

UNIVERSIDAD PERUANA UNIÓN
FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
Escuela Profesional de Administración



Una Institución Adventista

Tesis

**Cultura Organizacional y Satisfacción Laboral en la Empresa
Maquinarias Innova S.R.L. Juliaca, 2019**

Tesis para obtener el Título Profesional de Licenciado en Administración
y Negocios Internacionales

Por:

Bach. Rosmel Huamani Chañi

Asesor:

Lic. Julio Samuel Torres Miranda

Juliaca, 04 de agosto del 2020

DECLARACIÓN JURADA DE AUTORÍA DEL INFORME DE TESIS


Yo Julio Samuel Torres Miranda, de la Facultad de Ciencias Empresariales, Escuela Profesional de Administración, de la Universidad Peruana Unión.

DECLARO:

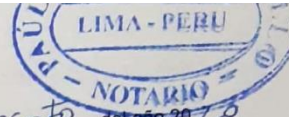
Que el presente informe de investigación titulado: ***“Cultura organizacional y Satisfacción laboral en la Empresa Maquinarias Innova S.R.L. Juliaca, 2019”*** constituye la memoria que presenta el(la) Bachiller Rosmel Huamani Chañi para obtener el Título profesional de Licenciado en Administración y Negocios Internacionales, cuya tesis ha sido realizada en la Universidad Peruana Unión bajo mi dirección.

Las opiniones y declaraciones en este informe son de entera responsabilidad del autor, sin comprometer a la institución.

Y estando de acuerdo, firmo la presente declaración en Juliaca, a los 04 días del mes de agosto del año 2020.



Mtro. Julio Samuel Torres Miranda



063

ACTA DE SUSTENTACIÓN DE TESIS

En Puno, Juliaca, Villa Chullunqui, a los 04 día(s) del mes de agosto del año 2020... siendo las 17:30 horas, se reunieron en el Salón de Grados y Títulos de la Universidad Peruana Unión, Filial Juliaca, bajo la dirección del Señor Presidente del Jurado: Mtro. Amed Vargas Martinez, el secretario: Mtro. Lucas Fernando Meza Revatta y los demás miembros: Lic. Dante Ortiz Guillen, Mtra. Ruth Gladys Choque Pilco y el asesor Lic. Julio Samuel Torres Miranda con el propósito de administrar el acto académico de sustentación de la tesis titulada: "Cultura Organizacional y satisfacción Laboral en la empresa Maquinarias Innoxa S.R.L. Juliaca, 2019" de el(los)/la(las) Bachiller(es): a) Rosmel Huamani Chañi b)

conducente a la obtención del Título profesional de Licenciado en Administración y Negocios Internacionales (Nombre del Título Profesional)

con mención en El Presidente inició el acto académico de sustentación invitando al(los)/a(la)(las) candidato(a)s hacer uso del tiempo determinado para su exposición. Concluida la exposición, el Presidente invitó a los demás miembros del Jurado a efectuar las preguntas, y aclaraciones pertinentes, las cuales fueron absueltos por el(los)/la(las) candidato(a)s. Luego se produjo un receso para las deliberaciones y la emisión del dictamen del Jurado.

Posteriormente, el Jurado procedió a dejar constancia escrita sobre la evaluación en la presente acta, con el dictamen siguiente:

Candidato (a): Rosmel Huamani Chañi

Table with columns: CALIFICACIÓN, ESCALAS (Vigesimal, Litera, Cualitativa), Mérito. Values: Aprobado, 16, B, Bueno, Muy Bueno

Candidato (b):

Table with columns: CALIFICACIÓN, ESCALAS (Vigesimal, Litera, Cualitativa), Mérito. Values: empty

(*) Ver parte posterior

Finalmente, el Presidente del Jurado invitó al(los)/a(la)(las) candidato(a)s a ponerse de pie, para recibir la evaluación final y concluir el acto académico de sustentación procediéndose a registrar las firmas respectivas.

Signatures and names of Presidente, Asesor, Miembro, Miembro, Candidato/a (a), and Candidato/a (b)

Agradecimiento

A Dios, el supremo investigador, quien me ayudó a cumplir este sueño, por la vida que me da y por sus muchas bendiciones.

A mis padres, hermanos, docentes y amigos por el esfuerzo y ánimo que me dieron desde siempre, gracias por haberme acompañado en este logro.

A gerente general y a todo el personal que labora en la empresa MAQUINARIAS INNOVA S.R.L., quienes han cooperado en esta investigación.

ÍNDICE

Índice	v
Lista de tablas.....	ix
Resumen.....	x
Abstract.....	xi
1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.....	12
1.1 Identificación de la situación problemática	12
1.2 Formulación del problema.....	14
1.2.1 Problema general	14
1.2.2 Problemas específicos	14
1.3 Objetivos de la investigación.....	14
1.3.1 Objetivo General.....	14
1.3.2 Objetivos específicos.....	15
1.4 Justificación de la investigación	15
1.4.1 Justificación teórica	15
1.4.2 Justificación social.....	15
2. FUNDAMENTOS TEÓRICOS DE LA INVESTIGACIÓN	16
2.1 Antecedentes.....	16
2.1.1 Contexto Internacional.....	16
2.1.2 Contexto Nacional	17
2.1.3 Contexto Local.....	19
2.2 Marco Teórico.....	19
2.2.1 Cultura Organizacional.....	19
2.2.2 Origen de la cultura organizacional.....	22

2.2.3	Características de la cultura organizacional	24
2.2.4	Importancia de la cultura organizacional	25
2.2.5	Funciones de la cultura organizacional.....	26
2.2.6	Modelos de la Cultura Organizacional	27
2.2.7	Tipos de la Cultura Organizacional	28
2.2.8	Medición de la Cultura Organizacional	29
2.2.9	Satisfacción Laboral	31
2.2.10	Origen de la satisfacción laboral	33
2.2.11	Factores y características de la satisfacción laboral	34
2.2.12	Importancia de la satisfacción laboral.....	36
2.2.13	Tipos de satisfacción laboral.....	36
2.2.14	Medición de la satisfacción laboral	37
2.2.15	Relación entre Cultura Organizacional y Satisfacción Laboral	39
2.3	Marco conceptual	40
2.3.1	Cultura organizacional.....	40
2.3.2	Cultura burocrática	40
2.3.3	Cultura clan.....	41
2.3.4	Cultura emprendedora.....	41
2.3.5	Cultura de mercado	41
2.3.6	Satisfacción laboral	42
2.3.7	Supervisión y participación en la organización	42
2.3.8	Remuneración y prestaciones.....	42
2.3.9	La intrínseca	43
2.3.10	Ámbito físico	43

2.3.11	Cantidad de producción	43
2.3.12	Calidad de producción.....	43
2.4	Formulación de las hipótesis.....	43
2.4.1	Hipótesis general.....	43
2.4.2	Hipótesis específicas.....	43
3.	MATERIALES Y MÉTODOS	45
3.1	Tipo y diseño de investigación	45
3.1.1	Tipo de investigación.....	45
3.1.2	Diseño de investigación	45
3.2	Delimitación geográfica y temporal	46
3.2.1	Delimitación geográfica	46
3.2.2	Delimitación del tiempo	46
3.3	Participantes.....	46
3.3.1	Población y muestra.....	46
3.4	Variables de investigación.....	46
3.4.1	Definición conceptual de las variables.....	46
3.4.2	Variable “X”; Cultura Organizacional.....	47
3.4.3	Variable “Y”; Satisfacción Laboral.....	47
3.5	Operacionalización de las variables.....	48
3.6	Técnicas e instrumentos	50
3.7	Cuestionario de Cultura Organizacional	50
3.8	Cuestionario de Satisfacción Laboral	51
3.9	Confiabilidad.....	51
3.10	Proceso de recolección de datos	52

3.11	Procesamiento y análisis de datos.....	52
4.	RESULTADOS Y DISCUSIÓN	53
4.1	Análisis sociodemográfico de la población	53
4.2	Análisis descriptivo de las variables de estudio.....	53
4.3	Análisis de normalidad	54
4.4	Prueba de hipótesis.....	55
4.5	Discusión	56
5.	CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....	60
5.1	Conclusiones	60
5.1.1	Conclusión general.....	60
5.1.2	Conclusiones específicas.....	60
5.2	Recomendaciones.....	61
6.	REFERENCIAS	62
7.	ANEXOS.....	73
7.1	Anexo 1: Matriz de Consistencia.....	74
7.2	Anexo 2: Instrumentos de Investigación	75
7.3	Anexo 3: Evidencias	79

LISTA DE TABLAS

<i>Tabla 1</i> Operacionalización de la variable, Cultura Organizacional y Satisfacción Laboral...	48
<i>Tabla 2</i> Confiabilidad de los instrumentos de la cultura organizacional y satisfacción laboral	51
<i>Tabla 3</i> Datos sociodemográficos de la muestra de estudio.....	53
<i>Tabla 4</i> Frecuencias de las variables de estudio.....	54
<i>Tabla 5</i> Análisis de normalidad para las variables de estudio	55
<i>Tabla 6</i> Análisis de correlación entre la variable cultura organizacional y sus dimensiones con la variable satisfacción laboral	56

RESUMEN

La presente investigación tuvo como objetivo determinar en qué medida la Cultura Organizacional se relaciona con la Satisfacción Laboral en la Empresa Maquinarias Innova S.R.L. Juliaca, 2019. El estudio es de tipo correlacional no experimental, transversal de enfoque cuantitativo, con una muestra igual a la población, conformado por 30 colaboradores de la empresa. Por su vigencia y validez para medir la variable Cultura Organizacional, se recurrió al instrumento Organizational Culture Assessment Instrument (OCAI) (Cameron y Quinn, 2006, citado por Hilario, 2017) y para la variable Satisfacción Laboral se usó el instrumento de Satisfacción Laboral S21/26 de Meliá (1998, citado por Hilario, 2017). Luego del acopio y análisis de los datos, los resultados muestran que la relación entre la Cultura Organizacional y Satisfacción Laboral es directa de magnitud moderada ($r = .533$, $p = .002$), lo que indica; a mejor cultura organizacional mayor será la satisfacción laboral.

Palabras clave: Cultura Organizacional, Satisfacción Laboral y Empresa.

ABSTRACT

The objective of this research was to determine to what extent Organizational Culture is related to Job Satisfaction in the Company Maquinarias Innova SRL Juliaca, 2019. The study is of a non experimental, cross sectional correlational type with a quantitative approach, with a sample equal to the population, made up of 30 employees of the company. Due to its validity and validity to measure the Organizational Culture variable, the Organizational Culture Assessment Instrument (OCAI) was used (Cameron and Quinn, 2006, cited by Hilario, 2017) and for the Job Satisfaction variable the S21 Job Satisfaction Questionnaire was used / 26 by Meliá (1998, cited by Hilario, 2017). After collecting and analyzing the data, The results show that the relationship between Organizational Culture and Job Satisfaction is direct of moderate magnitude ($r = .533$, $p = .002$), which indicates; the better the organizational culture, the higher the job satisfaction.

Keywords: Organizational Culture, Job Satisfaction and Business.

1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1 Identificación de la situación problemática

La Unidad de Inteligencia Económica [The Economist Intelligent Unit] (citado por, González, Gómez y Recio, 2018) refiere que a nivel mundial “Los líderes empresariales visionan ser más competitivos y mejorar su rentabilidad, sin embargo, siguen ignorando la realidad actual” (p.2). El mundo está experimentando cambios terribles que han generado nuevos retos a las empresas.

Se evidencia, que la terrible globalización es el principal ente de cambio. “Ocasiona dificultades a las empresas para subsistir en un mercado de acelerados cambios” (Vargas et al. 2014). Cabe resaltar, una buena cultura organizacional “Siempre será uno de los pilares más importantes para el éxito de toda empresa” (Zúñiga, 2017). Para ello se debe prestar mucha atención al capital más importante de toda organización; “el talento humano” (Domínguez, Ramírez y García, 2013; citado por García et al. 2017, pp. 39-40).

El bienestar individual de los colaboradores es muy importante. “Una organización que se preocupa por si gente conseguirá un mejor rendimiento y productividad” (Montoya et al. 2017). Los autores Schwartz, Collins, Stockton, Wagner y Walsh (2017) insisten, “Las organizaciones siempre deben operar empoderadas por su cultura organizacional y adaptarse a la situación actual de manera estratégica” (p. 51). Solo así podrán subsistir en medio de esta realidad.

Por otro lado, Universia (2016) indica que, en Argentina, Colombia, Chile, México, Perú y España; “Siete de cada diez trabajadores están insatisfechos con su empleo y son proclives a cambiar de trabajo”. Dando énfasis a la situación real del Perú, un estudio indica este dato:

Resultado de una investigación donde participaron 512 trabajadores; solo un 8% de los trabajadores se siente “reconocido” en su lugar de trabajo, mientras que un 40% (la mayoría) se siente “insatisfecho”, un 17% “presionado” y un 6% “no respetado”, las empresas peruanas pierden alrededor del 30% de sus buenos empleados anualmente (Gestión, 2017).

Molina y Sánchez (2016) sostiene; toda microempresa, pequeña y mediana empresa (MIPYMES) son esenciales para el desarrollo económico de un país y el factor que determina su desarrollo y competitividad principalmente es la buena gestión del capital humano, la innovación, la productividad, la calidad, la inversión en investigación y desarrollo.

Cabe señalar la aclaración de Brand y Vivanco (2018) [...] “solo el 20.7% de la Mypes del país muestran interés en el desarrollo de su personal y esto conlleva a una baja competitividad organizacional”. Esta es la triste realidad en la que nos encontramos, somos un país muy informal. Por otro lado, se dice que “La mayoría de estas Mypes terminan desapareciendo al cabo de 3 años” (Agencia Andina, 2018).

Las organizaciones deben entender que la “Cultura Organizacional genera un efecto negativo o positivo en los colaboradores” (Gestión, 2020). Ahí los autores, con respecto a cultura organizacional y satisfacción laboral, dan a conocer que:

El estudio de la cultura organización busca medir la manera en que los empleados ven o perciben a su organización. En cambio, la satisfacción laboral busca medir los sentimientos de los empleados con respecto a las expectativas de la organización, las prácticas de recompensa, y otros similares aspectos, considerando que el termino cultura organizacional es descriptivo, mientras que la satisfacción laboral es evaluativa (Robbins y Judge, 2013).

En todo este contexto la empresa Maquinarias Innova SRL no es ajena a esta realidad, en ella están presentes su historia, los valores, las costumbres, procesos, liderazgo, los supuestos, las creencias y las normas, que se traduce como cultura organizacional.

Asimismo, las potencias tecnológicas, los ambientes de trabajo, los sentimientos, las emociones, las recompensas, actividades afectivas, la supervisión individual y colectivo de los trabajadores, los culés son indicadores de la satisfacción laboral, también están presentes en el vivir diario de dicha empresa.

Por esta razón, con la aprobación de la gerencia y por ser una preocupación, se convierte en materia de investigación conocer la relación que existe entre cultura organizacional y satisfacción laboral en su estado o contexto propio y actual de la empresa, para ello se plantea el siguiente interrogante.

1.2 Formulación del problema

1.2.1 Problema general

¿Cuál es la relación que existe entre la cultura organizacional y satisfacción laboral en la empresa Maquinarias Innova S.R.L. Juliaca, 2019?

1.2.2 Problemas específicos

a) ¿Cuál es la relación que existe entre la cultura burocrática y la satisfacción laboral en la empresa Maquinarias Innova S.R.L. de la ciudad de Juliaca, 2019?

b) ¿Cuál es la relación que existe entre la cultura clan y la satisfacción laboral en la empresa Maquinarias Innova S.R.L. de la ciudad de Juliaca, 2019?

c) ¿Cuál es la relación que existe entre la cultura emprendedora y la satisfacción laboral en la empresa Maquinarias Innova S.R.L. de la ciudad de Juliaca, 2019?

d) ¿Cuál es la relación que existe entre la cultura de mercado y la satisfacción laboral en la empresa Maquinarias Innova S.R.L. de la ciudad de Juliaca, 2019?

1.3 Objetivos de la investigación

1.3.1 Objetivo General

Determinar en qué medida la cultura organizacional se relaciona con la satisfacción laboral en la empresa Maquinarias Innova S.R.L. de la ciudad de Juliaca, 2019.

1.3.2 Objetivos específicos

a) Identificar en qué medida la cultura burocrática se relaciona con la satisfacción laboral en la empresa Maquinarias Innova S.R.L. de la ciudad de Juliaca, 2019.

b) Identificar en qué medida la cultura clan se relaciona con la satisfacción laboral en la empresa Maquinarias Innova S.R.L. de la ciudad de Juliaca, 2019.

c) Identificar en qué medida la cultura emprendedora se relaciona con la satisfacción laboral en la empresa Maquinarias Innova S.R.L. de la ciudad de Juliaca, 2019.

d) Identificar en qué medida la cultura mercado se relaciona con la satisfacción laboral en la empresa Maquinarias Innova S.R.L. de la ciudad de Juliaca, 2019.

1.4 Justificación de la investigación

1.4.1 Justificación teórica

Esta investigación es de mucho valor porque gracias a la información obtenida permitirá identificar los elementos conceptuales, teóricos y la relación que existe entre la cultura organizacional y satisfacción laboral. Además, la información obtenida en esta investigación, servirá como antecedente para el desarrollo de nuevos trabajos de investigación.

1.4.2 Justificación social

Al concluir la investigación, el primer beneficiado será la empresa Maquinarias Innova S.R.L. y quienes forman parte de ella. Cuyos resultados permitirán actuar y servirá para que los directivos analicen las distintas directrices y en base a ellas diseñar estrategias de mejora.

