Análisis inferencial y contrastación de hipótesis.

CONTRASTACIÓN DE HIPÓTESIS

Para contrastar la hipótesis se utilizó la prueba de Chi Cuadrada para evaluar hipótesis de la relación entre dos variables categóricas con escala ordinal.

Se utilizó la prueba de Rho de Spearman para ver el nivel de correlación de las variables, por tratarse de datos cualitativos ordinales.

Comprobación de Hipótesis General.

Hi: La cultura organizacional se relaciona significativamente con la satisfacción laboral empresa INDAPRO S.A.C. Huánuco 2019.

H0: La cultura organizacional no se relaciona significativamente con la satisfacción laboral empresa INDAPRO S.A.C. Huánuco 2019.

Tabla N° 21

Tabla cruzada CULTURA ORGANIZACIONAL *SATISFACCIÓN LABORAL

		SATISFACCIÓN LABORAL			Total	
		BAJO	MEDIO	ALTO		
CULTURA ORGANIZACIONAL	BAJO	Recuento	8	4	0	12
		% del total	20,0%	10,0%	0,0%	30,0%
	MEDIO	Recuento	2	12	4	18
		% del total	5,0%	30,0%	10,0%	45,0%
	ALTO	Recuento	0	7	3	10
		% del total	0,0%	17,5%	7,5%	25,0%
Total	Recuento	10	23	7	40	
	% del total	25,0%	57,5%	17,5%	100,0%	

Nota: Fuente: Realizado por el investigador

Tabla N° 22

Pruebas de chi-cuadrado

	Valor	df	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	17,198 ^a	4	,002
Razón de verosimilitud	19,537	4	,001
Asociación lineal por lineal	12,497	1	,000
N de casos válidos	40		

a. 6 casillas (66,7%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es 1,75.

Nota: Fuente: Realizado por el investigador

INTERPRETACIÓN: Como el nivel de significancia es menor que 0,05 ($0,002 < 0,05$) rechazamos la hipótesis nula y aceptamos la hipótesis alternativa, luego podemos concluir que a un nivel de significancia de 0,05 La cultura organizacional se relaciona significativamente con la satisfacción laboral en la empresa INDAPRO S.A.C. Huánuco 2019.

Tabla N° 23

Correlación no paramétrica de la hipótesis general

			CULTURA ORGANIZACIONAL	SATISFACCIÓN LABORAL
Rho de Spearman	CULTURA ORGANIZACIONAL	Coeficiente de correlación	1,000	,578**
		Sig. (bilateral)	.	,000
	N	40	40	
	SATISFACCIÓN LABORAL	Coeficiente de correlación	,578**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	40	40

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

Nota: Fuente: Realizado por el investigador

INTERPRETACIÓN: Según la tabla 23 el coeficiente de correlación de Spearman, muestra que existe correlación positiva moderada entre las dos variables y es estadísticamente muy significativo ($r=0,578^{**}$, $p=0,000 < 0,05$)

a) Comprobación de Hipótesis Especifica N° 1

Hi₁: La dimensión valores de la cultura organizacional se relaciona significativamente con la satisfacción laboral en la empresa INDAPRO S.A.C.

□ **HO₁:** La dimensión valores de la cultura organizacional no se relaciona significativamente con la satisfacción laboral en la empresa INDAPRO S.A.C.

Tabla N° 24

Tabla cruzada VALORES*SATISFACCIÓN LABORAL

		SATISFACCIÓN LABORAL			Total	
		BAJO	MEDIO	ALTO		
VALORES	BAJO	Recuento	7	5	0	12
		% del total	17,5%	12,5%	0,0%	30,0%
	MEDIO	Recuento	3	14	4	21
		% del total	7,5%	35,0%	10,0%	52,5%
	ALTO	Recuento	0	4	3	7
		% del total	0,0%	10,0%	7,5%	17,5%
Total		Recuento	10	23	7	40
		% del total	25,0%	57,5%	17,5%	100,0%

Nota: Fuente: Realizado por el investigador

Tabla N° 25

Pruebas de chi-cuadrado

	Valor	df	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	13,579 ^a	4	,009
Razón de verosimilitud	15,428	4	,004
Asociación lineal por lineal	11,721	1	,001
N de casos válidos	40		

a. 6 casillas (66,7%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es 1,23.

Nota: Fuente: Realizado por el investigador

INTERPRETACIÓN: Como el nivel de significancia es menor que 0,05 ($0,009 < 0,05$) rechazamos la hipótesis nula y aceptamos la hipótesis alternativa, luego podemos concluir que a un nivel de significancia de 0,05 La dimensión Valores de la Cultura

Organizacional se relaciona significativamente con la satisfacción laboral en la empresa INDAPRO S.A.C. Huánuco 2019.

