

UNIVERSIDAD PERUANA UNIÓN

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

Escuela Profesional de Administración



Una Institución Adventista

Relación de la cultura organizacional y la satisfacción laboral de los colaboradores en la fundación para el desarrollo de la Selva (FUDES) de la Universidad Nacional de San Martín – Tarapoto, 2016.

Por:

Balmer Manuel Sinarahua Pinchi

Asesor

Lic. Regner Nicolás Castillo Salazar

Tarapoto, mayo de 2017

Cómo citar:

Estilo APA 6ta Edición:

Sinarahua, B. (2017). Relación de la cultura organizacional y la satisfacción laboral de los colaboradores en la fundación para el desarrollo de la Selva (FUDES) de la Universidad Nacional de San Martín – Tarapoto, 2016 (Tesis de pregrado). Universidad Peruana Unión, San Martín, Perú.

Estilo ISO 690:

Sinarahua Pinchi, Balmer Manuel. Relación de la cultura organizacional y la satisfacción laboral de los colaboradores en la fundación para el desarrollo de la Selva (FUDES) de la Universidad Nacional de San Martín – Tarapoto, 2016. Tesis de Pregrado. Universidad Peruana Unión. Facultad de Ciencias Empresariales, 2017.

Estilo Vancouver:

Sinarahua Pinchi, B. Relación de la cultura organizacional y la satisfacción laboral de los colaboradores en la fundación para el desarrollo de la Selva (FUDES) de la Universidad Nacional de San Martín – Tarapoto, 2016. [Tesis de pregrado]. Perú: Universidad Peruana Unión, Facultad de Ciencias Empresariales; 2017.

Ficha catalográfica elaborada por el Centro de Recursos para el Aprendizaje y la Investigación – CRAI – de la UPeU – FT

TCP	Sinarahua Pinchi, Balmer Manuel
2	Relación de la cultura organizacional y la satisfacción laboral de los colaboradores en la
S57	fundación para el desarrollo de la Selva (FUDES) de la Universidad Nacional de San Martín
2017	– Tarapoto, 2016 / Autora: Balmer Manuel Sinarahua Pinchi; Asesor: Lic. Regner Nicolás Castillo Salazar. -- Tarapoto, 2017.
	98 hojas: anexos, tablas, figuras
	Tesis (Licenciatura)--Universidad Peruana Unión - Filial Tarapoto. Facultad de Ciencias Empresariales. EP. Administración. CP. Administración y Negocios Internacionales, 2017.
	Incluye referencias y resumen.
	Campo del conocimiento: Marketing
	1. Perfil del ingresante. 2. Servicio educativo. 3. Universidad.

**DECLARACIÓN JURADA
DE AUTORÍA DEL INFORME DE TESIS**

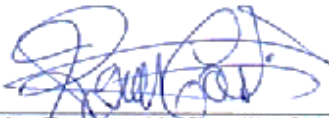
Yo, Lic. Regner N. Castillo Salazar, de la Facultad de Ciencias Empresariales, Escuela Profesional de Administración, de la Universidad Peruana Unión.

DECLARO:

Que el presente informe de investigación titulado: **"Relación de la cultura organizacional y la satisfacción laboral de los colaboradores en la Fundación para el desarrollo de la Selva (FUDES) UNSM – Tarapoto - 2016"** constituye la memoria que presenta el Bachiller **Balmer Manuel Sinarahua Pinchi** para aspirar al título Profesional de Licenciado en Administración y Negocios Internacionales 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 constancia en Tarapoto, a los 11 de octubre de 2017



Lic. Regner N. Castillo Salazar

Relación de la cultura organizacional y la satisfacción laboral de los
colaboradores en la Fundación para el desarrollo de la Selva (FUDES)
UNSM – Tarapoto – 2016

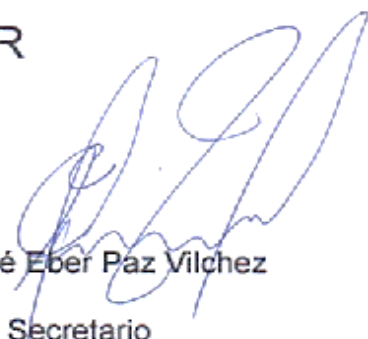
TESIS

Presentada para optar el título Profesional de Licenciado en Administración
y Negocios Internacionales

JURADO CALIFICADOR




Lic. David Troya Palomino
Presidente



Lic. José Eber Paz Vilchez
Secretario



Lic. Amado Arce Cobeñas
Vocal



Lic. Regner Nicolás Castillo Salazar
Asesor

Tarapoto, 28 de junio de 2017

DEDICATORIA

A Dios porque ha estado conmigo en cada paso que doy, cuidándome y dándome fortaleza para continuar.

A mis padres, quienes a lo largo de mi vida han velado por mi bienestar y educación siendo mi apoyo en todo momento.

A mi esposa Juanita Izquierdo Ramírez, quien ha depositado su entera confianza en cada reto que se me presentaba sin dudar ni un solo momento en mi inteligencia y capacidad. Lo que soy y seré, es por ella.

Balmer Manuel Sinarahua Pinchi

AGRADECIMIENTO

Debo agradecer, de manera especial y sincera, al Licenciado Regner Castillo Salazar por aceptarme para realizar esta tesis bajo su dirección. Su apoyo y confianza en mi trabajo y su capacidad para guiar mis ideas, ha sido un aporte invaluable, no solamente en el desarrollo de esta tesis, sino también en mi formación como investigador.

Agradezco al Ing. Hugo Santander Leguía por haberme facilitado siempre los medios suficientes para llevar a cabo todas las actividades propuestas durante el desarrollo de esta tesis.

Balmer Manuel Sinarahua Pinchi

Tabla de contenido

DEDICATORIA	V
AGRADECIMIENTO	VI
Tabla de contenido.....	VII
Índice de tablas	XIII
Índice de figuras.....	XIV
Índice de anexos	XV
RESUMEN.....	XVI
ABSTRACT.....	XVII
Introducción	18
CAPÍTULO I.....	20
1.1 Identificación del problema.....	20
1.2 Formulación del problema.....	21
1.2.1 Problema general.....	21
1.2.2 Problema específico.....	21
1.3 Objetivos de la investigación.....	22
1.3.1 Objetivo general.....	22
1.3.2 Objetivos específicos	22
1.4 Justificación de la investigación	23
1.5 Presuposición filosófica.....	24

CAPITULO II.....	25
Marco teórico.....	25
2.1 Antecedentes de la investigación.....	25
2.1.1 Investigaciones internacionales.....	25
2.1.2 Investigaciones nacionales.....	27
2.1.3 Investigación local.....	28
2.2 Marco Histórico.....	29
2.3 Marco teórico.....	30
2.3.1 Cultura Organizacional.....	30
2.3.1.1 Definiciones.....	30
2.3.1.2 Características de la cultura organizacional.....	31
2.3.1.3 Niveles de cultura organizacional.....	32
2.3.1.4 Formación de una cultura organizacional.....	34
2.3.1.5 Mantenimiento de la cultura.....	35
2.3.1.6 Orientación al resultado.....	37
2.3.1.7 Aspiraciones.....	38
2.3.1.8 Liderazgo.....	38
2.3.1.9 Sistema de Valores.....	38
2.3.2 Satisfacción laboral.....	39
2.3.2.1 Organización.....	41

2.3.2.2 Condición del trabajo.....	41
2.3.2.3. Realización personal.	42
2.3.2.4 Beneficios.	42
2.3.2.5 Modelo dinámico de la satisfacción laboral	43
2.4 Marco conceptual.....	44
2.4.1 Cultura Organizacional.....	44
2.4.1.1 Orientación al Resultado	44
2.4.1.2 Logro de resultados por los gerentes	44
2.4.1.2.1 Eficiencia.....	45
2.4.1.2.2 Eficacia	45
2.4.1.3 Aspiraciones.....	45
2.4.1.3.1 Misión.....	46
2.4.1.3.2 Metas u objetivos	46
2.4.1.3.3 Estrategias	47
2.4.1.4 Liderazgo	47
2.4.1.4.1 Autócrata.....	47
2.4.1.4.2 Participativo.....	48
2.4.1.4.3 Liberal	48
2.4.1.5 Sistema de Valores	48
2.4.1.5.1 Filosofía	48

2.4.1.5.2 Valores	49
2.4.1.5.3 Políticas	49
2.4.2 Satisfacción Laboral.....	49
2.4.2.1 Organización	49
2.4.2.1.1 Diseño de Trabajo	50
2.4.2.1.2 Asesoramiento	50
2.4.2.2 Condición del trabajo.....	50
2.4.2.2.1 Condiciones de vida asociada al trabajo	51
2.4.2.2.2 Seguridad.....	51
2.4.2.3 Realización personal	52
2.4.2.3.1 Sentimiento Laboral	52
2.4.2.3.2 Logro Personal	52
2.4.2.3.3 Relaciones Humanas	52
2.4.2.4 Beneficios	53
2.4.2.4.1 Promoción	53
2.4.2.4.2 Salario	53
CAPITULO III	54
Metodología	54
3.1 Tipo de Estudio	54
3.2 Diseño de Investigación	54

3.3 Hipótesis	55
3.3.1 Hipótesis General.....	55
3.3.2 Hipótesis Específicas.	55
3.4 Operacionalización de Variables.	56
Tabla N ^a 1: Matriz de Variable.....	56
3.5 Identificación de Variables	57
3.6 Población y Muestra.....	57
3.6.1 Delimitación Espacial y Temporal.....	57
3.6.1.1 Delimitación Espacial.	57
3.6.1.2 Delimitación Temporal.....	57
3.6.2 Delimitación de la población y muestra.	57
3.6.2.1 Delimitación de la población.....	57
3.6.2.2 Delimitación de la muestra	57
3.7 Plan del procesamiento de datos	58
3.7.1 Diseño del instrumento de investigación.	58
3.7.2 Técnicas de recolección de datos.	58
3.7.3 Técnicas para el procesamiento y análisis de los datos.	59
CAPITULO IV.....	60
Resultados y Discusiones	60
4.1 Fiabilidad del Instrumento de Investigación.....	60

4.2.1 Fiabilidad mediante el Alpha de Cronbach.	60
4.1.1. Validación por juicio de expertos.....	61
4.2. Información general de los resultados descriptivos	61
4.2 Prueba de hipótesis	65
CAPÍTULO V.....	73
Conclusiones y recomendaciones.....	73
5.1 Conclusiones	73
5.2 Recomendaciones	74
Referencias.....	76
Anexos.....	81

Índice de tablas

Tabla N ^a 1: Matriz de variable	55
Tabla N ^o 2: Cultura Organizacional en la Fundación para el Desarrollo de la selva (FUDES) de la Universidad Nacional de San Martín – Tarapoto, 2016	60
Tabla N ^a 3: Satisfacción laboral de los colaboradores en la Fundación para el Desarrollo de la selva (FUDES) de la Universidad Nacional de San Martín – Tarapoto, 2016.....	61
Tabla N ^a 4: Orientación al resultado de los colaboradores en la Fundación para el Desarrollo de la selva (FUDES) de la Universidad Nacional de San Martín – Tarapoto, 2016.....	62
Tabla N ^o 5: Aspiraciones de los colaboradores en la Fundación para el Desarrollo de la selva (FUDES) de la Universidad Nacional de San Martín – Tarapoto, 2016.....	62
Tabla N ^o 6: Liderazgo en la Fundación para el Desarrollo de la selva (FUDES) de la Universidad Nacional de San Martín – Tarapoto, 2016.....	63
Tabla N ^o 7: Sistema de valores en la Fundación para el Desarrollo de la selva (FUDES) de la Universidad Nacional de San Martín – Tarapoto, 2016	64
Tabla N ^a 8: Cultura organizacional** Satisfacción laboral.....	65
Tabla N ^o 9: Orientación al resultado ** Satisfacción laboral	67
Tabla N ^o 10: Aspiraciones** Satisfacción laboral	68
Tabla N ^a 11: Liderazgo** Satisfacción laboral	69
Tabla N ^a 12: Sistema de valores ** Satisfacción laboral.....	70

Índice de figuras

Figura N° 1: Niveles de la cultura organizacional	30
Figura N° 2: Cultura organizacional.....	33

Índice de anexos

Anexo 1: Matriz de consistencia.....	80
Anexo 2: Matriz instrumental.....	82
Anexo 3: Instrumentos	84
Anexo 4: Carta de aceptación	90
Anexo 5: Validaciones de instrumentos.....	91
Anexo 6: Validación mediante juicio de expertos	92

RESUMEN

La presente investigación titulada: Relación de la cultura organizacional y la satisfacción laboral de los colaboradores en la Fundación para el Desarrollo de la selva (FUDES) de la Universidad Nacional de San Martín – Tarapoto, 2016; tiene por objetivo determinar la relación entre cultura organizacional y satisfacción laboral de los colaboradores en la Fundación para el Desarrollo de la selva (FUDES) de la Universidad Nacional de San Martín – Tarapoto, 2016, a través del análisis de sólidas teorías y observación de la realidad estudiada que permiten tener un resultado concreto y fiable.

El presente estudio obedece al diseño correlacional porque describen relaciones entre dos o más categorías, conceptos o variables en un momento determinado, se eligió una muestra que estuvo conformada por 19 colaboradores en la Fundación para el Desarrollo de la selva (FUDES) de la Universidad Nacional de San Martín, los datos fueron procesados y analizados en el programa estadístico SPSS versión 20.

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

Palabras clave: Cultura organizacional, satisfacción laboral.

ABSTRACT

This research entitled: Relation of organizational culture and job satisfaction of collaborators in the Foundation for the Development of the Jungle (FUDES) of the National University of San Martin - Tarapoto, 2016; Aims to determine the relationship between organizational culture and job satisfaction of the collaborators in the Foundation for the Development of the Jungle (FUDES) of the National University of San Martin - Tarapoto, 2016, through the analysis of solid theories and observation of the Studied reality that allow to have a concrete and reliable result.

The present study is due to the correlational design because they describe relations between two or more categories, concepts or variables at a given time, a sample was chosen that was formed by 19 collaborators in the Foundation for the Development of the forest (FUDES) of the National University Of San Martin, the data were processed and analyzed in the statistical program SPSS version 20.

The results indicate that there is a significant relationship between the study variables, organizational culture and job satisfaction with a Pearson correlation coefficient (0.929 **), which is a strong positive correlation between the variables. Consequently, the null hypothesis is rejected and the research hypothesis is accepted.

Key words: Organizational culture, job satisfaction, Foundation for the development of the jungle.

Introducción

Para muchas instituciones es difícil crear una cultura organizacional que brinde la satisfacción laboral de sus colaboradores, puesto que la cultura organizacional se encuentra conformada por normas, creencias y valores las cuales ayudan a fortalecer el desempeño de los colaboradores.

La presente investigación toma como dimensiones a la orientación al resultado, aspiraciones, liderazgo y el sistema de valores, los cuales son vitales para generar la satisfacción de los colaboradores.