2. FUNDAMENTOS TEÓRICOS DE LA INVESTIGACIÓN

2.1 Antecedentes

2.1.1 Contexto Internacional

En México, Peña et al. (2018) investigaron sobre el tipo de cultura organizacional dominante en una Pequeña Empresa del industrial metal mecánica de Monclova, Coahuila. Su diseño metodológico corresponde a una investigación de campo, transversal y de tipo descriptivo. Participaron un total de 26 sujetos. Para la recolección de datos emplearon el cuestionario Organizational Culture Assessment (OCAI). con un alfa de Cronbach de la cultura de clan 0.74, la cultura de adhocracia 0.79, la cultura jerarquizada 0.73 y la cultura de mercado 0.71. Finalmente identificaron que la cultura organizacional dominante fue de tipo Jerarquizada.

En el mismo país, Vargas et al. (2018) en su estudio tuvieron como objetivo determinar la influencia e impacto que tiene la satisfacción laboral de los empleados en la productividad, usaron el método exploratorio secuencial. Participaron 50 empleados. Para la obtención de datos acudieron al instrumento semiestructurado basado en los cuestionarios S10/12 y el S21/26 de Meliá y Peiró. Llegaron a la siguiente conclusión: la satisfacción laboral si influye en la productividad.

En Colombia, los autores, Molina, Pérez y Lizárraga (2019) buscaron identificar la cultura organizacional predominante y el grado de satisfacción laboral en una empresa comercial, el estudio estaba basado en una metodología de corte cuantitativo. La muestra estaba conformada por 39 empleados, para la recolección de datos utilizaron el instrumento OCAI de Cameron y Quinn (1999) para medir la variable cultura organizacional y para medir la satisfacción laboral emplearon el instrumento S20-23 de Meliá y Peiró (1998). Donde

encontraron un ligero predominio de la CO de tipo mercado, respecto a la satisfacción laboral, dicen que está en un grado medio.

En Venezuela en su estudio García (2016) planteó como objetivo: determinar la relación entre la cultura organizacional y la satisfacción laboral. El estudio se enmarcó en una investigación correlacional y descriptiva, con un diseño de campo, no experimental y transaccional. Participaron un total de cincuenta (50) sujetos. Donde concluyeron: la cultura organizacional con la satisfacción laboral tiene una relación positiva y muy alta. Así mismo Rosado (2019), en Guayaquil, realizó un estudio descriptivo de enfoque cuantitativo sobre el tipo de cultura organizacional y el nivel de satisfacción laboral, participaron 80 colaboradores. En sus hallazgos indican que los colaboradores perciben un tipo de Cultura Jerárquica y los colaboradores se encuentran altamente satisfechos en relación a las dimensiones: satisfacción y participación en la organización, remuneración y prestaciones, intrínseca, ambiente físico, cantidad y calidad de producción.

2.1.2 Contexto Nacional

En Lambayeque, Vela, Dávila y Sanandres (2015), desarrollaron un estudio con el propósito de diagnosticar la percepción de cultura organizacional en tres cajas de ahorro del sector Microfinanciero, como son: Caja Metropolitana de Lima, Caja de Trujillo y Caja de Piura. Participaron un total de 60 trabajadores. Usaron una metodología no experimental de naturaleza cuantitativa descriptiva. Aplicaron el instrumento del OCAI (Organizational Cultural Assessment Instrument). Los resultados demuestran que en las tres empresas la cultura predominante es la cultura de tipo Mercado.

Por otro lado, Hilario (2017) en Lima, elaboró una investigación denominado, “la Cultura organizacional y satisfacción laboral en la empresa Planeamiento & Gestión S.A.C. de la ciudad de Lima, 2017”. Su objetivo general fue explicar en qué medida la cultura organizacional se relaciona con la satisfacción laboral. El tipo de estudio fue no experimental,

correlacional de enfoque cuantitativo, con una muestra igual a la población, un total de 24 personas, a los cuales aplicaron los instrumentos, Organizational Culture Assessment Instrument (OCAI) y el Cuestionario de Satisfacción Laboral S21/26 de Meliá (1998). Los resultados indican lo siguiente:

a) La relación que existe entre la cultura burocrática y la satisfacción laboral, es inversa y significativa, en vista que el coeficiente de correlación de Pearson es igual a -0.226 , con un p valor de 0.046 ($p < 0.05$), lo que indica una regular fuerza de relación entre dichas variables, y que, si la cultura burocrática disminuyera la satisfacción laboral será mejor.

b) La relación que existe entre la cultura de clan y la satisfacción laboral, es directa, positiva y significativa, toda vez que el resultado del coeficiente de correlación de Pearson es igual a 0.364 , con un p valor de 0.033 ($p < 0.05$), lo que indica una regular fuerza de relación entre dichas variables, y que, si la cultura de clan se mejorará, así también lo hará la satisfacción laboral o viceversa.

c) En cuanto a la relación que existe entre la cultura emprendedora y la satisfacción laboral, no se encontró relación significativa, toda vez que el coeficiente de correlación de Pearson es igual a 0.192 , con un p valor de 0.368 ($p > 0.05$), lo que indica que la cultura emprendedora no se relaciona con la satisfacción laboral.

d) En cuanto a la relación que existe entre la cultura de mercado y la satisfacción laboral, no se encontró relación significativa entre ambas variables, teniendo como resultado un coeficiente de correlación de Pearson es igual a 0.085 , con un p valor de 0.694 ($p > 0.05$), lo que indica que la cultura de mercado no se relaciona con la satisfacción laboral.

Finalmente demuestra que la relación que existe entre la cultura organizacional y satisfacción laboral, es directa y significativa, con un coeficiente de correlación de Pearson es igual a 0.313 , con un p valor de 0.045 ($p < 0.05$), lo que indica una regular fuerza de relación entre dichas variables, y que, si la cultura organizacional se mejorará, así también lo hará la satisfacción laboral o viceversa; porque la cultura burocrática se relaciona de forma inversa

con la satisfacción laboral, la cultura clan se relaciona de forma directa con la satisfacción laboral.

2.1.3 Contexto Local

Reyes (2015) en Puno, desarrolló un estudio denominado “Cultura Organizacional y Satisfacción laboral del personal en la empresa Electro Puno Sociedad Anónima Abierta”, donde tuvo como objetivo: analizar la cultura organizacional y el nivel de satisfacción laboral del personal. Utilizó, el Instrumento de Evaluación de la Cultura Organizacional - (OCAI) de Cameron y Quinn, y el cuestionario de nivel de satisfacción laboral la Escala General de Satisfacción (Overall Job Satisfaction), que fue desarrollada por Warr, Cook y Wall en el año 1979. Los encuestados fueron 60 trabajadores. Aplicó el método deductivo, situado en el enfoque cuantitativo, no experimental – transversal. Después del análisis general concluye: La cultura organizacional que predomina más es la de tipo Clan, seguida por la cultura organizacional de tipo Mercado y existe una alta satisfacción laboral, principalmente con los factores intrínsecos.

2.2 Marco Teórico

2.2.1 Cultura Organizacional

La cultura organizacional siempre ha sido un tema controversial para varios autores, porque existen diversas teóricas que le dan diferentes conceptos e importancia, casi todos los investigadores utilizan el término de cultura organizacional o cultura corporativa para referirse a los valores, filosofía, mitos y otros conceptos que los que son partes de la organización comparten entre sí. La cultura organizacional miles de conceptos, sobre la cual no se ha generado consenso absoluto. Según Schein (1990, citado por Cantillo, 2013) esta falta de consenso, se debe a la mención y existencia de diferentes disciplinas de las ciencias sociales (Antropología, Sociología, Psicología Social y Comportamiento Organizacional).

Para el holandés Hofstede (2001) la Cultura Organizacional es una programación colectiva principalmente en la mente de los que forman parte de una organización y se manifiesta no solo a través de valores sino en otros modos más superficiales como símbolos, héroes y rituales. Desde un punto de vista organizacional, quien da la definición más clásica es Edgar Schein (1988) para él, la Cultura Organizacional;

Es el conjunto de supuestos y creencias, aprendidas sobre la cual las personas basan sus conductas diarias, en consecuencia, son enseñadas a los nuevos miembros, producto de esto se genera una vivencia común de lo que los rodea y el lugar que ocupan dentro de la organización, donde existe un grupo definible y poseedor de una historia significativa (p. 99).

Por otro lado, Chiavenato (2009) considera que la Cultura Organizacional no nace establecida dentro de una empresa directamente, sino que se transforma a medida que va pasando el tiempo, va construyendo una identidad y una marca, las organizaciones siempre deberían optar por culturas adaptables y flexibles (p. 120).

Según Alles (2008) la cultura organizacional “es el conjunto de supuestos, convicciones, valores y normas que comparten los miembros de una organización, ya sea creada en forma consciente o no por los directivos (p.56).

Por su parte Robbins y Judge (2013) respecto a la cultura organizacional dice: “Son significados compartidos por los trabajadores de una organización, que la distinguen de otras” (p.551) Dicho de otro modo, es un conjunto de características que valora la organización. “La cultura organizacional es fundamental en el entorno laboral, es un medio poderoso para determinar la conducta individual y grupal” (Newstrom, 2011).

De igual manera, Denison (1991) menciona que; “la cultura organizacional aporta los valores, creencias y principios que sirven como fundamento para la buena dirección o administración de una organización”. Hellriegel, Jackson y Slocum (2009) define a la cultura organizacional como: “El espejo de valores creencias y actitudes que se comparte con la

sociedad que nos rodea”. Entender la cultura organizacional es indispensable para conocer el contexto organizacional y según estos autores se podría decir que la cultura organizacional constituye el ADN de las empresas.

Jay Barney, (Citado por Gálvez y García, 2011) reconoce a la cultura organizacional como un “recurso” o medio para alcanzar objetivos, influye en la efectividad y desempeño del personal (p. 129-130). Entendiendo la cultura como un medio que debería ser administrado estratégicamente para mejorar el desempeño y el logro de los objetivos organizacionales.

Cameron y Quinn (Como se citó en, Bobadilla, Callata y Caro, 2015) define la cultura organizacional, como una “Percepción compartida entre compañeros de trabajo. Se dice también que la cultura organizacional influye en la transformación empresarial y logro de los objetivos organizacionales, productivos y financieros (Morelos, y Fontalvo, 2014).

Otra forma de contribuir sería, la cultura organizacional distingue a una organización de las demás, es el modo de vivir o el modo de hacer las cosas en un sitio. Otro grupo de investigadores argumenta que la cultura organizacional también puede ser gestionada o cambiada para que exista consistencia entre los objetivos organizacionales y las estrategias (Rodríguez y Arévalo, 2018).

Tinoco, Quispe y Beltrán (2014) indican que la cultura organizacional es el modo de vida propio y único de cada organización que se desarrolla en cada uno de sus miembros en medio de sus éxitos y fracasos. Para Martínez, Vera y Vera (2014) la Cultura Organizacional expresa claramente la personalidad de una empresa.

Vanegas (2015) Las diferentes definiciones de los autores permiten entender y considerar a la cultura organizacional como elemento esencial de toda organización. Está presente en todas las funciones que realizan los integrantes de una empresa e influye en el comportamiento de las personas (Jiménez, Pazmay, y Mancheno, 2017).

2.2.2 Origen de la cultura organizacional

El concepto general de cultura propiamente dicho tiene sus orígenes en la antropología social. Edward Burnett Tylor (1871) pionero en la antropología lo definió como “ese todo, complejo que incluye conocimiento, creencia, arte, moral, ley, costumbre y toda capacidad y hábitos adquiridos por el hombre en la sociedad”.

Luego, Cújar, Ramos, Enrique, y López (2013) dicen que los estudios de la Cultura partieron del interés de muchas disciplinas como la antropología, teología, la sociología, psicología, la administración y la ciencia política. Existen culturas en naciones, regiones, organizaciones, familias, comunidades religiosas, profesiones, sectores de negocios y muchos otros tipos de tribus sociales (Hernández, Diez, y Navarrete, 2012).

Según los autores, Carro, Sarmiento y Rosano (2018) la cultura organizacional ha tenido gran relevancia e importancia desde muchos años atrás, aproximadamente desde los años 20 y con la aportación de la administración científica de Frederick Taylor (Escuela clásica), Elton Mayo (Escuela de las relaciones humanas) y Chester Barnard, (propuso la teoría acerca de la cooperación humana dentro de la organización). Entonces la cultura vista desde el enfoque empresarial, tiene su origen en el análisis de las ciencias sociales y otras disciplinas, en este último partiendo desde la teoría de las organizaciones, la teoría de la administración y las teorías del comportamiento organizacional.

La cultura organizacional ha sido considerada como variable desde la perspectiva racionalista y funcionalista, el interés se ha centrado en determinar la función que cumple en la organización, con el propósito de establecer el significado de la organización para sus miembros (Martínez, Vera, y Vera, 2014)

Para, Muñoz (2017) la mejor consideración de la cultura organizacional aparece, por primera vez, en una publicación de Elliott Jaques (1951), un psicoanalista y psicólogo organizacional quien consideró la cultura empresarial como la forma acostumbrada de pensar y hacer las cosas, el cual se comparte entre los individuos nuevos y antiguos.

Por su parte, Assens (2018) hace conocer que el mayor interés sobre el concepto de cultura de empresas aumenta de forma brutal a principios de los 80s, causadas a los fenómenos de Japón, el crecimiento económico e industrial de otros países asiáticos y los éxitos de algunas grandes empresas norteamericanas por ello Pettigrew (1980) dijo que la cultura organizacional es el motor de toda organización.

Ouchi (1981) con la Teoría Z empezó a estudiar las prácticas directivas de las empresas japonesas, los principios propios de la cultura de las empresas norteamericanas; Schwartz y Davis (1981) analiza la coincidencia con la cultura corporativa y la estrategia empresarial; Pascale & Athos (1981) presenta el arte de la gestión japonesa; Peters & Waterman (1982) motivan la busca de la excelencia; Deal y Kennedy (1982) propone los tipos genéricos la cultura corporativa (Tipo macho, Tipo trabajo duro, tipo de proceso, Tipo de compromiso), Allaire y Firsirotu (1984) presentan del concepto de la cultura organizacional como una metáfora útil para estudiar los procesos de decadencia, adaptación y cambio radical en organizaciones complejas.

Los autores, Kaplan & Norton (1992) resaltan muy útil la gestión de la cultura organizacional para la planeación estratégica, sostenían que, para muchas empresas, la cultura organizacional puede llegar a ser más valiosa que sus propios activos tangibles Kotter & Heskett (1992), plantean que las culturas corporativas crean un excelente rendimiento empresarial, Hofstede (1994) publicó el modelo multicultural cinco dimensiones; Distancia de poder (desigual versus igual), Individualismo/colectivismo (solo versus en grupo), Masculinidad/feminidad (rudo versus tierno), versión a la incertidumbre (rígido versus flexible), Orientación a corto plazo/largo plazo, que describe el horizonte temporal de una cultura. Handy, en 1995 explicó la Cultura organizacional en cuatro tipos de cultura, las cuales relaciona con dioses griegos para explicarlas; Zeus (cultura de poder), Apolo (Cultura del Rol), Atenea (Cultura de equipos), Dionisos (la Cultura Existencial). Explica en 1997, Trompenaars y Hampden que las diferencias culturales afectan las prácticas y los valores

de las sociedades y las organizaciones, así como a las percepciones y comportamientos. En el 2009, presentan la teoría de los tipos de Cultura Organizacional; Hellriegel, Jackson y Slocum, la cultura burocrática, la cultura clan, la cultura emprendedora y la cultura de mercado (Assens, 2018).

Vanegas, (2015), resalta la importancia de la cultura para mejorar el desempeño organizacional también fue demostrado por Denison (1984), un modelo popular aun en la actualidad es el de las cuatro tipologías basado en la correlación de la cultura organizacional y mediciones de desempeño.

En tanto, Fischman, (2009) reconoce a Edgar H. Schein como el padre del concepto moderno de cultura empresarial. Que hace más de veinte años plateó el concepto y hoy sus teorías son las más usadas por académicos de las principales universidades, consultores y capacitadores” (p.18). La que es conocida, como cultura institucional, cultura administrativa, cultura de negocios, cultura organizacional, etc., indistintamente.

Y de los más metodológicos se reconoce a Kim Cameron y Robert Quinn (1999) quienes han desarrollado el Instrumento de Evaluación de la Cultura Organizacional (OCAI) el cual es considerado uno de los métodos de investigación validado para evaluar la cultura organizacional, el cual distingue cuatro tipos de culturas, clan, adhocrática, mercado y jerarquía.

2.2.3 Características de la cultura organizacional

Desde su punto de vista de Robbins y Judge (2013) existen siete características principales que, al reunirse, capturan la esencia de la cultura de una organización, los cuales son: 1) Innovación y aceptación del riesgo, 2) Atención al detalle, 3) Orientación a los resultados, 4) Orientación a la gente, 5) Orientación a los equipos, 6) Dinamismo y 7) Estabilidad (pp. 551-552).

En el mismo orden de ideas Chiavenato (2009) en su libro “Comportamiento organizacional”, presenta seis características principales los cuales son: 1) Regularidad de los comportamientos observados, 2) Normas, 3) Valores dominantes, 4) Filosofía, 5) Reglas y 6) Clima organizacional. Agrega al respecto, cada una de estas características se presenta en distintas medidas y puede dar lugar a controversias (p. 126).