Tabla N° 26

Correlación no paramétrica de la hipótesis específica n° 01

			VALORES	SATISFACCIÓN LABORAL
Rho de Spearman	VALORES	Coeficiente de correlación	1,000	,555**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	40	40
	SATISFACCIÓN LABORAL	Coeficiente de correlación	,555**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	40	40

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

Nota: Fuente: Realizado por el investigador

INTERPRETACIÓN: Según la tabla 26 el coeficiente de correlación de Spearman, muestra que existe correlación positiva moderada entre las dos variables y es estadísticamente muy significativo ($r=0,555^{**}$, $p=0.000<0.05$)

b) Comprobación de Hipótesis Especifica N°2.

H_{i2}: La dimensión creencias de la cultura organizacional se relaciona significativamente con la satisfacción laboral en la empresa INDAPRO S.A.C.

☐ **H_{O2}:** La dimensión creencias de la cultura organizacional no se relaciona significativamente con la satisfacción laboral en la empresa INDAPRO S.A.C.

74
Tabla N° 27

Tabla cruzada CREENCIAS*SATISFACCIÓN LABORAL

		SATISFACCIÓN LABORAL			Total	
		BAJO	MEDIO	ALTO		
CREENCIAS	BAJO	Recuento	2	0	1	3
		% del total	5,0%	0,0%	2,5%	7,5%
	MEDIO	Recuento	7	20	5	32
		% del total	17,5%	50,0%	12,5%	80,0%
	ALTO	Recuento	1	3	1	5
		% del total	2,5%	7,5%	2,5%	12,5%
Total	Recuento	10	23	7	40	
	% del total	25,0%	57,5%	17,5%	100,0%	

Nota: Fuente: Realizado por el investigador

Tabla N° 28

Pruebas de chi-cuadrado

	Valor	df	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	4,640 ^a	4	,326
Razón de verosimilitud	5,621	4	,229
Asociación lineal por lineal	,389	1	,533
N de casos válidos	40		

a. 6 casillas (66,7%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es ,53.

Nota: Fuente: Realizado por el investigador

INTERPRETACIÓN: Como el nivel de significancia es mayor que 0,05 ($0,326 > 0,05$) aceptamos la hipótesis nula y rechazamos la hipótesis alternativa, luego podemos concluir que a un nivel de significancia de 0,05 La dimensión Creencias de la Cultura Organizacional no se relaciona significativamente con la satisfacción laboral en la empresa INDAPRO S.A.C. Huánuco 2019.

Tabla N° 29

Correlación no paramétrica de la hipótesis específica n° 02

			CREENCIAS	SATISFACCIÓN LABORAL
Rho de Spearman	CREENCIAS	Coeficiente de correlación	1,000	,105
		Sig. (bilateral)	.	,518
		N	40	40
	SATISFACCIÓN LABORAL	Coeficiente de correlación	,105	1,000
		Sig. (bilateral)	,518	.
		N	40	40

Nota: Fuente: Realizado por el investigador

INTERPRETACIÓN: Según la tabla 29 el coeficiente de correlación de Spearman, muestra que existe no existe correlación entre las dos variables. ($r=0,578^{**}$, $p=0,518>0.05$)

c) Comprobación de Hipótesis Especifica N° 3

Hi₃: La dimensión clima de la cultura organizacional se relaciona significativamente con la satisfacción laboral en la empresa INDAPRO S.A.C.

HO₃: La dimensión clima de la cultura organizacional no se relaciona significativamente con la satisfacción laboral en la empresa INDAPRO S.A.C.

76
Tabla N° 30

Tabla cruzada CLIMA*SATISFACCIÓN LABORAL

		SATISFACCIÓN LABORAL			Total	
		BAJO	MEDIO	ALTO		
CLIMA	BAJO	Recuento	6	2	0	8
		% del total	15,0%	5,0%	0,0%	20,0%
	MEDIO	Recuento	4	16	4	24
		% del total	10,0%	40,0%	10,0%	60,0%
	ALTO	Recuento	0	5	3	8
		% del total	0,0%	12,5%	7,5%	20,0%
Total	Recuento	10	23	7	40	
	% del total	25,0%	57,5%	17,5%	100,0%	

Nota: Fuente: Realizado por el investigador

Tabla N° 31

Pruebas de chi-cuadrado

	Valor	df	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	15,760 ^a	4	,003
Razón de verosimilitud	16,358	4	,003
Asociación lineal por lineal	11,770	1	,001
N de casos válidos	40		

a. 7 casillas (77,8%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es 1,40.

