



UNIVERSIDAD PRIVADA TELESUP
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y
CONTABLES
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN,
FINANZAS Y NEGOCIOS GLOBALES
TESIS
CULTURA ORGANIZACIONAL Y SATISFACCIÓN
LABORAL EN EL ÁREA DE ADMISIÓN DE ESSALUD
PISCO – ICA 2018

PARA OPTAR EL TÍTULO DE LICENCIADO EN
ADMINISTRACIÓN, FINANZAS Y NEGOCIOS GLOBALES

AUTORES

Bach. GUEVARA HERNANDEZ CARMEN OLINDA

Bach. CUADROS AGUILAR JESUS MANUEL

LIMA - PERU

2018

ASESORA

.....
Dra. BERNARDO SANTIAGO MADELAINE

JURADO EXAMINADOR

Dr. TAM WONG FERNANDO
Presidente

Mg. ARCE GUEVARA ERNESTO
Secretario

Mg. PAREDES VASQUEZ KARINA LISSET
Vocal

DEDICATORIA

Dedicamos este trabajo de investigación en primer lugar a Dios y a cada una de nuestras familias que nos apoyaron en todo momento, con mucho cariño, esfuerzo y comprensión; desde nuestros inicios en nuestra carrera, que, por supuesto no fue nada fácil, pero con el apoyo de cada uno de ellos los días, semanas, meses y años pasaron rápido y hoy estamos a punto de lograr nuestro gran objetivo de llegar a ser profesionales.

AGRADECIMIENTO

Agradecemos primero a Dios y a la Universidad Privada Telesup, por el apoyo brindado durante nuestra preparación académica, A cada uno de nuestros profesores y personal administrativo que nos brindó su ayuda.

Un agradecimiento muy especial a nuestra asesora de tesis la Dra. Madelaine Bernardo Santiago., por su entrega, paciencia y confianza depositada en nosotros para el logro de nuestros objetivos.

DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD

Por el presente documento, yo Carmen Olinda Guevara Hernández, identificado/a con DNI N° 21549692 y don Jesús Manuel Cuadros Aguilar, identificado con DNI N° 22289207, bachilleres de la carrera de, Administración de Finanzas y Negocios Globales, informamos que hemos elaborado la Tesis denominada “Cultura organizacional y Satisfacción laboral en el área de admisión de Essalud Pisco – Ica 2018”, para optar el Título Profesional de Licenciatura en Administración Financiera y Negocios Globales.

Declaramos que este trabajo ha sido desarrollado íntegramente por los autores que lo suscriben y afirmamos que no existe plagio de ninguna naturaleza. Ya sea de fuentes encontradas en medios escritos como en Internet.

Así mismo, afirmamos que somos responsables de todo su contenido y asumimos, como autores, las consecuencias ante cualquier falta, error u omisión de referencias en el documento. Sabemos que esta declaratoria de autenticidad y no plagio puede tener connotaciones éticas y legales. Por ello, en caso de incumplimiento de esta declaración, nos sometemos a lo dispuesto en las normas académicas que dictamine la Universidad Privada Telesup.

Lima 12 agosto de 2018.

Carmen Olinda Guevara Hernández
DNI: 21549692

Jesús Manuel Cuadros Aguilar
DNI: 22289207

RESUMEN

El presente trabajo de investigación titulado “cultura organizacional y satisfacción laboral en el área de admisión de Essalud de Pisco – Ica 2018. Fue un trabajo realizado para ver ¿cómo se relaciona la cultura organizacional y satisfacción laboral en el área de essalud Pisco – Ica 2018? Por cuanto en el objetivo general se ha determinado la relación que existe entre ambas variables. Por lo expuesto se ha considerado que en la hipótesis general se ha determinado que “existe relación directa entre la cultura organizacional y satisfacción laboral en el área de admisión de essalud Pisco – Ica 2018.

Para la obtención de los datos se aplicaron 60 encuestas de respuesta directa, teniendo un total de 44 preguntas, se dividieron 22 preguntas para las dos variables del trabajo de investigación que fueron; 22 preguntas para medir la cultura organizacional y 22 preguntas para medir la satisfacción laboral, estas preguntas fueron contestadas por el personal del área de admisión de essalud Pisco – Ica.

Una vez que se obtuvieron los resultados de los análisis estadísticos, con la utilización de tablas de frecuencia y figuras que demostraron la relación de las variables a través del programa estadístico SPSS 22, se obtuvo un valor sig. = $0.003 < \alpha = 0.05$; determina que las variables en estudio se relacionan directamente, estos resultados contrastan la hipótesis y las variables presentan relación directa, de manera que se acepta H_a , y se rechaza la H_o . El análisis de correlación determina que la cultura organizacional y la satisfacción se relacionan directamente con $r = 0.382$ y se encuentra por los niveles aceptables del estudio, por lo que la relación que presenta las variables es muy buena y presenta sustento estadístico y el nivel de confianza es del 95%.

Palabras claves: Cultura organizacional, Satisfacción laboral.

ABSTRACT

The present research work entitled "Organizational culture and job satisfaction in the admission area of Essalud de Pisco - Ica 2018. It was a work done to understand how the organizational culture and job satisfaction in the area of Essalud Pisco - Ica 2018 is related? That's why in the general objective has determined the relationship between organizational culture and job satisfaction in the area of admission of Essalud Pisco - Ica 2018.

To obtain the data, 60 surveys were applied direct response with a total of 44 questions, which were divided 22 questions for the two variables of the research work that were; 22 questions to measure the organizational culture and 22 questions to measure job satisfaction, these questions were answered by staff of the admission area of Essalud de Pisco.

Once the results of the statistical analyzes were obtained, with the use of frequency tables and figures that showed the relationship of the variables. On the other hand, the sig. = 0.003 < determines that the variables under study are directly related, these results contrast the hypothesis and the variables present a direct relationship, so that it is accepted H_a and rejects the H_o . The correlation analysis determines that the organizational culture and satisfaction are directly related to $r = 0.382$ and is found by the acceptable levels of the study, so the relationship that presents the variables is very good and presents statistical support and the level of confidence It is 95%.

Keywords: organizational culture, work satisfaction

ÍNDICE DE CONTENIDOS

Caratula.....	i
Asesor de tesis.....	ii
Jurado examinador.....	iii
Dedicatoria.....	iv
Agradecimiento.....	v
Declaratoria de autenticidad.....	vi
Resumen.....	vii
Abstract.....	viii
Índice de contenidos.....	ix
Índice de tablas.....	xiii
Índice de figuras.....	xiv
Introducción.....	xv
I. PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN.....	17
1.1 Planteamiento del problema.....	17
1.2 Formulación del problema.....	20
1.2.1 Problema general.....	20
1.2.2 Problema específico.....	20
1.3 Justificación del estudio.....	20
1.4 Objetivos de investigación.....	22
1.4.1 Objetivo general.....	22
1.4.2 Objetivos específicos.....	23
II. MARCO TEÓRICO.....	24
2.1 Antecedentes de la investigación.....	24
2.1.1 Antecedentes Internacionales.....	24
2.1.2 Antecedentes Nacionales.....	34
2.2 Bases teóricas de las variables.....	39
2.2.1 Cultura organizacional.....	39
2.2.1.1 Origen de la cultura organizacional.....	39
2.2.1.2 Concepto de cultura organizacional.....	41

2.2.1.3	Algunas definiciones de la cultura organizacional.....	44
2.2.1.4	Características de la cultura organizacional.....	47
2.2.1.5	Tipos de cultura organizacional.....	48
2.2.1.6	La cultura es un término descriptivo.....	50
2.2.1.7	Culturas fuertes versus culturas débiles.....	51
2.2.1.8	Como inicia una cultura.....	52
2.2.1.9	Mantenimiento de una cultura.....	53
2.2.1.10	Componentes y dimensiones de la c. o.	54
2.2.2	Satisfacción laboral	58
2.2.2.1	Origen de la satisfacción laboral.....	58
2.2.2.2	Concepto de la satisfacción laboral	59
2.2.2.3	Definiciones de la satisfacción laboral	59
2.2.2.4	Factores de la satisfacción laboral	61
2.2.2.5	Elementos de la satisfacción laboral	62
2.2.2.6	Dimensiones de la variable.....	63
2.2.2.7	Medición de la satisfacción.....	64
2.2.2.8	Técnicas de medición	65
2.2.2.9	Influencia de la satisfacción del cliente.....	66
2.2.2.10	Calidad del producto y servicio.....	66
2.2.2.11	Impacto de la calidad.....	66
2.2.2.12	Rentabilidad del cliente.....	67
2.2.2.13	Los tipos de enfoque	67
2.2.2.14	Enfoque del diseño de puestos	68
2.2.2.15	Enfoque organizacional	68
2.2.2.16	Relación de s. I. con los indicadores de RR.HH.	69
2.2.2.17	Definición de términos básicos	70
III.	MÉTODOS Y MATERIALES.....	76
3.1	Hipótesis de la investigación	76
3.1.1	Hipótesis general	76

3.1.2 Hipótesis específicas	76
3.2 Variables de estudio	77
3.2.1 Variable I	77
3.2.2 Variable II	77
3.2.2.1 Operacionalización de variables	78
3.3. Niveles de investigación	80
3.3.1 Niveles de investigación	80
3.4. Diseño de investigación.....	80
3.4.1 Tipos de estudio	81
3.5. Población, muestra y muestreo	82
3.5.1 Población.....	82
3.5.2 Muestra.....	83
3.5.3 Muestreo.....	83
3.6. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	83
3.6.1 Técnica	83
3.6.2 Instrumentos	84
3.7. Validación del instrumento.....	84
3.8. Métodos de análisis de datos	86
3.9. Desarrollo de la propuesta de valor	86
3.10 Aspectos deontológicos.....	87
IV RESULTADOS	88
4.1. Resultados	88
V DISCUSIÓN	104
5.1 Análisis de discusión de resultados.....	104
VI CONCLUSIONES	108
6.1 Conclusión.....	108
VII RECOMENDACIONES	110
7.1 Recomendaciones.....	110
REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS	112

ANEXOS

Anexo 1 Matriz de consistencia.....	116
Anexo 2 Matriz de operacionalización.....	119
Anexo 3 Validación de instrumento de recolección de datos.....	120
Anexo 4 Matriz de datos.....	123
Anexo 5 Consentimiento informado.....	125
Anexo 6 Antiplagio.....	126

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1	<i>Cultura organizacional.....</i>	89
Tabla 2	<i>Elementos formales – estructurales.....</i>	89
Tabla 3	<i>Elementos simbólicos.....</i>	90
Tabla 4	<i>Elementos del capital humano o conductuales.....</i>	91
Tabla 5	<i>Satisfacción Laboral.....</i>	92
Tabla 6	<i>Sueldo.....</i>	93
Tabla 7	<i>Oportunidad de ascenso.....</i>	94
Tabla 8	<i>Condiciones de trabajo.....</i>	95
Tabla 9	<i>Seguridad en el trabajo.....</i>	96

ÍNDICE DE FIGURAS

<i>Figura 1</i>	Cultura organizacional.....	88
<i>Figura 2</i>	Elementos formales – estructurales.....	89
<i>Figura 3</i>	Elementos simbólicos.....	90
<i>Figura 4</i>	Elementos del capital humano o conductuales.....	91
<i>Figura 5</i>	Satisfacción Laboral.....	92
<i>Figura 6</i>	Sueldo.....	93
<i>Figura 7</i>	Oportunidad de ascenso.....	94
<i>Figura 8</i>	Condiciones de trabajo.....	95
<i>Figura 9</i>	Seguridad en el trabajo.....	96

INTRODUCCIÓN

El presente trabajo de investigación titulada; cultura organizacional y satisfacción laboral del área de admisión de Essalud Pisco- Ica 2018, tiene como objetivo general determinar la relación entre la cultura organizacional y satisfacción laboral en el área de admisión de Essalud Pisco – Ica 2018.

Las culturas organizacionales son importantes a nivel mundial para el éxito de una organización por varias razones: Ofrece una identidad organizacional a cada uno de los empleados, un panorama más claro de lo que representa la organización. Son así mismo una importante fuente de estabilidad laboral y continuidad para las organizaciones, la cultura organizacional ayuda a los empleados nuevos a interpretar lo que sucede dentro y fuera de la organización. Cuando los colaboradores se sienten identificados con la cultura en la institución donde trabajan, las funciones que realizan la hacen a conciencia porque se sienten comprometidos con ella y saben que son considerados y escuchados por la patronal.

La tesis cuenta con siete capítulos que se resumen, dicha investigación se realizó en el área de admisión de Essalud Pisco – Ica 2018.

En el capítulo I, se ha tratado el problema de investigación que comprende el planteamiento del problema, formulación del problema; general y específico, justificación y aportes del estudio y los objetivos de la investigación que contiene el objetivo general y específico.

En el capítulo II, se ha tratado el marco teórico de la investigación, que comprende; los antecedentes de la investigación nacional e internacional, las bases teóricas de las variables y la definición de términos básicos.

En el capítulo III, se ha tratado los métodos y materiales de la investigación, que comprende la metodología de la investigación que está conformada por la hipótesis general e hipótesis específicas, variables de estudio, operacionalización de la variable, validación y confiabilidad del instrumento, método de análisis de datos, desarrollo de la propuesta de valor y los aspectos deontológicos.

El capítulo IV, se obtiene la presentación e interpretación de los resultados, como los resultados del análisis de fiabilidad y los resultados de correlación, demostrando la relación que existe entre la cultura organizacional y satisfacción laboral.

El capítulo V, discusión, en el siguiente capítulo se analiza y se discute los resultados obtenidos, quedando demostrado la hipótesis a un 95%, asimismo se ha elaborado una propuesta de estrategias para ser aplicado en el área de admisión de Essalud Pisco – Ica.

EL capítulo VI, se presentan las conclusiones donde se han considerado los resultados de las hipótesis de la investigación.