En cambio, para Edgar Schein (1988) los elementos que lo caracterizan son tres niveles de cultura: Nivel I: Producción, Nivel II: Valores y Nivel III: Presunciones subyacentes básicas (pp. 30-33).

Por su parte los autores Hellriegel, Jackson y Slocum (2009) han identificado dos niveles que lo caracterizan la cultura: uno visible y otro oculto. En el primero, están las practicas, relatos, lenguaje, símbolos, socialización. El segundo nivel lo componen elementos que van más allá de lo observable y tienen un componente subjetivo como son las normas, valores y premisas (p. 547).

Newstrom (2011), hace conocer las siguientes características: “distintiva, estable, implícita, simbólica, ningún tipo es la mejor, integrada, aceptada, reflejo de la administración superior, sub culturas y de fuerza diversa” (p.95).

Los autores, Olmos y Socha (2006) nos dicen que la cultura de la organización detalla seis características principales los cuales son: 1) Valores, 2) Creencias, 3) Clima, 4) Normas, 5) Símbolos y 6) Filosofía (p. 12-13).

2.2.4 Importancia de la cultura organizacional

La cultura organizacional es un recurso estratégico que posee el valor de asegurar o garantizar la continuidad y permanencia de las organizaciones (Méndez, 2016). Se dice que las culturas organizacionales influyen fuertemente en las formas en que se hace el trabajo (Deal, y Kennedy, 1986).

La Cultura Organizacional describe la personalidad de una empresa; su forma de ser y actuar (Sáenz, Chang y Martínez, 2016). Incluso afecta los resultados económicos, así como en la satisfacción de los clientes (Gálvez, et al. 2017).

Alles (2008) dice; la cultura organizacional “es importante para que una empresa alcance el éxito”. Asimismo, Gálvez, Grimaldi, Sánchez, Fernández y García (2017) mencionan que la cultura organizacional determina la forma en la que funciona una empresa. Por su parte Reyes y Moros (2018) ratifican a la cultura organizacional como un elemento estratégico para lograr un modelo de excelencia empresarial y una gestión de la calidad.

Por otro lado, la cultura organizacional es de vital importancia para diseñar estrategias empresariales (Morelos y Fontalvo, 2014). De similar modo Newstrom (2011) refiere; la cultura organizacional estimula el entusiasmo de los empleados (p.85). En tanto enfatiza Hellriegel, et al. (2009) gracias a una buena gestión de la cultura organizacional, los miembros se sienten más respetados y valorados.

Por otro lado, Denison y Neale (1999) dejan en claro: la cultura organizacional de una organización permite controlar activamente la relación entre las demandas del entorno y las capacidades de la organización. Chiavenato (2009) indica, la CO representa las percepciones de los dirigentes y los colaboradores de la organización y Schein (1988) al referirse a la visibilidad e intangibilidad de la cultura organizacional menciona: lo que principalmente hace la cultura es resolver diversos problemas.

2.2.5 Funciones de la cultura organizacional

La cultura organizacional debe ser socializado entre los miembros de una empresa principalmente cuando hay cambios o mejoras. Salazar, Guerrero, Machado y Cañedo (2009, citados por Díaz y Duque, 2017). Este proceso consta de dos fases: una, el nuevo miembro pasa por un proceso de adaptación y entrenamiento de acuerdo a la realidad de la

empresa y dos, en la que el nuevo miembro del grupo comienza a trasladar sus propias normas y valores a la cultura de la organización” (Peña et al. 2018).

Según Díez y Domínguez (Citado por Rosado, 2019) existen siete principales funciones de la cultura en una organización son: 1) Función socializadora, 2) Función identificadora, 3) Función integradora, 4. Función adaptativa, 5. Función instrumental, 6. Función reguladora y 7. Función motivadora.

De acuerdo a Schein (1988) el cambio cultural es posible cuando nuevos valores son incorporados a través del ejemplo de los directivos; pero sólo cuando los miembros de la organización vean los beneficios de los nuevos valores. La cultura organizacional es una variable muy útil dentro de la dirección de las organizaciones, (Martínez, Vera y Vera, 2014).

Deja en claro Díaz y Duque (2017) la cultura organizacional; no es un componente que, de forma arbitraria, pueda ser modificado por parte de la gerencia de las organizaciones, sin tener en cuenta todos los actores involucrados en su creación y fortalecimiento. Zamora (2005; Citado por Díaz, Peña y Samaniego, 2013) su mala gestión tiene consecuencias principalmente en el interior de la organización ya sea en la productividad, satisfacción, rotación, etc.

2.2.6 Modelos de la Cultura Organizacional

Se considera que todas las empresas están presentes dos elementos diferentes: primero los elementos técnicos (como los equipos, las máquinas, los documentos, los materiales y las herramientas usadas para producir) y segundo el capital más importante, los humanos o las personas que trabajan en la organización (Cornejo,2009). Entonces las empresas son organizaciones sociales y desarrollan sus propias culturas. En consecuencia, habrá tantos modelos de cultura de acuerdo a las diferentes realidades de cada organización.

Para Carrillo (2016), los modelos varían de una empresa u institución a otra y también dentro de sus departamentos, existen diversos modelos de la cultura entre ellos el “modelo de orientación cultural” (Nakata, 2009; Hofstede y Hofstede, 2005), “el modelo tridimensional de la cultura”, (Payne, 2001), de estos el que cuenta con mayor evidencia empírica y referencial, en especial en América Latina y concretamente en el ámbito laboral empresarial y posee mayor sencillez y claridad conceptual son los modelos de Schein” (Schein, 1988), el modelo de Denison (Denison, et al. 2006) y el Modelo de (Cameron y Quinn, 2006) el cual distingue cuatro dimensiones (clan, adhocrática, mercado y jerárquico).

Ningún modelo es absoluto o totalmente correcto. Pero el modelo que adopten las organizaciones debe contar con soporte empírico, viendo con lupa la realidad (desde la perspectiva cuantitativa) y con profundidad (desde la óptica cualitativa) ya que de esta depende todo (Carrillo, 2016).

2.2.7 Tipos de la Cultura Organizacional

La administración nunca es igual en todas las empresas, puede incluir funciones diferentes, de acuerdo con las condiciones internas y externas de la organización, Chiavenato (citado por Rivera, Carrillo, Forgiony, Nuván y Rozo, 2018), presenta cuatro tipos de cultura organizacional, la primera: el autoritario coercitivo, el segundo se denomina autoritario benevolente, tercero consultivo y por último, el más flexible que se denomina CO participativo.

Así mismo el autor Harrison (Citado por Amoros, Cataño, Liñan y Rosell De Almeida, 2019) define cuatro tipos de orientaciones culturales; organizaciones orientadas al poder, orientadas a la norma, orientadas a resultados, a las personas.

Por otro lado, Robbins y Judge (2013), nos habla sobre culturas dominantes, fuertes y subculturas: La cultura dominante expresa los valores fundamentales (valores principales) que comparte la mayoría de los miembros de la organización, en tanto la cultura fuerte,

expresa si la mayoría de los empleados tiene la misma opinión acerca de la misión y los valores de manera intensa y extensa. Al interior de la organización existe sub culturas los cuales pueden estar definidas por los diseños departamentales y la separación geográfica.

Según Perio (Citado por García, 2016). la cultura organizacional puede ser fuerte o débil, según la intensidad con la que sus rasgos culturales impulsan las conductas y acciones de los empleados; una cultura fuerte es el estado ideal dentro de una organización; mientras que una cultura débil es un indicador de que las cosas no marchan bien y se debe cambiar. Se reconoce que una cultura organizacional fuerte es aquella en la que el personal tiene la libertad necesaria para resolver los problemas que se presenten en la organización y que tengan relación directa con su cargo; mientras que, en la débil, todas las decisiones son tomadas por el gerente o director de la empresa.

Schein (1988) ve dos tipos de cultura: a. De “acción”. Sin planificación. Empresa joven, que sigue en su primera generación, y que posee una conciencia notable de sí misma y su cultura. Considera que su cultura es única, un recurso a ser explotado. b. La “Multi” o con planificación; empresa madura, multisectorial y diversificada, con una antigüedad de más de cien años, y gobernada por directivos profesionales.

En cambio, Hellriegel et al. (2009) establecen cuatro tipos de cultura organizacional en las empresas; cultura burocrática, cultura de clan, cultura emprendedora y cultura de mercadeo, siendo las dos primeras propias de las organizaciones cerradas y las dos últimas de aquellas que se apertura al cambio y la innovación.

2.2.8 Medición de la Cultura Organizacional

Según Mora (Citado por Hilario, 2017), las mediciones de la cultura empresarial se basan en el análisis de historias, símbolos, rituales y ceremonias para lograr algunas pistas. Podemos recurrir a entrevistas y cuestionarios con el objeto de esclarecer los valores y creencias” (p. 43). La cultura es una característica que tienen las organizaciones, una

variable que existe en ellas y que puede observarse, medirse y relacionarse con otras variables (Sánchez, Tejero, Yurrebaso y Lanero, 2006).

Asimismo, Leal (1991) al hablar sobre la medición considera que “Los métodos más usuales para hacerlo son las consultas a empleados a través de entrevistas o cuestionarios y/o el análisis de símbolos, anécdotas o ciertos rituales y ceremonias que todas las organizaciones tienen.” (p. 60).

Mientras que Newstrom (2011) señala, que la mayoría de los estudios pioneros de los investigadores consistía en el examen de relatos, símbolos, ritos y ceremonias, otros recurrieron a entrevistas y cuestionarios de respuesta abierta con el fin de determinar los valores y creencias de los empleados.

En otros casos, consiste en encuestar directamente a los empleados para detectar sus percepciones. Uno de los métodos más interesantes es convertirse primero en miembro de la organización y luego en observador participante. Este enfoque permite la percepción directa, desde la perspectiva de miembro, de la cultura organizacional. Añade al respecto, todo intento de medir la cultura organizacional es sólo una evaluación imperfecta. Estas mediciones captan sólo una fotografía estática de la cultura en un momento determinado. En realidad, muchas organizaciones están inmersas en un proceso de cambio y necesitan supervisiones periódicas con diversos métodos para obtener un cuadro más real.

Reyes y Moros (2018) plantea tres niveles de medición de la cultura organizacional: Nivel observable, Nivel apreciativo y valorativo finalmente Nivel fundante el cual es integrado por supuestos y creencias básicas.

En estudios latinoamericanos recientes se ha evidenciado que se opta por la elaboración de instrumentos de medición cuantitativos, sin dejar de lado la evaluación cualitativa, en la que se vinculan los componentes del concepto de cultura organización y elementos de la organización objeto de estudio, logrando así una comprensión más integral de dicha organización (Cújar et al. 2013).

Cameron y Quinn (2006) en su libro proporciona el Instrumento de Evaluación de Cultura Organizacional (OCAI), muy útil para diagnosticar la cultura de una organización. El instrumento tiene la forma de un cuestionario que requiere que las personas respondan según su percepción. Se ha utilizado en más de mil organizaciones. Útil para identificar la cultura actual de la organización y generar nuevas discusiones sobre las implicaciones de los perfiles culturales. Considera como válida y confiable muchos autores, así como; Salazar (2008) al instrumento para diagnosticar la cultura organizacional: OCAI: Organizational Culture Assessment Instrument.

2.2.9 Satisfacción Laboral

En la vida laboral los empleados buscan ser felices con su empleo, cabe realizar una comparación entre satisfacción con el trabajo y satisfacción en el trabajo, existe la diferencia entre ambas la primera se refiere a las características intrínsecas al propio trabajo, a las tareas que se realizan, mientras que, la segunda, comprende a la primera, hace mención a la satisfacción que experimenta el individuo en el lugar de trabajo. Para evitar confusiones se abrevia correctamente “Satisfacción laboral” refiere a la actitud ante el trabajo, en su globalidad. (Gamero, 2003).

Robbins y Judge (2013) dice que la satisfacción laboral es “un juicio evaluativo, positivo o negativo, que uno realiza sobre su trabajo o situación laboral”. Locke (Citado por Zegarra, Morales y Paredes, 2017), delimitó la satisfacción laboral llamándola; “un estado emocional placentero y positivo, resultado de la valoración personal que hace el individuo sobre su trabajo y sobre sus experiencias obtenidas en el trabajo”.

Por su parte Hellriegel, et al. (2009) dice que la satisfacción laboral es un estado psicológico que indica lo que las personas satisfechas desempeñan su trabajo mucho mejor que los insatisfechos. En cambio, Newstrom (2011) hace conocer a la satisfacción laboral

como un conjunto de emociones y sentimientos favorables o desfavorables del empleado hacia su actividad laboral.

En ese orden de ideas, Parra, Arce y Guerrero (2018) dicen; la satisfacción laboral también se puede entender como una reacción afectiva que surge al contrastar la realidad laboral. Para Cosano (2015) la satisfacción laboral es como la “disposición psicológica del sujeto hacia su trabajo (lo que piensa de él)”. Wright y Bonett (2003, Citado por Pacheco, 2019) señalaron que la satisfacción laboral “representa una interacción entre los empleados y su ambiente de trabajo, en donde se busca la congruencia entre lo que los empleados quieren de su trabajo y lo que los empleados sienten que reciben” (p. 70).

Como podemos observar, la satisfacción laboral es la relación entre la expectativa que tiene el colaborador al ingresar al trabajo versus lo que perciben ya cuando se encuentran dentro de ella. Así mismo Hilario (2017) señala cuando un individuo tiene un alto nivel de satisfacción laboral tiene sentimientos positivos acerca de su puesto de trabajo (p.46). Spector (1997, Citado por Pacheco, 2019) recalca que “la satisfacción laboral es una variable actitudinal que puede ser un indicador tipo diagnóstico que hace notar el grado en que a las personas les gusta su trabajo” (p. 29).

La satisfacción laboral va más allá de las emociones y es definida como una actitud frente trabajo (Porter, 1962; Beer, 1964; Harpaz, 1983; Griffin & Baternan, 1986; todos citados por Peña, Olloqui y Aguilar, 2013). También puede ser considerada como una percepción de lo que el empleador o puesto de trabajo le otorga. (Lawler y Porter, 1967).

Cabe diferenciar, la satisfacción laboral cognitiva (cognitive job satisfaction), la cual surge como resultado de un proceso de evaluación más consciente de las características del trabajo con la llamada satisfacción laboral afectiva (affective job satisfaction), o emocional esta hace referencia a el grado en que a los empleados les gusta su trabajo. Spector (1997, citado por Pujol y Dabos, 2018).

Parece quien convence más es Peiró y Rodríguez (Citado por Guzman, Pontes, y Szufflita, 2015) la satisfacción laboral es una actitud o conjunto de actitudes desarrolladas por la persona hacia su situación de trabajo, estas actitudes pueden ir referidas hacia el trabajo en general o hacia facetas específicas del mismo”.

2.2.10 Origen de la satisfacción laboral

Güell (2015) dice que el término de satisfacción laboral surge con las teorías de Taylor (1856-1915) a principios del siglo XX, pero dicho autor consideró al hombre como algo simplista, que la única fuente de motivación para el trabajo son los factores extrínsecos como la remuneración económica o las condiciones ambientales en las que trabaja. El autor había obviado cualquier componente psicológico relacionado con el reconocimiento social o la realización personal.

Elton Mayo desde los años 1880 a 1949 aproximadamente, decía; la buena producción se obtiene gracias a una actitud positiva de los trabajadores más que las condiciones objetivas y físicas del trabajo. Maslow (1908-1970) plantea la Jerarquía de necesidades, Unos años más tarde, en 1935, se publica los estudios de Hoppock (1901-1995) donde marca un hito en el tema, su investigación revela la importancia que tiene la satisfacción laboral para la permanencia en un puesto de trabajo y evidencia que la satisfacción laboral es difícil de controlarla.

Cabe señalar a Locke (1976) quien propuso la teoría de la fijación de metas donde señala que el desempeño de los trabajadores será mayor si se han marcado objetivos o metas a conseguir por ende plantear un esquema de fijación de metas sirve como técnica motivacional. Brügemann (1974) y Brüssing (1991) presentan un modelo dinámico de la satisfacción laboral. Destacan que no solo interesa la cantidad de satisfacción sino también la calidad de la misma. Años después, Adams (1963-1965) plantea la teoría de la equidad, aquí las ideas de equidad y justicia son las que permiten estar satisfechos. Vroom (1964)

plantea una teoría formal de las expectativas, un trabajador estará satisfecho cuando obtenga los resultados que sean los deseados o previstos por el. Lawler y Porter en 1968 y en 1973 resaltan que la satisfacción depende de dos cosas, de una parte, el valor y la magnitud de las recompensas que se obtienen con el trabajo y de otra, de lo que el individuo considera que debería recibir. McClelland (1917-1998) en 1961, el autor plantea tres necesidades básicas como motores de la conducta humana: necesidad del logro (tener éxitos), de poder (influir en los demás) y de afiliación (relaciones afectivas). Herzberg (1923-2000) el autor propone un modelo de satisfacción basado a cuestiones intrínsecas y extrínsecas.

Es propicio mencionar que el grado de satisfacción e insatisfacción laboral predice si una persona está satisfecha o no, si va permanecer en su puesto de trabajo o no por eso y más esta variable es fundamental para la organización.

2.2.11 Factores y características de la satisfacción laboral

Varios autores nos ofrecen diversas propuestas de factores determinantes de la satisfacción laboral según (Güell, 2015) dice que Hoppock (1935) destacó especialmente factores de personalidad y actitud hacia el entorno. Herzberg (1959-1976) Factores Higiénicos: Sueldo y beneficios, política de la empresa y su organización, relaciones con los compañeros de trabajo, ambiente físico, supervisión, status, seguridad laboral; Factores Motivacionales: trabajo en sí mismo, responsabilidad, progresión profesional, realización, reconocimiento social. Smith (1974) dijo que el trabajo tiene características de la supervisión, salario, oportunidades para la promoción y características de los compañeros.