Nota: Fuente: Realizado por el investigador

INTERPRETACIÓN: Como el nivel de significancia es menor que 0,05 ($0,003 < 0,05$) rechazamos la hipótesis nula y aceptamos la hipótesis alternativa, luego podemos concluir que a un nivel de significancia de 0,05 La dimensión Clima de la Cultura Organizacional se relaciona significativamente con la satisfacción laboral en la empresa INDAPRO S.A.C. Huánuco 2019.

TABLA N° 32

Correlación no paramétrica de la hipótesis específica n° 03

			CLIMA	SATISFACCIÓN LABORAL
Rho de Spearman	CLIMA	Coeficiente de correlación	1,000	,555**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	40	40
	SATISFACCIÓN LABORAL	Coeficiente de correlación	,555**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	40	40

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

Nota: Fuente: Realizado por el investigador

INTERPRETACIÓN: Según la tabla 32 el coeficiente de correlación de Spearman, muestra que existe correlación positiva moderada entre las dos variables y es estadísticamente muy significativo ($r=0,555^{**}$, $p=0.000<0.05$)

d) Comprobación de Hipótesis Especifica N°4.

- Hi4:** La dimensión normas de la cultura organizacional se relaciona significativamente con la satisfacción laboral en la empresa INDAPRO S.A.C.
- HO4:** La dimensión normas de la cultura organizacional no se relaciona

78
Tabla N° 33

Tabla cruzada NORMAS*SATISFACCIÓN LABORAL

			SATISFACCIÓN LABORAL			Total
			BAJO	MEDIO	ALTO	
NORMAS	BAJO	Recuento	6	2	2	10
		% del total	15,0%	5,0%	5,0%	25,0%
	MEDIO	Recuento	3	18	3	24
		% del total	7,5%	45,0%	7,5%	60,0%
	ALTO	Recuento	1	3	2	6
		% del total	2,5%	7,5%	5,0%	15,0%
Total		Recuento	10	23	7	40
		% del total	25,0%	57,5%	17,5%	100,0%

Nota: Fuente: Realizado por el investigador

Tabla N° 34

Pruebas de chi-cuadrado

	Valor	df	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	11,587 ^a	4	,021
Razón de verosimilitud	11,131	4	,025
Asociación lineal por lineal	3,292	1	,070
N de casos válidos	40		

a. 6 casillas (66,7%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es 1,05.

Nota: Fuente: Realizado por el investigador

INTERPRETACIÓN: Como el nivel de significancia es menor que 0,05 ($0,021 < 0,05$) rechazamos la hipótesis nula y aceptamos la hipótesis alternativa, luego podemos concluir que a un nivel de significancia de 0,05 La dimensión Normas de la Cultura Organizacional se relaciona significativamente con la satisfacción laboral en la empresa INDAPRO S.A.C. Huánuco 2019.

Tabla N° 35

Correlación No Paramétrica de la hipótesis específica n° 04

			NORMAS	SATISFACCIÓN LABORAL
Rho de Spearman	NORMAS	Coeficiente de correlación	1,000	,303
		Sig. (bilateral)	.	,057
		N	40	40
	SATISFACCIÓN LABORAL	Coeficiente de correlación	,303	1,000
		Sig. (bilateral)	,057	.
		N	40	40

Nota: Fuente: Realizado por el investigador

INTERPRETACIÓN: Según la tabla 35 el coeficiente de correlación de Spearman, muestra que existe correlación positiva baja entre las dos variables y es estadísticamente muy significativo ($r=0,303^{**}$, $p=0.057<0.05$)

e) Comprobación de Hipótesis Especifica N° 5

- **Hi₅:** La dimensión símbolos de la cultura organizacional se relaciona significativamente con la satisfacción laboral en la empresa INDAPRO S.A.C.
- **HO₅:** La dimensión símbolos de la cultura organizacional no se relaciona significativamente con la satisfacción laboral en la empresa INDAPRO S.A.C.

80
Tabla N° 36

Tabla cruzada SIMBOLOS*SATISFACCIÓN LABORAL

		SATISFACCIÓN LABORAL			Total	
		BAJO	MEDIO	ALTO		
SIMBOLOS	BAJO	Recuento	6	2	1	9
		% del total	15,0%	5,0%	2,5%	22,5%
	MEDIO	Recuento	3	12	6	21
		% del total	7,5%	30,0%	15,0%	52,5%
	ALTO	Recuento	1	9	0	10
		% del total	2,5%	22,5%	0,0%	25,0%
Total	Recuento	10	23	7	40	
	% del total	25,0%	57,5%	17,5%	100,0%	

Nota: Fuente: Realizado por el investigador

Tabla N° 37

Pruebas de chi-cuadrado

	Valor	df	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	15,330 ^a	4	,004
Razón de verosimilitud	15,666	4	,004
Asociación lineal por lineal	2,035	1	,154
N de casos válidos	40		

a. 5 casillas (55,6%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es 1,58.