El capítulo VII, en este capítulo se ha considerado recomendar a los funcionarios y directivos de la organización, establecer políticas de desarrollo para el personal del área de admisión de Essalud Pisco – Ica. Con el fin de fortalecer sus valores y creencias, establecer formas de comunicación vertical y horizontal, capacitación constante para el personal del área de admisión y realizar acciones productivas de mejora.

I. PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

1.1. Planteamiento del problema

Las organizaciones hoy en día están en constante Cambio debido a la globalización mundial; es por eso que en las instituciones y sus ambientes donde laboran sus colaboradores se involucran factores físicos, motivacionales, elementos estructurales, personales, funcionales y culturales que, relacionados entre sí, interactúan con el único fin que los colaboradores de la organización se sientan como en casa y puedan laborar identificándose con la empresa tanto dentro como fuera de ella. Como es de conocimiento público, los sistemas de salud en el Perú y América Latina en general tienen muchas carencias en cuanto a sus fortalezas y métodos de trabajo, esto se debe en gran parte a la desorganización, falta de políticas de incentivos, financiamiento, costos elevados y desigualdad en los servicios.

Los servicios prestados por los sistemas de salud a nivel mundial se han convertido en una de las mayores preocupaciones de la sociedad actual. No podemos quitar los méritos a los países por sus grandes avances en el tema de atención en sus centros de salud gracias a los avances en tecnología e investigaciones científicas, pero en lo que se refiere a sus procesos de administración se encuentran llenos de ineficiencias y errores. Por ejemplo, en Estados Unidos, se paga un estimado de 400 millones anuales por reclamos debido a errores o negligencias clínicas. En Colombia también tienen problemas de calidad y mala atención similares a los que actualmente se dan en el ámbito mundial en la prestación del servicio a los usuarios. Estos problemas han afectado la satisfacción de los usuarios que pertenecen a los diferentes regímenes de salud colombiano por lo que solo el 58.7 % de los indicadores de calidad presentaron mejoría.

En Colombia el crecimiento del sector terciario de la población y la necesidad de que el sector de salud otorgue condiciones óptimas para la prestación de

servicios de calidad, eficiencia y altos niveles de satisfacción de sus usuarios, se ha realizado investigaciones y estudios para poder identificar los problemas asistenciales que se presentan en sus hospitales y clínicas.

Para garantizar el acceso de toda la población a un servicio de salud, sin caer en el endeudamiento, la organización mundial de la salud (OMS) recomienda implementar sistemas de cobertura universal de salud. A pesar de las mejoras en los sistemas de salud en la región a un se presentan desigualdades, sistemas fragmentados, financiamiento desigual que no van de acuerdo a la realidad de los usuarios, finalmente la accesibilidad y las desigualdades en la salud seguirán afectando en gran parte a los países de américa latina.

El sistema de salud peruano se compone de la siguiente manera, para las personas vulnerables y pobres tienen el seguro integral (SIS), mientras que para los trabajadores del sector formal existe el seguro social (Essalud). A su vez se tiene también Sanidades, institutos armados y la policía, a los que se suman los múltiples seguros privados y las famosas EPS. Sin embargo, de los 32 millones de habitantes peruanos, solo el 82 % tiene algún tipo de seguro y los 18 % restantes no tienen ninguno, este es el gran reto del gobierno con respecto al sistema de salud en el Perú. Uno de los principales problemas del Perú, es el sistema de salud que ofrece el Minsa y Essalud para todos los ciudadanos, un sistema que tiene muchas carencias y debilidades que no permiten a los peruanos tener una atención de calidad como se merece toda persona. El PBI en el Perú para el sector salud es de 5,4 % es una cifra bastante inferior a los demás países de américa latina.

En los últimos años el sector salud ha venido mostrando ineficiencias para acceder a la prestaciones de salud lo cual viene afectando a millones de peruanos, no es novedad escuchar denuncias a hospitales por falta de citas por especialidades, ayuda a diagnósticos y medicamentos en la radio televisión o periódicos, por diferentes motivos los asegurados se sienten insatisfechos con el servicio que les brinda Essalud.

Este problema se presenta con mayor frecuencia en la información y el trato que pueden brindar los colaboradores, como la falta de empatía, orientación y

paciencia al brindar un informe y la falta de capacidad para resolver los problemas en ese momento. Por lo tanto la deficiencia en las áreas de admisión se manifiesta en la falta de herramientas para los trabajadores del área que no cuentan con posibilidades de solución que aqueja al usuario, muchas de ellas son las faltas de citas en las diferentes áreas de atención causando una insatisfacción.

A nivel institucional, los graves problemas de gestión que afectan a los asegurados de todo el país y las constantes amenazas de privatización de Essalud que solo podrían mejorar o empeorar el sistema de salud en el país, que siguen llevándolo a un caos generalizado y los más perjudicados como siempre son los usuarios. Essalud cuenta con una cantidad de trabajadores administrativos mayor al asistencial que son los médicos especialistas, mejores infraestructuras nuevos nosocomios a nivel nacional. El marco de la Ley 29344 de Aseguramiento Universal de Salud prioriza la calidad y el acceso a las prestaciones de salud de los peruanos.

Sin embargo, el seguro social Essalud también viene afrontando la problemática que aqueja a millones de peruanos que es recibir una calidad de servicio las Instituciones dedicadas a la prestación de servicios de salud no se escapan de estos procesos y se considera que debe ser prioridad la aplicación de los objetivos a la prestación del servicio de los asegurados que requieren de una atención inmediata al mal que les aqueja en su salud. Por ello es importante que la cultura organizacional esté bien establecida debido a que por medio de ella se define y se construye un temperamento y personalidad propia de la institución. Es necesario que los empleados se sientan identificados y puedan trabajar de una forma adecuada a la vez satisfactoria para ellos mismos. Otro de los aspectos a medir en las instituciones, es la satisfacción laboral de los empleados, que sirve para determinar la importancia que el personal rinda como la empresa desea y se sienta satisfecho con su trabajo, por lo que se debe velar por la satisfacción de los colaboradores que reflejará resultados positivos en la institución. La cultura organizacional establece una base para la formación adecuada en los empleados.

Finalmente, esta investigación se realizó para ver la relación que existe entre la cultura organizacional y satisfacción laboral de los trabajadores del área de admisión de Essalud.

1.2. Formulación del Problema

1.2.1 Problema general

¿Cuál es la relación entre la cultura organizacional y satisfacción laboral en el área de admisión de Essalud Pisco – Ica 2018?

1.2.2 Problemas Específicos.

¿Cuál es la relación entre la cultura organizacional y la satisfacción respecto al sueldo de los trabajadores del área de admisión de Essalud Pisco –Ica 2018?

¿Cuál es la relación entre la cultura organizacional y la satisfacción respecto a la oportunidad de ascenso de los trabajadores en el área de admisión de Essalud Pisco – Ica 2018?

¿Cuál es la relación entre la cultura organizacional y la satisfacción respecto a las condiciones de trabajo del área de admisión de Essalud Pisco –Ica 2018?

¿Cuál es la relación entre la cultura organizacional y la satisfacción respecto a la seguridad en el trabajo del área de admisión de Essalud Pisco –Ica 2018?

1.3 Justificación del estudio

La presente investigación está basada en el análisis de los estudios realizados para determinar el grado de relación que existe entre la cultura organizacional y la satisfacción laboral, con el propósito de mejorar la calidad de servicio del personal de admisión de essalud Pisco –Ica 2018.

1.3.1 Justificación teórica

La presente investigación teórica pretende aportar conocimiento científico, definiciones e información relevante con bibliografía actualizada sobre cultura organizacional y satisfacción laboral. Los autores citados fueron: (Robbins – 2013) (Chiavenato – 2015) (Arbaiza – 2017) La importancia de la investigación radicó en que existen escasas investigaciones referentes al tema que ayuda a comprender los conocimientos denominados teorías los cuales buscan exponer las relaciones positivas entre ambas variables de estudio, La comunidad trabajadora que es un mundo muy competitivo y lleno de necesidades pero ligados a factores culturales y de satisfacción laboral nos permitió obtener información teórica válida y confiable acerca de las variables en estudio que se hayan desarrollado en otros escenarios similares y a partir de las experiencias encontradas, poder orientar teóricamente la investigación con la finalidad de plantear alternativas de solución que ayuden al mejoramiento de la cultura organizacional y satisfacción laboral en el área Essalud Pisco – Ica 2018.

1.3.2 Justificación práctica

Esta investigación se realizó porque existió la necesidad de resolver el problema que venía suscitándose en área de admisión de Essalud Pisco, durante el año 2018, con respecto al conocimiento de la cultura organizacional de su organización y como se sienten identificados con ella, en los últimos años ha sido cuestionada tanto a nivel personal como laboral. Los mitos creencia valores sentimientos y voluntades naturales del trabajador se relaciona con el estado emocional del trabajador que se manifiesta de acuerdo con las experiencias aprendidas de la empresa, creando la identidad, participación y disfrute del trabajo que realiza. Por tanto, los resultados del diagnóstico servirán como alternativa de solución para enriquecer los servicios de atención al asegurado, en cuanto a calidad y atención de nuestro asegurado. Los instrumentos de investigación aplicados para ver la relación que existía entre ambas variables servirán para tener datos más exactos del área investigada y así las autoridades de Essalud

Pisco tomen las medidas que puedan ser de aplicación en la institución para mejorar su productividad en atención de la misma.

1.3.3 Justificación metodológica

Nuestra investigación se desarrolla empleando un estudio descriptivo correlacional con un enfoque cuantitativo, pues se va a describir los fenómenos, situaciones que se den en un contexto de tiempo, la correlación nos ayudara a saber el grado de relación entre ambas variables, utilizando un diseño no experimental, esto quiere decir que se evaluaran sin alterar las variables. Los instrumentos propuestos, así como las técnicas manejadas para el análisis de la información podrán ser utilizados en otros estudios similares, en donde se quiera evaluar la correlación entre la cultura organizacional y la satisfacción laboral del usuario ya sea en instituciones públicas o privadas.

1.3.4 Justificación social

La investigación representa un aporte social y un análisis científico para todo investigador de las variables cultura organizacional y satisfacción laboral. En este sentido, la organización es un sistema cooperativo de relaciones, culturas y sentimientos para cada trabajador; por lo tanto, determinar la relación existente entre estos factores de éxito, van a proporcionar un incentivo para las organizaciones y sus trabajadores, determinando los intereses de la institución como los suyos propios.

1.4. Objetivos de la Investigación

1.4.1. Objetivo General

Determinar la relación entre la cultura organizacional y satisfacción laboral en el área de admisión de Essalud Pisco – Ica 2018.

1.4.2. Objetivos específicos

Describir la relación entre la cultura organizacional y la satisfacción laboral, respecto al sueldo de los trabajadores en el área de admisión de Essalud Pisco – Ica 2018

Describir la relación entre la cultura organizacional y la satisfacción laboral, respecto a la oportunidad de ascenso de los trabajadores en el área de admisión de Essalud Pisco – Ica 2018.

Describir la relación entre la cultura organizacional y la satisfacción laboral, respecto a las condiciones de trabajo de los trabajadores del área de admisión de Essalud Pisco –Ica 2018.

Describir la relación entre la cultura organizacional y la satisfacción laboral, respecto a la seguridad en el trabajo del área de admisión de Essalud Pisco –Ica 2018.

II MARCO TEORICO

2.1. Antecedentes de la investigación

Los antecedentes de estudio realizados en esta investigación están divididos en el contexto internacional y nacional.

2.1.1 Antecedentes Internacionales

Cantillo (2013) Realizo la tesis titulada: Incidencia de la cultura organizacional en el desempeño, para optar el título de Magister en Administración en la universidad nacional de Colombia en la facultad de ciencias económicas. En términos metodológicos se definió las dimensiones de la cultura organizacional y desempeño, se tomó 11 bases de datos académicas, estas bases fueron elegidas por contener un gran volumen de publicaciones de carácter científico, en total se tomaron como referencia 70 artículos publicados desde 1983 hasta el 2012. El análisis de la información fue realizada a través de las fichas bibliográficas, las cuales referenciaron varios aspectos dentro de los que se destaca el sector de desarrollo de la investigación, objetivo y modelo utilizado en el artículo, enfoque y herramientas metodológicas. Los hallazgos ponen de manifiesto la falta de consenso en la definición y determinación de las dimensiones constitutivas de los conceptos, sin embargo, destaca que en la mayoría de los estudios demuestra la incidencia que ejerce la cultura organizacional en el desempeño.

En términos generales son tres las conclusiones a las que han llegado las investigaciones que buscan identificar la incidencia de cultura organizacional en el desempeño. Una primera conclusión destaca una relación total entre ambos conceptos, Murugan, (2009); Doran, Haddad & Chow (2003); Davies, Mannion, Jacobs, Powell & Marshall, (2007); Han, (2012), Garmendia, (2004), es decir que

todas las dimensiones que conforman la cultura organizacional inciden en el desempeño.

Un segundo enfoque destaca una relación parcial, quiere decir que se presenta una relación solo en algunas dimensiones, escalas o tipos de cultura organizacional Martínez, (2010); Kim, Lee & Yu (2004); Gálvez & Pérez (2011); Ezirim, Nwibere & Emcheta, (2010), Yazici, (2009), Yilmaz, Alkan & Ergun (2004); Zehir, Ertosun, Zehir & Muceldili (2011); Flamholtz & Kannan-Narasimhan, (2005); James & Connolly, (2009); Hartnell, Ou, & Kinicki, (2011); Ezirim, Nwibere & Emecheta (2010); Racelis, (2010); Wilkins & Ouchi (1983); Lim, (1995) y por último se encuentra la investigación realizada por Rousseau (1990) quien concluye a partir de su investigación en 32 organizaciones de servicio de voluntario, la no existencia de relación entre las normas de conducta (dimensión de cultura organizacional) y el recaudo de fondos (dimensión de desempeño organizacional).