La satisfacción laboral está tomando cada vez más importancia para las empresas poniendo énfasis en el desarrollo de estrategias para mejorar el rendimiento laboral a través de las mejoras en las condiciones laborales, el cumplimiento de los objetivos institucionales; siempre ha sido la razón de ser de todo equipo de trabajo pero las dificultades se presentan siempre por el eslabón más débil, siendo muchas veces los colaboradores los más susceptibles sobre todo si esta pasa por cambios y momentos difíciles, razón por la que se está realizando esta investigación.

En el Capítulo I está la identificación, planteamiento del problema de investigación, la caracterización y formulación del problema, seguidos por los objetivos, la justificación de la investigación y la presunción filosófica.

En el Capítulo II, se desarrolla el marco teórico, haciendo la descripción con los principales estudios empíricos relacionados con la investigación, con la definición de las dimensiones y el marco conceptual.

En el Capítulo III se define la metodología que se utilizó en la investigación, determinando el tipo, nivel, diseño de la investigación, delimitación de la población y muestra; planteamiento de las hipótesis y la operacionalización de las variables, así como, el plan de procesamiento de

datos con el diseño del instrumento de investigación, técnicas de recolección de datos y las técnicas para el procesamiento y análisis de los datos.

En el Capítulo IV se presentan los resultados y discusión de la investigación para culminar en el Capítulo V con las conclusiones y recomendaciones que se consideren en la investigación.

Para finalizar se refieren los datos bibliográficas y los anexos de esta investigación.

CAPÍTULO I

1.1 Identificación del problema.

En vista de las exigencias y cambios que se presentan en el mercado, en aspectos tanto sociales América Latina ha superado parcialmente la etapa de ajuste de corto plazo tras la crisis de la deuda externa y se encuentra ahora en una fase de reestructuración, marcada por la apertura hacia los mercados externos. Los estudios realizados sobre la cultura organizacional no son solo de uso exclusivo de empresas privadas, sino también como lo es esta investigación en una institución pública, puesto que la satisfacción laboral no está directamente relacionada con el trato que brinda al cliente, en este caso, al alumno de la Universidad Nacional San Martín.

Las instituciones dedicadas al servicio de educación superior del estado brindan un beneficio a los alumnos que son foráneos y cuentan con escasos recursos económicos y además mantienen un ponderado adecuado para que puedan ser evaluados y aceptados para el uso de servicios del comedor, en este caso, la Fundación para el desarrollo de la selva (FUDES) integrada por trabajadores de la UNSM, son los que brindan este servicio, pero la cultura organizacional, que es un factor determinante, para que exista la adecuada satisfacción de los colaboradores lo cual se debe reflejar en la calidad de atención que brindan a los comensales.

En Perú, las investigaciones existentes ofrecen explicaciones a partir de la relación entre satisfacción laboral y algunos factores inherentes al trabajador conocidos como factores intrínsecos. El grado de satisfacción varía en función con la jerarquía del puesto de trabajo (menor satisfacción en los de puestos de menor jerarquía) y el tiempo de servicios (decreciendo el grado de satisfacción laboral a partir de los diez años de servicio). En relación a la edad, la satisfacción laboral no muestra un patrón uniforme.

1.2 Formulación del problema.

1.2.1 Problema general.

¿Cuál es la relación de la cultura organizacional y la satisfacción laboral de los colaboradores en la Fundación para el Desarrollo de la selva (FUDES) de la Universidad Nacional de San Martín – Tarapoto, 2016?

1.2.2 Problema específico.

¿Cuál es la relación entre orientación al resultado y satisfacción laboral de los colaboradores en la Fundación para el Desarrollo de la selva (FUDES) de la Universidad Nacional de San Martín – Tarapoto, 2016?

¿Cuál es la relación entre aspiraciones y satisfacción laboral de los colaboradores en la Fundación para el Desarrollo de la selva (FUDES) de la Universidad Nacional de San Martín – Tarapoto, 2016?

¿Cuál es la relación entre liderazgo y satisfacción laboral de los colaboradores en la Fundación para el Desarrollo de la selva (FUDES) de la Universidad Nacional de San Martín – Tarapoto, 2016?

¿Cuál es la relación entre sistema de valores y satisfacción laboral de los colaboradores en la Fundación para el Desarrollo de la selva (FUDES) de la Universidad Nacional de San Martín – Tarapoto, 2016?

1.3 Objetivos de la investigación

1.3.1 Objetivo general

Determinar la relación entre cultura organizacional y satisfacción laboral de los colaboradores en la Fundación para el Desarrollo de la selva (FUDES) de la Universidad Nacional de San Martín – Tarapoto, 2016.

1.3.2 Objetivos específicos

Determinar la relación entre orientación al resultado y satisfacción laboral de los colaboradores en la Fundación para el Desarrollo de la selva (FUDES) de la Universidad Nacional de San Martín – Tarapoto, 2016.

Analizar la relación entre aspiraciones y satisfacción laboral de los colaboradores en la Fundación para el Desarrollo de la selva (FUDES) de la Universidad Nacional de San Martín – Tarapoto, 2016.

Determinar la relación entre liderazgo y satisfacción laboral de los colaboradores en la Fundación para el Desarrollo de la selva (FUDES) de la Universidad Nacional de San Martín – Tarapoto, 2016.

Determinar la relación entre sistema de valores y satisfacción laboral de los colaboradores en la Fundación para el Desarrollo de la selva (FUDES) de la Universidad Nacional de San Martín – Tarapoto, 2016.

1.4 Justificación de la investigación

La cultura organizacional pasó a ser un elemento importante para el desarrollo de toda organización, generando en los colaboradores la satisfacción en el desempeño de sus actividades cotidianas, por tal razón el presente estudio permitirá establecer las dimensiones adecuadas y a través de los indicadores medir el desempeño de los colaboradores.

La presente investigación tiene como finalidad ser base para posibles investigaciones futuras relacionadas con las dimensiones mencionadas con la metodología adecuada para desarrollar estrategias que generen mayor satisfacción en los trabajadores. Tomar la importancia adecuada e implementar experiencia.

Es importante recalcarle que cada vez se hace más importante en las instituciones lograr la satisfacción en los trabajadores, pero también es de conocimiento que no es fácil lograrlo y menos mantenerlo, estamos tomando como variable que se relaciona a la Cultura organizacional, para de esta manera poder dilucidar cuán importante es en la institución como lo es el FUNDES de la Universidad Nacional San Martín, tomar la importancia adecuada e implementar estrategias y acciones para fortalecer las dimensiones que se encuentran débiles.

La presente investigación, desarrolló las variables de un campo tan amplio, con el uso de dimensiones e indicadores para establecerlas a la realidad que se está gestando, actualmente, en esta institución que permitirá conocer y determinar si los autores e investigadores que antecedieron a la misma encontraron los mismos resultados.

1.5 Presuposición filosófica

La FUDES, Fundación Para El Desarrollo de la Selva se forma con la finalidad de brindar el Comedor Universitario de la UNSM-T, que brinda dieta balanceada de buena calidad y bajo costo a los estudiantes; también pueden hacer uso de él los profesores y servidores que lo requieran, de acuerdo al reglamento respectivo.

CAPITULO II

Marco teórico.

2.1 Antecedentes de la investigación.

2.1.1 Investigaciones internacionales.

Peña, Díaz & Carrillo (2015) en su investigación titulada “Relación del clima organizacional y la satisfacción laboral en una pequeña empresa familiar” realizada en la Universidad Autónoma de Coahuila, México. El objetivo principal de la investigación es conocer la relación que existe entre el clima organizacional y la satisfacción laboral de los trabajadores administrativos y operativos de una Pequeña Empresa Familiar de la industrial metal–mecánica ubicada en Monclova, Coahuila, a fin de proporcionar al directivo de la empresa sugerencias de cambio, de reforzamiento y/o de mejora. Para la realización de este estudio se determinó que la muestra fuese por consenso, formada por 20 trabajadores a quienes se les aplicó un cuestionario estructurado, tipo escala de Likert, para diagnosticar el clima organizacional. Se reporta que los trabajadores administrativos y operativos de la empresa, objeto de estudio, perciben el clima organizacional de la siguiente manera, que cuentan con la herramienta, maquinaria y equipo necesarios para hacer las tareas que les corresponden y que comprenden la distribución de actividades, responsabilidades y funciones entre todos los niveles del personal, así como están de acuerdo con las formas de ejercer la autoridad. En cuanto a la satisfacción laboral, se puede apreciar que los trabajadores manifiestan estar a gusto y orgullosos por el trabajo que realizan y que éste es importante, que los sueldos que perciben son los adecuados y que el reconocimiento que reciben por su desempeño proviene tanto de parte de los compañeros como del jefe. Tienen más posibilidades y oportunidades de obtener un ascenso (probablemente

debido a que el personal operativo tiene experiencia en las tareas a desempeñar y que no son muy específicas). A su vez, reportan que está bien definida la distribución de las tareas, responsabilidades y funciones que tiene cada trabajador en todos los niveles; los beneficios que reciben (paquete de gratificaciones y los sistemas de incentivos) son de acuerdo a los niveles de cada uno de los trabajadores, así como las oportunidades de obtener un ascenso; y la comunicación con los compañeros son adecuadas y que el reconocimiento que reciben por su desempeño proviene tanto de parte de los compañeros como del jefe. Por último proporcionar retroalimentación a los directivos de la empresa, objeto de estudio, se entregará un informe con los resultados obtenidos de acuerdo a las respuestas otorgadas por los trabajadores.

Salazar (2013) en la tesis "Relación entre la cultura organizacional y la Satisfacción Laboral del Personal Administrativo del Hospital Roosevelt de Guatemala". Universidad Rafael Landívar de Asunción, Guatemala. Tiene por objetivo establecer la relación que tiene la cultura organizacional con la satisfacción laboral en el Hospital Nacional Roosevelt. El estudio es de diseño descriptivo, transversal, correlacional de enfoque cuantitativo. Los resultados obtenidos muestran que se encontró correlación directa y fuerte entre la cultura organizacional y la satisfacción laboral del personal administrativo del Hospital Roosevelt, lo que significa que el personal, a pesar de no contar con un ambiente acorde a sus necesidades, incentivos, beneficios, ventilación e iluminación adecuada está satisfecho con su trabajo y con el ambiente laboral.

Pérez V. P. (2011) en la investigación titulada "La relación entre satisfacción laboral y cultura organizacional desde la dimensión del cuestionario de cultura corporativa". Universidad de Buenos Aires, Argentina. Se planteó el objetivo de determinar la relación entre la satisfacción laboral y cultura organizacional, para la realización de este trabajo se presentó una selección, descripción y análisis del corpus documental de trabajos de investigación realizados sobre

satisfacción laboral publicados entre los años 2000 y 2010. Las dimensiones desempeño, recursos humanos, toma de decisión y relaciones personales, resultan indicadores útiles para analizar distintos factores de la cultura que influyen en la satisfacción laboral. Si bien esta investigación no incluye trabajos realizados en Argentina, los resultados obtenidos en el resto del mundo sugieren la necesidad de realizar una adaptación de este cuestionario a la cultura local como una posible herramienta de diagnóstico de la situación de las organizaciones y de sus empleados en nuestro país.

2.1.2 Investigaciones nacionales.

Gómez., Incio., & O'Donnell (2011) en la tesis "Niveles de satisfacción laboral en banca comercial" Pontificia Universidad Católica del Perú. La investigación tiene por objetivo determinar si los niveles de satisfacción laboral de los empleados del área comercial del banco líder tienen alguna relación con las variables demográficas, puesto laboral, edad y género del empleado. El estudio de tipo cuantitativo. Con la investigación se encontró que el puesto laboral tiene influencia en el grado de satisfacción laboral de los empleados. Los gerentes y funcionarios presentan un mayor grado de satisfacción laboral que los trabajadores con empleos de menor jerarquía. Otra variable demográfica que influye en la satisfacción laboral es la edad del empleado. Los trabajadores de mayor edad presentaron un mayor nivel de satisfacción que los adultos jóvenes. Finalmente se encontró que el género del empleado no influye en el grado de satisfacción laboral.

Vilcapoma, Jaime & Ramón, (2013) en la tesis " Cultura Organizacional y Estilos de Liderazgo del Personal Docente y Administrativo de la Facultad de Ciencias de la Comunicación 2013" Universidad Pontificia Católica del Perú, Lima. La investigación tiene por

objetivo conocer la cultura organizacional de los integrantes de la facultad e identificar el tipo de liderazgo que se practica. El método de investigación es descriptivo con un diseño descriptivo correlacional. Tipo de investigación es aplicada. Finalmente se logró en el personal docente y administrativo de la Facultad de Ciencias de la Comunicación de la UNCP percibir un estilo de liderazgo democrático, seguido por permisivo y finalmente autoritario. La relación que existe entre la cultura organizacional y el estilo de liderazgo democrático del personal docente y administrativo de la Facultad de Ciencias de la Comunicación de la UNCP es positiva, alta y altamente significativa (0,761), lo que revela que a mayor cultura organizacional existe un mayor estilo de liderazgo democrático y, a menor cultura organizacional hay un menor estilo de liderazgo democrático.

2.1.3 Investigación local.

Bartra (2010) en la tesis “Estrategia metodológica integradora orientada a mejorar la satisfacción en el trabajo docente de profesores de la escuela profesional de enfermería de la UNSM-T” Universidad Nacional de San Martín Tarapoto. Perú. Tiene como objetivo establecer la concepción de una estrategia metodológica integradora para optimizar la satisfacción en el trabajo docente, estimulando la generación de condiciones adecuadas de poder, afiliación y logro, desde una propuesta de gestión, que permitirá mejorar los resultados en el proceso de enseñanza - aprendizaje en la EAPE de la UNSM-T. La investigación es de tipo descriptiva inferencial. Finalmente, en este contexto, en los resultados plantean, la propuesta se constituye en una forma diferente de corregir el problema y mejorar los procesos de enseñanza – aprendizaje, resaltando que el modelo teórico propuesto por la autora, puede ser empleado para

el cambio de actitud de los docentes y por ende transformar la satisfacción de los mismos en la EAPE y la Facultad Ciencias de la Salud.

2.2 Marco Histórico

Desde el 19 de junio de 1980 un evento histórico se inició al fundar el primer comedor universitario en una de las universidades reconocida a nivel nacional, fue la Universidad de San Marcos quien inició con dicho proyecto.

Aquel día el viejo anhelo del estudiante sanmarquino se hizo por fin realidad. La buena noticia no pasó desapercibida y quedó plasmada en la portada de El Comercio. Hoy, 37 años después, uno de los lugares símbolo de la Universidad San Marcos muestra su mejor rostro.

Una larga cola de estudiantes en las afueras del comedor es lo primero que se le viene a la mente del sanmarquino. Las generosas raciones y el griterío de los grupos de ultraizquierda en pleno almuerzo también forma parte de sus recuerdos.

La Fundación Para el Desarrollo de la Selva fue creada el 07 de noviembre de 1987, con Resolución N° 357 – 87 – UNSM/CO, para apoyar las acciones de la Universidad Nacional de Martín orientadas al desarrollo de la selva.