Nota: Fuente: Realizado por el investigador

INTERPRETACIÓN: Como el nivel de significancia es menor que 0,05 ($0,004 < 0,05$) rechazamos la hipótesis nula y aceptamos la hipótesis alternativa, luego podemos concluir que a un nivel de significancia de 0,05 La dimensión Símbolos de la Cultura Organizacional se relaciona significativamente con la satisfacción laboral en la empresa INDAPRO S.A.C. Huánuco 2019.

Tabla N° 38

Correlación No Paramétrica de la hipótesis específica N° 05

		SIMBOLOS		SATISFACCIÓN LABORAL
Rho de Spearman	SIMBOLOS	Coeficiente de correlación	1,000	,540
		Sig. (bilateral)	.	,0136
		N	40	40
	SATISFACCIÓN LABORAL	Coeficiente de correlación	,540	1,000
		Sig. (bilateral)	,0136	.
		N	40	40

Nota: Fuente: Realizado por el investigador

INTERPRETACIÓN: Según la tabla 38 el coeficiente de correlación de Spearman, muestra que existe correlación positiva moderada entre las dos variables y es estadísticamente muy significativo ($r=0,540^{**}$, $p=0.0136<0.05$)

f) Comprobación de Hipótesis Especifica N° 6

- **Hi₆:** La dimensión filosofía de la cultura organizacional se relaciona significativamente con la satisfacción laboral en la empresa INDAPRO S.A.C.
- **HO₆:** La dimensión filosofía de la cultura organizacional no se relaciona significativamente con la satisfacción laboral en la empresa INDAPRO S.A.C.

82
Tabla N° 39

Tabla cruzada FILOSOFIA*SATISFACCIÓN LABORAL

		SATISFACCIÓN LABORAL			Total	
		BAJO	MEDIO	ALTO		
FILOSOFIA	BAJO	Recuento	4	1	0	5
		% del total	10,0%	2,5%	0,0%	12,5%
	MEDIO	Recuento	6	19	1	26
		% del total	15,0%	47,5%	2,5%	65,0%
	ALTO	Recuento	0	3	6	9
		% del total	0,0%	7,5%	15,0%	22,5%
Total	Recuento	10	23	7	40	
	% del total	25,0%	57,5%	17,5%	100,0%	

Nota: Fuente: Realizado por el investigador

Tabla N° 40

Pruebas de chi-cuadrado

	Valor	df	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	27,649 ^a	4	,000
Razón de verosimilitud	25,091	4	,000
Asociación lineal por lineal	18,136	1	,000
N de casos válidos	40		

a. 6 casillas (66,7%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es ,88.

Nota: Fuente: Realizado por el investigador

INTERPRETACIÓN: Como el nivel de significancia es menor que 0,05 ($0,000 < 0,05$) rechazamos la hipótesis nula y aceptamos la hipótesis alternativa, luego podemos concluir que a un nivel de significancia de 0,05 La dimensión Filosofía de la Cultura Organizacional se relaciona significativamente con la satisfacción laboral en la empresa INDAPRO S.A.C. Huánuco 2019.

83
Tabla N° 41

Correlación de prueba no paramétrica de la hipótesis específica n° 06

			FILOSOFIA	SATISFACCIÓN LABORAL
Rho de Spearman	FILOSOFIA	Coefficiente de correlación	1,000	,680**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	40	40
	SATISFACCIÓN LABORAL	Coefficiente de correlación	,680**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	40	40

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

Nota: Fuente: Realizado por el investigador

INTERPRETACIÓN: Según la tabla 41 el coeficiente de correlación de Spearman, muestra que existe correlación positiva moderada entre las dos variables y es estadísticamente muy significativo ($r=0,680^{**}$, $p=0.00<0.05$)

CAPÍTULO V

DISCUSION O CONTRASTACION DE RESULTADOS

5.1 Discusión de resultados.

En la presente investigación se ha realizado el análisis de carácter descriptivo correlacional entre las variables en estudio “cultura organizacional” y “satisfacción laboral” del personal de INDAPRO.

La muestra estuvo constituida por 40 personas de los cuales el 50% eran operarios y el otro 50% lo constituían los jefes.