Cardona (2016) Realizo el trabajo titulado: La satisfacción laboral y el clima organizacional en el CDI San José de la ciudad de Manizales, Venezuela, para optar el título de Especialista en gerencia del Talento Humano. Dado que el enfoque es descriptivo se precisa profundizar en el ambiente interno del CDI Hogar Infantil San José (clima organizacional) y en el nivel de satisfacción laboral de los treinta y un (31) empleados del CDI, a partir de una contrastación teórica y práctica hasta llegar a una propuesta con base en el trabajo de campo, las estrategias y las conclusiones para el mejoramiento. Arriba las siguientes conclusiones; Se encontró que el clima organizacional se percibe como muy satisfecho con una puntuación porcentual, siendo las variables capacidad profesional y trabajo en equipo las de mayor puntuación, y administración del talento humano y comunicación e integración, las de menor.

Se encontró que la satisfacción laboral de los colaboradores del CDI San José de Manizales puntúa porcentualmente como muy satisfactoria, siendo las condiciones del grupo social de trabajo el factor de mayor relevancia positiva y los estilos de vida individual los de menor.

Resulta relevante para efectos de la presente investigación y con miras a la estructuración de la propuesta de intervención, denotar que en el ámbito del clima organizacional, en la variable administración del talento humano, una de las de menor puntuación porcentual, se encuentra como ítem de menor satisfacción, el referente a los incentivos dados por la entidad cuando se alcanzan los objetivos y las metas; y en la variable comunicación e integración, la otra de menor puntuación, se evidencia como ítem de menor satisfacción, el correspondiente a que la información sobre asuntos de la entidad, se transmiten muchos de ellos mediante comunicados oficiales.

Con respecto a los resultados de la satisfacción laboral, con miras a la estructuración de la propuesta de intervención, cabe denotar que en la variable estilos de vida individual, evidenciada como la de menor puntuación, el ítem de más bajo fue percepción efectos negativos del trabajo sobre la salud. 89 resulta relevante en el contexto laboral actual, con miras a la gestión administrativa con enfoque humanista, realizar mediciones permanentes sobre los componentes clima organizacional y satisfacción laboral, indagando por los factores negativos y como estos inciden en la calidad de vida de los colaboradores, cuya circunstancia a la vez afecta el desempeño intralaboral y puede trascender al entorno extralaboral del afectado.

Gutiérrez (2012) Realizo la tesis titulada: “evaluación y cambio en la cultura organizacional en una empresa”. Para obtener el grado de maestro en administración en la universidad profesional interdisciplinaria de ingeniería y ciencias sociales administrativas. México. D. F. 2012. Según la cantidad de indicadores que se están utilizando y el análisis estadístico de su interrelación, se empleó, un enfoque multivariado. Se trabajó con el paquete de programas IBM SPSS “Statistic Program for Social Sciences”, sobre Windows 7 y Mac OS

Después de realizar una evaluación objetiva con un estudio formal se argumenta lo que resultó al demostrar que: – La empresa respecto al recurso humano, no parece sensible a la implantación y puesta en marcha de acciones que dan como resultado que los empleados y trabajadores convivan en un ambiente de excelencia. – Por esa necesidad de cambio, de modernización, el recurso humano, no está siendo dirigido de manera efectiva, ya que existe entre otros

problemas, división entre los sectores que lo conforman. – Los empleados de confianza en quien recae la responsabilidad de dirigir y optimizar la actuación del personal, viven una realidad exigida por los mandos estratégicos, quienes ejercen obvia excesiva presión, al demandar el logro de objetivos a toda costa. – Estos mandos tácticos y operativos, que no manifiestan un estilo de Dirección claro, prefieren realizar las actividades ellos mismos, en lugar de utilizar el recurso con el que cuentan en su tramo de control, subutilizando así al recurso humano. – La empresa en su idea de reducir al máximo la plantilla de trabajadores, no cubre puestos vacantes, con la idea, de irse reduciendo lo más posible el número de personal y así mantener al mínimo los trabajadores y según los administradores bajar los costos en la nómina. También como una muestra del efecto “iceberg” la falta de personal que en la mayoría de las áreas ya hace crisis para atender las actividades, dan paso a la contratación de terceros, que más que ayudar, provocan problemas por la falta de capacitación, y calidad con la que trabajan. – Administrando “como en un estado de crisis” limitan los insumos con el argumento de ser suntuarios y superfluos, y al no ser proveídos, provocan que las actividades se realicen con poca calidad, sin procurar la satisfacción total del cliente. – La falta de motivación, concientización y buena conducción de los trabajadores no da como resultado el cambio en sus actitudes, desorientado por la fuerza que ejerce la protección, defensa, y en ocasiones solapamiento del sindicato, se provoca anarquía. – En los casos señalados no refleja para nada una organización eficiente moderna y con una tendencia clara hacia el cumplimiento y éxito de los objetivos. La falta de exigencia en el cumplimiento de normas y estándares de calidad a los proveedores, argumentando y justificándose por la urgencia de cumplir en tiempo con proyectos “llave en mano”, por la necesidad de dar atención a la demanda de los clientes justo a tiempo, y no dando oportunidad que se realicen dichas instalaciones como es debido, haciendo cierto el dicho popular de “no hay tiempo de hacer las cosas bien desde un principio, pero si lo hay para repararlas”. Esta investigación realizada ha encontrado las diferencias detectadas en las percepciones de la cultura organizacional, preguntándoles a empleados y trabajadores en su centro de trabajo. Esta comprobación la considero de forma empírica y se explica la cultura organizacional, así como su evaluación. Se trata de un enfoque subjetivo,

comprobando en qué proporción se influyen unas variables a otras, conformando la cultura organizacional.

Como podemos apreciar en los cuadros relativos las variables estructurales y a las Dimensiones: Adaptabilidad, Sentido de identidad, Capacidad para ver la realidad, Apoyo a la dirección, Innovación, Identificación con la empresa, Comunicación, Percepción del desempeño, y Distancia al poder, sus medias son muy parecidas, se encuentran al centro de la gráfica, sus frecuencias de respuesta, y también su Desviación típica. De acuerdo a su frecuencia notamos que existe más diversidad en cuanto a la calificación de los ítems del cuestionario, por lo que concluyo que la opinión de los empleados y trabajadores es de indecisión en sus respuestas, tal vez simbolicen al no ser definidas y mostrar duda en cuanto a la inclinación, su contundencia, puedan significar que su intención y deseo que esas variables se cumplan en lo futuro. La dimensión de Integración, la mayoría de los encuestados consideran que existe definición, así como en la dimensión de Liderazgo, prácticamente el doble las consideran sus respuestas; Motivación intrínseca, se deduce que la mayoría o sea el 60.6% de los empleados y trabajadores encuentra satisfacción en lo que hacen, pero el 39.4% muy buena parte de ellos, denota una indecisión; Visión es prácticamente el mismo caso que la anterior dimensión sólo que aquí el 76.7% muestra una decisión hacia esta visión, así como en la dimensión de Estándares de excelencia.

Por lo tanto, desde mi punto de vista se cumple, ya que la mayoría de las dimensiones o variables estructurales reflejan una indecisión o decisión media, sin embargo, tampoco es contundente y tendremos que reconocer que tal vez la costumbre sea un factor que prevalece en esta organización. La mayoría de las respuestas de las variables o dimensiones estructurales no es definida o sea que no tienen una determinación bien clara hacia un sentido o hacia otro. Al quedarse al centro las decisiones, el objetivo de llevar a cabo un cambio según mi interpretación, sí se cumple, y basándome en esa indecisión manifiesta, los empleados y trabajadores de esta organización podrían adaptarse a un nuevo cambio. Por último, dada la homogeneidad de las respuestas, y a que la mayoría de los encuestados está respondiendo prácticamente en el mismo sentido, el cambio propuesto durante todo el marco teórico que se integra en los primeros

tres capítulos, se concluye que el Desarrollo Organizacional, es una técnica propuesta y que sus puntos centrales son la conducta individual, las relaciones interpersonales y de grupos, y que el cambio en su actuación repercutiría en la modificación de las formas de integración y mejoramiento en los grupos de trabajo.

Neri (2017) Realizo la tesis titulada: “Cultura Organizacional y Justicia Organizacional en el Hospital la Carlota de Montemorelos – Nuevo León. Para optar el título en maestría en recursos humanos, de la universidad de monterolos, nuevo león, México 2017.

Esta investigación tuvo como propósito determinar si existe relación significativa entre la cultura y la justicia organizacional percibida por los empleados del Hospital La Carlota de Montemorelos, Nuevo León. En este capítulo se describe el tipo de investigación, los participantes, los instrumentos de medición, las hipótesis nulas, la recolección y el análisis de datos y el resumen. A partir de la declaración del problema, se planteó la siguiente hipótesis: Existe una relación significativa entre la justicia organizacional y la cultura organizacional percibida por los empleados del Hospital La Carlota de Montemorelos, Nuevo León.

Se considera cuantitativo, porque se usa la recolección de datos para probar hipótesis, teniendo en cuenta la medición numérica y el análisis estadístico para establecer patrones de comportamiento y probar teorías. Se considera correlacional, porque permitió medir, se considera descriptivo por que permitió analizar la diferencia la probable correlación positiva o negativa de la percepción entre la justicia organizacional y la cultura organizacional, Se considera de campo, porque la investigación se desarrolló en el lugar de trabajo de los empleados y bajo sus actividades cotidianas. Se considera transversal, porque permitió conocer el grado de justicia organizacional y el grado de cultura organizacional percibido por los empleados del Hospital La Carlota durante el primer semestre del año 2016; la medición se hizo una sola vez.

Con el apoyo de las pruebas estadísticas y para la muestra considerada, se pudo concluir que el grado de cultura organizacional y el grado de justicia organizacional que experimentan los empleados del Hospital La Carlota se

relacionan positivamente en un nivel aceptable. Se puede afirmar que, cuanto mayor sea el grado de cultura organizacional, mayor o mejor será la percepción del grado de justicia organizacional.

Villegas (2017) Realizo la tesis titulada: “Impacto de la cultura Organizacional sobre la satisfacción Laboral. Caso Empresa Farmacéutica ubicada en Guacara estado de Carabobo. Para optar el título de Magister en Administración del Trabajo y Relaciones Laborales, en la universidad de Carabobo, Venezuela 2017.

Existen distintas formas de clasificar la investigación, En este caso particular la investigación es de tipo explicativa. Se adoptarán todos los pasos necesarios para generar un conocimiento metodológico y un estudio profundo de la situación problema. Por lo tanto, este trabajo se desarrollará bajo la modalidad de un estudio de campo. De acuerdo al problema planteado, este se centra en establecer las relaciones entre la causa y el efecto, es decir, el impacto de la cultura organizacional sobre la satisfacción laboral.

Se concluye que una vez culminada la investigación, es posible develar una serie de hallazgos obtenidos a través de los instrumentos de exploración utilizados y aplicados directamente en la empresa de Fármacos seleccionada para este estudio.

Para organizar de manera sistemática esta importante fase final del trabajo, a continuación, se exponen las principales conclusiones derivadas de cada objetivo específico explorado, de forma tal que permita demostrar el logro del objetivo general de este estudio, el cual se planteó: “analizar el impacto que la cultura organizacional ejerce sobre el nivel de satisfacción de los trabajadores que laboran en una empresa farmacéutica, ubicada en Guacara, Estado Carabobo”.

En tal sentido, los próximos párrafos se dedican a extraer los principales descubrimientos encontrados, tanto para la variable Cultura Organizacional, como para la variable Satisfacción Laboral, y su respectiva contrastación con las teorías y fundamentaciones teóricas estudiadas y consultadas. También es importante aclarar que, debido a lo sensible del tema, la gerencia de la empresa estudio

estableció determinadas pautas, por lo que el abordaje de cada variable se realizó de manera unidimensional.

Objetivo N°1:

Para poder analizar el impacto que la cultura puede ejercer sobre el nivel de satisfacción de los trabajadores, el primer objetivo específico se planteó: 110 “Identificar los atributos que caracterizan el tipo de cultura organizacional existente en la empresa de estudio”, ello con la clara intención de descubrir el tipo de cultura imperante en la empresa-estudio. Los resultados obtenidos del instrumento de 56 ítems aplicado a las cuatro (4) personas que representan la gerencia de dicha empresa, permiten dibujar el perfil de cultura organizacional que ellos poseen; los cuales, según la firma Hay Group, pueden ser de tipo Funcional, Proceso, Proyecto o Tiempo y Cultura Network o Red.

La principal conclusión que se deriva de los resultados emitidos por el staff gerencial es que la organización bajo estudio, se caracteriza a nivel cultural por la presencia de varias subculturas, sin que se puedan distinguir un prototipo dominante de cultura, tal como lo evidencian los siguientes resultados: atributos de cultura funcional (25.23%), atributos de cultura de procesos (24.30%), atributos de cultura de tiempo (26.76%), atributos de cultura Network o red (23.69%).

Si bien es cierto, la literatura especializada sostiene que, en una dinámica de mercado específica, una organización debe adoptar ciertas culturas laborales si pretende llegar a ser un líder del mercado, siempre debe encontrar aquella que mejor se adapte a sus realidades. Debe existir un modelo cultural bien definido, aunque exista, como suele ser común, la presencia de rasgos de otros tipos de cultura. Lo que no es conveniente, ni apropiado es esa mezcla ambigua de atributos en proporciones muy similares. Al respecto, autores como Robbins (1998:326), plantean que cuando en una organización sólo existen subculturas y se carece de una cultura dominante que represente a las demás, está en juego la supervivencia de la organización.

Si se considera que la palabra cultura organizacional es mucho más que un concepto popularizado en el ámbito laboral, toda vez que es la expresión observada sobre cómo se realiza y dirige el trabajo, de allí que resulte

preocupante el resultado obtenido, pues esa presencia de características propias de diferentes culturas, confunden a los empleados, clientes y proveedores, pues se mueven entre extremos: rigidez-flexibilidad, paternalismo- autoritarismo, severidad- complacencia, pasividad-pro actividad, entre otros.