La FUDES fue inscrita el 06 de enero del 1988 en los Registros Públicos de San Martín en la Ficha N° 45 y el 13 de octubre del año 1999 con Resolución Rectoral N° 588-99-UNSM/R se designó los delegados de la primera Junta de Administración.

Una de las primeras actividades de gestión de FUDES es la entrada en operaciones con Resolución N° 100-2000-UNSM/CU-R de fecha el 11 de abril del 2000 se aprueba la firma del Convenio Marco: Acuerdo de cooperación técnico-administrativa y económica entre la Universidad Nacional de San Martín – Tarapoto y la FUDES, por lo que con Resolución N°

188-2000-UNSM/CU-R de fecha 08 de junio se aprueba la transferencia para su administración de los Centros de Producción de la Universidad Nacional de San Martín a la FUDES, a fin de dinamizar la gestión productiva de bienes y la prestación de servicios,

Últimamente con fecha 30 de Octubre del 2003, se firma el Convenio Marco de cooperación técnico económica y administrativa entre la Universidad Nacional de San Martín y la Fundación para el Desarrollo de la Selva, el cual fue ratificado con Resolución N°020-2004-UNSM/CUR del 21/01/2004. Desarrollando la atención del comedor de la Universidad Nacional San Martín hasta la fecha.

2.3 Marco teórico

2.3.1 Cultura Organizacional.

2.3.1.1 Definiciones.

Chiavenato, (2009), la cultura comprende valores compartidos, hábitos, usos y costumbres, códigos de conducta, políticas de trabajo, tradicionales y objetivos que se transmiten de una generación a otra. Las generaciones viejas buscan que las nuevas adopten sus pautas culturales, pero estas se resisten y reaccionan, lo que produce transformaciones graduales. Estas actitudes comunes, códigos de conductas y expectativas compartidos definen subconscientemente ciertas normas de comportamiento.

Según Hellriegel & Slocum (2009), define a la cultura organizacional como el reflejo de valores creencias y actitudes que se comparte con la sociedad que nos rodea, asimismo el cambio con el pasar de los años se han originado debido a las nuevas tendencias organizacionales. Cabe destacar que las tradiciones inciden en la cultura organizacional, ya que los antepasados instan a seguir tradiciones practicadas de generación en generación.

Hill (2009) , menciona que es el conjunto específico de valores y normas compartidas por las personas y los grupos que integran la organización.

La cultura organizacional funciona como una especie de control debido a que los administradores estratégicos pueden influir en la clase de valores y normas que se desarrollan en una organización, valores y normas que especifican las conductas apropiadas e inapropiadas y que modelan la forma en la cual se comportan sus miembros e influyen en ella.

Por otro lado Robbins (2004), define que es un sistema de significado compartido por los miembros, el cual distingue la organización de los demás.

Denison (1992) también lo define como el conjunto de creencias, convicciones, los valores que se practica y las normas establecidas dentro de las organizaciones.

Grandell (1997) destaca que al compartir ideas, experiencias, tradiciones y valores con la sociedad ponemos en práctica la cultura organizacional.

Robbins (2004) identifica a la cultura organizacional como un sistema que une a diferentes miembros de una organización, de tal forma que cada miembro comparte ciertas características que logra distinguir los valores organizacionales.

2.3.1.2 Características de la cultura organizacional.

Dentro de las principales características Luthans (2002), identifica las seis más destacadas:

Comportamientos observados: Mayormente estos comportamientos son regulares, ya que las personas poseen un lenguaje común al comunicarse con los demás.

Normas: Son pautas establecidas que se cumplen con la finalidad regular ciertos comportamientos, es decir se basa en reglamentos que deben ser respetados.

Valores dominantes: Forma parte de los principios integrales practicado por las personas, asimismo los valores son fáciles de identificar por medio del comportamiento individual.

Filosofía: Consta de la políticas, creencias y costumbres establecidas por la organización, de tal forma que se transmite a los clientes por medio del relacionamiento continuo.

Reglas: Agrupa al conjunto de pautas establecidas por la organización, para que el personal pueda tener una guía que regule su comportamiento dentro y fuera de la organización.

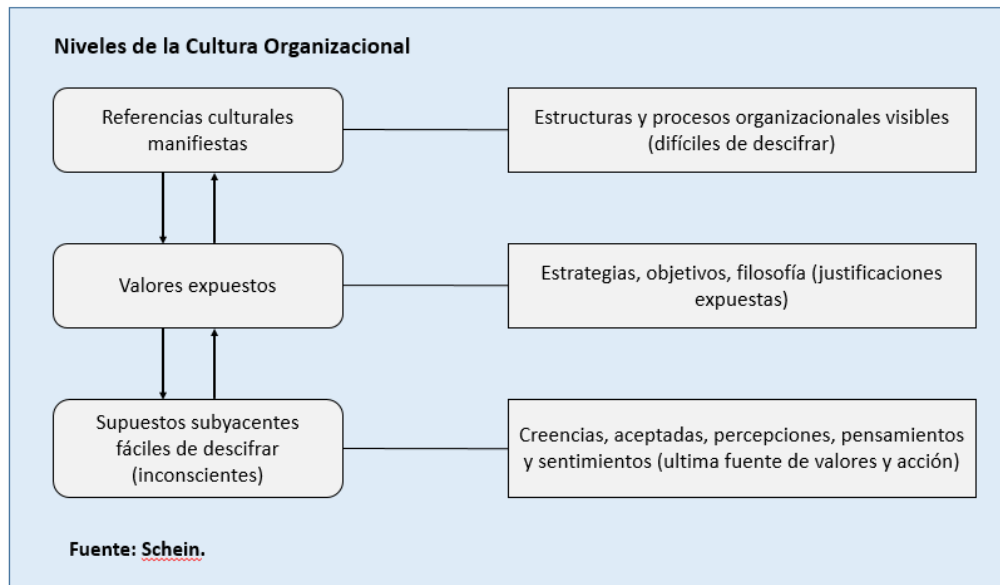
Clima organizacional: Es el ambiente de trabajo en el que se desarrollan las actividades, en la que se comparte buenas relaciones que permiten desarrollar un trabajo productivo y un buen desempeño laboral.

2.3.1.3 Niveles de cultura organizacional

Los niveles de la cultura organizacional hacen referencia a lo que las personas pueden visualizar a través de: símbolos, imagen o marcas que pueden representar a una organización, también se puede ver en el ambiente físico, como la decoración de las oficinas y toda la infraestructura establecida (Schein, 1992)

En el grafico 1 se presenta las referencias culturales manifiestas que forman parte visible de la cultura organizacional, desde la perspectiva interna y externa de la organización.

Figura N° 1: Niveles de la Cultura Organizacional



Al identificar el grado de visibilidad se pueden plantear las estrategias y objetivos organizacionales de tal manera que vienen a formar parte de lo externo en las organizaciones, sin embargo Schein (1992), menciona que la cultura es la esencia de las organizaciones, también conocido como los valores básicos que se ponen en práctica, asimismo determina que estos valores pueden ser no negociables , y tampoco modificables, debido a que son regulados de forma individual según las enseñanzas de la generación.

Por otro lado Harrison (1999) llama a la estructura organizacional como capas conformadas por elementos visibles según el nivel en el que se encuentran, en la que el elemento que se encuentra en el nivel superior puede ser observado fácilmente por los integrantes de las organizaciones.

Asimismo Alles (2005), menciona que las capas inferiores está conformado por: el comportamiento de los integrantes, la forma del lenguaje para comunicarse, las historias, actividades rutinarias y las distintas creencias que se muestran a través de los rituales y

ceremonias realizadas por la organización (los elementos mencionados determinan el comportamiento), de tal forma que la manera de manifestar la cultura organizacional se basa en hechos y no en palabras.

2.3.1.4 Formación de una cultura organizacional.

Hellriegel & Slocum (2009) menciona dos retos principales en las que se basa la cultura organizacional:

La adaptación al exterior y la supervivencia: Centrado en la forma o estrategia para encontrar un nicho o lugar externo que cambia frecuentemente, de tal forma que cada individuo busca adaptarse afrontando ciertos cambios.

Misión y estrategia: identificar el objeto principal de la organización y elegir las estrategias para desarrollar esa misión.

Metas: debe establecer metas específicas que se deben alcanzar.

Medios: se refiere a la manera en cómo va a llegar a las metas.

Medición: establecer los criterios para determinar qué tan bien se están logrando sus metas las personas, los equipos y los departamentos.

La integración al interior: Enfocado en mantener y compartir las buenas relaciones con todas las personas que integran en las organizaciones, dentro de este relacionamiento existen ciertas cuestiones:

Lenguaje y conceptos: Establecer la comunicación eficaz bajo ciertos métodos que permitan desarrollar los valores.

Límites de grupo y de equipo: Conformado por ciertos criterios para la integración a ciertos grupos o equipos de trabajo y/o social.

Poder y status: Centrado en adquirir reglas, para mantener o perder el poder y status.

Premios y castigos: Integrar ciertos sistemas en las que se pueda establecer el estímulo y motivación para los trabajadores, de tal forma que el trabajo se convierta en algo productivo y rentable.

El surgimiento de la cultura organizacional se da cuando las personas comparten ideas, experiencias e información pertinente en las organizaciones, con la finalidad de establecer un buen relacionamiento interno y externo.

2.3.1.5 Mantenimiento de la cultura

Hellriegel & Slocum, (2009), menciona que la persona que dirige, administra, y desarrolla el liderazgo dentro de las organizaciones son las que tienen el poder de influir en la cultura organizacional, ya que depende de cómo el gerente o líder fomente el buen relacionamiento entre los colaboradores.

En el gráfico 2 se muestra la metodología básica para mantener la cultura organizacional, donde la empresa se encarga de contratar al personal y brinda un periodo establecido al trabajador para que se pueda adaptar al nuevo ambiente de trabajo, también nos muestra al colaborador en la etapa de adaptación donde el líder de la empresa evalúa sus conductas favorables y no favorables para tomar las decisiones adecuadas en cuanto al trabajo asignado.

Figura N° 2: Cultura Organizacional

Fuente: Comportamiento organizacional, Hellriegel & Slocum, (2009).

Después de observar en forma detallada el método del comportamiento organizacional, el proceso de contratación del personal adecuado es un poco difícil, asimismo los índices de despidos vienen a formar parte de un personal que tiene la difícil tarea de adaptación. Dentro

de la cultura organizacional se encuentran indicadores que pueden medir los métodos de la cultura:

Atención de los administradores y equipos: Para mantener la cultura organizacional se necesita que los administradores y equipos presten atención a las necesidades, comportamientos y ciertos comentarios que pueden fortalecer para regular la conducta de los colaboradores.

Reacciones a incidentes y crisis: La manera con la que actúan las empresas frente a la crisis empresarial refuerza la cultura organizacional, ya que se generan ciertos cambios en cuanto a valores, reglamentos que permitan con el tiempo a no volver a caer en el mismo error que ya se cometió, de tal manera que la empresa u organización emplea nuevas estrategias de posicionamiento empresarial mediante los colaboradores.

Modelado, enseñanza y asesoría de funciones: El colaborador recibe la enseñanza de los directivos, por ejemplo, si el gerente de una empresa trata con respeto a los trabajadores ellos harán lo mismo, ya que el líder es un ejemplo y un modelo a seguir. Pero es muy necesario que el líder mantenga siempre capacitado a su personal para que puedan ejercer su función respectiva en cuanto al desarrollo de sus actividades.

Asignación de premios y estatus: El personal es la clave para el logro de los objetivos empresariales, es por eso que una forma de motivación y estímulo para reforzar la cultura organizacional, es valorando su esfuerzo y dedicación por medio de los incentivos tales como: el reconocimiento público de los logros, premios por su buen desempeño, etc. Asimismo, las organizaciones deben cumplir con los beneficios laborales determinados por la ley del trabajador.

Reclutamiento, selección, ascensos y despidos: Para mantener la cultura organizacional las organizaciones hacen el proceso de reclutamiento, donde se evalúa a la persona que anhela el

puesto de trabajo bajo las expectativas que busca la organización, para que el despido no se convierta en una barrera del relacionamiento y la cultura del personal reclutado, al contrario, debe fortalecer la información y las relaciones para ascenso de puestos.

Ritos y ceremonias: Forman parte de las actividades que realiza la organización con la finalidad de compartir la cultura o tradición con los trabajadores, dentro de estos ritos y ceremonias se encuentra el ascenso y descenso de los puestos de trabajo, la integración genuina del personal y el refuerzo del conocimiento e información.

Retos organizacionales: Las creencias y valores dentro de las organizaciones pueden ser transmitidos de generación en generación, estas creencias pueden basarse en la historia y leyenda que, ha formado parte de la cultura de la organización, por ende, se transmiten a los trabajadores con la finalidad de comunicar las experiencias pasadas y lograr que permanezcan con el tiempo.

2.3.1.6 Orientación al resultado

En la Universidad de Cádiz se hizo una investigación en la que se determina que los resultados se obtienen rápidamente cuando las empresas toman decisiones importantes basadas en la satisfacción de necesidades que el cliente tiene, de tal forma que las organizaciones surgen de forma constante con el logro de utilidades o rentabilidades económicas.

Este crecimiento se basa en los objetivos y los procesos de forma sistemática, que la organización ha planeado con anticipación para lograr una gestión por resultados.

El ser humano que posee competencias y habilidades tiene la capacidad de generar grandes resultados según los objetivos y obligaciones que las organizaciones proponen, asimismo se

mantienen informados para asumir riesgos que se pueden ocasionar con el tiempo. Estas competencias ayudan al crecimiento individual de la persona y la organización.

Cabe destacar que la persona que posee competencias son capaces de determinar sus propias metas con la finalidad de lograr sus propios anhelos y satisfacer sus propias necesidades, pero no deja de lado lo que tiene que cumplir dentro de la organización, así que busca ser responsable y comprometido con su trabajo.

2.3.1.7 Aspiraciones

Con la definición del ABC (2016) se puede determinar que una de las motivaciones para cumplir con las aspiraciones es la promoción y ascenso, donde influye el logro de un puesto superior al de otro, es decir el colaborador busca una forma de ejercer sus habilidades y conocimientos dentro de un puesto que cumple con sus necesidades.

2.3.1.8 Liderazgo

Pérez (2010) define que el liderazgo es una forma de direccionamiento que se brinda a una persona para alcanzar los objetivos propuestos.

Cuando se habla del liderazgo también se enfoca a la capacidad de dirigir de forma eficaz a un equipo de trabajo, donde el líder designa funciones a los integrantes de su equipo, estableciendo los recursos necesarios para el desarrollo de las actividades con el objetivo de cumplir con las metas establecidas (Koontz, Weihrich, & Cannice, 2012).

2.3.1.9 Sistema de Valores

Los valores influyen dentro del desarrollo integral de las organizaciones, el cual es un indicador que proporciona información para evaluar la cultura organizacional, en la que el

personal muestra su formación y la capacidad para ejercer sus labores, de tal manera que se genere un compromiso desde la más pequeña responsabilidad hasta la más grande.

Por otro lado, una persona con valores inspira confianza, consolida un sistema de valores que logra la unión de los colaboradores con un solo fin, que es cumplir con las metas planificadas.