Finalizada la elaboración de gráfica y el análisis de resultados se encontró que la relación entre la cultura organizacional y la satisfacción del personal está de la siguiente manera: la relación más fuerte y directa – está entre las dimensiones de valores, clima, símbolos y filosofía, contando así con una correlación positiva moderada, entre la más débil se encuentra la dimensión de normas, teniendo una correlación positiva baja. En relación a la dimensión creencias, resulta que no tiene relación con la variable satisfacción laboral. En general la variable cultura organizacional tiene correlación positiva moderada con la variable satisfacción laboral en la empresa INDAPRO Huánuco. De acuerdo a esta información se observa también en el estudio de Lanás (2014) en su estudio titulado “La cultura organizacional en relación a la satisfacción laboral del personal del Ministerio de Relaciones exteriores de la ciudad de Quito”, que tuvo como resultado que la cultura organizacional influye directamente en la satisfacción laboral de los funcionarios del área de administración de recursos humanos del Ministerio de Relaciones exteriores, con la recomendación de que se potencien los factores positivos de la cultura organizacional y controlen los factores negativos, con la finalidad de optimizar la satisfacción y el rendimiento de los servidores.

De acuerdo a las conclusiones del estudio Carballo **Carballo Chiñas Ángel, Priego Álvarez Heberto, Ávalos García María, en México 2015** cuyo título fue “Clima Organizacional y Satisfacción Laboral en el personal operativo Federal del programa Caravanas de la Salud en Tabasco” en lo que se concluyó “que la percepción del personal operativo del programa es favorable en cuanto al clima organizacional, principalmente basado en la confianza en cada uno de los trabajadores o colaboradores y el trato cortés y amigable 20 por parte de la jefatura. Sin embargo, se apreció una parcial insatisfacción laboral, principalmente relacionada a las condiciones de trabajo que tiene como son la infraestructura, equipamiento e insuficiencia de insumos, circunstancias que en el futuro podrían acarrear dificultades en el progreso normal del programa”. En este sentido se refuerza la hipótesis específica 3 de la presente investigación que da como conclusión una correlación moderada entre el clima laboral y la satisfacción laboral del empleado.

También de acuerdo con las conclusiones, **Gálvez, Grimaldi, Sánchez, Fernández y García (2017)**, asemejan sus resultados concluyendo que el modelo de cultura organizacional y satisfacción laboral es adecuado, ofreciendo un ajuste satisfactorio tras la obtención de una estructura factorial bien definida. En este sentido, lo explicativo se da en el talento humano, el cual posee un gran potencial para crear soluciones y resolver problemas, de esta forma los empleados tienen habilidades y destrezas que potencian aquellas que los hacen sentirse a gusto y satisfechos, convirtiéndose en trabajadores con una riqueza inteligente de valor incalculable para la organización. Por tanto, la cultura define su ser y su forma de hacer o producir sus trabajos y consecuentemente su productividad. De tal modo, la organización formula intrínsecamente estrategias

de eficiencia y eficacia para la óptima realización de sus funciones. Por otro lado, el presente análisis crítico coincide con los resultados de Hernández (2012) quien afirmó que la cultura organizacional en el personal es muy importante porque se encarga de transmitir un sentido de identidad a cada trabajador, siendo su comportamiento y su modo de acción lo que conviene a la organización y al cumplimiento de sus objetivos

Para finalizar se puede describir que se encontró una relación moderada y directa entre la cultura organizacional y la satisfacción laboral del personal de la empresa INDAPRO – Huánuco. Esto significa que el personal está medianamente satisfecho e identificado con la cultura en la empresa INDAPRO –Huánuco, lo que debe surgir un análisis para mejorar la cultura organizacional en la empresa.

5.2 Aporte de la investigación.

Los resultados de la investigación servirán como base para realizar otros estudios y ser generalizados en las diferentes empresas productoras, que estén interesados en buscar mejoras en la productividad de su empresa, aumentando así la satisfacción del personal a través de la cultura organizacional. Permitirá concientizar a los gerentes y jefes de las áreas de recursos humanos de las empresas productoras la importancia de la gestión de los recursos humanos para incrementar la productividad en la empresa.

CONCLUSIONES

1. En respuesta al primer objetivo específico de esta investigación:

La dimensión Valores de la Cultura Organizacional se relaciona significativamente con la satisfacción laboral en la empresa INDAPRO S.A.C. Huánuco 2019, con un valor de significancia de 0,009 que es menor al p valor de 0,05; y con $r=0,555$; lo que indica una correlación positiva moderada.

2. En respuesta al segundo objetivo específico de esta investigación:

La dimensión Creencias de la Cultura Organizacional no se relaciona significativamente con la satisfacción laboral en la empresa INDAPRO S.A.C. Huánuco 2019, con un valor de significancia de 0,36 que es mayor al p valor de 0,05;

3. En respuesta al tercer objetivo específico de esta investigación:

La dimensión Clima de la Cultura Organizacional se relaciona significativamente con la satisfacción laboral en la empresa INDAPRO S.A.C. Huánuco 2019, con un valor de significancia de 0,003 que es menor al p valor de 0,05; y con $r =0.555$; lo que indica un correlación positiva moderada.