Locke, E.A. (1976), identifica estas características; los compañeros, la supervisión, la retribución salarial, las posibilidades de formación y promoción, las tareas y condiciones a realizar, el ambiente de trabajo, estilo de dirección y participación del trabajador.

El mismo autor hace referencia a estos autores, Lucas Marín (1981) dice que existen factores ambientales y factores personales. Tellenbeck y Cols (1983) menciona características de la carrera, oportunidades de promoción, estatus ocupacional y sueldo. Para Weinert (1985) existen dos factores de tipo Exógeno: realidad del trabajo, organización. Componente y Endógeno: percepción que el sujeto tiene de cómo se valora su trabajo desde la dirección y desde el equipo de compañeros.

Asimismo, Spector (1997) presenta los siguientes: apreciación, comunicación, compañeros de trabajo, incentivos y beneficios, condiciones de trabajo, naturaleza del trabajo en sí mismo, organización en sí mismo, políticas y procedimientos de la organización, pagos, crecimiento personal, oportunidades de promoción, reconocimiento, seguridad, y supervisión. Por otro lado, Clark (1997) al referirse a las características personales que ejercen influencia sobre la satisfacción laboral considera lo siguiente: edad, género, nivel educacional y antigüedad.

Palma (1999) precisó siete factores determinantes que influyen la satisfacción o insatisfacción del colaborador; Factor I: condiciones físicas y/o materiales, Factor II: beneficios laborales y/o remunerativos, Factor III: políticas administrativas, Factor IV: relaciones sociales, Factor V: desarrollo personal, Factor VI: desempeño de tareas, Factor VII: relación con la autoridad.

Los autores más claros son Meliá y Peiró (1998) ellos mencionan seis factores; 1. la supervisión y participación en la organización (relaciones con superiores...), 2. ambiente físico (higiene, espacio...), 3. remuneraciones y prestaciones recibidas (sueldo, formación, convenio...), 4. Intrínseca del trabajo (en sí mismo, oportunidades, metas...), 5. cantidad de producción (cantidad de trabajo, ritmo...), 6. Calidad de producción (Materiales, nivel de calidad).

2.2.12 Importancia de la satisfacción laboral

La satisfacción laboral es la que garantiza la mejora no solo de los individuos, sino de las organizaciones, por lo cual, todas las acciones que se lleven a cabo para mejorar la calidad de vida laboral, contribuyen a la productividad de las organizaciones. Los seres humanos dedican por lo menos una tercera parte de su tiempo al trabajo, esto representa una actividad fundamental en la vida de las personas (Peiró y Prieto, 1996; citado por Aguilar, Magaña, Guzmán, 2015)

Ello es determinante para el bienestar del individuo, tanto desde el punto de vista de su salud física, y mental (Pujol y Dabos, 2018). Así, desde una perspectiva de desarrollo organizacional, mejorar la satisfacción laboral de los empleados supone mejorar las relaciones personales, así como la calidad percibida del cliente interno y externo (Gálvez, et al. 2017).

Atalaya, M.C. (1999 Citado por López et al., 2018) los más satisfechos ponen mayor dedicación a la tarea que realiza. tienen mayor productividad. La satisfacción en el trabajo se relaciona directamente con la satisfacción del cliente, Daniel Páramo (2016, citado por Parra, Arce, Gerrero, 2018).

Por ello valorar la percepción que tienen los empleados de los diferentes componentes que constituyen la gestión humana y organizacional, es de vital importancia para las organizaciones, (López, Chávez, Peña y Guevara, 2018). Resumiendo, los trabajadores satisfechos son más propensos a hablar en forma positiva acerca de la organización, a ayudar a otros y a ir más allá de las expectativas normales de su puesto, es decir, transfieren experiencias positivas a otros.

2.2.13 Tipos de satisfacción laboral

Newstrom (2011) clasifica en dos tipos; satisfacción general y Satisfacción por facetas. Cofide (2019) clasifica en Satisfacción progresiva, Satisfacción estabilizada,

Satisfacción resignada, Satisfacción constructiva, Satisfacción fija, Satisfacción resignada. Por su parte Robbins y Judge (2013) considera dos tipos de satisfacción laboral, las positivas y las negativas.

El siguiente autor Quintanilla (citado por Rosado, 2019) establece siete tipos de satisfacción laboral que el colaborador puede percibir en la organización a la cual pertenece;

- 1) Satisfacción Generalizada: la manera en la que el colaborador percibe su entorno a nivel global.
- 2) Satisfacción en relación a las funciones específicas: en base a al grado en que la función les permite aplicar sus conocimientos y habilidades.
- 3) Satisfacción en relación a su centro de trabajo: aspectos físicos del entorno como distancia, iluminación, seguridad, etc.
- 4) Satisfacción en las relaciones entre superiores y compañeros: el sentido de pertenencia a través del trato con los compañeros y jefes.
- 5) Satisfacción respecto a incentivos y remuneraciones: equidad de salario en base a las funciones que realiza el colaborador, también incluye incentivos como promociones y desarrollo de carrera.
- 6) Satisfacción respecto a su edad: mientras siguen los años de un colaborador en la misma empresa, sus actividades serán percibidas como rutinarias.
- 7) Satisfacción respecto a su género: dependiendo de las necesidades biológicas de cada género, varía el desempeño en base al trabajo que realizan hombres y mujeres.

Respecto a ello se resalta a los autores Meliá y Peiró (1998) ellos mencionan seis tipos, satisfacción con: 1) la supervisión, 2) ambiente, 3) remuneraciones, 4. Todo lo intrínseca del trabajo, 5. cantidad de producción y 6. Calidad de producción.

2.2.14 Medición de la satisfacción laboral

La evaluación de la satisfacción laboral permite conocer y explicar varios resultados de conducta del trabajador, como su desempeño laboral (Boluarte y Merino, 2015). Por tanto, el estudio de la satisfacción laboral sigue siendo un tema de actualidad, y seguirá siendo en las próximas décadas. Por esto se considera que es necesario seguir investigando en esta

línea, orientado al desarrollo de protocolos e instrumentos que faciliten el diagnóstico de las necesidades organizativas e individuales (Revuelto, 2018).

Johns (1988) en su investigación indica que para medir la satisfacción laboral debe considerarse los siguientes indicadores; el reconocimiento, los beneficios, las condiciones de trabajo, la supervisión, los compañeros de trabajo y las políticas de la empresa.

Güell (2015), menciona que se han creado diversos cuestionarios estandarizados para medir la satisfacción laboral, por ejemplo; Job Descriptive Index, JDI. Smith, Kendal y Hullin (1969): Instrumento multifactorial que mide cinco dimensiones de la satisfacción laboral: El trabajo en sí mismo, la supervisión, el salario, la oportunidad de promoción y los compañeros. La Escala General de satisfacción (Overall Job Satisfacción). Warr, Cook y Wall (1979) que tiene Subescalas para medir factores intrínsecos: reconocimiento, responsabilidad, promoción, tipo de trabajo y factores Extrínsecos: organización del trabajo: horario, remuneración, condiciones físicas del trabajo. Los más importantes son los Cuestionarios de satisfacción laboral de Meliá, J.L., Pradilla, J.F., Martí, N., Sancerni, M.D., Oliver, A., & Tomás J.M. (1990): Se han desarrollado múltiples instrumentos de medición para la satisfacción laboral. Meliá, Peiró y Calatayud (1986) elaboraron el cuestionario de satisfacción laboral S4/82, con 82 ítems en seis factores.

Con el fin de disminuir el tiempo de aplicación, Meliá y Peiró (1989) han realizado las versiones S20/23 y S10/12 de este cuestionario que constan de 23 ítems y 5 factores, y de 12 ítems y tres factores respectivamente. Todos estos cuestionarios presentan una escala de tipo Likert de 7 puntos. Este tipo de formato de respuesta implica altos costos temporales y dificultad en algunos de los rangos de las respuestas frecuentemente relacionados con la edad, nivel profesional y educativo de los sujetos. Otro de los aspectos de suma relevancia en esta escala es el número de respuestas que proporcionan los sujetos en el aspecto de “indiferente”.

De acuerdo con lo anterior Meliá J. (1998) desarrollo el cuestionario S21/26 conformado por 26 ítems con respuesta dicotómica verdadero/falso. El Cuestionario de Satisfacción Laboral S21/26, un nuevo instrumento para la medida de la satisfacción laboral en contextos organizacionales. El S21/26 ofrece una medida sencilla de menos costo, con un nivel de fiabilidad y validez propio de los cuestionarios. El Cuestionario ha sido sometido a un análisis de componentes principales que soporta seis componentes: 1) Satisfacción con la supervisión y participación en la organización, 2) Satisfacción con las remuneraciones y prestaciones, 3) Satisfacción Intrínseca, 4) Satisfacción con el Ambiente Físico, 5) Satisfacción con la Cantidad de Producción y 6) Satisfacción con la calidad de producción.

Indiscutiblemente medir la satisfacción laboral es interesante por dos razones importantes; la primera, nos permite juzgar el éxito de las políticas y prácticas de gestión. En segundo lugar, estas medidas también se pueden usar para conocer las consecuencias de dicha satisfacción en las conductas del personal, rendimiento y productividad o motivación (Smith, 1974).

2.2.15 Relación entre Cultura Organizacional y Satisfacción Laboral

Las organizaciones empresariales han jugado un papel fundamental a lo largo de la historia, como estructuras sociales a través de las cuales se generan, transforman, crean su cultura organizacional. También han sido el lugar en donde los seres humanos han tenido formas particulares de interacción (Wieland y Zalvidea, 2015).

Existe una gran variedad de estudios sobre Cultura Organizacional y Satisfacción Laboral, su incidencia y relación. “La cultura organizacional y la satisfacción laboral han estado casi siempre vinculados con el mundo académico”. Luego de la revisión de la literatura se ha podido comprender que ambas variables poseen características o dimensiones que se relacionan entre sí, porque se denota una incidencia de una sobre otra

en distintos modos o incluso la falta de una puede afectar directamente en la otra (Rosado, 2019)

Conocer la cultura resulta muy útil para los directivos a la hora de establecer cambios organizativos y al implementar nuevas estrategias por lo que muchos teóricos la consideran la médula de la organización (Zaldívar, 2016). La satisfacción laboral es uno de las temáticas de mayor importancia para las empresas (Ruvalcaba, Selva, Sahagún, 2016).

Una adecuada gestión de la cultura organizacional permite obtener ventajas competitivas y mejora la satisfacción laboral de sus trabajadores (Gálvez, et al. 2017). Diversos estudios señalan a la cultura organizacional y la satisfacción de los empleados son aspectos fundamentales en el logro de los objetivos y desarrollo de las organizacionales, (Molina, Pérez, y Lizárraga, 2019).

Podemos decir que la satisfacción está creada en base a la percepción de los factores de la cultura organizacional de los colaboradores y ésta afectará sobre la motivación de los mismos, por ende, de la organización. (Tinoco, Quispe y Beltrán, 2014)

2.3 Marco conceptual

2.3.1 Cultura organizacional

La cultura organizacional, es examinar racionalmente los tipos de cultura organizacional, que comprende la cultura burocrática, la cultura de clan, la cultura emprendedora y la cultura de mercado.

2.3.2 Cultura burocrática

En la cultura burocrática, la organización es muy estructurada y controlada, generalmente los procedimientos dicen a las personas que hacer, el liderazgo de la organización es usada para coordinar, organizar o mejorar la eficiencia, el estilo de manejo del recurso humano se caracteriza por la seguridad de los puestos de trabajo y la estabilidad en las relaciones humanas, lo que mantiene unido a la organización son las políticas y

reglas, la organización enfatiza la permanencia y la estabilidad, la eficiencia, el control y la realización correcta del trabajo son importantes, la organización define el éxito sobre la base de la eficiencia en el cumplimiento de sus tareas.

2.3.3 Cultura clan

En la cultura de clan, la organización es un lugar muy personal, es una familia, las personas disfrutan de la compañía de otros, el liderazgo de la organización es usado como un instrumento de facilitar, guiar y enseñar a sus miembros, el estilo del manejo de los recursos humanos se caracteriza por el trabajo en equipo, el consenso y la participación, lo que mantiene unido a la organización es la lealtad y la confianza mutua, la organización enfatiza el desarrollo humano, la confianza es alta, junto con la apertura y la participación, la organización define el éxito sobre la base del desarrollo de los recursos humanos, el trabajo en equipo, las relaciones personales y el reconocimiento de las personas.

2.3.4 Cultura emprendedora

Por otro lado, en la cultura emprendedora, la organización es un lugar muy dinámico con características emprendedoras, a las personas les gusta tomar riesgos, el liderazgo de la organización es usada como instrumento para apoyar la innovación, el espíritu emprendedor y la toma de riesgos, el estilo del manejo del recurso humano se caracteriza por el individualismo y libertad, lo que mantiene unido a la organización son los deseos de la innovación y desarrollo, la organización enfatiza el probar nuevas cosas y la búsqueda de oportunidades son valoradas, la organización define el éxito sobre la base de contar con un producto único o el más nuevo.

2.3.5 Cultura de mercado

En la cultura de mercado, la organización está orientada a resultados, la mayor preocupación es hacer el trabajo bien hecho, las personas son competitivas entre sí, el liderazgo de la organización es usado para asegurar el logro de los resultados, el estilo del

manejo del recurso humano se caracteriza por la alta competencia y exigencias, lo que mantiene unido a la organización es el cumplimiento de metas, el ganar y tener éxito son temas comunes, la organización enfatiza el hacer acciones competitivas y ganar espacios en los mercados, la organización define el éxito sobre la participación de mercado y el desplazamiento de la competencia, el trabajo de mercado es la clave.

2.3.6 Satisfacción laboral

Resultado emocional positivo en la expresión de sentimientos, que está determinada por la supervisión y participación en la organización, las remuneraciones y prestaciones, la intrínseca, ámbito físico, cantidad de producción y calidad de producción.

2.3.7 Supervisión y participación en la organización

La supervisión y participación en la organización, comprende: la satisfacción del subordinado frente al jefe, si la supervisión que ejerce el jefe es satisfactoria, estar a gusto con la atención y frecuencia con que se dirigen, estar satisfecho del grado de participación en las decisiones de mi departamento o sección, el gusto en que los superiores juzgan la tarea, estar contento del apoyo recibo de los superiores, la satisfacción del grado de participación en las decisiones de grupo de trabajo, satisfacción de las relaciones con los compañeros de trabajo.

2.3.8 Remuneración y prestaciones

La remuneración y las prestaciones, comprende: si el salario satisface, oportunidades de promoción y ascenso, la formación que da la empresa, forma en que se lleva a cabo la negociación sobre aspectos laborales, cumplimiento de la empresa de convenios y leyes laborales, satisfacción respecto a los incentivos y premios.

2.3.9 La intrínseca

La intrínseca, en el entendido que es esencial y propio de las personas, comprende: me gusta mi trabajo, estoy satisfecho con las posibilidades que me da mi trabajo de hacer las cosas en las que yo destaco, estoy satisfecho con mi trabajo porque me permite hacer cosas que me gustan, me satisface mi capacidad actual para decidir por mí mismo, aspectos de mi trabajo.

2.3.10 Ámbito físico

Con respecto al ámbito físico, podemos decir, que está referido al lugar de trabajo, limpieza e higiene, iluminación, ventilación y temperatura, el entorno físico y el espacio.

2.3.11 Cantidad de producción

La cantidad de producción comprende: la satisfacción con la cantidad de trabajo que exigen y la satisfacción del ritmo de trabajo.

2.3.12 Calidad de producción

La calidad de producción, parte por conocer si los medios materiales para hacer el trabajo son adecuados y satisfactorios, para luego estar contento del nivel de calidad que se obtiene.

2.4 Formulación de las hipótesis

2.4.1 Hipótesis general

La cultura organizacional se relaciona significativamente con la satisfacción laboral en la empresa Maquinarias Innova S.R.L. de la ciudad de Juliaca, 2019.

2.4.2 Hipótesis específicas

a) La cultura burocrática se relaciona significativamente con la satisfacción laboral en la empresa Maquinarias Innova S.R.L. de la ciudad de Juliaca, 2019.

b) La cultura de clan se relaciona significativamente con la satisfacción laboral en la empresa Maquinarias Innova S.R.L. de la ciudad de Juliaca, 2019.

c) La cultura emprendedora se relaciona significativamente con la satisfacción laboral en la empresa Maquinarias Innova S.R.L. de la ciudad de Juliaca, 2019.

d) La cultura de mercado se relaciona significativamente con la satisfacción laboral en la empresa Maquinarias Innova S.R.L. de la ciudad de Juliaca, 2019.

3. MATERIALES Y MÉTODOS

3.1 Tipo y diseño de investigación

3.1.1 Tipo de investigación

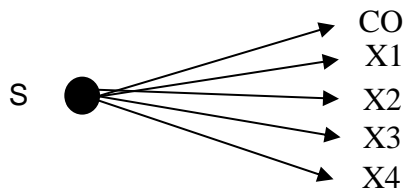
El estudio es de tipo descriptivo-correlacional, porque se “describen las relaciones entre dos o más categorías, conceptos o variables en un momento determinado” (Hernández, et al., 2014, p.154)

Además, se encuentra dentro del enfoque cuantitativo, como lo explica Hernández, Fernández & Batista (2014) durante la “recolección de datos para probar hipótesis, con base en la medición numérica y el análisis estadístico, para establecer patrones de comportamiento y probar teorías”, y por el hecho que los datos son acopiados mediante el cuestionario en un solo momento, es transversal (p.4).