Asimismo la práctica de valores logran el buen relacionamiento con las personas, como ya se mencionó los objetivos organizacionales e individuales toman énfasis, comprometiéndose de manera constante con el desarrollo de sus funciones.

Si los valores individuales o organizacionales no se practican, afecta a la cultura organizacional, destruye las relaciones y no se fomenta el trabajo en equipo.

Jiménez (2008) menciona que las organizaciones practican de manera diversa los valores, así que necesitan constantemente de capacitaciones para que regulen ciertos desacuerdos entre los colaboradores, de acuerdo a esto las organizaciones evolucionan considerablemente.

2.3.2 Satisfacción laboral.

Koontz & Wehrich (2004) menciona que la satisfacción se refiere al placer que sienten las personas al haber realizado con éxito cualquier responsabilidad o función, es decir cuando un trabajador está satisfecho laboralmente muestra resultados eficientes y eficaces para el beneficio personal y organizacional.

Asimismo Koontz & Wehrich (2004) resalta las siguientes teorías:

Teoría del ajuste en el trabajo: Está conformado en su totalidad por la satisfacción y el cumplimiento de las necesidades, de tal forma que se basa en mantener un ambiente de trabajo saludable en la que los trabajadores interactúen entre ellos de manera dinámica, sin dejar de lado la cooperación mutua, y así lograr que el contexto laboral no sea una carga más sino una

forma de mostrar las habilidades y destrezas individuales, que ayudan al crecimiento del individuo y por ende satisfacer las necesidades. Dentro de esta teoría se destacan 3 variables dependientes: uno es la satisfacción laboral de la persona, el segundo son los excelentes resultados que muestra a la organización y tercero la experiencia basado en la antigüedad del trabajador. Por otro lado también se menciona la variable independiente conformada por: destrezas y habilidades propias del individuo, destrezas y habilidades adquiridas de otras personas, la relación entre las destrezas y habilidades propias y adquiridas, las necesidades y valores del individuo, finalmente los refuerzos ocupacionales.

Teoría del grupo de referencia social: Los trabajadores se basan en ciertas referencias para evaluar el cumplimiento de las normas y valores de las personas, asimismo un ente regulador considerado dentro de esta teoría son las características socio-económicas que posee la sociedad, estas referencias están consideradas para medir el grado de satisfacción de las personas con la finalidad de brindar una apreciación laboral.

Teoría de la discrepancia: Determina que la satisfacción requiere de la práctica de valores que obtiene el individuo dentro y fuera del lugar de trabajo. El individuo es el encargado de ordenar sus propios valores según el nivel que él considera para la práctica continua, dentro de este orden la emoción de querer cumplir ciertos valores, pueden ocasionar la frustración, debido a que no se ha cumplido el valor según el nivel planificado, así que el individuo busca cumplir dichos valores según su propia percepción para lograr su propia satisfacción.

Teoría de los eventos situacionales: Enfocado en evaluar al trabajador de acuerdo al puesto que posee, ya que existe cierto personal que se encuentra en puestos altos, pero no cumple con sus perspectivas laborales, haciendo que su nivel de satisfacción tenga un nivel bajo, fuera de los límites esperados por la organización, asimismo cuando el trabajador se encuentra en un

puesto bajo pero el puesto cumple con todas sus expectativas y hace su trabajo con excelencia, es decir esta teoría se basa en evaluar también la rotación del personal dándoles un puesto que pueda satisfacer sus necesidades laborales.

2.3.2.1 Organización.

Pérez (2010) explica que la organización está conformada por un sistema ordenado que define la estructura y a los puestos de trabajo. Este sistema también es conocido como el organigrama de las empresas, donde se puede visualizar los nombres de las personas que ocupan los cargos de manera externa y las funciones que desempeña cada trabajador establecida en un manual que la empresa u organización posee internamente, esto ayuda a los individuos al mejor desempeño de sus actividades.

Koontz, Weihrich & Cannice (2012) menciona que la planeación influye mucho en el logro de los objetivos, ya que al planear las actividades evitas ciertas irregularidades que muchas veces afectan al crecimiento organizacional. Las empresas con el tiempo también deben planear cómo afrontar los cambios, es decir con el pasar de los años surgen nuevas tendencias y las organizaciones deben aprender a adaptarse para no tener pérdidas que pueden ocasionar grandes irregularidades en cuanto a los beneficios económicos y sociales.

2.3.2.2 Condición del trabajo

La Organizacional Internacional del Trabajo (2011) muestra en uno de sus estudios la irregularidad de sueldos, en la que cada país define las remuneraciones de acuerdo a sus propias expectativas, pero asimismo los trabajadores no satisfacen sus necesidades básicas ya que muchas veces son explotados, debido a que no cumplen con los beneficios establecidos por la ley del trabajador. Este factor irregular puede debilitar el trabajo productivo, ya que el talento

humano debe ser valorado y remunerado con ciertas condiciones que beneficien a ambas partes, es decir empresa y trabajador.

Por otro lado la Unión General de Trabajadores (2015) determina los métodos que se puede aplicar a las condiciones del trabajo utilizando la innovación continua, la adaptación a los cambios, la productividad, horarios de trabajo establecidos, el uso de la tecnología, las aptitudes personales, etc. sin embargo estas condiciones pueden afectar la salud, ya que la realización requiere de un esfuerzo físico, psicológico y social.

2.3.2.3. Realización personal.

La Realización Personal puede definirse como el proceso mediante el cual uno consigue ser todo lo que en potencia es. También se la llama Autorrealización puesto que la Realización Personal depende de uno mismo, no de las circunstancias.

Celis, (2014) menciona que los seres humanos necesitamos en cada momento realizar acciones que le den sentido, satisfacción y motivación a nuestra existencia. Y esto sólo es posible si caminamos hacia nuestra realización personal. Seguramente conoces personas que buscan siempre algo más, se enfrentan a nuevos retos, mantienen sus ilusiones y caminan por horizontes desconocidos, a pesar de tener algún tipo de estabilidad en sus vidas. Todas estas acciones “extra” a lo cotidiano, son solamente el deseo interno de realizarse como personas.

2.3.2.4 Beneficios.

Según el MINTRA (2016) menciona que en tiempos económicos difíciles, la mayoría de la gente agradece tener un trabajo. Muchos de nosotros esperamos trabajar más duro y olvidarnos de bonos y otros beneficios. Sin embargo, existen ciertos beneficios a los cuales todos los empleados tienen derecho de acuerdo con la ley y que no deben ser negociables.

2.3.2.5 Modelo dinámico de la satisfacción laboral

La satisfacción laboral es también definida como un proceso en el cual interactúan las personas y las empresas, donde existe un cierto control para lograr la influencia en las actividades laborales que se realiza.

Es muy importante determinar ciertas formas de satisfacción laboral, las cuales se dividen en seis tipos:

Satisfacción laboral progresiva: Es el individuo quien busca aumentar su nivel de satisfacción con ciertos estímulos basado en sus propias aspiraciones y metas a las que desea llegar.

Satisfacción laboral estabilizada: La persona centra las aspiraciones en un nivel equilibrado y estable, de tal forma que lo mantiene con el tiempo.

Satisfacción laboral resignada: Este tipo de satisfacción suele reducir las aspiraciones, metas y objetivos individuales, para adaptarse a ciertas condiciones de trabajo que han establecido las organizaciones o empresas.

Insatisfacción laboral constructiva: Es una etapa en la que el individuo se siente frustrado al ver sus aspiraciones, metas y objetivos bajo una barrera que impide su cumplimiento, pero busca posibles soluciones y domina la situación.

Insatisfacción laboral fija: Las personas estabilizan sus aspiraciones, pero no buscan un cumplimiento continuo y dejan que las barreras logren la inestabilidad, genere problemas, de tal manera que no buscan soluciones para satisfacer esta necesidad.

Seudo-satisfacción laboral: Esta es la etapa en la que el individuo no puede con sus problemas, se siente demasiado frustrado y no se preocupa en buscar soluciones, pero mantiene un nivel estable de sus aspiraciones, metas y objetivos.

2.4 Marco conceptual.

2.4.1 Cultura Organizacional.

Díaz (2013) define que la cultura organizacional es la interacción de las normas, hábitos y valores, que se comparte con la sociedad que nos rodea, asimismo forman parte de las organizaciones para un control organizado. Esto quiere decir que las empresas dependen de la cultura organizacional para tener un ambiente de trabajo equilibrado, en la que se asignan dichas funciones, normas y reglas para tener un sistema organizacional ordenado.

2.4.1.1 Orientación al Resultado

En la mayoría de organizaciones se trabaja mediante la gestión por resultados, es decir, toda organización se orienta a resultados económicos, sociales, ambientales, productivos, etc., con la finalidad de ver las necesidades de los clientes, y así dar un producto o servicio de calidad.

Respecto a esto Stanley (2016) designa que los factores motivacionales también influyen dentro de los logros o resultados que se desean obtener, ya sea de forma personal o empresarial. Los individuos requieren de un cierto estímulo para que puedan asumir riesgos y poner en marcha todo lo que necesitan para el crecimiento continuo. Sin embargo, la información sirve como el proceso de retroalimentación para tener con claridad los objetivos a corto y a largo plazo que se buscan cumplir.

2.4.1.2 Logro de resultados por los gerentes

Cuando las empresas logran un desarrollo multidimensional, a través de las experiencias y el manejo correcto de la toma de decisiones, se logrará explicar la madurez empresarial; dichos resultados se puede observar cuando el líder aumenta su nivel de desempeño laboral, de tal

forma que logra la influencia en su equipo de trabajo y trae resultados para la organización o empresa (Pérez, 2008).

2.4.1.2.1 Eficiencia

Establecido como la forma de uso que se da a los recursos económicos, físicos y humanos, en la que la organización busca hacer uso hasta del más mínimo recurso, para que la empresa obtenga rentabilidad.

Chiavenato (2007) lo determina como una técnica para el manejo de entradas y salidas de los recursos, con la finalidad de establecer métodos, procedimientos y los medios necesarios para dar uso eficiente a los materiales o insumos que se utiliza durante el proceso o elaboración de un producto o servicio.

2.4.1.2.2 Eficacia

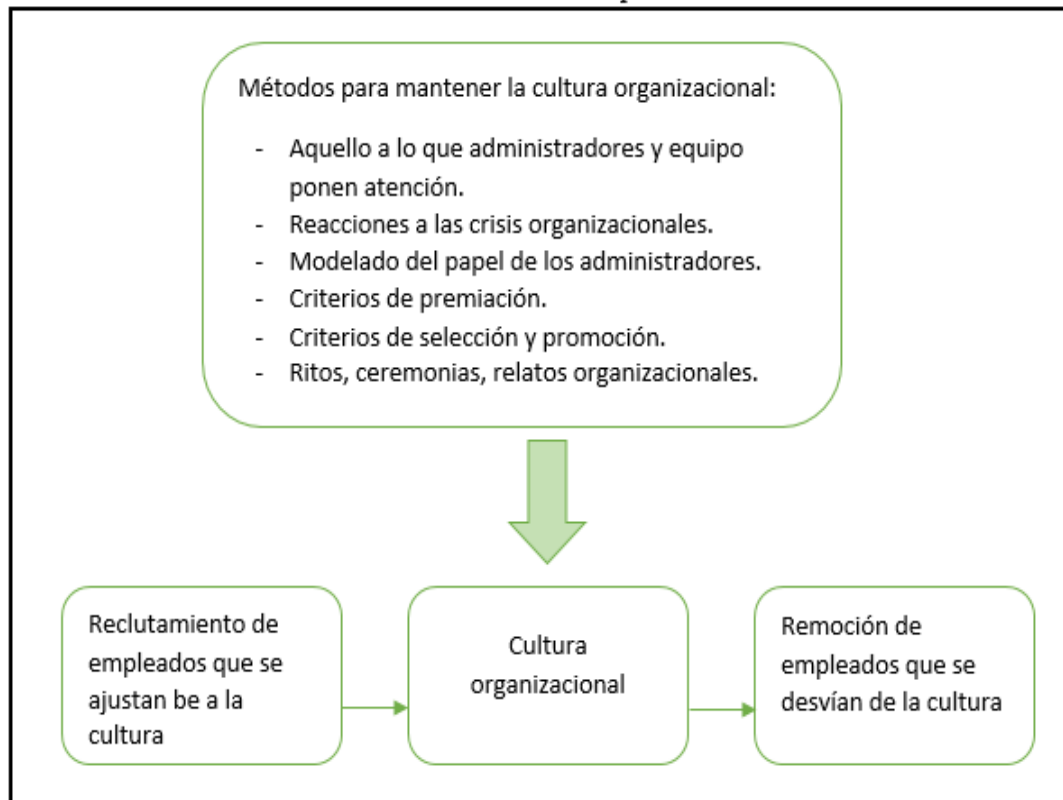
Es una forma de lograr los objetivos teniendo resultados favorables para la organización, asimismo se destaca por la gran capacidad que tienen las empresas de cubrir las necesidades de los clientes, cabe destacar que la eficacia se mide a través de todo lo que la empresa establece en su plan estratégico, de tal forma que toda la empresa pone énfasis a los que desea llegar (Chiavenato, 2007).

2.4.1.3 Aspiraciones

Se puede llamar también a las aspiraciones como sueños que como trabajador se desea cumplir ya sea dentro o fuera de la organización. Una de las características fundamentales de las aspiraciones se basa en fijar metas a corto y a largo plazo, con la finalidad de satisfacer y orientar los deseos y metas a las que se desea llegar.

2.4.1.3.1 Misión

La organización consta de una serie de componentes proyectados para alcanzar un objetivo particular, de acuerdo con un plan determinado.



Según Koontz, Weihrich, & Cannice (2012) mencionan que toda organización tiene alguna finalidad, alguna noción del porqué de su existencia y de lo que va a realizar, hacia donde se dirige la organización; si una empresa no tiene noción de cuál es su misión, corre el riesgo de ir a la deriva y serán las condiciones del momento las que determinen que debe hacer.

2.4.1.3.2 Metas u objetivos

Según Koontz, Weihrich, & Cannice (2012) mencionan que los puntos hacia los cuales las empresas encaminan sus energías y recursos. Si la organización es un medio de lograr los fines

mediante la capacidad de los individuos, los objetivos son metas colectivas que representan aspectos socialmente significantes. Aunque muchas veces se representan como definidos por la acción, los objetivos también influyen en la actividad organizada, puesto que, al quedar bien establecidos, sirven como elemento vital en la legitimación de la acción.

2.4.1.3.3 Estrategias

Según Crece Negocios, (2016) menciona que las estrategias de una empresa o estrategias empresariales son acciones que una empresa realiza con el fin de alcanzar sus objetivos. Si los objetivos son los “fines” que busca una empresa, las estrategias son los “medios” a través de los cuales pretende alcanzar los objetivos.

2.4.1.4 Liderazgo

Chiavenato (1993) considera al liderazgo como un método de influencia dentro de grupos sociales, donde el líder toma el papel de instructor y guía de ciertas personas, con la finalidad de lograr objetivos y metas, asimismo se buscan resultados muy eficientes y eficaces.