4. En respuesta al cuarto objetivo específico de esta investigación:

La dimensión Normas de la Cultura Organizacional se relaciona significativamente con la satisfacción laboral en la empresa INDAPRO S.A.C. Huánuco 2019, con un valor de significancia de 0,021 que es menor al p valor de 0,05; y con un $r= 0,303$; lo que indicada una correlación positiva baja entre las dos variables.

5. En respuesta al quinto objetivo específico de esta investigación:

La dimensión Símbolos de la Cultura Organizacional se relaciona significativamente con la satisfacción laboral en la empresa INDAPRO S.A.C. Huánuco 2019, con un valor de significancia de 0,004 que es menor al p valor de 0,05; y con $r=0,540$; lo que indica una correlación positiva moderada.

6. En respuesta al sexto objetivo específico de esta investigación:

La dimensión Filosofía de la Cultura Organizacional se relaciona significativamente con la satisfacción laboral en la empresa INDAPRO S.A.C. Huánuco 2019, con un valor de significancia de 0,00 que es menor al p valor de 0,05; y con $r=0,680$; lo que indica una correlación positiva moderada.

7. Del objetivo general se llegó a la siguiente conclusión:

La cultura organizacional se relaciona directamente con la satisfacción laboral del personal que labora en la empresa INDAPRO S.A.C. Huánuco 2019, con un valor de significancia de 0,002 que es menor al p valor de 0,05.

...

RECOMENDACIONES Y SUGERENCIAS

De acuerdo a las conclusiones que se llegaron y dando respuesta al problema de investigación presentado al iniciar el estudio se puede proponer las siguientes sugerencias y recomendaciones:

1. Como recomendación al primer objetivo específico de esta investigación, se sugiere implementar charlas donde se refuercen los valores y filosofía institucional, ya que estos dos factores apoyarán a incrementar la satisfacción laboral de los trabajadores de la empresa.
2. Como recomendación al segundo objetivo específico de esta investigación: Se sugiere, Aunque la dimensión creencias no se encuentra directamente relacionado con la satisfacción laboral en la presente investigación; es importante fomentar las creencias de cultura organizacional.
3. Como recomendación al tercer objetivo específico de esta investigación, se sugiere a los gerentes de la empresa establecer políticas enfocadas a mejorar el clima laboral, ya que es un factor de la cultura organizacional que impacta positivamente en la satisfacción laboral.
4. Como recomendación al cuarto objetivo específico de esta investigación, se sugiere al área de recursos humanos de la empresa el establecimiento de Normas institucionales que sean claras y orientadas a la mejora de trabajo.

5. Como recomendación al quinto objetivo específico de esta investigación, se sugiere que la empresa INDAPRO, considere dentro de su plan anual un programa de incentivos y beneficios internos; como, por ejemplo; el día libre al personal que ha mostrado responsabilidad durante todo el año, o al que obtenga mejor resultado en su desempeño laboral, reconocimientos, etc.

6. Como recomendación al sexto objetivo específico de esta investigación, se sugiere a los gerentes de la empresa establecer una Filosofía de trabajo que esté acorde a los objetivos lineamiento de la empresa.

7. Del objetivo general se llegó a la siguiente conclusión:

Se recomienda a la gerencia de la empresa INDAPRO, implementar un plan de cultura organizacional para mejorar así la satisfacción laboral de la empresa de la empresa INDAPRO, teniendo presente las dimensiones de VALORES, CLIMA, NORMAS, SÍMBOLOS Y FILOSOFÍA de la presente investigación.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- ❑ Carballo Chiñas A, Priego Álvarez H, Avalos García M. Clima organizacional y satisfacción laboral en el personal operativo federal del programa caravanas de la salud en tabasco. Adm (Mex) [Internet]. 2015 [citado 2 de enero 2018]; 21(59): 43-51. Disponible en: <http://ri.ujat.mx/bitstream/20.500.12107/1833/1/1011-876-A.pdf>.
- ❑ Casana. (2015). "Clima organizacional y satisfacción laboral en trabajadores de una empresa azucarera de Chiquitoy."
- ❑ Gálvez, Grimaldi, Sánchez, F. Y G. (2017). Cultura Organizacional y Satisfacción Laboral: Propiedades Psicométricas de una Escala en Centros de Fitness, 6.
- ❑ Herzberg, K. (s.f). Teoría de Higiene-Motivacional. Recuperado de <http://materiales.untrefvirtual.edu.1954-untrefvirtual.edu.ar>
- ❑ Hernández, M. (2008). Construcción y validez del instrumento de cultura organizacional y competitividad (icoc), 15
- ❑ Hilario. (2017). Cultura Organizacional y Satisfacción Laboral en la Empresa Planeamiento & Gestión S.A.C. de la ciudad de Lima, 2017.
- ❑ Jaimes, T. (2017). Estudio de los Vínculos entre Cultura Organizacional y Calidad de los Servicios Educativos en la Imagen Institucional de una Universidad Privada Confesional, P. 20.
- ❑ Lanás, L. (2014). La cultura organizacional en relación a la satisfacción laboral del personal del Ministerio de Relaciones Exteriores de la ciudad de Quito. (Tesis de maestría). Universidad Central del Ecuador: Ecuador.