3.1.2 Diseño de investigación

Se encuentra dentro del diseño no experimental, porque “el estudio se realiza sin la manipulación deliberada de las variables y en lo que solo se llega a observar los fenómenos en su ambiente natural para seguidamente analizarlos” (Hernández, Fernández & Batista, 2010, p. 149)

El siguiente grafico corresponde al diseño de investigación:



Donde:

S = Satisfacción laboral

CO = Cultura Organizacional

X1 = Cultura burocrática

X2 = Cultura clan

X3 = Cultura emprendedora

X4 = Cultura de mercado

3.2 Delimitación geográfica y temporal

3.2.1 Delimitación geográfica

El presente proyecto de investigación se desarrollará en la Empresa Maquinarias Innova S.R.L. del Distrito de Juliaca, Provincia San Román, Departamento de Puno, ubicada en la Av. Ayar Cachi N° 700, Urbanización la Capilla.

Juliaca está ubicada al norte del Departamento de Puno, País Perú, que ocupa la parte céntrica del Departamento mencionado.

3.2.2 Delimitación del tiempo

El trabajo se realizará, entre el periodo de Abril – diciembre de 2019.

3.3 Participantes

3.3.1 Población y muestra

A) La población, es entendida como el conjunto elementos (personas – trabajadores), que poseen características similares al asumir las tareas de manufactura, por consiguiente, está constituida por todos los trabajadores de la Empresa Maquinarias Innova S.R.L., que son un total de 30.

B. La muestra, es entendida como una parte de la población, o un sub conjunto de la población. La que no es aplicada en la presente investigación, debido a que se considerará como elemento de estudio a todos los trabajadores de la Empresa Maquinarias Innova S.R.L., es decir, el tipo de muestreo usado es no probabilístico intencionado, por que participara el total de la población.

3.4 Variables de investigación

3.4.1 Definición conceptual de las variables

3.4.2 Variable “X”; Cultura Organizacional

Es examinar racionalmente los tipos de cultura organizacional, cultura burocrática, cultura de clan, cultura emprendedora y cultura de mercado; basada en Cameron y Quinn (1999), Hilario (2017) y Hillriegel et al. (2009).

3.4.3 Variable “Y”; Satisfacción Laboral

Resultado emocional positivo en la expresión de sentimientos, que está determinada por la supervisión y participación en la organización, las remuneraciones y prestaciones, la intrínseca, ámbito físico, cantidad de producción y calidad de producción; basada en Meliá (1998) y Hilario (201

3.5 Operacionalización de las variables

Tabla 1

Operacionalización de la variable, Cultura Organizacional y Satisfacción Laboral

Variables	Definición conceptual	Dimensiones	Indicadores	Items	Escala de medición
Cultura organizacional	Es examinar racionalmente los tipos de cultura organizacional, cultura burocrática, cultura de clan, cultura emprendedora y cultura de mercado; basada en Cameron y Quinn (2006), citado en Hilario (2017)	Cultura burocrática	. Características dominantes	1, 7, 13, 19	Cuestionario Codificación: Nunca (1) Algunas veces (2) Casi siempre (3) Siempre (4)
		Cultura clan	. Líderes de la organización	2, 8, 14, 20	
		Cultura emprendedora	. Estilo gerencial	3, 9, 15, 21	
			. Unión de la organización:	4, 10, 16, 22	
		Cultura de mercado	. Énfasis estratégico	5, 11, 17, 23	
	. Criterio de éxito	6, 12, 18, 24			
Satisfacción laboral	Resultado emocional positivo, en la expresión de sentimientos, determinada por la supervisión y participación en la organización, remuneraciones y prestaciones, intrínseca, ámbito físico, cantidad de	Supervisión y participación en la organización	. Relación laboral con los jefes. . Supervisión al subordinado . Participación en las decisiones. . Justa e igualdad. . Relación laboral con los compañeros de trabajo	1,2,3,4,5,6,7,8,9	Cuestionario Codificación: Nunca (1) Algunas veces (2)
	Remuneración y las prestaciones	. El salario satisface . Oportunidades de ascenso. . Formación que da la empresa. . Cumplimiento de obligaciones de la empresa. . Incentivos y premios	10,11,12,13,14,15		

producción y calidad de producción; basada en Meliá (1998), citado en Hilario 2017	Intrínseca	. Gusto mi trabajo. . Hacer las cosas en las que yo destaco. . Decidir por mí mismo aspecto, de mi trabajo	16,17,18,19	Casi siempre (3) Siempre (4)
	Ámbito físico	. Limpieza e higiene. . Iluminación, ventilación y temperatura. Entorno físico y espacio.	20,21,22	
	Cantidad de producción	. Cantidad de trabajo que me exigen. Ritmo en la tarea.	23,24	
	Calidad de producción	. Los medios materiales adecuados y satisfactorios. . Contento del nivel de calidad que obtenemos.	25,26	

3.6 Técnicas e instrumentos

Técnica. A la pregunta: ¿Cómo?, la pregunta es, encuesta. La que constituye la técnica a utilizar en la recolección de datos.

Instrumento. A la pregunta: ¿Con qué?, la respuesta es, cuestionario. La que comprende el conjunto de preguntas con sus respectivas alternativas de respuesta. Para las dos variables se recurre a instrumentos validados.

Para la variable cultura organizacional, por su vigencia, por la cantidad de citas y validez se recurre al Organizational Culture Assessment Instrument (OCAI) (Cameron y Quinn, 2006, citado en Hilario, 2017), la medición es adecuada a la escala de Likert.

Para la variable satisfacción laboral por su vigencia, por la cantidad de citas y validez se recurre al Cuestionario de Satisfacción Laboral S21/26 de Meliá (1998, citado en Hilario, 2017), la medición es adecuada a la escala de Likert.

Estadístico: Pearson

3.7 Cuestionario de Cultura Organizacional

Ficha técnica

Instrumento:	Cuestionario de cultura organizacional
Autor:	Cameron y Quinn (2006), citado en Hilario (2017)
País citado:	Universidad Peruana Unión, Perú
Adecuación:	Rosmel Huamani Chañi (2019), Perú
Significancia:	Medición de cultura organizacional
	Dimensiones:
	X1. Cultura burocrática
Estructura:	X2. Cultura de clan
	X3. Cultura emprendedora

X4. Cultura de mercado

Ámbito de aplicación: Empresa Maquinarias Innova S.R.L.

Tiempo de resolución: Aproximadamente entre 10 a 15 minutos

3.8 Cuestionario de Satisfacción Laboral

Ficha técnica

Instrumento: **Cuestionario de satisfacción laboral**

Autor: Meliá (1998), citado en Hilario 2017

País citado: Universidad Peruana Unión, Perú

Adecuación: Rosmel Huamani Chañi (2019), Perú

Significancia: Medición de satisfacción laboral

Dimensiones:

Supervisión y participación de la organización

Remuneración y las prestaciones

Estructura: Intrínseca

Ámbito físico

Cantidad de producción

Calidad de producción

Ámbito de aplicación: Empresa Maquinarias Innova S.R.L.

Tiempo de resolución: Aproximadamente entre 10 a 15 minutos

3.9 Confiabilidad

Tabla 2

Confiabilidad de los instrumentos de la cultura organizacional y satisfacción laboral

Variables	Alfa de Cronbach	Ítems
Cultura Organizacional	.819	24

Satisfacción Laboral	.844	26
----------------------	------	----

En la tabla 02, se observa la fiabilidad de los instrumentos utilizados para la recolección de los datos, el primer instrumento es para medir la cultura organizacional que consta de 24 ítems, donde se obtuvo un coeficiente de alfa de Cronbach de 0.819, y el instrumento de satisfacción laboral consta de 26 ítems, se obtuvo un coeficiente de alfa de Cronbach de 0.844 los cuales son superiores al 0.7, lo que indica que ambos instrumentos son fiables para la obtención de información y su alta consistencia interna.

3.10 Proceso de recolección de datos

Se llegará a solicitar la carta de presentación de la Escuela Profesional de Administración, para hacer presente a la Empresa Maquinarias Innova, donde, se efectuará el estudio, seguidamente, se gestionará el permiso con el Gerente General de la empresa, asimismo, se coordinará debidamente los tiempos para la aplicación y recolección de información que demandará el presente proyecto de investigación a desarrollarse.

3.11 Procesamiento y análisis de datos

Una vez, obtenido la recolección de datos, se procederá a introducir al programa Excel, seguidamente se insertará los datos al paquete estadístico SSPS en su versión 22, en la cual, se procesará los datos, para la toma de decisiones, respecto al cumplimiento de los objetivos, de la investigación a desarrollarse.

4. RESULTADOS Y DISCUSIÓN

4.1 Análisis sociodemográfico de la población

De acuerdo a los resultados demográficos en la tabla 3, en cuanto a la variable género, se observa que el 96.7% de los encuestados son de género masculino, mientras que un 3.3% son de género femenino. Por otra parte, el rango de edad más frecuente es de 23 a 30 años (50%), seguido por 31 a 40 años (40%), 41 a 50 años (6.7%) y en menor frecuencia más de 51 años (3.3%). Finalmente, en cuanto a la variable nivel de estudios, se observa que un 80% son técnicos, 16,7% bachilleres y un 3.3% solo con estudios secundarios.

Tabla 3

Datos sociodemográficos de la muestra de estudio

Variable	Categoría	Frecuencia	Porcentaje
Género	Masculino	29	96,7
	Femenino	1	3,3
	Total	30	100,0
Edad	23 a 30 años	15	50,0
	31 a 40 años	12	40,0
	41 a 50 años	2	6,7
	Más de 51 años	1	3,3
	Total	30	100,0
Nivel de estudios	Bachiller	5	16,7
	Técnico	24	80,0
	Secundaria	1	3,3
	Total	30	100,0

4.2 Análisis descriptivo de las variables de estudio

Como resultado del análisis de frecuencias y porcentajes para las variables de la investigación, la tabla 4 demuestra que en cuanto a la variable cultura organizacional, el 66.7% de los encuestados evidencia un nivel moderado, seguidamente, el 26.7% un nivel alto y en menor proporción un 6.7% un nivel bajo. Por otra parte, en cuanto a la variable

satisfacción laboral, la misma tabla evidencia que el 93.3% también evidencia un nivel moderado, seguido por un 3.3% que evidencia un nivel alto y en la misma proporción un nivel bajo.

Tabla 4

Frecuencias de las variables de estudio

Variable	Categoría	Frecuencia	Porcentaje
Cultura organizacional	Bajo	2	6,7
	Moderado	20	66,7
	Alto	8	26,7
	Total	30	100,0
Satisfacción laboral	Bajo	1	3,3
	Moderado	28	93,3
	Alto	1	3,3
	Total	30	100,0

4.3 Análisis de normalidad

La tabla 5 muestra los resultados del análisis de normalidad para determinar la distribución de los datos brindados por la población de estudio.

En este caso, como la muestra es menor a 30 individuos entonces se verán los resultados de Shapiro-Wilk, los mismos, que evidencia un valor de sig. .437 para la variable cultura organizacional y un valor de sig. 865 para la variable satisfacción laboral.

Por lo tanto, como ambos valores son superiores al .05 que es el margen de error, se acepta el H_0 que indica que efectivamente los datos siguen una distribución normal.

Con este resultado se puede asumir que el estadístico de prueba adecuado será uno paramétrico, como es el caso del coeficiente de correlación de Pearson.

Tabla 5

Análisis de normalidad para las variables de estudio

	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
Cultura organizacional	,120	30	,200*	,966	30	,437
Satisfacción laboral	,073	30	,200*	,982	30	,865

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

a. Corrección de significación de Lilliefors

4.4 Prueba de hipótesis

La tabla 6 revela los resultados del análisis de correlación entre las variables de estudio. En este caso se observa una relación directa y significativa de magnitud moderada entre cultura organizacional y satisfacción laboral ($r = .533$, $p = .002$). Por lo tanto, se acepta la H_a asumiendo que a mejor cultura organizacional mayor satisfacción laboral perciben los encuestados. Por otra parte, en cuanto a las dimensiones, no se observa que la correlación entre la dimensión **cultura burocrática** y satisfacción laboral sea significativa ($r = .354$, $p = .055$), lo que indica una regular fuerza de relación entre ambas variables y que, si la cultura burocrática disminuyera, la satisfacción laboral será mejor. Más bien, si se observan correlaciones significativas y positivas entre la variable satisfacción laboral y las dimensiones cultura clan ($r = .428$, $p = .018$), es decir si la empresa mejorara la cultura clan también lo hará la satisfacción laboral o viceversa. A sí mismo con la Cultura emprendedora ($r = .432$, $p = .017$), lo que indica que, si la cultura emprendedora mejorará, la satisfacción laboral será mejor y cultura de mercado ($r = .582$, $p = .001$) lo que indica a mejor cultura de mercado, la satisfacción laboral será mejor. Resumiendo, en estos últimos, al igual que el resultado entre ambas variables totales, se logró aceptar la H_a , mientras que entre cultura burocrática y satisfacción laboral se aceptó el H_o .

Tabla 6

Análisis de correlación entre la variable cultura organizacional y sus dimensiones con la variable satisfacción laboral

		Cultura organizacional	Satisfacción laboral	Cultura burocrática	Cultura Clan	Cultura emprendedora	Cultura de mercado
Cultura organizacional	Pearson	1	,533**	,786**	,864**	,901**	,923**
	Sig.		,002	,000	,000	,000	,000
	N		30	30	30	30	30
Satisfacción laboral	Pearson		1	,354	,428*	,432*	,582**
	Sig.			,055	,018	,017	,001
	N			30	30	30	30
Cultura burocrática	Pearson			1	,638**	,571**	,705**
	Sig.				,000	,001	,000
	N				30	30	30
	Pearson				1	,746**	,707**
	Sig.					,000	,000
Cultura Clan	N					30	30
Cultura emprendedora	Pearson					1	,735**
	Sig.						,000
	N						30
	Pearson						1
Cultura de mercado	Sig.						
	N						

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

* . La correlación es significativa en el nivel 0,05 (bilateral).

4.5 Discusión

Existen cuatro tipos de cultura de acuerdo a (Cameron & Quinn, 2006) que son clan, adhocracia, mercado y jerarquizada. Por otra parte, en cuanto a las dimensiones del presente estudio, no se observa una correlación significativa entre la dimensión cultura burocrática y satisfacción laboral ($r = .354$, $p = .055$). Más bien, si se observan correlaciones significativas entre la variable satisfacción laboral y las dimensiones cultura clan ($r = .428$,

$p = .018$), cultura emprendedora ($r = .432$, $p = .017$), y cultura de mercado ($r = .582$, $p = .001$). En estos últimos, al igual que el resultado entre ambas variables totales, se logró aceptar la H_a , mientras que entre cultura burocrática y satisfacción laboral se aceptó la H_o .

Meliá (1998), citado por Hilario 2017 indica que la SL es el resultado emocional positivo, en la expresión de sentimientos, determinada por la supervisión y participación en la organización, remuneraciones y prestaciones, intrínseca, ámbito físico, cantidad de producción y calidad de producción. Dichas dimensiones fueron parte del presente estudio.

El autor Rosado, F. (2019) expresa en su estudio correlacional descriptivo sobre el tipo de cultura organizacional y el nivel de satisfacción laboral en el área operativa en una empresa multinacional, distribuidora de productos químicos en la ciudad de Guayaquil. En una población compuesta por 80 colaboradores del área operativa.

Quien usó dos instrumentos adecuadamente validados para medir las variables; usó el cuestionario OCAI, creado por Cameron y Quinn (1999) el cual explica cuatro tipos de Cultura Organizacional: Adhocrática, Burocrática, Clan y de Mercado, está compuesto por 24 reactivos divididos en 6 dimensiones. Para la medición de Satisfacción Laboral se utilizó el Cuestionario S21/26 de J. L. Meliá (1998), el instrumento compuesto de 26 enunciados donde arroja un nivel general: Alto, Medio, Bajo en base a la satisfacción respecto a: Supervisión y participación en la organización, Remuneración y Prestaciones, intrínseca, Ambiente Físico, Calidad de Producción, Cantidad de Producción y Calidad de Producción. Para el presente estudio se usó similares instrumentos por lo que debemos confiar en la confiabilidad y validez de dicho instrumento.

El mismo autor antes mencionado en sus resultados indica los colaboradores del área operativa en la empresa perciben en su mayoría un tipo de Cultura Jerárquica y se encuentran medianamente satisfechos ya que esta investigación fue de tipo correlacional descriptivo, En cambio en el presente estudio se investigó; en qué medida la Cultura Organizacional se relaciona con la Satisfacción Laboral.

Así mismo los autores Molina, J. O; Pérez, A. Y; y Lizárraga G. (2019) realizaron una similar investigación en sus resultados manifiestan que no existe un tipo de cultura dominante de manera clara, sólo se observa un ligero predominio del tipo de mercado. Asimismo, se correlacionaron ambas dimensiones para conocer la relación causal, la cual de acuerdo con los datos se manifiesta una ligera relación negativa entre el tipo de cultura clan y el factor de satisfacción con la relación con sus superiores, así como una relación baja entre los tipos de cultura adhocrática y jerarquizada con relación al factor satisfacción con el entorno físico en el trabajo.