Es muy importante mencionar los tipos de liderazgos que existen:

2.4.1.4.1 Autócrata

Es un líder que se centra en sus propias decisiones, no le importa la opinión de su grupo o equipo de trabajo, solo él se siente capaz de asumir grandes responsabilidades, asimismo se considera que tiene la capacidad, la fuerza y control de las personas. Este tipo de liderazgo evalúa constantemente el desempeño de su equipo para evitar ciertas irregularidades o fallas dentro del proceso o desarrollo del trabajo.

2.4.1.4.2 Participativo

Es el tipo de líder que integra a su equipo a través del diálogo, escucha las opiniones de su equipo de trabajo. El líder participativo analiza los aportes de su equipo, de tal forma que ayuda a tomar decisiones correctas y útiles para la empresa u organización, asimismo la finalidad de este liderazgo es unir a un grupo de individuos para tener un solo enfoque u objetivo, sin necesidad de ser autoritario.

2.4.1.4.3 Liberal

Mediante este estilo de liderazgo, el líder delega en sus subalternos la autoridad para tomar decisiones. Puede decir a sus seguidores "aquí hay un trabajo que hacer. No me importa cómo lo hagan con tal de que se haga bien". Este líder espera que los subalternos asuman la responsabilidad por su propia motivación, guía y control. Excepto por la estipulación de un número mínimo de reglas, este estilo de liderazgo, proporciona muy poco contacto y apoyo para los seguidores. Evidentemente, el subalterno tiene que ser altamente calificado y capaz para que este enfoque tenga un resultado final satisfactorio.

2.4.1.5 Sistema de Valores

2.4.1.5.1 Filosofía

Según la empresa de asesoría Pyme Empresario (2013) nos dice que la filosofía empresarial es el conjunto de ciertos elementos que nos van a permitir la identificación de la empresa con lo que es y lo que quiere lograr, que a su vez, permita desarrollar un núcleo de trabajo organizacional que identifica a todas las partes integrantes de la organización.

2.4.1.5.2 Valores

Es el centro de toda cultura empresarial, ya que forma parte del comportamiento de los individuos, asimismo es un componente esencial de toda empresa debido a que la práctica de valores le da sentido a una organización. Por otro lado los valores diferencian a las organizaciones de la competencia, dándole un carácter y un sentido de identidad e imagen corporativa (Excelencia Empresarial, 2015).

2.4.1.5.3 Políticas

Son normas establecida por la empresa u organización, que cumple con los procesos de gestión, cabe resaltar que las políticas establecidas siguen los objetivos, las metas, la visión y la misión propuestas en el plan estratégico de la organización, de tal forma que orientan a la participación competitiva empresarial.

2.4.2 Satisfacción Laboral.

Se define como el placer que tiene el trabajador al realizar un determinado trabajo, ya que es una respuesta a los estímulos propuestos por los gerentes. Por otro lado la persona satisfecha logra un mejor desempeño laboral y se esfuerza por cumplir las normas y reglamentos que direccionan su comportamiento, como también muestra perseverancia para cumplir sus objetivos personales y empresariales (El prisma, 2009)

2.4.2.1 Organización

Chiavenato, (2007) manifiesta que las organizaciones constituyen la institución dominante en nuestra sociedad: son la manifestación de una sociedad altamente especializada e

interdependiente, que se caracteriza por un creciente estándar de vida. Las organizaciones invaden todos los aspectos de la vida moderna y comprometen la atención, tiempo y energía de numerosas personas, Cada organización está restringida por la limitación de sus recursos, y por eso no puede sacar ventaja de todas las oportunidades que surgen: de allí el problema de determinar la mejor ubicación de los recursos. La eficiencia se obtiene cuando la organización aplica sus recursos a la alternativa que produce el mejor resultado.

2.4.2.1.1 Diseño de Trabajo

El diseño del trabajo en las organizaciones, implica en su gestión, involucrar a las personas en sus tareas y capitalizar su talento y capacidad para el logro de resultados al generar una mayor iniciativa y participación de los empleados en la formulación de metas y en los medios para conseguirlos, además de simplificar el trabajo le proporciona satisfacción a nivel personal y profesional. (Pérez Bengochea, 2008)

2.4.2.1.2 Asesoramiento

Se refiere a aquellos elementos de la administración que ayudan a los órganos de línea a trabajar más efectivamente para lograr los objetivos principales de la empresa así lo menciona, Pérez, (2010).

2.4.2.2 Condición del trabajo

Las condiciones de trabajo, también están reguladas de forma expresa en nuestra legislación. En el artículo 19º del decreto Supremo N° 01-97-TR (01-03-97), Texto Único Ordenado de la ley de Compensación por Tiempo de Servicios (TS), Decreto Legislativo N° 650, se detallan una serie de beneficios que no son computables para el cálculo de la CTS. En la aplicación del

artículo 7° del Decreto Supremo N° 03-97-TR, los conceptos previstos en este artículo tampoco constituyen remuneración para ningún efecto legal.

En el literal del artículo 19° se menciona en forma expresa las condiciones de trabajo como concepto no remunerativo. El literal del mismo artículo, contiene una definición de condición de trabajo, entendida como “Todos aquellos montos que se otorgan al trabajador para el cabal desempeño de su labor o con ocasión de sus funciones, tales como la movilidad, viáticos, gastos de representación, vestuarios y en general todo lo que razonablemente cumpla tal objeto y no constituya beneficio o ventaja patrimonial para el trabajador.

2.4.2.2.1 Condiciones de vida asociada al trabajo

Tiene que ver con la recompensa económica a los trabajadores frente al trabajo realizado, ciertas recompensas depende del desempeño y la función que ejerce dentro de la organización. También se considera dentro de estas recompensas a la devolución de gastos realizados por el colaborador ya sea en viáticos, pasajes, vestuario, etc., dichos gastos que se realizaron con fines empresariales y que constituyeron de gran beneficio (Bustamante, 2010)

2.4.2.2.2 Seguridad

Es un sistema para la prevención de riesgos y asegurar la vida del trabajador, ya que al brindar seguridad brinda confianza a los colaboradores. Asimismo el sistema de seguridad ocupacional cumple con procedimientos frente a cualquier enfermedad o accidente que puede adquirir el trabajador en el transcurso de su realización laboral. (MINTRA, 2005)

2.4.2.3 Realización personal

El trabajo es uno de los más poderosos elementos de realización personal de la mujer y del hombre. La realización indica el cumplimiento de objetivo personal, la plenitud de sus capacidades como ser vivo que es, hacer reales sus posibilidades como ser humano. También tiene que ver con hallazgo del sentido de su existencia, de forma que su sistema emocional considere con satisfacción su vida. Para todo ello el trabajo es imprescindible al hombre. El trabajo hace real el para qué del hombre. (Izquierdo J, 2006)

2.4.2.3.1 Sentimiento Laboral

Es sentirse a gusto en lo que uno hace. Tanto para la persona que labora como para el empleador. La realización indica el cumplimiento de objetivos, entregando la plenitud de sus capacidades como ser vivo que es, para de esta manera hacer realidad sus capacidades. Por todo ello el trabajo es imprescindible al hombre. El trabajo hace real tu existencia en este mundo.

2.4.2.3.2 Logro Personal

Es el éxito alcanzado frente al esfuerzo y dedicación que el trabajador ha puesto al realizar su trabajo. El logro personal explica la capacidad y preparación continua para obtener resultados que orienten al desarrollo empresarial e individual.

2.4.2.3.3 Relaciones Humanas

Las relaciones entre los empleados y la gerencia tienen un valor sustancial en cualquier lugar de trabajo. Las relaciones humanas se refieren al proceso de formación de los empleados, atendiendo a sus necesidades, fomentando una cultura de trabajo y la resolución de conflictos

entre los diferentes empleados o entre empleados y directivos. Entender algunas de las formas en las que las relaciones humanas pueden afectar a los costes, la competitividad y la sostenibilidad a largo plazo de un negocio económico, contribuyen a subrayar su importancia. (Petryni, 2012)

2.4.2.4 Beneficios

Son percepciones que se entregan al trabajador para promover un mayor bienestar a él y a su familia. No se retribuye directamente la prestación del servicio. Pueden provenir de la ley, convenios colectivos, contrato de trabajo o decisión unilateral del empleador

2.4.2.4.1 Promoción

Sin empleo productivo será imposible lograr el objetivo de alcanzar niveles de vida dignos, integración social y económica, y desarrollo personal y social. La promoción de la empresa y el desarrollo de recursos humanos son clave para lograr estos objetivos. La OIT realiza análisis e investigación sobre el empleo, promueve inversiones generadoras de empleo, y apoya la formulación de políticas. También respalda el desarrollo de calificaciones profesionales, la generación de puestos de trabajo, el desarrollo empresarial y las cooperativas. (Organización Internacional del Trabajo, 2016)

2.4.2.4.2 Salario

Pérez (2010) define al salario como toda retribución que percibe una persona a cambio de un servicio prestado con su trabajo.

CAPITULO III

Metodología

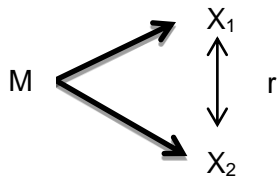
3.1 Tipo de Estudio

El tipo de investigación es no experimental, porque se realizó sin manipular deliberadamente variables. Es decir, se observó cómo se dan los fenómenos en su contexto natural, con la finalidad de analizarlo posteriormente como lo mencionan (Hernández, Fernández, y Baptista, 2014). En la investigación se estudió las variables: Cultura organizacional y Satisfacción laboral.

3.2 Diseño de Investigación

El presente estudio fue de diseño correlacional, ya que tuvo como propósito medir el grado de relación que existe entre cultura organizacional y satisfacción laboral (Hernández, Fernández, & Baptista, 2014).

Esquemáticamente el diseño se representa como:



Donde:

M: Muestra

Ox: Cultura organizacional

r: Relación de las variables

Oy: Satisfacción laboral

3.3 Hipótesis

3.3.1 Hipótesis General.

Existe relación significativa entre la Cultura Organizacional y la Satisfacción laboral de los colaboradores en la Fundación para el Desarrollo de la selva (FUDES) de la Universidad Nacional de San Martín – Tarapoto, 2016

3.3.2 Hipótesis Específicas.

Existe relación significativa entre Orientación al Resultado y Satisfacción Laboral de los colaboradores en la Fundación para el Desarrollo de la Selva (FUDES) de la Universidad Nacional de San Martín – Tarapoto, 2016.

Existe relación significativa entre Aspiraciones y Satisfacción Laboral de los colaboradores en la Fundación para el Desarrollo de la selva (FUDES) de la Universidad Nacional de San Martín – Tarapoto, 2016.

Existe relación significativa entre Liderazgo y Satisfacción Laboral de los colaboradores en la Fundación para el Desarrollo de la selva (FUDES) de la Universidad Nacional de San Martín – Tarapoto, 2016.

Existe relación significativa entre Sistema de Valores y Satisfacción Laboral de los colaboradores en la Fundación para el Desarrollo de la selva (FUDES) de la Universidad Nacional de San Martín – Tarapoto, 2016.

3.4 Operacionalización de Variables.

Tabla Nª 1: Matriz de Variable

Título de la Investigación	Variables	Dimensiones	Indicadores
Relación de la cultura organizacional y la satisfacción laboral de los colaboradores en la Fundación para el Desarrollo de la Selva (FUDES) de la Universidad Nacional de San Martín – Tarapoto, 2016		Orientación al resultado	Logro de resultados por los gerentes
			Eficiencia
			Eficacia
		Aspiraciones	Misión
			Metas u objetivos
			Estrategias
		Liderazgo	Autócrata
			Participativo
			Liberal
		Sistema de valores	Filosofía
			Valores
			Políticas
		Organización	Diseño de Trabajo
			Asesoramiento
		Condición del trabajo	Condiciones de vida asociada al trabajo
			Seguridad
Realización personal		Sentimiento Laboral	
		Logro Personal	
		Relaciones Humanas	
Beneficios		Promoción	
	Salario		

3.5 Identificación de Variables

Variable X: Cultura organizacional.

Variable Y: Satisfacción laboral

3.6 Población y Muestra

3.6.1 Delimitación Espacial y Temporal.

3.6.1.1 Delimitación Espacial.

En la presente investigación se realizará un análisis de información obtenida de los 45 colaboradores en la Fundación para el Desarrollo de la selva (FUDES) de la Universidad Nacional de San Martín – Tarapoto, 2016- San Martín - San Martín - Tarapoto.

3.6.1.2 Delimitación Temporal

El presente trabajo de investigación se realizó en el año 2016.

3.6.2 Delimitación de la población y muestra.

3.6.2.1 Delimitación de la población

La población de la investigación, estuvo formada por 19 colaboradores en la Fundación para el Desarrollo de la selva (FUDES) de la Universidad Nacional de San Martín – Tarapoto, 2016.

3.6.2.2 Delimitación de la muestra

Se realizó mediante un estudio de caso a los 29 colaboradores de la Fundación para el Desarrollo de la Selva (FUDES) de la Universidad Nacional de San Martín – Tarapoto, 2016.

3.7 Plan del procesamiento de datos

3.7.1 Diseño del instrumento de investigación.

La técnica que se utilizó para el desarrollo de la investigación fue mediante ficha o cuadro, aplicado a los procesos tanto principales (el cual tiene como alcance el contacto directo con los clientes que son denominados Proceso Finales) como de soporte (para guiar, controlar, planificar o aportar recursos a los procesos principales).

3.7.2 Técnicas de recolección de datos.

Cuestionarios

Un cuestionario consiste en un conjunto de preguntas respecto de una o más variables a medir. Hernández, R., Collado, F., Baptista, L. (2014).

El instrumento que se utilizará en la presente investigación a fin de obtener la información y los datos es el cuestionario con preguntas cerradas empleando la escala de Likert,

La validez: La evidencia sobre la validez del contenido se obtuvo mediante las opiniones de expertos y al asegurarse que las dimensiones medidas por el instrumento sean representativas del universo o dominio de dimensiones de la(s) variable(s) de interés. Hernández, R., Collado, F., Baptista, L. (2014).

La validez se realizó mediante:

1. Alpha de Cronbach
2. Técnica de Opinión de expertos y su instrumento el informe de juicio de expertos, se aplicará a 3 Magísteres, para validar el contenido y la encuesta –cuestionario.

3.7.3 Técnicas para el procesamiento y análisis de los datos.

Preparación de datos: Se empleará una preparación computarizada, ya que contamos con preguntas cerradas en el cuestionario, todo ello empleando el software estadístico Statistical Package for the Social Sciences (SPSS) 20.

Análisis de datos

Distribución de frecuencia, conjunto de puntuaciones ordenadas en sus respectivas categorías utilizando histograma. Hernández, R., Collado, F., Baptista, L. (2014). Se utilizó para los datos descriptivos de las variables y dimensiones principales. Estadística inferencial: se utilizará para las hipótesis y estimar parámetros.

Para determinar el grado de confiabilidad se utilizará el Alpha de Cronbach y para contrastar la hipótesis se utilizó la correlación de PEARSON.