- Llacchua. (2015). Cultura organizacional y bienestar laboral de los trabajadores administrativos de la Universidad Nacional José María Arguedas. Andahuaylas, 2015.
- Olivares, G., Silva, T. y Carlos, L. (2012). El compromiso organizacional y la satisfacción laboral. Recuperado de: [https://books.google .com.pe/books? isbn=3848471825](https://books.google.com.pe/books?isbn=3848471825).
- Ollarves, D. (2014). La cultura organizacional un activo clave para la supervivencia de la empresa: los casos de SEMEX,3M, Google y Costco. Spenta México .or/v8-n3/A7.8(3)72-91.pdf.
- Ollarves, D. (2014). La cultura organizacional un activo clave para la supervivencia de la empresa: los casos de SEMEX,3M, Google y Costco. Spenta México .or/v8-n3/A7.8(3)72-91.pdf.
- Olmos Torres, M. C., & Socha Fandiño, K. (2006). Diseño y validación mediante jueces expertos del instrumento para evaluar cultura organizacional (Doctoral dissertation, Universidad de la Sabana).
- Quispe. (2016). Cultura Organizacional y Satisfacción Laboral de los Trabajadores Administrativos de la Dirección de Salud IV Lima Este. Lima, 2016.
- Sinarahua. (2017). Relación de la Cultura Organizacional y la Satisfacción Laboral de los Colaboradores en la Fundación para el Desarrollo de la Selva (FUDES) de la Universidad Nacional de San Martín – Tarapoto, 2016.
- Torres. (2017). Cultura Organizacional y Satisfacción Laboral de un Centro de atención al Ciudadano, Lima – 2017.
- Torre, D. La. (2016). Cultura organizacional y la relación con el desempeño laboral en los trabajadores de la oficina de desarrollo técnico de la Biblioteca Nacional del Perú 2016.

ANEXOS

Anexo 01

MATRIZ DE CONSISTENCIA

PROBLEMA	OBJETIVO	HIPOTESIS	VARIABLE	DIMENSIÓN	INDICADOR	INSTRUMENTO	METODOLOGÍA
<p>Problema General ¿En qué medida se relaciona la cultura organizacional y la satisfacción laboral en la empresa INDAPRO S.A.C. Huánuco 2019?</p> <p>Problemas específicos g) Cómo se relaciona la dimensión valores de la cultura organizacional con la satisfacción laboral de la empresa INDAPRO S.A.C. Huánuco 2019? h) Cómo se relaciona la dimensión creencias de la cultura organizacional con la satisfacción laboral de la empresa INDAPRO S.A.C. Huánuco 2019? i) Cómo se relaciona la dimensión clima de la cultura organizacional con la satisfacción laboral de la empresa INDAPRO S.A.C. Huánuco 2019?</p>	<p>Objetivo general Determinar en qué medida se relaciona la cultura organizacional y la satisfacción laboral en la Empresa INDAPRO S.A.C. Huánuco 2019</p> <p>Objetivos específicos g) Determinar cómo se relaciona la dimensión valores de la cultura organizacional con la satisfacción laboral de la empresa INDAPRO S.A.C. Huánuco 2019 h) Determinar cómo se relaciona la dimensión creencias de la cultura organizacional con la satisfacción laboral de la empresa INDAPRO S.A.C. Huánuco 2019 i) Determinar cómo se relaciona la dimensión clima de la cultura organizacional con la</p>	<p>Hipótesis general: Hi: La cultura organizacional se relaciona significativamente con la satisfacción laboral empresa INDAPRO S.A.C. Huánuco 2019. HO: La cultura organizacional no se relaciona significativamente con la satisfacción laboral empresa INDAPRO S.A.C. Huánuco 2019.</p> <p>Hipótesis específicas: □ Hi1: La dimensión valores de la cultura organizacional se relaciona significativamente con la satisfacción laboral en la empresa INDAPRO S.A.C. □ HO1: La dimensión valores de la cultura organizacional no se relaciona significativamente con la satisfacción laboral en la empresa INDAPRO S.A.C. □ Hi2: La dimensión creencias de la cultura organizacional se relaciona significativamente con la satisfacción laboral en la empresa INDAPRO S.A.C.. □ HO2: La dimensión creencias de la cultura organizacional no se relaciona significativamente con la satisfacción laboral en la empresa INDAPRO S.A.C. □ Hi3: La dimensión clima de la cultura organizacional se relaciona significativamente con la satisfacción laboral en la empresa INDAPRO S.A.C.. □ HO3: La dimensión clima de la</p>	Variable independiente "Cultura Organizacional"	Valores Creencias Clima Normas Símbolos Filosofía	Innovación. Trabajo en equipo. Cumplimiento de metas. Recomendaciones e influencias. Salario. Herramientas necesarias. Aprender y progresar. Ambiente de cooperación. Autonomía en decisiones. Horarios. Presentación personal. Sanciones ante una falta. Fechas especiales. Incentivos. Ceremonias, logos y colores. Misión – visión Vacante Desarrollo personal.	Encuesta con 34 preguntas, todas medidas con la escala de Likert: 1 nunca, 2: a veces, 3: regularmente, 4: casi siempre, 5: siempre.	Muestra: 40 trabajadores. Enfoque: Investigación Cuantitativa. Tipo Inv: Aplicada. Nivel de investigación: explicativo. Tipo de estudio: Descriptivo Transversal Observacional Retrospectivo Diseño: no experimental