Es interesante que en el estudio de Hilario, K. (2017) se demuestra que en la Empresa Planeamiento & Gestión S.A.C. de la ciudad de Lima, la relación entre ambas variables es directa y significativa, con un coeficiente de correlación de Pearson es igual a 0.313, con un p valor de 0.045 ($p < 0.05$), lo que indica una regular fuerza de relación entre dichas variables, y que, si la cultura organizacional se mejorará, así también lo hará la satisfacción laboral o viceversa; similar resultado a esta investigación realizada en la empresa Maquinarias Innova S.R.L. de la ciudad de Juliaca.

Además, menciona que la relación que existe entre la cultura burocrática y la satisfacción laboral en la Empresa Planeamiento & Gestión S.A.C., es inversa y significativa, es decir si la cultura burocrática disminuyera la satisfacción laboral será mejor, similar a los resultados obtenidos en esta investigación.

Respecto a la cultura de clan y la satisfacción laboral en la Empresa Planeamiento & Gestión S.A.C., es directa, positiva y significativa. En la empresa Maquinarias Innova S.R.L. también se observa una correlación significativa entre la variable satisfacción laboral y la dimensión cultura clan ($r = .428$, $p = .018$), lo que indica, si la cultura de clan se mejorará, así también lo hará la satisfacción laboral o viceversa.

En el mismo estudio no existe relación entre la cultura emprendedora y la cultura de mercado y la satisfacción laboral. Sin embargo, en el estudio nuestro es lo contrario, si se

observan correlaciones significativas entre la variable satisfacción laboral y la cultura emprendedora ($r = .432$, $p = .017$), y cultura de mercado ($r = .582$, $p = .001$).

En el contexto local Reyes, (2015) en su investigación realizada en la empresa ELECTRO PUNO S.A.A., indica en sus resultados que la relación es directa entre la cultura organizacional y satisfacción laboral, siendo las más aceptadas por la empresa la Cultura de tipo Clan y la de Mercado. El nivel de satisfacción es medianamente fuerte. Una vez más se insiste tal cual a la empresa Maquinarias innova S.R.L. de la ciudad de Juliaca que si existe una relación directa entre cultura organizacional y satisfacción laboral. Pero lo que no concuerda con el estudio de los referidos autores con la presente es que investigaron en una población y muestra con una metodología distinta y en una muestra con diferentes características.

Finalmente, en el presente estudio los resultados del análisis de correlación entre las variables de estudio, se observa una relación directa de magnitud moderada entre cultura organizacional y satisfacción laboral ($r = .533$, $p = .002$). Por lo tanto, se acepta la H_0 asumiendo que a mejor cultura organizacional mayor satisfacción laboral perciben los encuestados de la empresa Maquinarias Innova S.R.L. de la ciudad de Juliaca.

5. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1 Conclusiones

5.1.1 Conclusión general

La relación que existe entre la cultura organizacional y satisfacción laboral en la Empresa Maquinarias Innova S.R.L. de la ciudad de Juliaca, es directa de magnitud moderada entre cultura organizacional y satisfacción laboral ($r = .533$, $p = .002$). Es decir, a mejor cultura organizacional mayor satisfacción laboral.

5.1.2 Conclusiones específicas

a) La relación que existe entre la cultura burocrática y la satisfacción laboral en la empresa Maquinarias Innova S.R.L. de la ciudad de Juliaca es inversa en vista que el coeficiente de correlación es ($r = .354$, $p = .055$). lo que indica una regular fuerza de relación entre dichas variables, y que, si la cultura burocrática disminuyera la satisfacción laboral será mejor.

b) La relación que existe entre la cultura clan y la satisfacción laboral en la empresa Maquinarias Innova S.R.L. de la ciudad de Juliaca, es significativa en vista que el coeficiente de correlación es ($r = .428$, $p = .018$). lo que indica, si la cultura de clan se mejorará, así también lo hará la satisfacción laboral o viceversa.

c) La relación que existe entre la cultura emprendedora y la satisfacción laboral en la empresa Maquinarias Innova S.R.L. de la ciudad de Juliaca, es significativa en vista que el coeficiente de correlación es ($r = .432$, $p = .017$), lo que indica si la cultura emprendedora mejorará, así también lo hará la satisfacción laboral o viceversa.

d) La relación que existe entre la cultura de mercado y la satisfacción laboral en la empresa Maquinarias Innova S.R.L. de la ciudad de Juliaca, es significativa en vista que el coeficiente de correlación es ($r = .582$, $p = .001$). lo que indica si la cultura de mercado mejorará, así también lo hará la satisfacción laboral o viceversa.

5.2 Recomendaciones

a) La Empresa Maquinarias Innova S.R.L. al estar orientada a la manufactura, debe estar orientado al mercado, debe dar importancia al tipo de cultura de mercado, para que pueda ganar más y mejor mercado. Ser el número uno respecto a los competidores, cuya mayor preocupación debe ser brindar una atención de calidad a la solicitud del cliente con un personal en un buen nivel satisfecho.

b) La Empresa Maquinarias Innova S.R.L., al trabajar con capital humano, debe buscar el mejor trato a su personal, a fin de elevar su satisfacción. Porque el cambio de la organización tiene que partir por ellos.

c) Compartir los resultados del estudio a los jefes de área y socializar con sus colaboradores para que puedan analizar los resultados e idear estrategias de mejora.

d) Realizar un estudio que comprenda a la mayoría MIPYMES en la ciudad de Juliaca del sector manufacturero, esto permitirá obtener datos interesantes y relevantes. Esto permitirá también elaborar, planes de acción o estrategias especializadas, no solo a las unidades administrativas de las mismas sino también a las autoridades de la región e instituciones y/o organismos del estado peruano.

6. REFERENCIAS

- Alles, A. M. (2008). Comportamiento organizacional, cómo lograr un cambio cultural a través de Gestión por competencias. Buenos aires, Argentina: Ediciones Granica S.A. Recuperado de https://www.academia.edu/36640906/comportamiento-organizacional_martha-alles_.pdf
- Agencia peruana de noticias Andina. (2018). *Pyme emplea al 75% de la Población Económicamente Activa del Perú*. Recuperado de <https://andina.pe/agencia/noticia-pyme-emplea-al-75-de-poblacion-economicamente-activa-del-peru-714211.aspx>
- Álvarez, E. M; y Guillermo, J. P. (2017), *Cultura Organizacional Y Satisfacción Laboral En Trabajadores Administrativos De Una Entidad Financiera*. (Tesis de licenciatura). Universidad Ricardo Palma, Lima, Perú.
- Amoros, G; Cataño, P; Liñan, C; y Rosell De Almeida, M. (2019). *Tipos de Cultura Organizacional y Síndrome de Burnout*. (Tesis para optar el grado de magister). Universidad Esan, Lima, Perú. Recuperado de http://repositorio.esan.edu.pe/bitstream/handle/ESAN/1562/2019_MAODP_16-2_01_T.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Apaza, R. G. y Anahui, S. (2019). Satisfacción marital y satisfacción laboral en los trabajadores de limpieza pública de la Municipalidad Provincial De Arequipa. (Tesis de pregrado). Universidad Nacional De San Agustín De Arequipa, Perú. Recuperado de <http://repositorio.unsa.edu.pe/bitstream/handle/UNSA/8564/PSapchrg.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Atalaya, M.C. (1999). Satisfacción Laboral Y Productividad. Revista de Psicología. 3(No. 5). Recuperado de http://sisbib.unmsm.edu.pe/bvrevistas/psicologia/1999_n5/satisfaccion.htm
- Abrajan, M. G; Contreras, J. M; y Montoya, S. (2009). Grado de satisfacción laboral y condiciones de trabajo: una exploración cualitativa. Enseñanza e Investigación en Psicología, 14(1), 105-118. Recuperado de <http://www.redalyc.org/pdf/292/29214108.pdf>
- Aguilar, N; Magaña, D. E; Guzmán, C. (2015). Satisfacción laboral en profesores investigadores universitarios. Revista Internacional Administración & Finanzas, 8(6), 11-28. Recuperado de https://papers.ssrn.com/sol3/papers.cfm?abstract_id=2661784
- Alvarado, K. M.; Pumisacho, V. H. (2015). "Impacto de la cultura organizacional sobre la innovación de las pymes: un estudio empírico en el Distrito Metropolitano de Quito", en Sotavento MBA, N.º 25, pp. 26-33. Recuperado de https://papers.ssrn.com/sol3/papers.cfm?abstract_id=2788830
- Assens, Jordi (2018). Cultura Organizacional: Una investigación psicométrica, predictiva y transcultural, en empresas españolas y latinoamericanas. (Tesis doctoral). Universidad Central de Catalunya, Barcelona, España. Recuperado de <https://www.tdx.cat/handle/10803/666969#>

- Bobadilla, M; Callata, C; & Caro, A. (2015). *"Engagement laboral y cultura organizacional: el rol de la orientación cultural en una empresa global"* (tesis de maestría). Universidad Del Pacifico, Lima, Perú. Recuperado de http://repositorio.up.edu.pe/bitstream/handle/11354/1027/Magali_Tesis_maestria_2015.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Biasi, N. (24 de septiembre de 2018). Satisfacción Laboral: Qué Es y Cómo Medirla. [Mensaje en un blog]. Recuperado de <https://www.starmeup.com/blog/es/consejos-utiles/satisfaccion-laboral-guia-completa/>
- Boluarte A; y Merino, C. (2015). Versión breve de la escala de satisfacción laboral: evaluación estructural y distribucional de sus puntajes. *LIBERABIT*: 21(2): 235-243. Recuperado de <http://www.scielo.org.pe/pdf/lliber/v21n2/a06v21n2.pdf>
- Brand, V.; y Vivanco, J. S.; (2018). La Cultura Organizacional y la Innovación como base del Rendimiento en empresas Familiares de Aguascalientes. Estudio múltiple de casos. Universidad Autónoma de Aguascalientes, 358-366 Recuperado de https://www.uaa.mx/direcciones/dgdv/editorial/cata_ccea.html
- Cameron, K. & Quinn, R. (2006). Diagnosing an changing organizational culture. based on the competing values framework. San Francisco, EE.UU.: The Jossey-Bass Business & Management Series. Recuperado de <https://www.amazon.es/Diagnosing-Changing%20Organizational-Culture-Competing/dp/0470650265>
- Carro, J; Sarmiento, S; y Rosano, G. (2018). La cultura organizacional y su influencia en la sustentabilidad empresarial, la importancia de la cultura en la sustentabilidad empresarial. *Estudios gerenciales*, 33(145)352-365. Recuperado de https://www.icesi.edu.co/revistas/index.php/estudios_gerenciales/article/view/2717
- Cornejo, M. (2009). La Cultura de Innovación, Informes Técnicos Ciemat. Madrid, España: CIEMAT. Recuperado de http://rdgroups.ciemat.es/documents/69177/122473/M_Cornejo_1169.pdf/8bd39959-686e-4c87-ab72-23eebee00aaa
- Cújar, A; Ramos, C; Enrique, H; y López, J. (2013). Cultura organizacional: evolución en la medición. *Estudios Gerenciales*, 29(128), 350-355. Recuperado de <https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S0123592314000126>
- Cújar, A. C; Ramos, C. D; Hernández, H. E. y López, J. M. (2013) Cultura organizacional: evolución en la medición. *Estudios Gerenciales*, 29 (128), 350-355. Recuperado de <http://www.redalyc.org/pdf/212/21229786009.pdf>
- Carrillo, A. (2016). Medición de la cultura organizacional. *Revista digital de ciencias administrativas*, 8 (4): 62 – 70. Recuperado de <https://revistas.unlp.edu.ar/CADM/article/view/2637/2641>
- Cerpa, J. (2018). *Propiedades psicométricas del organizational culture assessment instrument (ocai) en colaboradores de lima metropolitana*. (Tesis para optar Licenciatura en Psicología). Universidad de Lima, Perú. Recuperado de <http://repositorio.ulima.edu.pe/xmlui/handle/ulima/5868>

- Clark, A. E. (1997). Job Satisfaction and Gender: Why are Women so Happy at Work?, *Labour Economics*, 4, págs. 341-372.
- Chiavenato, I. (2007). *Introducción a la teoría general de la administración*. (7ma Ed.). México: Mc-Graw Hill Editores.
- Cosano, F. (2015). *Apoyo social y empowerment en la satisfacción laboral y vital de los trabajadores sociales*. (Tesis doctoral). Universidad de Málaga, España. Recuperado de https://riuma.uma.es/xmlui/bitstream/handle/10630/11774/TD_Cosano_Rivas.pdf?sequence=3&isAllowed=y
- Chiavenato, I. (2009). *Gestión del talento humano*. (3ra. Ed.). México: Mc-Graw Hill Editores.
- Cantillo, J. C; (2013). Incidencia de la cultura organizacional en el desempeño. *Revista Económicas CUC*, Vol. 34, No. 1, pp. 131-152. Recuperado de <https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/5085531.pdf>
- Chiavenato, I. (2009). *Comportamiento organizacional la dinámica del éxito en las organizaciones*. Ciudad de México, Mexico: McGRAW-Hill/Interamericana Editores, S.A. Recuperado de https://www.academia.edu/35158294/Comportamiento_Organizacional_Idalberto_Chiavenato_McGrawhill_2da_Edicion_1_
- Denison, D. R. (1991). *Cultura corporativa y productividad organizacional*. (J. Villamizar, Trad.). Nueva York, EE.UU: Legis
- Denison, D; Janovics, J; y Young, J. (2006). *Diagnosing organizational cultures: Validating a Model and Method*. Denison Consulting Group, 23, 1-17.
- Deal, T. E. y Kennedy, A. A. (1986). *Culturas corporativas. (Ritos y rituales de la vida organizacional)*. México: Fondo de Desarrollo Interamericano.
- Denison, D; y Neale, W. (1999). *Cultura Organizacional, Encuesta, Guía para el facilitador*. EE.UU, Washington: Denison Consulting, LLC. Recuperado de <https://www.researchgate.net/file.PostFileLoader.html?id=5628980b5cd9e3575a8b4567&assetKey=AS%3A287265914933249%401445500939827>
- Díaz, G; Peña, M. C; y Samaniego, O. E. (2013). Clima organizacional: factores de satisfacción laboral en una empresa de la industria metal – mecánica. *Revista Global De Negocios*, 1(2), 31-41. Recuperado de https://papers.ssrn.com/sol3/papers.cfm?abstract_id=2326721
- Díaz, J. F; Duque, J. L. (2017). *Análisis Y Fortalecimiento De La Cultura Organizacional En Una Institución De Educación Superior De La Ciudad De Cali*. *Revista de Economía & Administración*, Vol. 14, N° 2. Recuperado de <https://www.uao.edu.co/sites/default/files/Revista%2014-2%20Articulo%202.pdf>

- Empresa Cofide. (11 de mayo 2019). Satisfacción laboral: guía para mejorarla. Recuperado de <https://www.cofide.mx/blog/satisfaccion-laboral-guia-para-mejorarla>
- Flores, L. K. (2019). *El Clima Institucional Y Su Influencia En La Satisfacción Laboral De Los Empleados De Una Universidad Privada Acreditada De Lima* (tesis de pregrado). Universidad Esan, Lima, Perú. Recuperado de http://repositorio.esan.edu.pe/bitstream/handle/ESAN/1505/2018_ADYDE_18-2_14_TI.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Fundación Universia. (2016). El 78% de los trabajadores españoles, descontentos con su trabajo. Recuperado de <http://noticias.universia.es/cultura/noticia/2016/04/01/1137838/78-trabajadores-espanoles-descontentos-trabajo.html>
- Fischman, D. (2009). Cuando el liderazgo no es suficiente: desarrolle su inteligencia cultural en la empresa. UPC, Lima, Punto: Coma Editores.
- Faya, A; Venturo, C; Herrera, M; y Hernández, R. (2018). Autonomía del trabajo y satisfacción laboral en trabajadores de una universidad peruana. *Revista de Investigación Apuntes Universitarios*, Vol. 8, N°3, 43-56. Recuperado de DOI: <https://doi.org/10.17162/au.v8i3.330>
- González Ortiz, J. H., Gómez Sánchez, D., & Recio Reyes, R. G. (2018). Análisis correlacional de un modelo de cultura de calidad PyME. *Repositorio De La Red Internacional De Investigadores En Competitividad*, 11, 1007–1021. Recuperado a partir de <https://www.riico.net/index.php/riico/article/view/1487>
- García, O. (2016). *La cultura organizacional y la satisfacción laboral de los servidores públicos de una institución educativa* (tesis de maestría). Universidad Del Zulia, Maracaibo, Venezuela.
- Gálvez, J. E. y García, D. (2011). Cultura organizacional y rendimiento de las Mipymes de mediana y alta tecnología: un estudio empírico en Cali, Colombia. *Revista Javeriana*, 24(42),125-145. Recuperado de https://revistas.javeriana.edu.co/index.php/cuadernos_admon/article/view/1749
- Gálvez, P; Grimaldi, M; Sánchez, J. A; Fernández, J; y García, J. (2017). Cultura organizacional y satisfacción laboral: Propiedades psicométricas de una escala en centros de fitness. *Revista de psicología del deporte*,26(4),104-109. Recuperado de <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=235152047019>
- Gargallo, A. F. (2008). La satisfacción laboral y sus determinantes en las cooperativas. *Fundación Dialnet*, 4(1) 563-575. Recuperado de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=2774951>
- Gestión, (2017). El 40% de peruanos está insatisfecho con su lugar de trabajo. Recuperado de <https://gestion.pe/tendencias/management-empleo/empresas-peruanas-pierden-30-empleados-anualmente-133824>