Bajo las anteriores premisas la conclusión contundente es ratificar la urgente necesidad de cambiar su actual patrón cultural, disfuncional y atípico, por otro acorde a las actuales realidades intrínsecas y extrínsecas a la organización.

Objetivo N°2

Este objetivo estuvo dirigido a examinar el nivel de satisfacción del personal que labora en la empresa farmacéutica. Para explorar esta variable se diseñó un instrumento estructurado por 27 ítems distribuidos en (7) indicadores que dan respuesta a la variable satisfacción como son: comunicación, supervisión, ambiente de trabajo, beneficios socioeconómicos e incentivos, oportunidades de formación y desarrollo, políticas y normas, y condiciones de trabajo.

De la información aportada por la población total de 20 trabajadores que laboran en esta empresa, quienes de forma voluntaria participaron en el llenado del cuestionario, se pueden derivar interesantes conclusiones acerca del nivel de satisfacción laboral expresado por ellos.

Un análisis global sobre los siete (7) indicadores estudiados, permiten conocer aquellos que generan mayor insatisfacción en los trabajadores versus los que generan altos niveles de satisfacción, tal como se muestra a continuación, de menor a mayor: Comunicaciones (9.92%), Oportunidades de formación y desarrollo (13.3%), Condiciones de trabajo (14.89), Supervisión recibida y Ambiente de trabajo (14.90), Políticas y normas de trabajo (15.90) y Beneficios socioeconómicos e incentivos (16.00). Tomado como referencia los puntajes obtenidos se puede inferir que cinco (5) de los siete (7) indicadores fueron evaluados con una clara tendencia hacia la insatisfacción, mientras solo dos (2) mostraron una tendencia hacia moderadamente satisfactorios, sin que ningún indicador mostrara puntajes que indicaran una alta satisfacción. Estos bajos valores denotan el descontento general del personal.

Un análisis individual de cada indicador permite inferir que la organización existe serios problemas de comunicación, lo cual es grave, pues la comunicación es un factor clave para generar relaciones armoniosas de trabajo. Igualmente, resultado bajo el indicador relativo al otorgamiento de oportunidades de formación y desarrollo, lo cual representa un aspecto muy valorado por los trabajadores pues forma parte de los factores intrínsecos, señalados en la Teoría Bifactorial de Herzberg, que fortalecen la autoestima y la autorrealización del trabajador.

Objetivo N° 3

Este objetivo busca determinar la vinculación existente entre la variable cultura y la variable satisfacción laboral. Ello implica analizar en conjunto ambas variables, no obstante, el abordaje de cada una de ellas, a petición de la empresa, se debió realizar de manera unidimensional/univariable, obteniéndose y analizándose los 113 resultados por separado, tal como se señaló en los párrafos anteriores. En tal sentido, en ausencia de un estudio correlacional, se acudió a realizar un estudio explicativo para poder determinar la vinculación causa y efecto existente entre ambas variables se recurrió al análisis interpretativo por parte de la autora, a partir de un cuadro comparativo que permitió visualizar en conjunto los valores porcentuales representativos de la variable cultura y variable satisfacción.

La gran conclusión que se genera de este análisis es que la actual cultura, atomizada en varias subculturas, que privilegia el enfoque hacia el presupuesto de ventas y la maximización de las ganancias, más que la atención hacia el capital humano, ha impactado desfavorablemente la satisfacción del personal, cuyos niveles de insatisfacción son marcados en casi todos los indicadores analizados, con lo cual es posible ratificar lo que expresan las teorías en relación a la influencia que la cultura organizacional ejerce sobre la satisfacción del personal.

Para finalizar, es evidente la necesidad de que la empresa estudio establezca condiciones necesarias que favorezcan la creación de una cultura organizacional que estimule la satisfacción del personal. Eso significa elaborar una serie de sugerencias pertinentes y convenientes para adecuar la actual cultura organizativa, caracterizada por la presencia de atributos que generan

insatisfacción en los trabajadores y crear una nueva cultura, bien definida dentro de la organización capaz de impactar positivamente los niveles de satisfacción organizacional, las cuales se presentan a modo de recomendaciones en el siguiente segmento, afirmando que la principal conclusión aquí es que si la empresa asume las recomendaciones emanadas de los hallazgos encontrados, podrá crear un ambiente laboral saludable.

2.1.2 Antecedente Nacional

Lino (2015) Realizo la tesis titulada: “Cultura organizacional y satisfacción laboral del personal administrativo de Hospital Regional Huacho – 2015. Universidad Cesar Vallejo – Perú, para optar el grado académico de: Magister en gestión pública.

El objetivo general de esta investigación es determinar la relación entre la cultura organizacional y la satisfacción laboral del personal Administrativo del Hospital Regional Huacho -2015.

El método de la presente investigación fue hipotético deductivo Al trabajar con una hipótesis y poder probar la misma para llegar a una deducción determina que el método de estudio es hipotético deductivo. El estudio es descriptivo correlacional, con un diseño no experimental transeccional o transversal, ya que busca establecer la relación de variables medidas en una muestra, en un único momento del tiempo.

Define las siguientes conclusiones que a continuación se detallan:

➤ Primera:

Existe relación moderada positiva entre la cultura organizacional y la satisfacción laboral del personal Administrativo del Hospital Regional Huacho determinada por el Rho de Spearman 0,688 y (grado de significación estadística) $p < 0,05$.

➤ Segunda:

Existe relación moderada positiva entre la cultura organizacional y la satisfacción laboral del personal Administrativo del Hospital Regional Huacho determinada por el Rho de Spearman 0,455 y (grado de significación estadística) $p < 0,05$.

➤ Tercera:

Existe relación moderada positiva entre la cultura organizacional y la satisfacción laboral del personal Administrativo del Hospital Regional Huacho determinada por el Rho de Spearman 0,470 y (grado de significación estadística) $p < 0,05$.

➤ Cuarta:

Existe relación moderada positiva entre la cultura organizacional y la satisfacción laboral del personal Administrativo del Hospital Regional Huacho determinada por el Rho de Spearman 0,412 y (grado de significación estadística) $p < 0,05$.

Farías (2014), realizó la tesis titulada: “Cultura organizacional y Competitividad en la Satisfacción laboral de los profesionales de la salud del departamento de Cirugía del Hospital Daniel Alcides Carrión – 2012.” Universidad nacional del Callao – Perú. Para optar el grado de maestro en gerencia en salud. El objetivo general de la presente tesis es Establecer la relación entre la cultura organizacional y competitividad con la satisfacción laboral de los profesionales de la salud del Departamento de Cirugía del Hospital Daniel Alcides Carrión en el 2012. El presente estudio se sostuvo metodológicamente contextualizado dentro de una tendencia epistemológica positivista, de tipo descriptiva- correlacional, con diseño de campo, no experimental, transeccional y prospectivo, El presente estudio consta de una ficha de recolección de datos y de dos instrumentos de medición, una cualitativa para la creación de dichos instrumentos y otra cuantitativa correspondiente a la evaluación de las propiedades métricas.

Arribo a las siguientes conclusiones:

- Existe correlación entre la cultura organizacional y competitividad con la satisfacción laboral de 105 profesionales de la salud del Departamento de

Cirugía del Hospital Daniel Alcides Carrión en el 2012, la cual resulto alta y positiva, siendo significativa ($Rho = 0,736$ y $p = 0,000$).

- La mayoría de Los profesionales en estudio, percibieron una cultura organizacional negativa (52,1%).
- El nivel de satisfacción laboral que prevaleció en los profesionales en estudio fue de nivel moderado (72,9%). mientras que solo 22,9% expresaron elevada satisfacción.
- La mayoría de las dimensiones de la cultura organizacional-competitividad tuvieron correlación con la satisfacción laboral percibida por la muestra de estudio. Entre las dimensiones con buena correlación fueron la calidad ($Rho = 0,687$ y $p = 0,000$) y la comunicación ($Rho = 0,654$ y $p = 0,000$). La correlación de nivel medio se evidencio en las dimensiones: capacidades directivas ($Rho = 0,587$ y $p = 0,000$) y reconocimientos e incentivos ($Rho = 0,58$ y $p = 0,000$). Solo la dimensión identidad mostro baja correlación ($Rho = 0,390$ y $p = 0,000$); mientras que no se evidencio correlación con la dimensión contribución personal ($Rho = 0,120$ y $p = 0,245$).

Núñez (2015), realizo la tesis titulada: “Influencia de la cultura y clima organizacional en la satisfacción de la atención percibida por los usuarios de consulta externa del Hospital Nacional Carlos Alberto Seguín Escobedo EsSalud, Arequipa – 2015”. Universidad católica de santa maría – Arequipa – Perú, para optar el grado académico de Maestro de Gerencia en la Salud. Se empleará la estadística descriptiva con medidas de tendencia central y de dispersión para variables numéricas continuas; las variables categóricas se expresarán como frecuencias absolutas y relativas. La técnica de instrumento utilizado es el cuestionario, para la recolección de datos se utilizó una cedula de preguntas. Definió las siguientes conclusiones que a continuación se detallan:

- ❖ Primera. - El nivel de la cultura organizacional en consulta externa del Hospital Nacional Carlos Alberto Seguín Escobedo EsSalud en el 2015 es alto.

- ❖ Segunda. - El nivel del clima organizacional en consulta externa del Hospital Nacional Carlos Alberto Seguí Escobedo EsSalud en el 2015 es alto.
- ❖ Tercera. - El nivel de satisfacción con la atención en consulta externa del Hospital Nacional Carlos Alberto Seguí Escobedo EsSalud en el 2015 es bueno.
- ❖ Cuarta. - La cultura organizacional influye directamente en la percepción de satisfacción con la atención en los usuarios de consulta externa del Hospital Nacional Carlos Alberto Seguí Escobedo EsSalud en el 2015.
- ❖ Quinta. - El clima organizacional influye directamente en la percepción de satisfacción por la calidad de atención de los usuarios de consulta externa del Hospital Nacional Carlos Alberto Seguí Escobedo EsSalud en el 2015.

García (2015) realizó la tesis titulada: Relación de la cultura organizacional en la satisfacción laboral de los trabajadores del área administrativa de la empresa grupo García Toledo SAC, Arequipa 2015. Para optar el título profesional de licenciado en Administración de empresas. De la universidad católica santa maría de Arequipa – Perú. Su objetivo general es ddeterminar la relación que existe entre la cultura organizacional y la satisfacción laboral en el personal administrativo de la empresa Grupo García Toledo SAC, Arequipa 2015. Sus conclusiones a cerca de su investigación manifiestan que:

Primera: Después de haber analizado la información obtenida en las encuestas, y tomado la percepción de algunos de los empleados más antiguos he podido identificar la relación existente entre la cultura organizacional y la satisfacción laboral del personal esta se encuentra en el respeto por el trabajador administrativo de la Empresa Grupo García Toledo S.A.C como conclusión principal.

Segunda: Después de haber analizado la cultura organizacional con respecto a los procesos culturales de la empresa existe una relación parcial sobre la misión,

visión, valores, políticas, estrategias y programas muchas veces por falta de conocimiento.

Tercera: Después de haber analizado la cultura organizacional con respecto a las personas de la empresa existe una relación satisfactoria producto de varios factores de la Organización como: la estructura, equipo, grupos, clima, funciones y órganos.

Cuarta: Después de haber analizado la cultura organizacional con respecto a los instrumentos que la empresa utiliza para el desempeño del personal administrativo se podrá decir que, si existe una aceptación de acuerdo a los procesos, métodos, medios físicos, tecnología y sistemas con los que cuenta la empresa.

Quinta: Después de haber analizado la satisfacción laboral con respecto a la percepción del personal Administrativo podemos indicar que si existe una relación de acuerdo con el liderazgo, apoyo y actitudes de la gerencia para con las áreas de la empresa.

Sexta: Después de haber analizado la satisfacción laboral con respecto a las características que presenta el personal administrativo hacia la empresa se aprecia que existe una relación favorable a los cambios positivos que perciben de acuerdo con los factores de la empresa y el comportamiento de la Gerencia.

Séptima: Después de haber analizado la satisfacción laboral con respecto a las relaciones laborales de la empresa con el personal se puede decir que existe una relación favorable derivada de acciones, actividades, participación y comunicación que proyecta la empresa en sus colaboradores del área Administrativa.

Torres (2017), realizo la tesis titulada: Cultura organizacional y satisfacción laboral de un centro de atención al ciudadano, Lima – 2017. Universidad Cesar Vallejo – Perú, para optar el grado académico de Maestro en Gestión Pública.

Presento su objetivo general para determinar cómo se relaciona la cultura organizacional con la satisfacción laboral de un Centro de Atención al Ciudadano, Lima – 2017.

El método de investigación utilizado es el método hipotético deductivo, conforme a ello el método se basa o se desarrolla en la objetividad para su replicabilidad. También se ha considerado desarrollar un enfoque cuantitativo para el estudio. De este modo, el enfoque permite medir las variables de estudio a través de la Operacionalización, realizando su completo análisis y presentación de resultados indicados en tablas de frecuencia y contrastación de hipótesis respectivamente. El diseño de investigación es no experimental. Por tanto, ambas variables de estudio no fueron manipuladas por ningún elemento externo o por el investigador.

Arribo a las siguientes conclusiones que a continuación se detalla:

- Primera: La Cultura organizacional se relaciona directamente con la satisfacción laboral del personal que labora en un Centro de Atención al Ciudadano. De hecho, se trata de una relación muy alta con un valor de 0,98.
- Segunda: La Cultura organizacional se relaciona directamente con la participación del personal que labora en un Centro de Atención al Ciudadano. De hecho, se trata de una relación muy alta con un valor de 0,94.
- Tercera: La Cultura organizacional se relaciona directamente con la prestación de servicio del personal que labora en un Centro de Atención al Ciudadano. De hecho, se trata de una relación muy alta con un valor de 0,97.
- Cuarta: La Cultura organizacional se relaciona directamente con los factores intrínsecos del personal que labora en un Centro de Atención al Ciudadano. De hecho, se trata de una relación muy alta con un valor de 0,88.