Anexo 2

CONSENTIMIENTO INFORMADO

**UNIVERSIDAD NACIONAL “HERMILIO VALDIZÁN” HUÁNUCO
FACULTAD DE INGENIERIA INDUSTRIAL Y SISTEMAS**

La presente investigación titulada “LA CULTURA ORGANIZACIONAL Y SU RELACIÓN CON LA SATISFACCIÓN LABORAL EN LA EMPRESA INDAPRO SAC. HUÁNUCO 2019” es desarrollada por los ALUMNOS ANGULO ORTEGA DANNY ANTONIO Y CAMPOS ALBORNOZ JESUS SMITH, para lo cual invitamos a usted participar en calidad de colaborador para cumplir con el objetivo propuesto.

El objetivo de la investigación es Determinar en qué medida se relaciona la cultura organizacional y la satisfacción laboral en la Empresa INDAPRO S.A.C. Huánuco 2019, para lo cual se requiere que usted como trabajador de la empresa nos proporcione datos mediante un cuestionario que consta de 34 preguntas. Los ítems del 1 al 18 están referidas a la CULTURA ORGANIZACIONAL y los ítems del 19 al 34 a la satisfacción laboral.

Los datos adquiridos por medio de sus respuestas serán procesados y analizados en la investigación solo con fines académicos; después de haber culminado con la elaboración del informe final de la investigación, estos cuestionarios serán incinerados para proteger la confidencialidad de la empresa.

Para dar fe a su aceptación en colaborar con esta investigación y teniendo conocimiento los fines que tendrá n los datos recopilados firman al final de este documento:

Nombre:

Cargo:

Anexo 3

UNIVERSIDAD NACIONAL “HERMILIO VALDIZÁN” HUÁNUCO

I. DATOS INFORMATIVOS: Colaborador operario

II. DATOS:

TITULO DE LA INVESTIGACIÓN:

“LA CULTURA ORGANIZACIONAL Y SU RELACIÓN CON LA SATISFACCIÓN LABORAL EN LA EMPRESA INDAPRO SAC. HUÁNUCO 2019”

Buenos días/ tardes

Tengo a bien comunicarle que la presente encuesta se está realizando con la finalidad de recopilar datos referentes sobre ‘LA CULTURA ORGANIZACIONAL Y SU RELACIÓN CON LA SATISFACCIÓN LABORAL EN LA EMPRESA INDAPRO SAC. HUÁNUCO 2019’ las respuestas que se obtendrán de la presente encuesta serán debidamente procesadas, con el fin de contribuir a la investigación que se está realizando. **INSTRUCCIONES:**

Marcar con un aspa (X) la alternativa que Ud. considere conveniente, las alternativas son:

NUNCA	AVECES	REGULARMENTE	CASI SIEMPRE	SIEMPRE
1	2	3	4	5

VARIABLE INDEPENDIENTE: CULTURA ORGANIZACIONAL

ITEMS								ALTERNATIVAS				
N°	DIMENSIÓN VALORES							1	2	3	4	5
1	¿En la Institución donde usted labora se fomenta la innovación?											
2	¿En la Institución donde usted labora se promueve el trabajo en equipo?											
3	¿Para la Institución donde usted trabaja lo más importante es el cumplimiento de metas?											
	DIMENSIÓN CREENCIAS											
4	¿Cree que para ingresar a la Institución es necesaria una recomendación o influencia interna? personales?											