CAPITULO IV

Resultados y Discusiones

4.1 Fiabilidad del Instrumento de Investigación

4.2.1 Fiabilidad mediante el Alpha de Cronbach.

Se realizó la fiabilidad mediante el Alpha de Cronbach en la cual se obtuvo un resultado de 0.931**, el cual nos indica que el instrumento tiene una excelente confiabilidad.

Validación mediante Alpha de Cronbach

Resumen del procesamiento de los casos

		N	%
	Válidos	19	100,0
Casos	Excluidos ^a	0	,0
	Total	19	100,0

Fuente: Elaboración propia

- a. Eliminación por lista basada en todas las variables del procedimiento.

Estadísticos de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,931	29

Fuente: Elaboración propia

4.1.1. Validación por juicio de expertos.

Para la validación del instrumento de las variables: Cultura organizacional y Satisfacción laboral se utilizó la técnica de validez de contenido, a través del juicio de expertos; solicitando para el caso, la apreciación especializada de tres expertos, quienes tuvieron la delicadeza de evaluar y ejecutar las revisiones y correcciones correspondientes. Los expertos son: Mg. Regner Castillo Salazar, Mg. Lin Álvarez Ríos y Lic. Adm. Maridza Cárdenas Murrieta.

4.2. Información general de los resultados descriptivos

A continuación, se presentan los resultados de la investigación en dos niveles, primero se realizó el análisis descriptivo de los datos, en segundo lugar, el análisis inferencial realizado mediante tratamiento estadístico en el programa SPSS 20.

Tabla N° 2: Cultura Organizacional en la Fundación para el Desarrollo de la selva (FUDES) de la Universidad Nacional de San Martín – Tarapoto, 2016.

	Frecuencia	Porcentaje	
Válidos	Totalmente en desacuerdo	2	10,5
	En desacuerdo	2	10,5
	Probablemente de acuerdo	3	15,8
	De acuerdo	7	36,8
	Totalmente de acuerdo	5	26,3
	Total	19	100,0

Fuente: Encuesta realizada a los colaboradores

Interpretación: La tabla N° 2 muestra los resultados obtenidos de acuerdo a los 19 colaboradores encuestados, 36.8% (7) manifestaron estar de acuerdo, mientras el 26.3% (5) totalmente de acuerdo con la Cultura Organizacional de la Fundación para el Desarrollo de la Selva (FUDES) de la Universidad Nacional de San Martín – Tarapoto, 2016. Sin embargo

15.8% (3) manifiesta probablemente de acuerdo y 10.5% (2) en desacuerdo y totalmente en desacuerdo respectivamente.

Tabla N° 3: Satisfacción laboral de los colaboradores en la Fundación para el Desarrollo de la Selva (FUDES) de la Universidad Nacional de San Martín – Tarapoto, 2016.

	Frecuencia	Porcentaje	
	Totalmente en desacuerdo	2	10,5
	En desacuerdo	3	15,8
Válidos	Probablemente de acuerdo	1	5,3
	De acuerdo	1	5,3
	Totalmente de acuerdo	12	63,2
	Total	19	100,0

Fuente: Encuesta realizada a los colaboradores

Interpretación: La tabla 3 muestra los resultados obtenidos de acuerdo a los 19 colaboradores encuestados, 63.2% (12) manifestaron estar totalmente de acuerdo, mientras el 15.8 % (3) en desacuerdo y satisfechos laboralmente en la Fundación para el Desarrollo de la selva (FUDES) de la Universidad Nacional de San Martín – Tarapoto, 2016. Sin embargo 10.5% (2) manifiesta totalmente de acuerdo y 5.3% (1) de acuerdo y probablemente de acuerdo respectivamente.

Tabla N° 4: Orientación al resultado de los colaboradores en la Fundación para el Desarrollo de la Selva (FUDES) de la Universidad Nacional de San Martín – Tarapoto, 2016.

	Frecuencia	Porcentaje	
	Totalmente en desacuerdo	2	10,5
	En desacuerdo	1	5,3
Válidos	Probablemente de acuerdo	2	10,5
	De acuerdo	5	26,3
	Totalmente de acuerdo	9	47,4
	Total	19	100,0

Fuente: Encuesta realizada a los colaboradores

Interpretación: La tabla N^a 4 muestra los resultados obtenidos de acuerdo a los 19 colaboradores encuestados, 47.4% (9) manifestaron estar totalmente de acuerdo, mientras el 26.3% (5) de acuerdo con la orientación al resultado en la Fundación para el Desarrollo de la Selva (FUDES) de la Universidad Nacional de San Martín – Tarapoto, 2016. Sin embargo 10.5% (2) totalmente de acuerdo y probablemente de acuerdo y un menor porcentaje 5.3% (1) en desacuerdo.

Tabla N^o 5: Aspiraciones de los colaboradores en la Fundación para el Desarrollo de la Selva (FUDES) de la Universidad Nacional de San Martín – Tarapoto, 2016.

		Frecuencia	Porcentaje
	En desacuerdo	2	10,5
	Probablemente de acuerdo	5	26,3
Válidos	De acuerdo	2	10,5
	Totalmente de acuerdo	10	52,6
	Total	19	100,0

Fuente: Encuesta realizada a los colaboradores

Interpretación: La tabla N^o 5 muestra los resultados obtenidos de acuerdo a los 19 colaboradores encuestados, 52.6% (10) manifestaron estar totalmente de acuerdo, mientras el 26.3% (5) probablemente de acuerdo con las aspiraciones de los colaboradores en la Fundación para el Desarrollo de la Selva (FUDES) de la Universidad Nacional de San Martín – Tarapoto, 2016. Sin embargo 10.5% (2) manifiesta estar de acuerdo y en desacuerdo.

Tabla N° 6: Liderazgo en la Fundación para el Desarrollo de la Selva (FUDES) de la Universidad Nacional de San Martín – Tarapoto, 2016.

	Frecuencia	Porcentaje	
	Totalmente en desacuerdo	4	21,1
	En desacuerdo	7	36,8
Válidos	Probablemente de acuerdo	3	15,8
	De acuerdo	1	5,3
	Totalmente de acuerdo	4	21,1
	Total	19	100,0

Fuente: Encuesta realizada a los colaboradores

Interpretación: La tabla N° 6 muestra los resultados obtenidos de acuerdo a los 19 colaboradores encuestados, 36.8% (7) manifestaron estar en desacuerdo, mientras que el 21,1% (4) totalmente de acuerdo y el totalmente en desacuerdo con las estrategias de plaza de las cooperativas cacaoteras de la Región San Martín. Sin embargo 15.8% (3) manifiesta estar probablemente de acuerdo y menor porcentaje 5.3% (1) de acuerdo.

Tabla N° 7: Sistema de Valores en la Fundación para el Desarrollo de la Selva (FUDES) de la Universidad Nacional de San Martín – Tarapoto, 2016.

	Frecuencia	Porcentaje	
	Totalmente en desacuerdo	2	10,5
	En desacuerdo	2	10,5
Válidos	Probablemente de acuerdo	1	5,3
	De acuerdo	1	5,3
	Totalmente de acuerdo	13	68,4
	Total	19	100,0

Fuente: Encuesta realizada a los colaboradores

Interpretación: La tabla N° 7 muestra los resultados obtenidos de acuerdo a los 19 colaboradores encuestados, 58.4% (7) manifestaron estar totalmente de acuerdo, mientras que

el 10.5% (4) en desacuerdo y totalmente en desacuerdo con las estrategias de promoción de las cooperativas cacaoteras de la Región San Martín. Sin embargo 5.3% (1) manifestaron estar de acuerdo y probablemente de acuerdo respectivamente.

4.2 Prueba de hipótesis

Se realizó con la prueba de Correlación de Pearson por tratarse de datos cuantitativos ordinales.

Hipótesis general

H0: No existe relación significativa entre la cultura organizacional y la satisfacción laboral de los colaboradores en la Fundación para el Desarrollo de la Selva (FUDES) de la Universidad Nacional de San Martín – Tarapoto, 2016

H1: Existe relación significativa entre la cultura organizacional y la satisfacción laboral de los colaboradores en la Fundación para el Desarrollo de la Selva (FUDES) de la Universidad Nacional de San Martín – Tarapoto, 2016.

Tabla N° 8: Cultura organizacional** Satisfacción laboral

		Correlaciones	
		Cultura organizacional	Satisfacción laboral
Cultura organizacional	Correlación de Pearson	1	,929**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	19	19
Satisfacción laboral	Correlación de Pearson	,929**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	19	19

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

Fuente: Elaboración propia

La tabla N° 8 muestra la correlación de Pearson, donde resulta que existe correlación positiva muy fuerte (0.929**) entre estas dos variables y estadísticamente muy significativa en el nivel de 0.000 (menor del 0.01), es decir la probabilidad de error es menor al 1%, en 19 casos correlacionado.

En consecuencia, la hipótesis de la investigación que afirmaba, que existe relación significativa entre la cultura organizacional y la satisfacción laboral de los colaboradores en la Fundación para el Desarrollo de la Selva (FUDES) de la Universidad Nacional de San Martín – Tarapoto, 2016 ha sido confirmada.

Hipótesis específica 1

H0: No existe relación significativa entre orientación al resultado y satisfacción laboral de los colaboradores en la Fundación para el Desarrollo de la Selva (FUDES) de la Universidad Nacional de San Martín – Tarapoto, 2016.

H1: Existe relación significativa entre orientación al resultado y satisfacción laboral de los colaboradores en la Fundación para el Desarrollo de la Selva (FUDES) de la Universidad Nacional de San Martín – Tarapoto, 2016.

Tabla N° 9: Orientación al Resultado ** Satisfacción laboral

Correlaciones			
		Satisfacción laboral	Orientación al resultado
	Correlación de Pearson	1	,776**
Satisfacción laboral	Sig. (bilateral)		,000
	N	19	19
	Correlación de Pearson	,776**	1
Orientación al resultado	Sig. (bilateral)	,000	
	N	19	19

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

Fuente: Elaboración propia

La tabla N° 9 muestra la correlación de Pearson, donde resulta que existe correlación positiva considerable (0.776**) entre estas dos variables y estadísticamente muy significativa en el nivel de 0.000 (menor del 0.01), es decir la probabilidad de error es menor al 1%, en 19 casos correlacionados.

En consecuencia, la hipótesis de la investigación (H1) que afirmaba que existe relación significativa entre orientación al resultado y satisfacción laboral de los colaboradores en la Fundación para el Desarrollo de la Selva (FUDES) de la Universidad Nacional de San Martín – Tarapoto, 2016, ha sido confirmada.

Hipótesis específica 2

H0: No existe relación significativa entre aspiraciones y satisfacción laboral de los colaboradores en la Fundación para el Desarrollo de la Selva (FUDES) de la Universidad Nacional de San Martín – Tarapoto, 2016.

H1: Existe relación significativa entre aspiraciones y satisfacción laboral de los colaboradores en la Fundación para el Desarrollo de la Selva (FUDES) de la Universidad Nacional de San Martín – Tarapoto, 2016.

Tabla N° 10: Aspiraciones** Satisfacción laboral

		Correlaciones	
		Satisfacción laboral	Aspiraciones
Satisfacción laboral	Correlación de Pearson	1	,824**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	19	19
Aspiraciones	Correlación de Pearson	,824**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	19	19

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

Fuente: Elaboración propia

La tabla N° 10 muestra la correlación de Pearson, donde resulta que existe correlación positiva considerable (0.824**) entre estas dos variables y estadísticamente muy significativa en el nivel de 0.000 (menor del 0.01), es decir la probabilidad de error es menor al 1%, en 19 casos correlacionado.

En consecuencia, la hipótesis de la investigación (H1) que afirmaba existe relación significativa entre aspiraciones y satisfacción laboral de los colaboradores en la Fundación para el Desarrollo de la Selva (FUDES) de la Universidad Nacional de San Martín – Tarapoto, 2016, ha sido confirmada.

Hipótesis específica 3

H0: No existe relación significativa entre Liderazgo y satisfacción laboral de los colaboradores en la Fundación para el Desarrollo de la Selva (FUDES) de la Universidad Nacional de San Martín – Tarapoto, 2016.

H1: Existe relación significativa entre Liderazgo y satisfacción laboral de los colaboradores en la Fundación para el Desarrollo de la Selva (FUDES) de la Universidad Nacional de San Martín – Tarapoto, 2016.

Tabla N^o 11: Liderazgo** Satisfacción laboral

		Correlaciones	
		Satisfacción laboral	Liderazgo
Satisfacción laboral	Correlación de Pearson	1	,623**
	Sig. (bilateral)		,004
	N	19	19
Liderazgo	Correlación de Pearson	,623**	1
	Sig. (bilateral)	,004	
	N	19	19

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

Fuente: Elaboración propia

La tabla N^o 11 muestra la correlación de Pearson, donde resulta que existe correlación positiva media (0.623**) entre estas dos variables y estadísticamente muy significativa en el

nivel de 0.004 (menor del 0.05), es decir la probabilidad de error es menor al 5%, en 19 casos correlacionado.

En consecuencia, la hipótesis de la investigación (H1) que afirmaba que existe relación significativa entre Liderazgo y satisfacción laboral de los colaboradores en la Fundación para el Desarrollo de la Selva (FUDES) de la Universidad Nacional de San Martín – Tarapoto, 2016, ha sido rechazada.

Hipótesis específica 4

H0: No existe relación significativa entre sistema de valores y satisfacción laboral de los colaboradores en la Fundación para el Desarrollo de la Selva (FUDES) de la Universidad Nacional de San Martín – Tarapoto, 2016.

H1: Existe relación significativa entre sistema de valores y satisfacción laboral de los colaboradores en la Fundación para el Desarrollo de la Selva (FUDES) de la Universidad Nacional de San Martín – Tarapoto, 2016.

Tabla N^o 12: Sistema de valores ** Satisfacción laboral

		Correlaciones	
		Satisfacción laboral	Sistema de valores
Satisfacción laboral	Correlación de Pearson	1	,952**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	19	19
Sistema de valores	Correlación de Pearson	,952**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	19	19

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

Fuente: Elaboración propia

La tabla N^o 12 muestra la correlación de Pearson, donde resulta que existe correlación positiva muy fuerte (0.952**) entre estas dos variables y estadísticamente muy significativa en

el nivel de 0.000 (menor del 0.01), es decir la probabilidad de error es menor al 1%, en 19 casos correlacionado.

En consecuencia, la hipótesis de la investigación (H1) que afirmaba que existe relación significativa entre sistema de valores y satisfacción laboral de los colaboradores en la Fundación para el Desarrollo de la Selva (FUDES) de la Universidad Nacional de San Martín – Tarapoto, 2016, ha sido aceptada.

Discusiones:

Peña, Díaz & Carrillo, (2015) en la tesis “Relación del clima organizacional y la satisfacción laboral en una pequeña empresa familiar” concluyó que reportan que los trabajadores administrativos y operativos de la empresa objeto de estudio, perciben el clima organizacional de la siguiente manera, que cuentan con la herramienta, maquinaria y equipo necesarios para hacer las tareas que les corresponden y que comprenden la distribución de actividades, responsabilidades y funciones entre todos los niveles del personal, así como están de acuerdo con las formas de ejercer la autoridad. En cuanto a la satisfacción laboral, se puede apreciar que los trabajadores manifiestan estar a gusto y orgullosos por el trabajo que realizan y que éste es importante, que los sueldos que perciben son los adecuados y que el reconocimiento que reciben por su desempeño proviene tanto de parte de los compañeros como del jefe. Tienen más posibilidades y oportunidades de obtener un ascenso (probablemente debido a que el personal operativo tiene experiencia en las tareas a desempeñar y que no son muy específicas).