2.2. Bases teóricas de las variables

2.2.1 Variable 1: Cultura Organizacional

2.2.1.1 Origen de la cultura organizacional

Arbaiza (2011) El termino cultura organizacional es relativamente nuevo, porque su inclusión dentro de una organización es de aproximadamente tres décadas atrás, sin embargo, esta definición tiene siempre el mismo significado porque estudia los aspectos físicos, sociales y culturales de las comunidades humanas, en donde tampoco había un acuerdo exacto de su definición.

El termino cultura proviene del latín cultus que se entendía como el cultivo del espíritu que se entendía en sentido personal, en el siglo XVII, se decía que la cultura pertenecía solo a las clases altas, ya en el siglo XIX, con la aparición de la antropología cultural, hablar sobre la cultura era referirse a los aspectos de la conducta humana que se aprenden y se transmiten a través de los años.

Según Lee y Yu (2004) los antecedentes que explican el tema sobre la cultura organizacional se iniciaron gracias a Pettigrew (1979) quien introdujo la idea sobre la cultura en el campo organizacional.

Según el autor Mayo en 1972, llego a la conclusión de que la influencia ambiental a la que pertenece una persona influye en el primer conocimiento de la organización. Pero es en la década del 80, que cobra mucha fuerza el estudio de la cultura organizacional, gracias a la investigación hecha por Ouchi (1982) a las empresas japonesas y norteamericanas.

Luego aparecen más teorías para explicar y definir el estudio de la cultura organizacional, como por ejemplo Goodenough en los 70, Hofstede, Smircich y Geertz en la década del 80 y Bass y Avolio en los años 90. A partir de estos autores es como la cultura organizacional permite a administradores y gerentes conocer el comportamiento de los trabajadores dentro de una organización, lo cual permitirá tomar una buena opción en la toma de decisiones, compromiso y Trabajo en equipo.

La cultura organizacional sirve como marco de referencia para los miembros de una organización, pues da las pautas de como las personas deben conducirse en ella. Además, la cultura es aprendida, pues evoluciona con nuevas experiencias y puede ser cambiada si llega a entenderse la dinámica del proceso de aprendizaje.

La cultura se transmite con el tiempo y se va adaptando de acuerdo con las influencias externas y a las presiones internas producto de la dinámica organizacional. Las personas no solo la aprenden, la internalizan y la reafirman en su conducta, sino que además pueden transformarla. Esta transformación se debe a los diversos aspectos del entorno social que exigen una innovación y adaptación en las personas involucradas frente a nuevas formas de convivencia y distintos modelos de organización. (p. 385)

2.2.1.2 Concepto de cultura organizacional

Chiavenato (2011), indica que: El único camino viable para cambiar las organizaciones es cambiar su “cultura”, es decir, cambiar los sistemas dentro de los cuales viven y trabajan las personas. Cultura organizacional significa una forma de vida, un sistema de creencias, expectativas y valores, una forma de interacción y relaciones, representativos todos de determinada organización. Cada organización es un sistema complejo y humano, con características propias, como su propia cultura, y con un sistema de valores. Todo este conjunto de variables se debe observar, analizar e interpretar continuamente. La cultura organizacional influye en el clima de la organización. (p.348)

La cultura organizacional es la única forma de cómo se puede cambiar a una organización, a través del cambio en su forma de vida, creencias y valores, interactuando con todos los integrantes de la organización a través de las relaciones con cada uno de ellos. Cada empresa u organización es un mundo diferente con características propias de su cultura, las organizaciones deben hacer un seguimiento constante de su cultura, para ver que todos sus integrantes estén mentalizados y motivados en el desempeño de sus funciones.

Chiavenato (2011) cada organización tiene su cultura organizacional o corporativa. Para conocer una organización, el primer paso es comprender esta cultura. Formar parte de una organización significa asimilar su cultura. Vivir en una organización, trabajar en ella, tomar parte en sus actividades, hacer carrera

en ella, es participar íntimamente de su cultura organizacional, el modo en que las personas interactúan en la organización, las actitudes predominantes, las suposiciones, las aspiraciones y asuntos relevantes en la interacción entre los miembros forman parte de la cultura de la organización.

La cultura organizacional representa las normas informales, no escritas, que orientan el comportamiento cotidiano de los miembros de una organización y dirigen sus acciones en la realización de los objetivos organizacionales. Es el conjunto de hábitos y creencias establecido por medio de creencias y valores, actitudes y expectativas que comparten todos los miembros de la organización. La cultura organizacional refleja mentalidad predominante. (p.72)

La cultura organizacional es lo primero que los integrantes de una organización deben conocer para formar parte de su cultura organizacional, es formar parte de ella, compartir sus retos y objetivos compartiendo sus vivencias y experiencias con cada uno de sus integrantes de la organización.

La cultura organizacional son las reglas que los individuos de una organización deben tener claro en el día a día, para poder desenvolverse dentro de ella para poder cumplir con sus objetivos. Es muy importante que los integrantes de la organización compartan sus valores, expectativas, creencias y actitudes con los demás integrantes para una buena convivencia.

Chiavenato (2015) Cada sociedad o nación tiene una cultura que influye en el comportamiento de las personas y las organizaciones. La cultura comprende valores compartidos, hábitos, usos, y costumbres, códigos de conducta, políticas de trabajo, tradiciones y objetivos que se transmiten de una generación a otra. Las generaciones viajan buscando que las nuevas adopten sus pautas culturales, pero que estas se resisten y reaccionan, lo que produce transformaciones graduales. (p. 120)

La cultura se manifiesta en todas partes, ya sea en una organización, sociedad o nación, donde se muestran los valores, hábitos, costumbres, tradiciones y políticas de trabajo, todo esto se transmite de generación en generación, los habitantes con más tiempo tratan de que los nuevos se adapten rápido al nuevo modelo de cultura, pero a veces se resisten al cambio y lo hacen paso a paso.

Hellriegel, Jackson y Slocum, (2017) La cultura se refiere al patrón único de los supuestos, valores y normas compartidas que dan forma a la socialización, los símbolos, el lenguaje, los relatos y las prácticas de un grupo de personas. Las culturas organizacionales son importantes porque influyen en la satisfacción y el desempeño de los miembros de la organización. (p.596)

La cultura es una guía que nos indica, como son los valores y normas compartidas de una organización, para que den forma a la socialización, símbolos, lenguaje, relatos y las prácticas de un conjunto de personas. Las culturas organizacionales son aspectos importantes que ayudan en la satisfacción y el desempeño de los empleados de una empresa.

Robbins y Judge. (2013) La cultura organizacional se refiere a un sistema de significado compartido por los miembros, el cual distingue a una organización de las demás. Al parecer, existen siete características fundamentales que captan la esencia de la cultura de una organización: (p. 513)

1. Innovación y toma de riesgos.

Grado en que se estimula a los trabajadores a que sean innovadores y corran riesgos.

2. Atención a los detalles.

Grado en que se espera que los individuos muestren precisión, análisis y atención por los detalles.

3. Orientación a los resultados.

Grado en que la gerencia se centra en los resultados o eventos, y no en las técnicas y procesos para lograrlos.

4. Orientación a la gente.

Grado en que las decisiones de la gerencia toman en cuenta el efecto de los resultados de sobre el personal de la organización.

5. Orientación a los equipos.

Grado en que las actividades laborales están organizadas por equipos en vez de por individuos.

6. Dinamismo.

Grado en que las personas son dinámicas y competitivas en lugar de fáciles de complacer.

7. Estabilidad.

Grado en que las actividades organizacionales hacen énfasis en mantener el statu quo y no en el crecimiento. (p.513)

2.2.1.3 Algunas definiciones de Cultura Organizacional

Arbaiza (2011) Estas son algunas definiciones de algunos autores con respecto al tema de cultura organizacional. (p.386)

- Para Jacques (1951) la cultura organizacional es la forma tradicional de hacer las cosas, esta cultura es compartida con todos los colaboradores actuales y los nuevos colaboradores deben alinearse y respetarla. (p. 386)

La cultura organizacional es la forma normal de realizar las cosas, la cultura es compartida con todos los miembros actuales y nuevos que deben adaptarse a ella.

- Para Pettigrew (1979) expone que son mitos usados por la organización como la tecnología, los rituales, el idioma y los símbolos. (p. 386)

La cultura son relatos que se usan en las empresas como los símbolos, el idioma y la tecnología.

- Para Smircich (1983) él define la cultura como un pegamento social, porque mantiene a todos los miembros de la organización unidos, porque comparten sus creencias, valores y leyendas según su lenguaje. (p. 386)

La cultura es importante porque mantiene a todos unidos, a pesar de todo, ellos comparten sus creencias, valores y leyendas en la organización.

- Mintzberg (1984) manifiesta que la cultura organizacional es asumir los retos dentro de la organización por parte de los integrantes, en forma propia que la diferencia de otras culturas. (p. 386)

La cultura organizacional es tomar los retos como propios por parte de los integrantes de la organización, eso los hace diferentes.

- Schein (1985) define la cultura organizacional como la forma de presumir los conocimientos acerca de la cultura, para ser consideradas como positivas y poder ser enseñadas a los integrantes nuevos dentro de la organización. (p. 386)

Define a la cultura organizacional como la manera de exhibir con orgullo la cultura de su organización, por ser positivas y así poder comunicarles a los nuevos integrantes.

- Van Muijen (1992) sostiene que la cultura organizacional va de la mano con los valores, la conducta y patrones, porque gracias a ellos pueden interactuar dentro de la organización. (p. 386)

Manifiesta que la cultura organizacional, los valores, la conducta y patrones, siguen un mismo camino, porque con ellos mantienen una relación en la organización.

- Según Trice y Beyer (1993) definen la cultura organizacional como la forma de representar los valores, conducta, creencias, ideas, dentro de una organización que va cambiando durante el paso de los años. (p.386)

La cultura es la manera de mostrar en las organizaciones, las creencias, ideas, los valores y la conducta, que va evolucionando día a día.

- Para Robbins y Coulter (2005) definen a la cultura organizacional como un patrón de ideas para comportarse dentro de una organización y diferenciarse de la gente de afuera. (p. 386)

La cultura organizacional es un modelo de ideas, que sirven para el comportamiento de los integrantes en una empresa y sobresalir de otros integrantes de otras empresas.

- Para Ivancevich (2006) manifiesta que la cultura organizacional es como un patrón de guía para los empleados y como en ese patrón se perciben los valores, creencias y expectativas. (p. 386)

Define que la cultura organizacional es el modelo que seguir de los integrantes de una organización, en dicho modelo se adquieren los valores, creencias y expectativas para que puedan desarrollarse.

- Para Robbins y Judge (2009) definen a la cultura organizacional como la forma importante en que sus miembros aceptan su cultura, el cual las diferencia de otras. (p. 386)

Definen a la cultura organizacional como la manera en que sus integrantes asimilan su cultura, que no son iguales a otra.

- Para Chiavenato (2009) la cultura organizacional es la forma en que cada organización establece su cultura dentro de ella, para asumir sus retos en base a sus creencias, mitos, etc. que al final establecen su propia forma de funcionar. (p.386)

Define a la cultura organizacional como la manera de expresar la cultura dentro de una organización, que establece su propia manera de realizar sus funciones, para tomar sus retos en base a sus creencias y mitos.

2.2.1.4 Características de la cultura organizacional

Chiavenato (2015) la cultura organizacional refleja la manera como cada organización aprendió a manejar su ambiente. Es una mezcla compleja de prejuicios, creencias, comportamientos, historias, mitos, metáforas y otras ideas que, juntas, representan el modo particular de trabajar y funcionar en una organización. (p.126)

Cada cultura organizacional dentro de una organización es responsable del manejo de sus integrantes dentro de ella, porque es donde comparten todas sus historias, creencias, mitos y su manera de comportarse frente a los demás, para poder desempeñarse correctamente en sus funciones.

La cultura organizacional presenta seis características principales

:

1. Regularidad en los comportamientos observados.

Las relaciones entre los colaboradores se caracterizan por un lenguaje común, terminología propia y rituales relativos a la conducta y diferencias. (p.126)

Es la relación que existe entre los integrantes de una organización, que se comunican mediante un lenguaje normal, ritos y conductas aceptables.

2. Normas.

Pautas de comportamiento, políticas de trabajo, reglamentos y lineamientos sobre la manera de hacer las cosas. (p.126)

Son las reglas que guían la forma o manera como deben hacerse las cosas dentro de una organización, respetando y acatando las políticas y lineamientos.

3. Valores dominantes.

Son los principios que defiende la organización y que espera que sus miembros compartan, como la calidad de los productos, bajo ausentismo y elevada eficiencia. (p.126)

Vienen hacer las cualidades que define a una organización, en su forma ser, frente a los integrantes de la organización para que la apliquen en el día a día en la empresa.

4. Filosofía.

Las políticas que reflejan las creencias sobre el trato que deben recibir los empleados y clientes. (p.126)

Es el conjunto de reflexiones por el cual las organizaciones se guían para dar lo mejor de sí, a sus empleados y clientes.

5. Reglas.

Guías establecidas que se refieren al comportamiento dentro de la organización. Los nuevos miembros deben aprenderlas para ser aceptados en el grupo. (p.126)

Son las normas y procedimientos de una organización y que todos los integrantes nuevos tienen que adaptarse a ellas para ser aceptados.

6. Clima organizacional.

La sensación que transmite el local, las formas en que interactúan las personas, el trato a los clientes y proveedores. (p.126)

Es la forma como se sienten los integrantes en una organización, como se relacionan entre todos para dar un buen servicio a los clientes y proveedores.