- Gestión, (2020). Seis elementos para generar una cultura de alto rendimiento. <https://gestion.pe/videos/seis-elementos-para-generar-una-cultura-de-alto-rendimiento-noticia/>
- Gamero, C. (2003). Análisis económico de la satisfacción laboral. (Tesis doctoral). Universidad de Málaga, Recuperado de: <http://www.eumed.net/tesis-doctorales/cgb/c1.pdf>
- García, M. R; Hernández, T. J; González, E; y Polo, S. D. (2017). Asociación del clima organizacional y la satisfacción laboral en empresas de servicios. *Revista Internacional Administración & Finanzas*, 10(1), 37-48. Recuperado de https://papers.ssrn.com/sol3/papers.cfm?abstract_id=2916923
- Gómez C. F.; y Rodríguez, J. K. (2013). Teorías de la cultura organizacional. (Tesis doctoral). Universidad de Chile. Recuperado de https://www.researchgate.net/profile/Carlos_Gomez-Diaz/publication/216737064_Teorias_de_la_cultura_organizacional/links/5629246208ae518e347c93fe/Teorias-de-la-cultura-organizacional.pdf
- Guzman, C. P; Pontes, P; y Szufflita, M. (2015). Empowerment y satisfacción laboral. *ReiDoCrea*, 4(1) 66-73. Recuperado de <http://digibug.ugr.es/handle/10481/36048>
- Güell, L. (2015). *Estudio de la satisfacción laboral de los maestros*. (Tesis doctoral). Universidad Internacional de Catalunya, Barcelona, España. Recuperado de <https://www.tdx.cat/handle/10803/293783>
- Hernández, R. Fernández, C. & Batista M. (2014). Metodología de la Investigación. (6ta Ed.), Mexico: McGRAW-HILL/Interamericana Editores, S.A. De C.V. Recuperado de https://periodicooficial.jalisco.gob.mx/sites/periodicooficial.jalisco.gob.mx/files/metodologia_de_la_investigacion_-_roberto_hernandez_sampieri.pdf
- Hellriegel Don, Jackson Susan E. y Slocum John W. (2009). *Administración. Un Enfoque Basado En Competencias*. (11ª ed.). Ciudad de México, México: Cengage Learning. Recuperado de https://www.academia.edu/36877493/Administraci%C3%B3n_Un_enfoque_basado_en_competencias_Hellriegel_Jackson_and_Slocum_11ed
- Hilario, K. (2017). *Cultura organizacional y satisfacción laboral en la empresa Planeamiento & Gestión S.A.C. de la ciudad de Lima, 2017* (tesis de licenciatura). Universidad Peruana Unión, Lima, Perú.
- Hernández, G; Diez, A; y Navarrete, F. (2012). Diagnóstico de la cultura organizacional y su proceso de toma de decisiones en las Micro, Pequeñas y Medianas empresas (MIPYMES) de la Zona Metropolitana de Guadalajara, Jalisco. *XVI Congreso Internacional de la Academia de Ciencias Administrativas A. C. (ACACIA)*. Conferencia llevada a cabo en la Universidad del Valle de Atemajac. UNIVA, México. Recuperado de <http://digital.univa.mx/cii/difcon/diagnostico-de-la-cultura-organizacional-en-la-MIPyMES.pdf>

- Hannoun, G. (2011). Satisfacción Laboral. (Tesis Pregrado). Universidad Nacional de Cuyo. Mendoza, Argentina. Recuperado de http://bdigital.uncu.edu.ar/objetos_digitales/4875/hannouncetrabajodeinvestigacion.pdf
- Hofstede, G. (2001) Culture's Consequences: Comparing Values, Behaviors, Institutions, and Organizations Across Nations. 2nd ed., Thousand Oaks, London, New Delhi: Sage Publications. Recuperado de <http://www.sciepub.com/reference/237546>
- Jiménez, W. R.; Pazmay, P.; y Mancheno, M. (2017). Impacto de la cultura organizacional al implementar un modelo de gestión basado en la metodología del plan de negocios como factor clave para la innovación de las Pymes. *Revista Publicando*, 4 No (12). 2017, 315-333. Recuperado de https://revistapublicando.org/revista/index.php/crv/article/download/698/pdf_504
- Johns, G. (1998). *Organizational behavior: understanding and managing life at work*. New York, Harper Collins College Publishers.
- Leal, M. A. (1991). *Conocer la cultura de las organizaciones: una base para la estrategia y el cambio*. Madrid: Editorial Actualidad.
- López, C; Chávez, A; Peña, M; y Guevara, J. (2018). Valor percibido por el empleado sobre su satisfacción laboral. *Revista Internacional Administración & Finanzas*, 11(3) 95-105. Recuperado de https://papers.ssrn.com/sol3/papers.cfm?abstract_id=3244116
- Luthans, F. (2008). *Comportamiento organizacional*. (1era ed.). México: Editorial McGraw – HILL.
- Locke, E.A. (1976). The nature and causes of job satisfaction. In M.D. Dunnette (ed.) *Handbook of Industrial and Organizational Psychology*. Chicago: Rand McNally College Publishing Co.
- Loitegui, J. R. (1990). Determinantes de la satisfacción laboral e empleados de la administración foral de navarra. Universidad Complutense de Madrid. Servicio de reprografía. Recuperado de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/tesis?codigo=142004>
- Lawler, E. E; y Porter, L. W. (1967). Antecedent attitudes of effective managerial performance. *Organizational Behavior and Human Performance*, Vol. 2, 122-142. Recuperado de <https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/0030507367900268>
- Molina, D. E; y Sánchez, A. M. (2016,30 de diciembre). Factores de competitividad orientados a la pequeña y mediana empresa (PYME) en Latinoamérica: revisión de la literatura. *Revista San Gregorio*. Recuperado de <http://revista.sangregorio.edu.ec/index.php/REVISTASANGREGORIO/article/view/275/9>
- Molina, J. O; Pérez, A. Y; y Lizárraga G. (2019). Estudio de cultura organizacional y satisfacción laboral en empresas comerciales. *Ingenio y Conciencia Boletín Científico de la Escuela Superior de Ciudad Sahagún*, Vol. (6), 36-43. Recuperado

de

<https://repository.uaeh.edu.mx/revistas/index.php/sahagun/article/view/3739/5930>

- Mantilla, S; y Ariza, P. (2013). La relación entre vinculación laboral y la satisfacción laboral en cuatro conserjes trabajadoras en una institución educativa. (Tesis de pregrado). Pontificia Universidad Javeriana, Bogota, Colombia. Recuperado de <https://repository.javeriana.edu.co/bitstream/handle/10554/15719/PuyanaMantillaSilviaMaria2013.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Meliá, J.L., Pradilla, J.F., Martí, N., Sancerni, M.D., Oliver, A., & Tomás J.M. (1990). Estructura factorial, fiabilidad y validez del Cuestionario de Satisfacción S21/26: Un instrumento con formato dicotómico orientado al trabajo profesional. *Revista de Psicología Universitas Tarraconensis*, 12(1/2), 25-39. Recuperado de https://www.uv.es/~meliajl/Research/Art_Satisf/ArtS21_26.PDF
- Meliá, José L. (1998). Cuestionario de satisfacción laboral S21/26. Línea de investigación de Psicología de la Seguretat. Valencia, España: Universitat de Valencia. Recuperado de http://www.uv.es/~meliajl/Research/Cuest_Satisf/S21_26.PDF
- Muñoz, A. (1990). "Satisfacción e insatisfacción en el trabajo". (Tesis doctoral inédita), Universidad de Complutense, Madrid, España. Recuperado de <https://ucm.on.worldcat.org/oclc/1024871141>
- Martínez, R; Vera, M. A. M; y Vera, J. G. S. (2014). Cultura organizacional y efectividad en las pequeñas empresas constructoras de puebla, México. *Revista Internacional Administración & Finanzas*, 7(4), 79-92. Recuperado de https://papers.ssrn.com/sol3/papers.cfm?abstract_id=2329993
- Méndez, S. (2016). Análisis del tipo de cultura organizacional en empresas públicas y privadas del bajo mexicano bajo el modelo de valores en competencia. *Revista Internacional Administración & Finanzas*, 9(5), 77-93. Recuperado de https://papers.ssrn.com/sol3/papers.cfm?abstract_id=2808192
- Muñoz, J. (2017). La Teoría de la Organización Requerida de Elliott Jaques: el capítulo faltante en los libros de texto de administración. *Signos - Revistas Universidad Santo Tomás*, Vol. 1, (1), pp. 99-112. Recuperado de <https://revistas.usantotomas.edu.co/index.php/signos/article/download/3994/3818>
- Morelos, J.; y Fontalvo, T. J. (2014). Análisis de los factores determinantes de la cultura organizacional en el ambiente empresarial. *Entramado*, vol. 10, núm. 1, pp. 96-105. Recuperado de <http://www.redalyc.org/pdf/2654/265431574006.pdf>
- Montoya P, Bello N, Bermúdez N, Burgos F, Fuentealba M, y Padilla A, (2017). Satisfacción Laboral y su Relación con el Clima Organizacional en Funcionarios de una Universidad Estatal Chilena. *Ciencia & Trabajo*; 19 [58]: 7-13. Recuperado de <https://scielo.conicyt.cl/pdf/cyt/v19n58/0718-2449-cyt-19-58-00007.pdf>
- Newstrom, John W. (2011). *Comportamiento Humano En El Trabajo*. (13ª ed.). México: McGraw-Hill. Recuperado de [file:///C:/Users/user/Downloads/El%20comportamiento%20humano%20en%20el%20trabajo%20\(4\).pdf](file:///C:/Users/user/Downloads/El%20comportamiento%20humano%20en%20el%20trabajo%20(4).pdf)

- Nieto, E. (2016). Variables Críticas en Satisfacción Laboral. *Fundación Internacional ORP journal*. Vol. 6, 11-18. Recuperado de <http://www.orpjournal.com/index.php/ORPjournal/article/download/46/83>
- Olmos, M. y Socha, K. (2006). *Diseño y validación mediante jueces expertos del instrumento para evaluar cultura organizacional*. (Tesis para optar el grado de magister). Universidad de la Sabana, Chía, Colombia. Recuperado de <https://core.ac.uk/download/pdf/47066084.pdf>
- Ojeda, L; Méndez, H; y Hernández, R. (2016). El liderazgo y su relación con el Modelo de Valores en Competencia. *Revista de Estudios Interdisciplinarios en Ciencias Sociales*, 18 (1): 17 – 38. Recuperado de <http://www.redalyc.org/pdf/993/99344833003.pdf>
- Pedraza, A. L; Obispo, S. K; Vásquez, G. L; Gómez, G. L. (2015). Cultura organizacional desde la teoría de Edgar Schein: estudio fenomenológico. *Clio América*, 9 (17), pp- 17 – 25. Recuperado de <http://revistas.unimagdalena.edu.co/index.php/clioamerica/article/view/1462>
- Parra, R; Arce, M; y Guerrero, M. (2018). La satisfacción laboral y su efecto en la satisfacción del cliente, un análisis teórico. *Revista de la Universidad Internacional del Ecuador*, 3(8) 157-162. Recuperado de <http://revistas.uide.edu.ec/index.php/innova/article/view/879/793>
- Pacheco, F. D. (2019). *Liderazgo transformacional y satisfacción laboral en el personal de una empresa privada de lima metropolitana*. (tesis para obtener el título de licenciada en psicología). LIMA, PERÚ. Recuperado de <http://repositorio.autonoma.edu.pe/bitstream/AUTONOMA/673/1/Pacheco%20Cabzas%2c%20Fiorella%20Damaris.pdf>
- Palma, S. (1999). Elaboración y validación de una Escala de Satisfacción Laboral SL-SPC para trabajadores de Lima metropolitana. *Revista Teoría e Investigación en Psicología*, 9 (1), 27-34. Recuperado de <http://www.urp.edu.pe/urp/modules/facultades/fpsicologia/articulos/diagnostico.php>
- Peña, M. C; Olloqui A. M; y Aguilar, A. (2013). Relación de factores en la satisfacción laboral de los trabajadores de una pequeña empresa de la industria metal – mecánica. *Revista Internacional Administración & Finanzas*, 6(3), 115-128. Recuperado de https://papers.ssrn.com/sol3/papers.cfm?abstract_id=2157062
- Peña, M. C.; Díaz, G.; Chávez, A. G; López C; y Vázquez, B. A. (2018). la cultura organizacional en una pequeña empresa. *Revista Global de Negocios*, 6 (3), 93-102. Recuperado de https://papers.ssrn.com/sol3/papers.cfm?abstract_id=3071171
- Pujol, J. y Dabos, G.E. (2018). Satisfacción laboral: una revisión de la literatura acerca de sus principales determinantes. *Estudios Gerenciales*, 34(146), 3-18. Recuperado de <http://www.scielo.org.co/pdf/eg/v34n146/0123-5923-eg-34-146-00003.pdf>.
- Reyes, Erika T. (2015). *Cultura organizacional y satisfacción laboral del personal de la empresa electro puno sociedad anónima abierta, año 2014*. (Tesis de licenciatura). Universidad Andina Néstor Cáceres Velásquez, Puno, Perú.

- Rivera, D; Carrillo, S; Forgiony, J; Nuván, I; y Rozo, A. (2018). Cultura organizacional, retos y desafíos para las organizaciones saludables. *Revista espacios*, 39(22) 27. Recuperado de <https://www.revistaespacios.com/a18v39n22/a18v39n22p27.pdf>
- Rodríguez, J. L; y Arévalo, J. E. (2018). Cultura Organizacional y Satisfacción Laboral de los Colaboradores en la Municipalidad Provincial de San Martín-Tarapoto, 2018. (Tesis de Pregrado), Universidad Peruana Unión, Tarapoto, Perú.
- Revuelto, L. (2018). Un enfoque estratégico de la motivación laboral y la satisfacción laboral. *Perspectiva Empresarial*, 5(2), 7-26. Recuperado de <http://dx.doi.org/10.16967/rpe.v5n2a1>
- Reyes, J; y Moros H. (2018). La cultura organizacional: principales desafíos teóricos y metodológicos para su estudio. *Revista Estudios del Desarrollo Social: Cuba y América Latina*, 7(1), 157-173. Recuperado de <http://www.revflacso.uh.cu/index.php/EDS/article/view/311/417>
- Rosado, F. (2019). *Estudio de Cultura Organizacional y Satisfacción Laboral de los colaboradores operativos en una empresa multinacional distribuidora de productos químicos en Guayaquil* (tesis de pregrado). Universidad Católica de Santiago de Guayaquil, Ecuador.
- Robbins, Stephen P; y Judge Timothy A. (2013). *Comportamiento Organizacional*. (15ª ed.). Guadalajara, México: Pearson Educación. Recuperado de https://psiqueunah.files.wordpress.com/2014/09/comportamiento-organizacional-13a-ed-_nodrm.pdf
- Ruvalcaba, F. J.; Selva, C. Sahagún, M. A. (2016). Satisfacción laboral: una revisión teórico-histórica de su investigación. *Estudios sobre el trabajo en la región centro de México*, Universidad Autónoma de Aguascalientes, Mexico, Vol. 1, 113-128. Recuperado de https://www.researchgate.net/publication/298214529_Satisfaccion_laboral_una_revision_teorico-historica_de_su_investigacion
- Schwartz, J; Collins, L; Stockton, H; Wagner, D; y Walsh, B. (2017). Tendencias Mundiales de Capital Humano 2017; reescribiendo las reglas para la era digital. *Deloitte University Press (5ta Ed)*, 51-62. Recuperado de <https://www2.deloitte.com/insights/us/en/focus/human-capital-trends/2017.html>
- Schein, E. H. (1988). La cultura empresarial y el liderazgo una visión dinámica. Barcelona, España: Plaza & Janés. Recuperado de <https://www.academia.edu/30896718/Schein-La-Cultura-Empresarial-y-El-Liderazgo.pdf>
- Spector, P.E. (1997). "Job satisfaction: Application, assessment, causes, and consequences", Sage, London. Recuperado de: <http://www.sciepub.com/reference/101323>
- Stephen, R. (1999). *Comportamiento Organizacional*, 4ta ed. Mexico; Prentice-hall Hispanoamerica.