Lo cual podemos apreciar en el FUDES de la siguiente manera, que mientras más fuerte es la cultura laboral mejor se desarrolla las labores de los trabajadores y están estrechamente relacionados con la satisfacción laboral.

Salazar (2013) en la Tesis " Relación entre la Cultura Organizacional y la Satisfacción Laboral del Personal Administrativo del Hospital Roosevelt de Guatemala". En los resultados obtenidos muestran que se encontró correlación directa y fuerte entre la cultura organizacional y la satisfacción laboral del personal administrativo del Hospital Roosevelt, lo que significa que el personal a pesar de no contar con un ambiente acorde a sus necesidades, incentivos, beneficios, ventilación e iluminación adecuada está satisfechos con su trabajo y con el ambiente laboral.

Es muy importante mencionar que a diferencia de esta investigación en el FUDES podemos encontrar una infraestructura adecuada y el personal con experiencia para el desarrollo de sus actividades generando también un buen clima laboral lo que permite la satisfacción laboral de sus colaboradores.

Pérez V. P. (2011) en su investigación "La relación entre satisfacción laboral y cultura organizacional desde las dimensiones del cuestionario de cultura corporativa". El cual llegó a la siguiente conclusión que mediante las dimensiones desempeño, recursos humanos, toma de decisión y relaciones personales, resultan indicadores útiles para analizar distintos factores de la cultura que influyen en la satisfacción laboral.

Podemos entender que la satisfacción laboral es muy importante en el desempeño de los trabajadores, sobre todo, si se habla de una institución de educación superior y el desempeño es la muestra o resultado del trabajo realizado con el clima laboral, por lo cual podemos indicar que es un proceso y no se logra rápidamente, se puede encontrar de manera más uniforme en instituciones que tienen personal con mayor tiempo de permanencia en sus puestos de trabajo.

CAPÍTULO V

Conclusiones y recomendaciones

5.1 Conclusiones

1. Existe relación significativa entre la cultura organizacional y la satisfacción laboral de los colaboradores en la Fundación para el Desarrollo de la Selva (FUDES) de la Universidad Nacional de San Martín – Tarapoto, 2016. Con un coeficiente de correlación de Pearson de 0.929** siendo ésta una correlación positiva muy fuerte.
2. Existe relación significativa entre orientación al resultado y satisfacción laboral de los colaboradores en la Fundación para el Desarrollo de la Selva (FUDES) de la Universidad Nacional de San Martín – Tarapoto, 2016. Se obtuvo una correlación de Pearson de 0.776** siendo ésta una correlación positiva considerable.
3. Existe relación significativa entre aspiraciones y satisfacción laboral de los colaboradores en la Fundación para el Desarrollo de la Selva (FUDES) de la Universidad Nacional de San Martín – Tarapoto, 2016. Con un coeficiente de correlación de Pearson de 0.824** siendo ésta una correlación positiva considerable.
4. Existe relación positiva media entre liderazgo y satisfacción laboral de los colaboradores en la Fundación para el Desarrollo de la Selva (FUDES) de la Universidad Nacional de San Martín – Tarapoto, 2016. Con un coeficiente de correlación de Pearson de 0.623** siendo ésta una correlación positiva débil.
5. Existe relación significativa entre sistema de valores y satisfacción laboral de los colaboradores en la Fundación para el Desarrollo de la Selva (FUDES) de la Universidad

Nacional de San Martín – Tarapoto, 2016. Con un coeficiente de correlación de Pearson de 0.952** siendo ésta una correlación positiva muy fuerte.

5.2 Recomendaciones

1. En base a los resultados obtenidos sobre la relación significativa entre las dos variables se recomienda a la dirección de la FUDES tener más énfasis en el desarrollo de estrategias para fortalecer la cultura organizacional a través de un programa de capacitaciones tanto en el desarrollo técnico de las labores como en el fortalecimiento de las competencias de trabajo y comunicación eficaz. También indicar que es muy importante el hecho de facilitar la elaboración de más investigaciones que ayuden a conocer y obtener más metodologías respecto a las variables estudiadas.
2. En base a los resultados obtenidos mediante la evaluación de la dimensión orientación y la satisfacción laboral recomendamos a la dirección tener bien claro y definido los indicadores adecuados para medir el desempeño de sus colaboradores estos a su vez deben estar informados y socializados, de tal manera que se cumplan los objetivos institucionales y el fortalecimiento de la FUDES.
3. En base a los resultados obtenidos de la evaluación de las aspiraciones y la satisfacción laboral se recomienda a la dirección de la FUDES considere la necesidad de crear un sistema de escalonamiento laboral mediante competencias y no solamente por la antigüedad de sus trabajadores, de tal manera que los colaboradores se sientan cada vez más motivados en formar parte de la misma.
4. En base a los resultados obtenidos de la evaluación del liderazgo y la satisfacción laboral se recomienda que la dirección de la FUDES, delegue responsabilidades a trabajadores con

experiencia y trayectoria dentro del centro laboral, para el desarrollo del liderazgo permitiendo la toma de decisiones y acciones que permitan el logro de las actividades diarias.

5. En base a los resultados obtenidos de la evaluación de los sistemas de valores y la satisfacción laboral se recomienda al administrador de la FUDES generar la práctica de lo mismo y se debe ver fortalecida en los trabajadores a través de la inducción en cada reunión y cada capacitación, ya son los colaboradores quienes lo generan con sus acciones y su desempeño.

Referencias

- Salazar Guerra , J. M. (2013). Relación entre la cultura organizacional y la satisfacción laboral del personal administrativo del Hospital Roosevelt de Guatemala. Guatemala: Univeridad Rafael Landívar.
- Alles, M. A. (2005). Desempeño por competencias evaluación 360°. Buenos Aires: Ediciones Granica S.A.
- Bartra Reátegui, A. (2010). Estrategia metodológica integradora orientada a mejorar la satisfacción en el trabajo docente de profesores de la escuela profesional de enfermería de la UNSM-T. Tarapoto, Perú: Universidad Nacional de San Martín. .
- Bustamante, I. E. (Noviembre de 2010). Condición del Trabajo. Obtenido de www.caballeroBustamante.com.pe
- Celis Maya, J. (25 de Mayo de 2014). Realización personal. Obtenido de <http://www.sebascelis.com/realizacion-personal/>
- Chiavenato, I. (2007). Administración de Recursos Humanos (Quinta ed.). México.
- Chiavenato, I. (2009). Comportamiento Organizacional. México: McGRAW-HILL.
- Chiavenato, I. (2009). Comportamiento Organizacional: La dinamica del exito en las organizaciones. Bogotá: McGraw- Hill.
- CreceNegocios. (2016). CreceNegocios. Obtenido de <http://www.crecenegocios.com/las-estrategias-de-una-empresa/>
- Definición ABC. (2016). Obtenido de <http://www.definicionabc.com/social/aspiracion.php>
- Denison, D. (1992). Cultura Corporativa Y productividad Organizacional. Bogotá: Legis.
- Díaz, J. (26 de Abril de 2013). Emprendices: Comunidad de Emprendedores. Obtenido de <https://www.emprendices.co/que-es-la-cultura-organizacional-de-una-empresa/>

- El prisma. (Octubre de 2009). Obtenido de www.elprisma.com
- Excelencia Empresarial. (2015). Obtenido de http://www.excelencia-empresarial.com/Cultura_Empresarial.htm
- Fermini, L. A. (2010). Comportamiento Organizacional. Bueno Aires: Cengage Learnig.
- Fuentes Navarro, S. M. (2012). Satisfacción Laboral y su Influencia en la Productividad. Quetzaltenango, Guatemana: Universidad Rafael Landívar.
- Gómez Limaymanta, C. A., Incio Pasache, O. W., & O'Donnell Velásquez, G. (2011). Niveles de satisfacción laboral en banca comercial. Lima, Perú: Pontificia Universidad Católica.
- Grandell, E. (1997). Desarrollo Organizacional. Mexico: Mexico.
- Harrison, M. L. (1999). Organizational Diagnosis and Assessment. California : Sage.
- Hellriegel, D., & Slocum Jr, J. W. (2009). Comportamiento Organizacional. México: Thomson Learning.
- Hernández , R., Fernández, C., & Baptista, M. (2014). Metodología de la Investigación (Sexta ed.). México: McGraw-Hill Educación.
- Hill, C. W. (2009). Administración Estrategica. Mexico: McGraw - Hill.
- Izquierdo J, J. (Octubre de 2006). Desarrollo de RR.HH. Obtenido de <http://pdfs.wke.es/2/6/7/9/pd0000012679.pdf>
- Jaime, J., Vilcapoma, J., & Ramón, M. (2013). Cultura Organizacional y Estilos de Liderazgo del Personal Docente y Administrativo de la Facultad de Ciencias de la Comunicación 2013. Lima, Perú: Pontificia Universidad Católica del Perú.
- Jaimes Beltran, S. A., & Osorio Dominguez, A. A. (2009). La Cultur organizacional y la Gestión del Conocimiento: análisis en una muestra de empresas de telecomunicaciones ubicadas en la ciudad de Bogotá. Bogotá, Colombia: Pontificia Universidd Javeriana.

- Jiménez, J. (2008). El valor de los Valores en las Organizaciones. Venezuela: Copyrigh.
- Koontz , H., & Weihrich , H. (2004). Administración: Una Perspectiva Global 11va Edición. México: McGraw-Hill.
- Koontz, H., Weihrich, H., & Cannice, M. (2012). Administración una Perspectiva Global y Empresarial (Décimocuarta ed.). México: McGraw-Hill Interamericana.
- Koontz, H., Weihrich, H., & Cannice, M. (2012). Administración: Una perspectiva global y empresarial. Décimocuarta edición. México: McGraw Hill.
- MINTRA. (2005). Obtenido de http://www.mintra.gob.pe/contenidos/archivos/prodlab/legislacion/DS_009_2005_TR.pdf
- MINTRA. (04 de 01 de 2016). Beneficios a los Empleados Establecidos por la Ley. Obtenido de Ley simplificado. Abogados Verificados: <http://rpp.pe/vida-y-estilo/salud/segun-la-ciencia-existen-nueve-beneficios-de-usar-redes-sociales-noticia-832215>
- Organización Internacional del Trabajo. (31 de Enero de 2011). La relación de trabajo: una visión global comparativa. Obtenido de http://www.ilo.org/global/topics/working-conditions/WCMS_150015/lang--es/index.htm
- Organización Internacional del Trabajo. (Junio de 2016). Obtenido de <http://www.ilo.org/global/topics/employment-promotion/lang--es/index.htm>
- Ovelar F, L. (2013). Cultura Organizacional de la Universidad del Este. Jaén, Perú: Universidad de Jaen.
- Peña Cárdenas, M. C., Díaz Díaz, G., & Carrillo Puente, A. (2015). Relación del clima organizacional y la satisfacción laboral en una pequeña empresa familiar. México: Universidad Autónoma de Coahuila.

- Pérez Bengochea, V. (20 de Junio de 2008). GestioPolis. Obtenido de <http://www.gestiopolis.com/habilidades-liderazgo-desempeno-empresarial/>
- Pérez R, M. (2010). Diccionario de Administración. Lima: San Marcos.
- Pérez Rosales, M. (2010). Diccionario de Administración. Lima: San Marcos de Aníbal Paredes Galván.
- Perez Vilar, P. S. (2011). La relación entre satisfacción laboral y cultura organizacional desde la dimensiones del cuestionario de cultura corporativa. Buenos Aires: Universidad de Buenos Aires.
- Petryni, M. (2012). Obtenido de <http://pyme.lavoztx.com/la-importancia-de-las-relaciones-humanas-en-el-trabajo-5812.html>
- Pymempresario. (2013). Obtenido de <http://www.pymempresario.com/2014/08/como-construir-una-filosofia-empresarial/>
- Robbins, S. P. (2004). Comportamiento Organizacional. Mexico: Pearson - Prentice Hall.
- Robbinxs, S. y. (2004). Comportamiento Organizacional. México: Pearson Educación.
- Salazar Guerra, J. M. (2013). Relación entre la cultura organizacional y la satisfacción laboral del personal administrativo del hospital Roosevelt de Guatemala. Asunción, Guatemala: Universidad Rafael Landívar.
- Schein, E. H. (1992). Organizational Culture and Leadership. San Francisco : Jossey- Bass.
- Stanley, D. (2016). Talento y Visión Soluciones de Recursos Humanos. Obtenido de <http://talentoyvision.es/que-es-la-orientacion-a-resultados/>
- Unión General de Trabajadores, U. (12 de Enero de 2015). Prevención de Riesgos laborales, condiciones de trabajo. Obtenido de <http://www.iucesmag.edu.co/saludocupacional/articulos/condicionesdetrabajo.pdf>

Universidad de Cádiz. (29 de Junio de 2016). Plataforma para la Formación, Cualificación y Certificaciones de las Competencias Profesionales. Obtenido de http://www.csintranet.org/competenciaslaborales/index.php?option=com_content&view=article&id=156:orientacion-al-logro