2.2.1.5 Tipos de cultura organizacional

Hooijberg y Petrock (1993) citado por Arbaiza (2011), sostienen que hay cuatro tipos de cultura organizacional y cada organización se identifica con la que más se ajusta a su realidad que a continuación se describen:

1. **Cultura burocrática:** las organizaciones que se identifican con este tipo de cultura son las que prefieren la formalidad, se guían por normas y procesos ya establecidos. Las responsabilidades ya están establecidas.

La cultura burocrática, en este tipo de cultura se distingue a las organizaciones que utilizan reglas y lineamientos constituidos formalmente por la organización, sus obligaciones ya las tienen definidas la organización.

2. **Cultura de clan:** este tipo de cultura se define como la cultura del compromiso, porque en sus integrantes existe la tradición, lealtad y trabajo en equipo. Sus funciones que desempeñan lo hacen con mucha exigencia y compromiso, pues gracias a sus labores que desempeñan recibirán un pago justo, ascensos y reconocimientos dentro de la organización. Este tipo de cultura logra una profunda socialización en sus integrantes poniendo a los empleados antiguos como ejemplo para los nuevos.

En la cultura de clan, los integrantes se sienten comprometidos con la organización para la cual trabajan, porque entre ellos hay mucha lealtad, compromiso y trabajo en equipo. Cada uno de los empleados se esfuerza en cumplir sus labores, porque saben que recibirán a cambio un sueldo justo, reconocimiento y ascenso. Este modelo de cultura utiliza mucho la socialización de sus empleados para que los nuevos integrantes tengan como ejemplo a los trabajadores antiguos.

3. **Cultura emprendedora:** en este tipo de cultura sobre salen las organizaciones dinámicas y creativas, como las empresas medianas, lo que les permite ver los cambios rápidos que hay en el ambiente organizacional.

En este tipo de cultura están consideradas las empresas medianas, que son proactivas y que tienen la capacidad de inventar o crear, el hecho de ser creativas les permite estar atentos a las modificaciones que puedan darse en la organización.

4. **Cultura de mercado:** son las culturas que logran sus metas, porque los empleados de la organización tienen un acuerdo de por medio, mucho dependerá del compromiso entre los empleados y la organización para la renovación de sus contratos y buen desempeño.

En la cultura de mercado llegan a cumplir sus objetivos, porque de por medio tienen un compromiso firmado el empleado y la empresa, el cual a la hora de renovación de sus contratos pesara mucho si les renuevan o son despedidos de la empresa.

2.2.1.6 La cultura es un término descriptivo

Robbins (2013) La cultura organizacional muestra la forma en que los empleados perciben las características de la cultura de una organización, no si les gusta. Es decir, se trata de un término descriptivo, lo cual es importante debido a que distingue entre la cultura organizacional y satisfacción laboral. Las investigaciones sobre la cultura organizacional buscan medir la manera en que los empleados ven a su organización. ¿Estimula el trabajo en equipo? ¿Premia la innovación? ¿Apoya las iniciativas? En contraste, la satisfacción laboral busca medir los sentimientos de los empleados con respecto a las expectativas de la organización, las prácticas de recompensa y otros aspectos similares. Aunque los dos términos sin duda tienen características que se traslapan, hay que recordar

que el termino cultura organizacional es descriptivo, mientras que la satisfacción laboral es evaluativa. (p.514)

La cultura organizacional se define como termino descriptivo porque nos enseña como los integrantes ven a la organización ya sea en su trabajo en equipo, su innovación e iniciativas en su desempeño de sus funciones, mientras que la satisfacción laboral refleja los estados de ánimo de los integrantes frente a las posibilidades de la empresa. Tener claro que cultura organizacional es algo que se puede explicar y la satisfacción laboral se evalúa.

2.2.1.7 Culturas fuertes versus culturas débiles

Robbins (2013) Es posible establecer una diferencia entre culturas fuertes y débiles. Si la mayoría de los empleados (al responder encuestas administrativas) tienen la misma opinión acerca de la misión y los valores de la organización. Entonces la cultura es fuerte; si las opiniones varían mucho, la cultura es débil.

En una cultura fuerte, los valores fundamentales de la organización son compartidos por muchos individuos y se adoptan de forma intensa. Cuantos más miembros acepten los valores fundamentales y mayor sea su compromiso, más fuerte será la cultura y mayores influencias habrá sobre el comportamiento de sus integrantes, ya que la intensidad y alto grado en que se comparten sus valores crean un ambiente con un gran control del comportamiento.

Una cultura fuerte debería reducir la rotación de personal, ya que demuestra un alto nivel de acuerdo con respecto a aquello que la organización representa. Esa de unanimidad de propósito fomenta la cohesión, la lealtad y el compromiso organizacional. Estas características, a la vez, reducen la tendencia de los empleados a abandonar la empresa. (p.514)

En toda organización podemos encontrar culturas fuertes y débiles, si la mayoría de sus integrantes están de acuerdo con el ser entrevistados con la misión y los valores de la organización, estamos frente a una cultura fuerte,

porque su compromiso y valores son compartidos con la mayoría de los empleados; pero si encontramos integrantes que tienen diferentes maneras de pensar de la cultura de su organización es considerada una cultura débil. Cuando se tiene una cultura fuerte la rotación de personal debería bajar, debido a que los empleados están alineados con la política de la organización.

2.2.1.8 Como inicia una cultura

Robbins (2013) Las costumbres y tradiciones actuales de una organización, y su forma general de hacer las cosas se deben en gran parte a lo que se ha hecho antes y al éxito que ha tenido con esos esfuerzos. Esto nos lleva a la fuente esencial de la cultura de una organización: sus fundadores. Libres de costumbres o ideologías previas, los fundadores tienen una visión de lo que la organización debería ser, y el pequeño tamaño de la empresa facilita la imposición de esa visión en todos sus miembros.

Una cultura se crea de tres maneras. En primer lugar, los fundadores únicamente contratan y mantienen a los trabajadores que piensan y sienten de la misma forma que ellos. En segundo lugar, socializan y adoctrinan a sus empleados en su manera de pensar y sentir. Y, por último, la conducta misma de los fundadores anima a los empleados a identificarse con ellos y a internalizar sus creencias, valores y suposiciones. Cuando la organización triunfa, la personalidad de los fundadores queda integrada en la cultura. (p.519)

El inicio de una cultura dentro de una organización se debe al esfuerzo con que la formaron desde sus inicios, con sus costumbres, tradiciones y su manera de hacer las cosas los fundadores de la organización. Estas personas tienen una visión e ideas claras de cómo debería ser su empresa. El tamaño de una empresa facilita mucho como debe percibirse ante los empleados de la organización.

La cultura de una organización se crea de tres formas; la primera es porque sus fundadores solo captan y mantienen al personal que solo actúan como ellos. La segunda es por que enseñan a sus integrantes en la forma percibir y pensar.

Y, la tercera es porque los empleados los toman como ejemplo de vida con sus valores y creencias; cuando una organización les va bien en su negocio, las cualidades de los que fundaron la organización forman parte de la cultura de ellos.

2.2.1.9 Mantenimiento de la cultura

Hellriegel y Slocum, (2009) citado por Arbaiza (2011) sostiene que para conservar la cultura de una organización se debe utilizar un método básico, para lo cual se debe contratar personas que se ajusten a la cultura de la organización y no contratar personal que no esté de acuerdo con ella. El mantenimiento de la cultura de una organización compromete a otros factores como:

- Aquello a lo que prestan atención administradores y equipos: se dice a los sucesos que se observan y se comentan.
- Reacciones a incidentes y crisis: es cuando un directivo, gerente o administrador, enfrentan un problema dentro de la organización; pueden fortalecer la cultura o provocar nuevos cambios en la cultura.
- Modelado, enseñanza y asesoría de funciones: se refiere cuando en la organización se comunican algunos aspectos por medio de los superiores, para ver los cambios y compromiso con la cultura.
- Asignación de premios y estatus: se refiere cuando los integrantes de una organización se adaptan más rápido a la cultura cuando son incentivados con premios a su desempeño.
- Reclutamiento, selección, ascenso y despidos: se refiere a las normas que se utilizan para reclutar personal, para ver quien asciende, se le despide o jubila en una organización.

- Ritos y ceremonias: se refiere cuando en una organización se planifican actividades con importancia para cultura organizacional. (p.388,389)

Definen que, para conservar una cultura, depende mucho de la contratación de los integrantes de la empresa, para que estén de acuerdo con la política de la organización. Para el mantenimiento de una cultura podemos mencionar que es necesario que los administradores estén alertas ante cualquier suceso que se presenten con los empleados; cuando los directivos de la organización afrontan los problemas ya sea para reforzarla o darle algún cambio. También es cuando por medio de los directivos se ven los cambios y el compromiso de los integrantes de la organización. Los incentivos a los trabajadores constituyen una parte importante porque hacen que se sientan motivados por su desempeño. Mediante el reclutamiento y selección, se puede ver a quien contratar de acuerdo con el perfil de la cultura de la organización y ver a quien se asciende o despide. Los ritos y ceremonias son las fechas importantes de una organización como la creación de la empresa, aniversario o cumpleaños del personal.

2.2.1.10 Componentes y dimensiones de la cultura Organizacional

Arbaiza (2016) Si bien cada compañía tiene una cultura particular, se presentan elementos comunes, los principales se pueden clasificar en:

- ❖ **Elementos formales y estructurales.** - son políticas, procesos, normas, estructuras de autoridad y poder, sistemas de control, remuneración, descripción de puestos, elementos materiales y de infraestructura, como los colores, el logotipo, la tecnología y todo lo relacionado con la gestión formal de la empresa. Son elementos observables, que están en la superficie y pueden ser reconocidos por personas de afuera de la organización.

Estos tipos de elementos, como las políticas, procesos, normas y otros, son la parte de una cultura que se pueden observar, porque se encuentran en la mente y

manuales de una organización y pueden verse por ciudadanos que no pertenecen a la empresa debido a su política empresarial. (p.400)

Los elementos formales y estructurales son un conjunto de reglas y lineamientos de información que tiene una organización. Este conjunto de elementos puede ser observado por integrantes de otra organización y la misma sociedad, ya que es reconocida la cultura de dicha organización.

❖ **Elementos simbólicos.** - incluyen todos los aspectos emocionales y psicológicos, y que pueden ser supuestos compartidos, los significados, los valores, los símbolos y la leyenda, los ritos y los rituales, así como la filosofía, las creencias, las costumbres, los eslóganes, las tradiciones, los estereotipos, la jerga, el humor o las anécdotas. Son aspectos intangibles, profundos y más difíciles de cambiar, que tienen mayor peso en la formación y el mantenimiento de la cultura e influyen sobre los elementos formales y observables. (p.400)

Los elementos simbólicos de la cultura organizacional se definen como la forma como expresan los integrantes, sus experiencias, ritos, leyendas y anécdotas dentro de una empresa, estos elementos no se pueden tocar, debido a que son experiencias y formación más fuerte.

❖ **Elementos del capital humano o conductuales.** - comprenden los conocimientos, las competencias, las expectativas, las necesidades, etc., de los colaboradores en la organización y que se manifiestan en el desempeño y el comportamiento en el trabajo. (p.400)

Estos tipos de elementos de la cultura corresponden a la forma en que los integrantes de una organización manifiestan su desempeño y su comportamiento en su empresa, aplicando sus conocimientos en su labor.

➤ **Los supuestos compartidos;** se refieren tanto a las ideas y las precepciones como a las emociones que todos los miembros aceptan de forma implícita como verdaderos y que dan forma a las relaciones que se establecen

entre ellos. Están muy arraigados entre los miembros en un nivel inconsciente y son muy difíciles de cambiar. Estos supuestos guían su percepción y comportamiento, por tanto, son la esencia de la cultura de cada organización. (p.400)

Los supuestos compartidos son las representaciones de los integrantes de la organización que la utilizan para tener lazos más fuertes entre ellos. Estos supuestos compartidos son bien definidos para que los integrantes lo utilicen como guía en su comportamiento y sensaciones.

➤ **Los significados;** se refieren a la forma en que el grupo interpreta los hechos o situaciones según sus expectativas. Hacen que un objeto sea relevante y tomado en serio o que no sea de interés. Algunas reglas pueden tener significados muy diferentes en las organizaciones; por ejemplo, algunos miembros pueden negarse a usar uniformes mientras que otros pueden verlo como una decisión práctica. (p.400)

Los significados es la manera como los integrantes de una organización explican o disponen las acciones de su trabajo. Realizan acciones y las normas no siempre coinciden en la organización.

➤ **Los valores;** son propuestos por los fundadores de la empresa con relación a los objetivos organizacionales. Entre los que tienen prioridad en las empresas se pueden mencionar, la integridad, el respeto, la excelencia, el trabajo en equipo y la lealtad. Si estos valores tienen sentido e importancia para los miembros se produce adhesión a la visión de los directivos y, por ello, se mantienen estables en el tiempo. Muchas empresas deciden escribir sus valores y difundirlos en las comunicaciones y en su portal electrónico corporativo, aunque no necesariamente sean incorporados o los más valorados entre los miembros. Es posible que no todos estén de acuerdo con algunos de los valores organizacionales, pero saben que son importantes para toda la compañía y, por ende, los aceptan y comparten. (p.400)

Los valores de una organización normalmente son brindados por los fundadores de la empresa, como, por ejemplo, el respeto, la excelencia y trabajo en equipo. Si los valores son importantes rápidamente se sumará a la visión que tienen los directivos. En muchas empresas estos valores son muy difundidos y detallados en su portal electrónico, puede ser que algunos integrantes no estén de acuerdo con algunos de los valores, pero es lo que hace a una organización que se diferente a las demás.