- Smith, P. C. (1974). The development of a method of measuring job satisfaction: the cornell studies. Motivation, attitudes, and job satisfaction (272-279). Studies in personnel and Industrial Psychology (3ra Ed.), Homewood, IL: Dorsey. Retrieved from: <http://www.sba.oakland.edu/faculty/York/>
- Salazar, A. M. (2008). Estudio de la cultura organizacional, Según Cameron y Quinn: Caso de una empresa del sector asegurador venezolano. (Tesis de pregrado). Universidad Católica Andrés Bello, Caracas, Venezuela. Recuperado de <http://biblioteca2.ucab.edu.ve/anexos/biblioteca/marc/texto/AAR5070.pdf>
- Sánchez, J. C.; Tejero, B; Yurrebaso, A. y Lanero, A. (2006). Cultura Organizacional: Desentrañando Vericuetos. Revista de Antropología Iberoamericana, vol. 1, núm. 3, pp. 374-397. Recuperado de <http://www.redalyc.org/pdf/623/62310304.pdf>
- Sáenz, D.; Chang, E.; y Martínez, J. (2016). El impacto de la cultura organizacional sobre la estrategia competitiva y su influencia en el desempeño exportador de las pymes de barranquilla, Colombia. Tec Empresarial, Vol 10 Núm 2 / p. 7- 16. Recuperado de <https://www.scielo.sa.cr/pdf/tec/v10n2/1659-3359-tec-10-02-00007.pdf>
- Torres H. L. (2017). *Cultura organizacional en empresas familiares*. (Tesis para optar el grado de doctor en psicología). Universidad Nacional San Agustín De Arequipa, Arequipa, Perú. Recuperado de <http://repositorio.unsa.edu.pe/bitstream/handle/UNSA/5078/PSDtoarlh.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Tinoco, O; Quispe, C; y Beltrán, V. (2014). Cultura organizacional y satisfacción laboral en la facultad de Ingeniería Industrial en el marco de la acreditación universitaria. *Revista de la facultad de ingeniería industrial*, 17(2),56-66. Recuperado de <http://revistasinvestigacion.unmsm.edu.pe/index.php/idata/article/view/12048>
- Vargas, Teresa de J; Vizzuett, V; Amador, E. Becerra, L. E; y Villegas, E. (2018). La satisfacción laboral y su influencia en la productividad. *Revista Latinoamericana de investigación en organización, ambiente y sociedad, Teuken Bidikay*, Vol. (9), 129-153. Recuperado de <http://revistas.elpoli.edu.co/index.php/teu/article/view/1444/1094>
- Vela, O. J; Dávila, R. L; y Sanandres, O. V. (2015). *Percepción de la Cultura Organizacional en Empresas del Sector Microfinanciero en la Región Lambayeque* (tesis de maestría). Pontificia Universidad Católica Del Perú, Lima, Perú. Recuperado de http://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/bitstream/handle/20.500.12404/9924/VELA_DAVILA_PERCEPCION_MICROFINANCIERO_LAMBAYEQUE.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Valenzuela, N. L; Buentello, C. P; y Alanis, L. (2016). Resultados sobre la encuesta de satisfacción laboral. Caso Fujikura piedras negras, Coahuila. México. Red Internacional de Investigadores en Competitividad, Memoria del X Congreso, 10(4), 706-717. Recuperado de <https://riico.net/index.php/riico/article/view/1342/1012>
- Valenzuela, N. L; Buentello, C. P; y Ramos, G. A. (2016). Análisis de la insatisfacción laboral en una mediana empresa de sector servicios. Red Internacional de Investigadores

en Competitividad Memoria del IX Congreso, 9(1), 945-963. Recuperado de <https://www.riico.net/index.php/riico/article/view/53/170>

Vargas, C. y Zevallos, L. (2013). *Satisfacción Laboral y Satisfacción Marital en trabajadores de la ZOFRA en Tacna*. (Tesis de pregrado). Universidad Católica de "Santa María". Arequipa, Perú.

Vargas, G. J; Guerra, E; Bojórquez, A; y Bojórquez, F. (2014). *Gestión estratégica de organizaciones*. (1ª Ed.). Ciudad de Buenos Aires, Argentina. Elaleph S.R.L. Recuperado de https://www.academia.edu/33116555/Gesti%C3%B3n_estrat%C3%A9gica_de_organizaciones

Vanegas, I. J. (2015). *Cultura Organizacional: Métodos de Estudio y Medición*. (Tesis de Maestría), Universidad de Bogotá Jorge Tadeo Lozano; Colombia. Recuperado de <https://expeditiorepositorio.utadeo.edu.co/bitstream/handle/20.500.12010/3403/Cultura%20Organizacional-M%C3%A9todos%20de%20Estudio%20y%20Medici%C3%B3n.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Vivanco, J. S; y Franco, R. (2013). *Los tipos de cultura organizacional y el rendimiento de las pymes en Aguascalientes*. XVII Congreso Internacional de Contaduría, Administración e informática. Recuperado de <http://congreso.investiga.fca.unam.mx/docs/xvii/docs/C28.pdf>

Wieland, J.; y Zalvidea, M. C. (2015). *El impacto de la percepción de socialización en la cultura organizacional*. (Tesis de Maestría). Universidad del Pacífico, Lima, Perú. Recuperado de <http://repositorio.up.edu.pe/handle/11354/1468>

Zúñiga, F. (23 de febrero de 2017). *¿Cómo medir la cultura organizacional? Estos dos test te podrían ayudar*. MBA & Educación Ejecutiva. América Economía Media Group. Recuperado de <https://mba.americaeconomia.com/articulos/reportajes/como-medir-la-cultura-organizacional-estos-dos-test-te-podrian-ayudar>

Zegarra, A; Morales, G; y Paredes, R. (2017). *Clima organizacional y satisfacción laboral en pequeñas empresas del sector construcción. Caso peruano*. (Tesis para obtener el grado de Magíster en Administración). Universidad Esan, Lima, Perú. Recuperado de http://repositorio.esan.edu.pe/bitstream/handle/ESAN/1137/2017_MATP_15-2_23_T.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Zaldívar, Y. (2016). *La cultura organizacional y el liderazgo en una empresa orientada a la excelencia*. Alternativas Cubanas en Psicología, Vol 4. Núm 10, 38-56. Recuperado de <https://www.acupsi.org/articulo/137/la-cultura-organizacional-y-el-liderazgo-en-una-empresa-orientada-a-la-excelencia.html>

7. ANEXOS

7.1 Anexo 1: Matriz de Consistencia

Cultura organizacional y satisfacción laboral en la Empresa Maquinarias Innova S.R.L. de la ciudad de Juliaca, 2019

Planteamiento del problema	Objetivos	Hipotesis	Variables y demension	Metodologia
<p>1. Problema general ¿Cuál es la relación que existe entre la cultura organizacional y satisfacción laboral en la Empresa Maquinarias Innova S.R.L. de la ciudad de Juliaca, 2019?</p> <p>2. Problemas específicos a) ¿Cuál es la relación que existe entre la cultura burocrática y la satisfacción laboral en la Empresa Maquinarias Innova S.R.L. de la ciudad de Juliaca, 2019? b) ¿Cuál es la relación que existe entre la cultura de clan y la satisfacción laboral en la Empresa Maquinarias Innova S.R.L. de la ciudad de Juliaca, 2019? c) ¿Cuál es la relación que existe entre la cultura emprendedora y la satisfacción laboral en la Empresa Maquinarias Innova S.R.L. de la ciudad de Juliaca, 2019? d) ¿Cuál es la relación que existe entre la cultura de mercado y la satisfacción laboral en la Empresa Maquinarias Innova S.R.L. de la ciudad de Juliaca, 2019?</p>	<p>1. Objetivo general Explicar en qué medida la cultura organizacional se relaciona con la satisfacción laboral en la Empresa Maquinarias Innova S.R.L. de la ciudad de Juliaca, 2019.</p> <p>2. Objetivos específicos a) Determinar en qué medida la cultura burocrática se relaciona con la satisfacción laboral en la Empresa Maquinarias Innova S.R.L. de la ciudad de Juliaca, 2019. b) Determinar en qué medida la cultura de clan se relaciona con la satisfacción laboral en la Empresa Maquinarias Innova S.R.L. de la ciudad de Juliaca, 2019. c) Determinar en qué medida la cultura emprendedora se relaciona con la satisfacción laboral en la Empresa Maquinarias Innova S.R.L. de la ciudad de Juliaca, 2019. d) Determinar en qué medida la cultura de mercado se relaciona con la satisfacción laboral en la Empresa Maquinarias Innova S.R.L. de la ciudad de Juliaca, 2019.</p>	<p>1. Hipótesis general La cultura organizacional se relaciona significativamente con la satisfacción laboral en la Empresa Maquinarias Innova S.R.L. de la ciudad de Juliaca, 2019.</p> <p>2. Hipótesis específicas a) La cultura burocrática se relaciona significativamente con la satisfacción laboral en la Empresa Maquinarias Innova S.R.L. de la ciudad de Juliaca, 2019. b) La cultura de clan se relaciona significativamente con la satisfacción laboral en la Empresa Maquinarias Innova S.R.L. de la ciudad de Juliaca, 2019. c) La cultura emprendedora se relaciona significativamente con la satisfacción laboral en la Empresa Maquinarias Innova S.R.L. de la ciudad de Juliaca, 2019. d) La cultura de mercado se relaciona significativamente con la satisfacción laboral en la Empresa Maquinarias Innova S.R.L. de la ciudad de Juliaca, 2019.</p>	<p>Variable predictora X. Cultura organizacional Dimensiones: X1. Cultura burocrática X2. Cultura de clan X3. Cultura emprendedora X4. Cultura de mercado</p> <p>Variable de criterio Y. Satisfacción laboral Dimensiones: Y1. Supervisión y participación en la organización Y2. Remuneración y las prestaciones Y3. Intrínseca Y4. Ámbito físico Y5. Cantidad de producción Y6. Calidad de producción</p>	<p>1. Tipo de estudio Descriptivo y correlacional</p> <p>2. Diseño de investigación Correlacional no experimental</p> <p>3. Población y muestra Muestreo no probabilístico</p> <p>4. Técnicas e instrumento <i>Técnica:</i> Encuesta <i>Instrumentos:</i> Cuestionario (Escala de Likert)</p> <p>5. Estadístico Chi cuadrado y/o Pearson</p>

7.2 Anexo 2: Instrumentos de Investigación



Una Institución Adventista

UNIVERSIDAD PERUANA UNIÓN
FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
ADMINISTRACIÓN Y NEGOCIOS INTERNACIONALES

CUESTIONARIO

Variable X: Cultura organizacional

Indicaciones

Sr., Sra, muy buenos días. El presente cuestionario tiene por objetivo acopiar información primaria para llevar a cabo la investigación: “Cultura Organizacional y Satisfacción Laboral en la Empresa Maquinarias Innova S.R.L de la Ciudad de Juliaca”. La que es totalmente anónima, por lo que espero su colaboración, marcando una alternativa de la escala de respuesta que se presenta a continuación:

Nunca	Algunas veces	Casi siempre	Siempre
1	2	3	4

DIMENSIONES	ALTERNATIVAS			
	1	2	3	4
Cultura burocrática				
1. La organización es muy estructurada y controlada. Generalmente los procedimientos dicen a las personas qué hacer.				
2. El liderazgo de la organización es generalmente usado para coordinar, organizar o mejorar la eficiencia.				
3. El estilo del manejo del recurso humano se caracteriza por la seguridad de los puestos de trabajo y la estabilidad en las relaciones humanas				
4. Lo que mantiene unido a la organización son las políticas y las reglas. Mantener a la organización en marcha es lo importante				
5. La organización enfatiza la permanencia y la estabilidad. La eficiencia, el control y la realización correcta del trabajo son importantes.				
6. La organización define el éxito sobre la base de la eficiencia en el cumplimiento de sus tareas.				
Cultura clan				
7. La organización es un lugar muy personal. Es como una familia. Las personas disfrutan de la compañía de otros				
8. El liderazgo de la organización es generalmente usado como un instrumento de facilitar, guiar y enseñar a sus miembros.				
9. El estilo del manejo del recurso humano se caracteriza por el trabajo en equipo, el consenso y la participación.				

10. Lo que mantiene unido a la organización es la lealtad y la confianza mutua.				
11. La organización enfatiza el desarrollo humano. La confianza es alta, junto con la apertura y la participación.				
12. La organización define el éxito sobre la base del desarrollo de los recursos humanos, el trabajo en equipo, las relaciones personales y el reconocimiento de las personas.				
Cultura emprendedora				
13. La organización es un lugar muy dinámico con características emprendedoras. A las personas les gusta tomar riesgos.				
14. El liderazgo de la organización es generalmente usado como un instrumento para apoyar la innovación, el espíritu emprendedor y la toma de riesgos.				
15. El estilo del manejo del recurso humano se caracteriza por el individualismo y libertad.				
16. Lo que mantiene unido a la organización son los deseos de innovación y desarrollo. Existe un énfasis de estar al límite.				
17. La organización enfatiza la adquisición de nuevos recursos y desafíos. El probar nuevas cosas y la búsqueda de oportunidades son valoradas.				
18. La organización define el éxito sobre la base de contar con un producto único o el más nuevo. Se debe ser líder en productos e innovación.				
Cultura de mercado				
19. La organización está muy orientado a los resultados. La mayor preocupación es hacer el trabajo bien hecho. Las personas son competitivas entre sí.				
20. El liderazgo de la organización es generalmente usado para asegurar el logro de los resultados.				
21. El estilo del manejo del recurso humano se caracteriza por la alta competencia y exigencias.				
22. Lo que mantiene unido a la organización es el cumplimiento de metas. El ganar y tener éxito son temas comunes.				
23. La organización enfatiza el hacer acciones competitivas y ganar espacios en los mercados				
24. La organización define el éxito sobre la participación de mercado y el desplazamiento de la competencia. El liderazgo de mercado es la clave.				



Una Institución Adventista

UNIVERSIDAD PERUANA UNIÓN
FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
ADMINISTRACIÓN Y NEGOCIOS INTERNACIONALES

CUESTIONARIO

Variable Y: Satisfacción laboral

Indicaciones:

Sr., Sra, muy buenos días. El presente cuestionario tiene por objetivo acopiar información primaria para llevar a cabo la investigación: “Cultura Organizacional y Satisfacción Laboral en la Empresa Maquinarias Innova S.R.L de la Ciudad de Juliaca”. La que es totalmente anónima, por lo que espero su colaboración, marcando una alternativa de la escala de respuesta que se presenta a continuación:

Nunca	Algunas veces	Casi siempre	Siempre
1	2	3	4

DIMENSIONES	ALTERNATIVAS			
	1	2	3	4
Supervisión y participación de la organización				
1. Estoy satisfecho de mis relaciones con mis jefes				
2. La supervisión que ejercen sobre mi es satisfactoria				
3. Estoy a gusto con la atención y frecuencia con que me dirigen				
4. Estoy satisfecho de mi grado de participación en las decisiones de mi departamento o sección.				
5. Me gusta la forma en que mis superiores juzgan mi tarea				
6. Mi empresa me trata con buena justicia e igualdad.				
7. Estoy contento del apoyo que recibo de mis superiores.				
8. Me satisface mi actual grado de participación en las decisiones de mi grupo de trabajo				
9. Estoy satisfecho de mis relaciones con mis compañeros.				
Remuneración y las prestaciones				
10. Mi salario me satisface				
11. En mi empresa tengo unas satisfactorias oportunidades de promoción y ascenso				
12. Estoy satisfecho de la formación que me da la empresa				
13. La forma en que se lleva la negociación en mi empresa sobre aspectos laborales me satisface				
14. Estoy satisfecho de cómo mi empresa cumple el convenio, y las leyes laborales				
15. Estoy satisfecho de los incentivos y premios que me dan				

Intrínseca				
16. Me gusta mi trabajo				
17. Estoy satisfecho con las posibilidades que me da mi trabajo de hacer las cosas en las que yo destaco				
18. Estoy satisfecho con mi trabajo porque me permite hacer cosas que me gustan				
19. Me satisface mi capacidad actual para decidir por mi mismo aspecto de mi trabajo				
Ámbito físico				
20. La limpieza e higiene de mi lugar de trabajo es buena				
21. La iluminación, ventilación y temperatura de mi lugar de trabajo están bien reguladas				
22. El entorno físico y el espacio en que trabajo son satisfactorios				
Cantidad de producción				
23. Estoy satisfecho con la cantidad de trabajo que me exigen				
24. Estoy satisfecho del ritmo a que tengo que hacer mi tarea				
Calidad de producción				
25. Los medios materiales que tengo para hacer mi trabajo son adecuados y satisfactorios.				
26. Estoy contento del nivel de calidad que obtenemos				

INFORMACIÓN DEMOGRÁFICA	
Edad	
Genero	
Nivel de estudios	

Muchas gracias, por su atención

7.3 Anexo 3: Evidencias



UNIVERSIDAD PERUANA UNIÓN
EDUCAT·HVIC·VITAE·ET·AET·MIN·ITER·TI

Una Institución Adventista

UNIVERSIDAD PERUANA UNIÓN
FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

100
Años
Vida Institucional
UPeU

Juliaca, Villa Chullunquiari, 22 de noviembre de 2019

Señor
Percy Alfonso Coaquira Turpo
Director General de Maquinarias Innova SRL.
Presente.-

ASUNTO: Autorización para Ejecutar el Proyecto de Tesis

De mi especial consideración:

Expresamos los saludos cordiales a nombre de la Universidad Peruana Unión – Filial Juliaca, Escuela Profesional de Administración, con los deseos de éxitos en la labor que cumple en bien de la sociedad.

Dentro del plan académico de nuestra Escuela Profesional y como requisito para que los bachilleres puedan optar el título profesional, deben de realizar el proceso de tesis.

Motivo por el cual me es grato presentar al bachiller **Rosmel Huamani Chañi** identificado con DNI N° 75332662 de la EP. de Administración, con la finalidad, solicitamos se le pueda brindar la autorización para la ejecución de su proyecto de tesis.

Agradezco de antemano su gentil apoyo.

Atentamente,




Lic. Julio Samuel Torres Miranda
COORDINADOR DE LA EP. DE ADMINISTRACIÓN


MAQUINARIAS INNOVA S.R.L.
Percy A. Coaquira Turpo
GERENTE

SEDE LIMA:
Carretera Central Km 19 - Ñaña
(01) 618 6306 / (01) 618 6369
997 573 637 / 989 597 329
informes@upeu.edu.pe
@UPeUOficial

FILIAL JULIACA:
Carretera Arequipa Km 6 - Chullunquiari
(051) 32 8825
951 301 916 / 951 751 595 / 922 285 903
admissionjuliaca@upeu.edu.pe
@UPeUJuliaca

FILIAL TARAPOTO:
Jr. Los Mártires 340, Morales
(042) 52 1414
968 701 966 / 968 701 943
admission.tap@upeu.edu.pe
@UPeUTarapoto