Anexos

Anexo 1: Matriz de consistencia

Titulo	Problemas	Objetivos	Hipótesis	Tipo de investigación
Relación de la Cultura Organizacional y la Satisfacción laboral de los colaboradores de (FUDES) de la Universidad Nacional de San Martín – Tarapoto, 2016.	General	General	General	Tipo de estudio no experimental
	¿Cuál es la relación entre la cultura Organizacional y la Satisfacción laboral de los colaboradores en la Fundación para el Desarrollo de la selva (FUDES) de la Universidad Nacional de San Martín – Tarapoto, 2016?	Determinar la relación entre cultura organizacional y satisfacción laboral de los colaboradores en la Fundación para el Desarrollo de la selva (FUDES) de la Universidad Nacional de San Martín – Tarapoto, 2016.	Existe relación significativa entre la Cultura Organizacional y la Satisfacción laboral de los colaboradores en la Fundación para el Desarrollo de la selva (FUDES) de la Universidad Nacional de San Martín – Tarapoto, 2016.	
	Específicos	Específicos	Específicos	Diseño de la investigación
	¿Cuál es la relación entre Orientación al Resultado y satisfacción laboral de los colaboradores en la Fundación para el Desarrollo de la selva (FUDES) de la Universidad Nacional	Determinar la relación entre Orientación al Resultado y satisfacción laboral de los colaboradores en la Fundación para el Desarrollo de la selva (FUDES) de la Universidad	Existe relación significativa entre Orientación al Resultado y satisfacción laboral de los colaboradores en la Fundación para el Desarrollo de la selva (FUDES) de la Universidad Nacional	

de San Martín – Tarapoto, 2016?	Nacional de San Martín – Tarapoto, 2016.	de San Martín – Tarapoto, 2016
¿Cuál es la relación entre aspiraciones y satisfacción laboral de los colaboradores en la Fundación para el Desarrollo de la selva (FUDES) de la Universidad Nacional de San Martín – Tarapoto, 2016?	Analizar la relación entre aspiraciones y satisfacción laboral de los colaboradores en la Fundación para el Desarrollo de la selva (FUDES) de la Universidad Nacional de San Martín – Tarapoto, 2016.	Existe relación significativa entre aspiraciones y satisfacción laboral de los colaboradores en la Fundación para el Desarrollo de la selva (FUDES) de la Universidad Nacional de San Martín – Tarapoto, 2016
¿Cuál es la relación entre liderazgo y satisfacción laboral de los colaboradores en la Fundación para el Desarrollo de la selva (FUDES) de la Universidad Nacional de San Martín – Tarapoto, 2016?	Determinar la relación entre liderazgo y satisfacción laboral de los colaboradores en la Fundación para el Desarrollo de la selva (FUDES) de la Universidad Nacional de San Martín – Tarapoto, 2016.	Existe relación significativa entre liderazgo y satisfacción laboral de los colaboradores en la Fundación para el Desarrollo de la selva (FUDES) de la Universidad Nacional de San Martín – Tarapoto, 2016
¿Cuál es la relación entre sistema de valores y satisfacción laboral de los	Determinar la relación entre sistema de valores y satisfacción laboral	Existe relación significativa entre sistema de valores y satisfacción laboral de

colaboradores en la Fundación para el Desarrollo de la selva (FUDES) de la Universidad Nacional de San Martín – Tarapoto, 2016?	de los colaboradores en la Fundación para el Desarrollo de la selva (FUDES) de la Universidad Nacional de San Martín – Tarapoto, 2016.	los colaboradores en la Fundación para el Desarrollo de la selva (FUDES) de la Universidad Nacional de San Martín – Tarapoto, 2016
---	---	--

Anexo 2: Matriz Instrumental

Título de la Investigación	Variables	Dimensiones	Indicadores	Fuente de información	Instrumento			
Relación de la cultura organizacional y la satisfacción laboral de los colaboradores en la Fundación para el Desarrollo de la Selva (FUDES) de la Universidad Nacional de San Martín –	Cultura Organizacional	Orientación al Resultado	Logro de resultados por los gerentes Eficiencia	Colaboradores en la Fundación para el Desarrollo de la Selva (FUDES) de la Universidad Nacional de San Martín – Tarapoto, 2016.	Encuesta			
		Aspiraciones	Eficacia Misión Metas u objetivos Estrategias					
	Satisfacción laboral	Liderazgo	Autócrata Participativo Liberal					
		Sistema de Valores	Filosofía Valores Políticas Diseño de Trabajo Asesoramiento					
		Organización	Condiciones de vida asociada al trabajo Seguridad					
			Realización personal			Sentimiento Laboral		

Tarapoto, 2016.	Logro Personal Relaciones Humanas Promoción
--------------------	---

Anexo 3: Instrumentos

ENCUESTA DE EVALUACIÓN DE CULTURA ORGANIZACIONAL DE LOS COLABORADORES EN LA FUNDACION PARA EL DESARROLLO DE SELVA (FUDES) DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL DE SAN MARTIN

Estimado colaborador:

Me es grato dirigirme a usted con la finalidad de poner en su conocimiento que el presente es una encuesta de la evaluación de la cultura organizacional. Cabe resaltar que los resultados obtenidos servirán de base para la culminación del trabajo de investigación titulado “Relación de la cultura organizacional y la satisfacción laboral de los colaboradores en la Fundación para el Desarrollo de la Selva (FUDES) de la Universidad Nacional de San Martín – Tarapoto 2016”. Para ello necesitareé recopilar información, para tal fin se ha diseñado la siguiente encuesta, la cual deberá ser respondida de manera personal. Además es anónima y reservada, la información es para uso académico.

INSTRUCCIONES: Responde las alternativas según corresponda. Marque con una “X” la respuesta que más se adecúe a su experiencia personal para las premisas planteadas a continuación:

	ITEM	Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Regularmente de acuerdo	De Acuerdo	Totalmente de acuerdo
Orientación al resultado	<p>1. Considera usted que los gerentes o jefes logran resultados en el desempeño de sus labores</p> <p>2. Realiza sus actividades usando eficientemente los recursos asignados para el desempeño de sus labores.</p> <p>3. Cumple con los plazos asignados para la entrega de sus labores alcanzando la eficacia.</p> <p>4. La asignación de los recursos son adecuados para el cumplimiento de las objetivos planteados en la FUDES.</p> <p>5. La FUDES tiene definido la misión la cual usted pone en práctica constantemente.</p>					
Aspiraciones	<p>6. Esta informado de las metas y objetivos que tiene la FUDES y sabe cómo alcanzarlos.</p> <p>7. Aplica las estrategias planteadas por la FUDES para el desempeño de sus labores.</p>					
Lider	<p>8. En la FUDES solamente una persona toma las decisiones.</p>					

-
9. En la FUDES las decisiones se toman con la participación de cada uno de los colaboradores.
 10. En la FUDES las decisiones las toma cualquier colaborador.
 11. En la FUDES se respeta la jerarquía de los puestos de trabajo para la toma de decisiones.
 12. En el desarrollo de los objetivos estratégicos de la FUDES, se cuenta con la participación y opinión de todos los colaboradores.
 13. En la FUDES se desarrolla las labores comprometidos con la filosofía de trabajo.
 14. En la FUDES se practica valores definidos que permiten el crecimiento de sus colaboradores.
 15. En la FUDES contamos con políticas acordes con el desarrollo de sus colaboradores.
 16. Los valores de la FUDES se encuentran alineados con tus valores.
 17. Consideras que las políticas de la FUDES se encuentra bien definidas.
-

ENCUESTA DE EVALUACIÓN DE SATISFACCIÓN LABORAL DE LOS COLABORADORES EN LA FUNDACION PARA EL DESARROLLO DE SELVA (FUDES) DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL DE SAN MARTIN.

Estimado colaborador:

Me es grato dirigirme a usted con la finalidad de poner en su conocimiento que el presente es una encuesta de la evaluación de la satisfacción laboral. Cabe resaltar que los resultados obtenidos servirán de base para la culminación del trabajo de investigación titulado “Relación de la cultura organizacional y la satisfacción laboral de los colaboradores en la Fundación para el Desarrollo de la Selva (FUDES) de la Universidad Nacional de San Martín – Tarapoto 2016”. Para ello necesitareé recopilari información, para tal fin se ha diseéado la siguiente encuesta, la cual deberá ser respondida de manera personal. Ademá es anónima y reservada, la información es para uso académico.

INSTRUCCIONES: Responde las alternativas según corresponda. Marque con una “X” la respuesta que más se adecúe a su experiencia personal para las premisas planteadas a continuación:

ITEM		Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Regularmente de acuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
Organización	1. Considera usted que el puesto que desempeña en el FUDES es el adecuado.					
	2. Le brindan asesoramiento para el logro del buen desempeño de sus labores					
	3. Realizan capacitaciones relacionadas a las competencias del puesto de trabajo que usted realiza.					
	4. Obtiene asesoramiento para acceder a los ascensos en su puesto de trabajo.					
Condición de trabajo	5. La FUDES te brinda los beneficios adecuados que mejoran tu calidad de vida.					
	6. La FUDES te permite obtener estabilidad laboral a través del buen desempeño.					
	7. En la FUDES consideras que existen mecanismos de seguridad para la buena salud.					
Realización	8. Consideras que te sientes identificado con la FUDES.					
	9. Trabajando en la FUDES puedes lograr y cumplir tus metas personales.					
	10. En la FUDES nos promueven de cargo cada cierto tiempo de acuerdo a nuestro desempeño laboral.					
Beneficios	11. En la FUDES me brindan el salario acorde con las acciones que realizo.					
	12. En la FUDES contamos con los equipos necesarios para el buen desempeño laboral.					

Anexo 4: Carta de Aceptación



Universidad Nacional de San Martín- Tarapoto

Fundación para el Desarrollo de la Selva

“Año del buen servicio al ciudadano”

Lic. David Troya Palomino

Director de la Escuela Profesional de Administración de la UPeU – Tarapoto

Es grato dirigirme a vuestra institución, a la vez indicarles se autoriza la investigación de Tesis en del Br. Balmer Manuel Sinarahua Pinchi de la Universidad Peruana Unión, titulada: “RELACIÓN DE LA CULTURA ORGANIZACIONAL Y LA SATISFACCIÓN LABORAL DE LOS COLABORADORES EN LA FUNDACIÓN PARA EL DESARROLLO DE LA SELVA (FUDES) DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL DE SAN MARTIN – TARAPOTO, 2016.”, para optar por el título de Licenciado en Administración y Negocios Internacionales, motivo por el cual se le brinda las facilidades para poder realizar dicha actividad en nuestra institución.

Me despido deseándole los mejores éxitos en su gestión y el desarrollo de la investigación.

Tarapoto 17 de enero del 2017.

Atentamente,




Ing. Wilson Ernesto Santander Ruiz
Director de la Oficina de la Administración UNSM-T

Anexo 5: Validaciones de instrumentos

Validación mediante Alpha de Cronbach

Resumen del procesamiento de los casos			
		N	%
Casos	Válidos	19	100,0
	Excluidos ^a	0	,0
	Total	19	100,0

a. Eliminación por lista basada en todas las variables del procedimiento.

Estadísticos de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,931	29

Anexo 6: Validación mediante Juicio de expertos

FICHA DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO

I. DATOS INFORMATIVOS:

Apellidos y Nombre del Experto	Institución donde labora	Grado académico	Autores del Instrumento
Lin Álvarez Ríos	Agrobanco	Magister	Balmer Manuel Sinarahua Pinchi
TITULO: Relación de la cultura organizacional y la satisfacción laboral de los colaboradores en la Fundación para el Desarrollo de la selva (FUDES) de la Universidad Nacional de San Martín – Tarapoto, 2016.			

INSTRUCCIONES: Lee cada uno de los indicadores correspondientes a los criterios que estructura la validación de los instrumentos de tesis, valóralos con Honestidad y Humildad según la evaluación. Así mismo su observación.

MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN : LISTA DE COTEJO

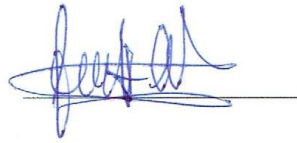
CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Está formulado con lenguaje apropiado.				x	
OBJETIVIDAD	Está expresado en conductas observables					x
ACTUALIDAD	Adecuado al avance de la ciencia y tecnología.				x	
ORGANIZACIÓN	Existe una organización Lógica.				x	
SUFICIENCIA	Comprende los aspectos en cantidad y calidad.					x
INTENCIONALIDAD	Adecuado para valorar aspectos de las estrategias.				x	
CONSISTENCIA	Basado en los aspectos teóricos científicos.				x	
COHERENCIA	Entre los índices, indicadores y las dimensiones.					x
METODOLOGIA	Las estrategias responden al propósito del diagnóstico.				x	

PERTINENCIA	El instrumento responde al momento oportuno o más adecuado.				x	
Subtotal					28	15
Total		43				

III. **OPINION DE APLICACIÓN:** Este instrumento está listo para aplicarse dado que muestra coherencia y tiene pertinencia entre la misma.

IV. **PROMEDIO DE EVALUACIÓN:** 43

Tarapoto, 09 de febrero del 2017



FICHA DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO

I. DATOS INFORMATIVOS:

Apellidos y Nombre del Experto	Institución donde labora	Grado académico	Autores del Instrumento
Cárdenas Murrieta	Consultoría	Licenciada	Balmer Manuel Sinarahua
Maridza	Empresarial Castillo		Pinchi

TÍTULO: Relación de la cultura organizacional y la satisfacción laboral de los colaboradores en la Fundación para el Desarrollo de la selva (FUDES) de la Universidad Nacional de San Martín – Tarapoto, 2016.

INSTRUCCIONES: Lee cada uno de los indicadores correspondientes a los criterios que estructura la validación de los instrumentos de tesis, valóralos con Honestidad y Humildad según la evaluación. Así mismo su observación.

MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN : LISTA DE COTEJO

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Está formulado con lenguaje apropiado.				X	
OBJETIVIDAD	Está expresado en conductas observables				X	
ACTUALIDAD	Adecuado al avance de la ciencia y tecnología.				X	
ORGANIZACIÓN	Existe una organización Lógica.				x	
SUFICIENCIA	Comprende los aspectos en cantidad y calidad.					X
INTENCIONALIDAD	Adecuado para valorar aspectos de las estrategias.				X	
CONSISTENCIA	Basado en los aspectos teóricos científicos.					X
COHERENCIA	Entre los índices, indicadores y las dimensiones.				X	

METODOLOGIA	Las estrategias responden al propósito del diagnóstico.				X	
PERTINENCIA	El instrumento responde al momento oportuno o más adecuado.				x	
Subtotal					32	10
Total						42

III. **OPINION DE APLICACIÓN:** Este instrumento está listo para aplicarse dado que muestra coherencia y tiene pertinencia entre la misma.

IV. **PROMEDIO DE EVALUACIÓN:** 42

Tarapoto, 09 de febrero del 2017



FICHA DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO

I. DATOS INFORMATIVOS:

Apellidos y Nombre del Experto	Institución donde labora	Grado académico	Autores del Instrumento
Regner Nicolás Castillo Salazar	UPEU	Magister	Balmer Manuel Sinarahua Pinchi
TÍTULO: Relación de la cultura organizacional y la satisfacción laboral de los colaboradores en la Fundación para el Desarrollo de la selva (FUDES) de la Universidad Nacional de San Martín – Tarapoto, 2016.			

INSTRUCCIONES: Lee cada uno de los indicadores correspondientes a los criterios que estructura la validación de los instrumentos de tesis, valóralos con Honestidad y Humildad según la evaluación. Así mismo su observación.

MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN : LISTA DE COTEJO

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Está formulado con lenguaje apropiado.				x	
OBJETIVIDAD	Está expresado en conductas observables					x
ACTUALIDAD	Adecuado al avance de la ciencia y tecnología.					x
ORGANIZACIÓN	Existe una organización Lógica.					x
SUFICIENCIA	Comprende los aspectos en cantidad y calidad.					x
INTENCIONALIDAD	Adecuado para valorar aspectos de las estrategias.				x	
CONSISTENCIA	Basado en los aspectos teóricos científicos.				x	
COHERENCIA	Entre los índices, indicadores y las dimensiones.					x
METODOLOGIA	Las estrategias responden al propósito del diagnóstico.					x

METODOLOGIA	Las estrategias responden al propósito del diagnóstico.					x
PERTINENCIA	El instrumento responde al momento oportuno o más adecuado.				x	
Subtotal					12	35
Total		47				

III. **OPINION DE APLICACIÓN:** Este instrumento está listo para aplicarse dado que muestra coherencia y tiene pertinencia entre la misma.

IV. **PROMEDIO DE EVALUACIÓN:** 47

Tarapoto, 09 de febrero del 2017