- **Los símbolos;** se emplean para representar un significado importante y particular para la organización por medio de objetos, imágenes, palabras o frases; por ejemplo, los logotipos, los premios o los eslóganes son símbolos colectivos en el contexto organizacional. (p.400)

Los símbolos se aplican a todo el personal de una organización de forma propia, por medio de los cuales se manifiesta los premios, eslóganes y logotipos de una organización.

- **El lenguaje verbal o no verbal,** oral o escrito que comparten todos los integrantes, la terminología, las formas de comunicación en documentos, el trato cotidiano, el intercambio de opiniones, la jerga o los chistes. (p.401)

Es el lenguaje que usan los integrantes de una organización que pueden ser: el trato verbal, el trato cotidiano, la jerga y los chistes. Estos tipos de lenguaje en todo momento en la organización.

- **Las historias,** los ritos y las leyendas son relatos o casos propios de cada organización, por ejemplo, cómo surgió el nombre de la empresa, se consiguió determinado cliente, se creó un producto exitoso, un líder resolvió una crisis, o un empleado ascendió desde abajo. Son historias que los miembros cuentan y comparten porque están orgullosos de la organización a la que pertenecen. Con el tiempo, estas historias, en un principio reales, pasan a tener elementos de ficción y se narran con entusiasmo como si

fueran leyendas, con héroes y personajes que los miembros conocen y con los que se identifican. En este rubro también están las historias negativas y oscuras, como cuando alguien importante fue desleal a la empresa, cuando ocurrieron despidos de personal intempestivamente, o hubo una mala reacción de los líderes frente a algún incidente. (p.400)

En cada organización a través de los años se van creando ritos y leyendas a cerca de la creación de la empresa y otros. Estas historias son compartidas por sus mismos integrantes de la organización a través del tiempo y son narradas con muchas ganas por ellos mismos. Pero no todas son buenas historias, también hay oscuras por algún integrante que no fue leal a los principios de la organización.

- **Los ritos;** son todas aquellas prácticas recurrentes que responden a los valores de la organización y se organizan con un propósito, por ejemplo, cumpleaños o aniversario de la empresa, eventos para premiar al personal, reuniones de bienvenida a nuevos miembros o de despedida de los jubilados, evaluaciones, horarios de almuerzo, duración de las reuniones entre otros. (p.400)

Los ritos se definen como las formas en que una organización se muestra a sus integrantes con un propósito, ya sea en el aniversario de la empresa, cumpleaños, reconocimientos o dar la bienvenida a un integrante nuevo la despedida de los jubilados siempre aplica los valores desde su creación, esto identifica y diferencia a una organización de otra.

2.2.2 Variable 2: Satisfacción Laboral

2.2.2.1 Origen de la satisfacción laboral

Arbaiza (2011). Indica que la satisfacción laboral es un tema que cada día cobra mayor importancia e interés en el ámbito organización y guarda bastante relacionado con las condiciones en las que el empleado trabaja, así como el clima organizacional.

La palabra satisfacción proviene del latín satisfactiō, en donde el prefijo satis quiere decir bastante y el sufijo actio, quiere decir acción. Por lo tanto, la satisfacción puede entender como tomar bastante acción (p, 181).

Según villar (2007) existen algunos factores que pueden explicar la satisfacción o insatisfacción en el trabajo y que generales son externos al empleado, tales como salario, incentivos, infraestructura y ambiente de trabajo, etc. (p. 181)

2.2.2.2 Concepto satisfacción laboral

Alles (2008) Es un conjunto de sentimientos y emociones favorables o desfavorables en base el cual el empleado considera su trabajo. Es una aptitud afectiva, son sensaciones relativas de agrado o desagrado que experimenta la persona por algo bueno o malo. La cual tiene una fuerte relación con su propio medio cultural y social y con su entorno en el trabajo. (p. 307).

2.2.2.3 Definiciones de satisfacción

Hellriegel, (2017) La satisfacción es un estado de psicología que indica lo que la persona siente de su circunstancia, con base en su evolución de esta. Muchos gerentes suponen que la motivación de los empleados está vinculada con la satisfacción que siente como dice el refrán “un trabajador satisfecho es un trabajador productivo “(p.458)

Como se explica en este capítulo, el vínculo entre la motivación de los empleados y la satisfacción que siente es un poco más complejo que esos. Los empleados satisfechos desempeñan su trabajo mucho mejor que los insatisfechos. Sin embargo, comprender la satisfacción es importante por otras razones.

La gerencia, el del diseño de puestos, la organización y el de las diferencias individuales.

Robbins (2013). Describe la satisfacción laboral como un sentimiento positivo acerca de un puesto de trabajo, que surge de la evaluación de sus características. Un individuo con un alto nivel de satisfacción laboral tiene sentimientos positivos acerca de su puesto de trabajo. (p. 74)

Describe la satisfacción laboral como un conjunto de sentir que el trabajador tiene hacia su puesto de trabajo que surge de la evaluación de sus dimensiones como individuo con un alto nivel de satisfacción a su puesto de trabajo que realiza con aptitud positiva.

Kokler y Keller (2016).- Define a la satisfacción como un sentimiento de placer o decepción que se genera en una persona como consecuencia de comparar el desempeño o resultado de un producto o servicio contra las expectativas. (p.131)

Para el autor la satisfacción es como una sensación de agrado o desagrado que se genera en el empleado como resultado de la relación propia del producto o servicio con su entorno de trabajo.

Robbins y Judge 2013.- Indicaron que la satisfacción del individuo en su puesto de trabajo varía significativamente, dependiendo de la faceta de trabajo a la que se haga referencia en general las persona se han sentido más satisfechas con su puesto de trabajo, con sus actividades en sí, y con su supervisores y colegas, que con su salario y la oportunidad de ascensos. (p.80)

Según los autores la satisfacción de los trabajadores está relacionada por un conjunto de competencias situacionales que afectan los niveles de percepción de los individuos con los aspectos laborales evaluando las siguientes características (sueldos, promoción, ascenso, supervisión, actividades de la empresa) que lo relaciona con sus actividades cotidianas.

Hellriegel 2016.- La satisfacción es un estado psicología que indica lo que la persona siente de su circunstancia, con base en su evolución de esta. Muchos

gerentes suponen que la motivación de los empleados está vinculado con la satisfacción que siente como dice el refrán “un trabajador satisfecho es un trabajador productivo “el vínculo entre la motivación de los empleados y la satisfacción que siente es un poco más complejo que esos. Los empleados satisfechos desempeñan su trabajo mucho mejor que los insatisfechos. (p. 458). Según el autor el estado psicología del trabajador es importante porque se refleja en su motivación vinculado con su trabajo, los empleados satisfechos trabajan mucho mejor que los insatisfecho. La satisfacción de los trabajadores debe interesarnos a todos porque es el motor de un buen desempeño laboral facilitando la ubicar perfecta de los trabajadores en lugares donde se desarrollen mejor.

2.2.2.4 Factores de la satisfacción laboral

Ivancevich (2006), en el libro “Comportamiento Organizacional”, considera algunos factores importantes como:

1. **Sueldo:** Es la compensación que los empleados reciben a cambio de su labor. Es el beneficio socioeconómico que contribuye con la satisfacción de las necesidades esenciales del trabajador y su familia.
2. **Funciones:** Es la disposición del personal para el cumplimiento de las decisiones y procesos que propongan los supervisores y gerentes de la organización.
3. **Oportunidades de ascenso:** Es la probabilidad, percibida por los trabajadores, de que en la organización encontrará apoyo y estímulo para el crecimiento personal y profesional, mediante políticas justas y efectivas de capacitación y de promoción.
4. **Supervisión:** Es el proceso mediante el cual otras personas elogian al trabajador por la eficiencia y virtud que tiene para realizar su tarea. El

reconocimiento puede provenir de sus compañeros, su supervisor o la alta gerencia de la organización.

5. **Compañeros de trabajo:** Son las Interacciones de las personas que tienen frecuente contacto en el seno de la organización con motivo del trabajo, ya sea entre compañeros de una misma dependencia o de diferentes unidades.
6. **Condiciones de trabajo:** Son los factores que están presentes en el área donde el trabajador realiza habitualmente su labor: iluminación, nivel de ruido, temperatura, espacio de trabajo, orden y limpieza
7. **Seguridad en el trabajo:** Es la garantía que le brinda la empresa al empleado de que éste permanezca en su puesto de trabajo.

2.2.2.5 Elementos de la satisfacción laboral

Alles (2008), determina que la naturaleza del entorno de un empleado fuera del trabajo influye indirectamente en sus sensaciones dentro de la organización del mismo modo que el trabajo es una parte muy importante que influye de forma diferente en cada persona, considera los siguientes elementos:

- Trabajo
- Familia
- Deportes / hobbies
- Tiempo libre
- Intereses profesionales
- Intereses comunitarios / políticas
- Intereses espirituales / religión

Hay que tener en cuenta que la satisfacción es dinámica por lo tanto una medición es como una foto que se saca en el momento dado por eso los jefes y

supervisores deben estar al tanto permanentemente con los empleados cuando suceda un motivo de preocupación en la empresa. (p. 308)

2.2.2.6 Dimensiones de la variable:

Satisfacción Laboral: Hellriegel, Jackson, Slocum (2017) nos dio a conocer tres dimensiones de la satisfacción laboral, las cuales son; reconocimiento por parte de los demás, posibilidad de desarrollo personal y profesional en el trabajo y seguridad y estabilidad que ofrece la institución

1. Dimensiona. Reconocimiento por parte de los demás que desde la perspectiva de Maslow citado por Marcano (2010) “se identificaron cinco niveles de jerarquía en base a las necesidades del individuo, dispuestos en el orden en que las personas tratan de satisfacerlas, y la necesidad de reconocimiento está en el cuarto nivel” (p. 56). Esto significa que nuestra necesidad de reconocimiento no se ve saciada nunca. A más reconocimiento más ganas de merecerlo.

Según Aguilar (2010): Nuestro nivel de autoestima y la fragilidad del momento vital en que nos encontremos influyen en cómo vivimos y la atención que prestamos a estos actos, además de la intensidad con que percibimos sus efectos, pero, de un modo u otro, con más o menos fuerza, el chequeo del reconocimiento de nuestra existencia por parte de los demás (e, implícitamente, su respeto) es algo necesario para el humano e influye en nuestro bienestar y la percepción, en muchos casos, de nuestra propia importancia y valía. (p.123)

El autor identifica el estado de ánimo y vulnerabilidad del trabajador al momento de ingresar a la empresa que influye y se manifiesta en cómo se comunica y actúa frente a los retos que se presente en la empresa las cuales pueden ser por diferentes motivos (enfermedad, inquietudes o problemas personales etc.) el cual influye en nuestro estado de ánimo y como nos desenvolvemos en nuestro trabajo.

2. Dimensiona. Posibilidad de desarrollo personal y profesional Como segunda dimensión se encuentra la posibilidad de desarrollo personal y 26 profesionales, páralo cual Marcano (2010) señala que: Las personas que tienen éxito suelen apoyarse en subordinados que contribuyen efectivamente al desarrollo de sus superiores. Es decir, el subordinado posee conocimientos especializados de gran valor, y sus habilidades administrativas se combinan con una gran dosis de lealtad personal. El impulso profesional que recibe el jefe en este tipo de asociación suele incluir también al subordinado (p. 234)

El autor relaciona las capacidades de los profesionales con los técnicos de cada área para apoyar su teoría con la práctica, encontrando el vínculo perfecto en el desempeño de la empresa formando una lealtad entre el jefe y el subordinado asociado e incluyéndolo al profesional técnico como pieza clave en la empresa.

3. Dimensiona. Seguridad y estabilidad Como tercera dimensión se toma en cuenta la seguridad y estabilidad que ofrece la institución, Flores (2008) manifiesta que “la estabilidad consiste en el derecho que un trabajador tiene a conservar su puesto indefinidamente, de no incurrir en faltas previamente determinadas o de no acaecer en especialísimas circunstancias” (p. 40)

Actualmente las empresas contratan personal de manera intermitente no ofreciendo seguridad ni estabilidad esto se debe a las leyes que benefician a las empresas no teniendo en cuenta al trabajador no valorando la mano de obra profesional y técnica tomando en cuenta los derechos fundamentales convirtiéndose en una ideal que no es alcanzado por la masa trabajadora con capacidades y habilidades para demostrar lo que saben.

2.2.2.7 Medición de la satisfacción

Muchas empresas evalúan sistemáticamente lo bien que tratan a su cliente e identifican los factores que contribuyen a su satisfacción con el propósito de modificar sus operaciones y estrategias de marketing.

Las empresas inteligentes miden regularmente la satisfacción de sus clientes porque es un factor clave para retenerlos. Un cliente altamente satisfecho suele ser leal durante más tiempo, compra más a medida que la empresa introduce productos nuevos o mejorados, habla bien de otros sobre la empresa y sus productos, pone menos atención a las marcas competidoras, es menos sensible al precio, ofrece ideas para el desarrollo de productos y servicios y, además, cuesta menos atenderlo que a un cliente nuevo dado que sus transacciones ya son rutinarias. Sin embargo, la relación entre satisfacción del cliente y lealtad del cliente no es proporcional. Supongamos que la satisfacción del cliente se evaluó en una escala de 1 a 5. En una escala muy baja de satisfacción (nivel uno), es probable que los clientes abandonen la empresa e incluso hablen mal de ella. En los niveles dos a cuatro los clientes están bastante satisfechos, pero aun es fácil que cambie una mejor oferta. En el nivel cinco es muy probable que los clientes realicen compras repetidas e incluso que hagan buena publicidad de boca en bocas sobre la empresa. Un alto nivel de satisfacción o deleite crea un vínculo emocional con la marca o la empresa, no solo una preferencia racional. Los directores de XEROX descubrieron que sus clientes completamente satisfechos tenían 6 veces más probabilidades de volver a comprar productos Xerox durante los siguientes 18 meses que sus clientes muy satisfechos. (P.133 2016)

2.2.2.8 Técnicas de Medición

ClaesFornell, de la University of Michigan, desarrolló el índice estadounidense de satisfacción del cliente (ACSI, por sus siglas en inglés) para medir la satisfacción percibida de los clientes con diferentes empresas, industrias, sectores

económicos nacionales. Las investigaciones han mostrados una asociación fuerte y consistente entre la satisfacción del cliente, medida por ACSI, y el desarrollo financiero de las empresas en términos de rendimiento sobre las inversiones, las ventas, y el valor de la empresa a largo plazo (Q de Tobin) y otras medidas.

En la sección “perceptivas de Marketing: Net Promoter Score y la satisfacción del cliente” se describe porque algunas empresas creen que lo único que se necesita para evaluar la satisfacción del cliente es una pregunta bien diseñada.

2.2.2.9 Influencia de la Satisfacción del Cliente

Actualmente es necesario que las empresas presten especial atención al nivel de satisfacción de sus clientes debido a que Internet permite que los consumidores difundan con rapidez comentarios positivos y negativos al resto del mundo.

Las empresas que logran altos niveles de satisfacción de los clientes se aseguran de que un mercado objetivo lo sepa. Una vez que alcanzaron el primer lugar de su categoría en la clasificación de satisfacción del cliente lo difundieron.

2.2.2.10 Calidad del producto y servicio

La satisfacción del cliente dependerá también de la calidad del producto o servicio. ¿Qué es exactamente la calidad? Varios expertos lo han definido como “aptitud para uso”, “cumplimiento de los requerimientos” y “ausencia de variaciones” aquí se utilizará la definición de la American Society For Quality: la calidad es la totalidad de rasgos y características de un producto o servicio que influyen en su capacidad de satisfacer las necesidades explícita o latente.

2.2.2.11 Impacto de la Calidad

La calidad en productos y servicios, la satisfacción del cliente y la rentabilidad de la empresa se relaciona íntimamente. Niveles más altos de calidad resulta en niveles más altos de satisfacción del cliente, lo que permite fijar precios más altos y (a menudo) incurre en costo más bajos.,

Los estudios han mostrado un alta correccionalmente la calidad relativa del producto y la rentabilidad de la empresa. El impulso de producir bienes superiores en los mercados mundiales ha llevado a que algunos países reconozcan u otorguen premio a la empresa que se imponen como ejemplo de las mejores prácticas de calidad, como el Premio Deming en Japón, el Malcolm Baldrige National Quality Award en Estados Unidos y el European Quality Award.

Las empresas que han bajados sus costos para tener el mayor ahorro posible han pagado el precio cuando la calidad de la experiencia del cliente se ve afectado Home Depot se metió en problemas cuando empezó a concentrarse demasiado en la reducción de los costos.

2.2.2.12 Rentabilidad del Cliente

Muchas empresas miden la satisfacción del cliente, pero son pocas las que evalúan la rentabilidad individual del cliente. Los bancos aseguran que esta es una tarea difícil porque cada cliente utiliza diferentes servicios financieros y sus transacciones quedad registradas en distintos departamentos.

2.2.2.13 Los Tipos de Enfoques

Enfoque Gerencial. - se considera como influencia el comportamiento de

Los gerentes en la satisfacción de sus empleados. Los gerentes puedes satisfacer de forma directa a los empleados mediante la comunicación personal. Al

establecer metas realistas y brindar reconocimientos, elogios y recompensas monetarias a los empleados que las alcanzan. Con base en este enfoque los empleados de una empresa se explicarían el esfuerzo de los empleados que realiza un trabajo sobresaliente.

Tiene tres cosas para reforzar la satisfacción en los empleados y son

- 1.- La Comunicación
- 2.- Establecer Metas
- 3.- Metas del Desempeño Frente a Metas del Aprendizaje

2.2.2.14 Enfoque del Diseño de Puestos

Otro enfoque para motivar a los empleados hace hincapié en el diseño de los puestos. Los gerentes pueden diseñar los puestos de las personas que supervisan, pero no siempre. Con frecuencia el diseño de puesto se determina por factores que son difíciles de cambiar si no se transforma la tecnología o la estructura completa de la unidad de trabajo.

El diseño de puesto determina si los empleados experimentan su trabajo como algo que lo satisfaga.

- 1.- Estado Psicológicos críticos
- 2.- característica del puesto
- 3,- necesidad de crecer

2.2.2.15 Enfoque organizacional

El contexto general de la organización también es importante la política y la práctica de administración de recursos humanos suelen ser aspectos relevantes del contexto de la organización. Los beneficios adecuados (por ejemplo. Vacaciones pagadas, permisos por enfermedad, seguro y estancia infantil o de cuidados del adulto mayores) la estructura de la recompensa (como bonos y

promociones) y las oportunidades para desarrollarse (por ejemplo, capacitación, educación y mentoring) podría atraer empleados nuevos a la organización. El hecho que esta política sirva o no para incrementar el esfuerzo de los empleados y su deseo de permanecer en la empresa dependerá de los empleados lo perciban justo y equitativo. En este capítulo se describe con mayor detalle la forma en que los empleados juzgan si reciben un trato justo y como estos juicios se relacionan con los sentimientos de la satisfacción.

2.2.2.16 Relaciones de satisfacción laboral con los indicadores de recursos humanos

Alles, (2008), en su libro Comportamiento Organizacional, dice que cuando los individuos sienten una satisfacción laboral más alta en la organización mejoran los indicadores de gestión con los cuales usualmente se mide la gestión mejoran tanto del área de recursos humanos como de otras. Algunas relaciones que se han podido establecer son las siguientes:

a. Rotación: la satisfacción laboral se asocia con la baja rotación, y viceversa. La rotación como otros conceptos, no tiene una única definición; en general se entiende que es alta cuando los empleados se retiran antes de un año a partir de su ingreso.

b. Ausentismo e impuntualidad: Los índices de ausentismo e impuntualidad suelen relacionarse, también con la satisfacción laboral. Es preciso hacer algunas aclaraciones, ya que dependerá de qué tipo de organización se trata, y a su vez del tipo de función del empleado.

Luthans (2008), en su libro “Comportamiento Organizacional”, describe que, para la sociedad, así como desde el punto de vista de un empleado, la satisfacción laboral en sí misma es un resultado deseable, y encuentran algunas relaciones con los indicadores de recursos humanos.

a. Satisfacción y desempeño: Los empleados que se desempeñan mejor son aquellos que se sienten satisfechos. La satisfacción laboral no debe ser considerada como el punto final del desempeño humano, aunque existe evidencia cada vez mayor.

b. Satisfacción y rotación de empleados: Es correcto decir que la satisfacción laboral es importante en la rotación de empleados, pero una rotación absolutamente nula no es necesariamente benéfica para la organización, una tasa de rotación baja es por lo general deseable debido a los enormes costos de capacitación y las desventajas de la inexperiencia, además de la pérdida de conocimiento táctico que se llevan con ellos los que renuncian.

c. Satisfacción y absentismo: Es importante recordar que, aunque la satisfacción laboral no genera necesariamente menos ausentismo, es más, es más probable que la insatisfacción laboral si lo genere.

Alles, (2008), dice que la satisfacción laboral se asocia con la baja rotación, y viceversa. La rotación como otros conceptos, no tiene una única definición; en general se entiende que es alta cuando los empleados se retiran antes de un año a partir de su ingreso.

Seguridad en el trabajo permite a los individuos sentirse seguros en su organización siendo alta cuando los trabajadores se retiran antes del año por sentirse insatisfacción que les permita tranquilidad emocional.

2.2.2.17 Definición de términos básicos

Cultura.

Se refiere al patrón único de los supuestos, valores y normas compartidas que dan forma a la socialización, los símbolos, el lenguaje, relatos y las prácticas de un grupo de personas. (Hellriegel, Jackson, Slocum 2017)

Conformista.

Al trabajador le da igual lo que siente por su trabajo, no tiene muchas expectativas y se adapta para sobrellevar los aspectos que no le gustan de su empleo. (Arbaiza, 2017)

Compromiso organizacional.

Grado en que un empleado se identifica con una organización particular y con sus metas y desea seguir siendo miembro de esta. (Robbins, 2013)

Compromiso del empleado.

Involucramiento, satisfacción y entusiasmo de un individuo con el trabajo que realiza. (Robbins, 2013)

Clima organizacional.

Son todas aquellas relaciones laborales y personales que se desarrollan en el ambiente de trabajo, como interactúan los participantes, como se tratan entre sí, como se atiende entre sí, como se tratan las personas entre sí. (Chiavenato, 2011)

Cultura organizacional.

Sistema de significado compartido por los miembros, el cual distingue a una organización de las demás. (Robbins, 2013)

Cultura dominante.

Expresa los valores fundamentales que comparte la mayoría de los integrantes de la organización. (Robbins, 2013)

Cultura fuerte.

Aquella en donde los valores fundamentales se comparten con intensidad y en forma extensa. (Robbins, 2013)

Diferenciación.

Significa que la organización está conformada por unidades que desempeñan tareas especializadas, utilizando diferentes métodos de trabajo, y que requieren de empleados que posean competencias únicas. (Hellriegel, Jackson, Slocum 2017)

Diversidad cultural.

Abarca la mezcla completa de culturas y subculturas a los que pertenecen los miembros de la fuerza laboral. (Hellriegel, Jackson, Slocum 2017)

Estable.

Cuando la persona se sienta satisfecha y se esfuerza por mantener ese estado placentero. Para ello busca fuera de la empresa esta satisfacción, pasando más tiempo con su familia y amigos o desarrollando otras actividades que le gustan. (Arbaiza, 2017)

Hipótesis.

Son las guías de una investigación o estudio. Indican lo que tratamos de probar, son respuestas provisionales a las preguntas de investigación. (Hernández, Fernández, Batista, 2014)

Humedad.

La humedad es consecuencia del alto contenido de higrométrico del aire. Existen lugares de trabajo con condiciones ambientales de gran humedad, como en la mayor parte de las fábricas textiles y poca o nula humedad como por ejemplo en la industria de la cerámica. (Chiavenato, 2011)

Iluminación.

Se entiende como iluminación a la cantidad de luz que incide en el lugar de trabajo del empleado. No se trata de la iluminación en general, si no de la cantidad de luz en el punto focal del trabajo. (Chiavenato, 2011)

Filosofía.

Política que refuerzan las creencias sobre cómo tratar a empleados y clientes. (Chiavenato, 2011)

Motivación.

Estado de ánimo que lleva a comportarse a una persona a comportarse de tal forma que puede alcanzar determinado objetivo o desempeñar una actividad para satisfacer necesidades personales. (Chiavenato, 2015)

Muestra de investigación.

Es un subconjunto de la población o universo de interés, sobre el cual se recolectarán los datos y que debe ser representativa de esta. (Hernández, Fernández, Batista, 2014)

Norma.

Regla o norma que rige un procedimiento. Son órdenes directas y concretas sobre acciones o conductas que deben observarse fielmente. (Chiavenato, 2015)

Objetivos.

Metas o resultados que busca alcanzar la organización en un periodo específico. (Chiavenato, 2015)

Organización.

Una organización es un sistema diseñado para alcanzar ciertas metas y objetivos. Estos sistemas pueden, a su vez, estar conformados por otros subsistemas relacionados que cumplen funciones específicas (Chiavenato, 2015)

Progresiva.

Cuando la persona se encuentra satisfecha en general, pero algunos aspectos del trabajo le producen malestar o frustración, pero no por ello sus aspiraciones laborales se reducen, sino que se incrementan. (Arbaiza, 2017)

Premisas.

Son aquellas proposiciones que anteceden a la conclusión. Esto quiere decir que dicha conclusión deriva de las premisas, aunque éstas pueden ser falsas o verdaderas. (Hellriegel, Jackson, Slocum 2017)

Involucramiento.

Es un rasgo de organizaciones eficientes que empoderan y comprometen a todos para el crecimiento del negocio. Estimulan el trabajo en equipo y el pleno aprovechamiento del potencial, de modo que los miembros sientan que cada uno constituye con su trabajo a los logros organizacionales. (Arbaiza, 2017)

Investigación.

Una investigación es un proceso sistemático, organizado y objetivo, cuyo propósito es responder a una pregunta o hipótesis y así aumentar el conocimiento y la información sobre algo desconocido. (Hernández, Fernández, Batista, 2014)

Procedimientos.

Formas de ejecutar o realizar los programas. Son planes que prescriben una secuencia de tareas para realizar el trabajo. (Chiavenato, 2015)

Temperatura.

Una condición ambiental importante es la temperatura. Existen puestos cuyo lugar de trabajo se caracteriza por elevadas temperaturas, proximidad a los hornos en una siderúrgica, empresa de cerámica, etc. Pero sin embargo, hay puestos cuyo lugar de trabajo impone temperaturas muy bajas, como frigoríficos. (Chiavenato, 2011)

Satisfacción.

Es un estado mental que se produce por la optimización del cerebro en diferentes regiones que compensan su potencial energético y brindan la sensación de plenitud. (Hellriegel, Jackson, Slocum 2017)

Seguridad laboral.

Es el conjunto de medidas técnicas, educativas, médicas y psicológicas para prevenir accidentes, sea al eliminar las condiciones inseguras del ambiente o instruir o convencer a las personas para que apliquen prácticas preventivas, lo cual es indispensable para un desempeño satisfactorio del trabajo. (Chiavenato, 2011)

Sub culturas.

Es un grupo diferenciado dentro de una cultura. Sus miembros pueden reunirse por diferentes motivos, edad, etnia, la identidad sexual entre otros. (Robbins, 2013)

Socialización.

Proceso consistente en transformar a los nuevos trabajadores en miembros comprometidos con los valores y tradiciones de la organización. (Chiavenato, 2015)

Símbolos.

Un símbolo es cualquier objeto que se utilice para representar un valor abstracto compartido o algo que tiene un significado especial. Pueden tener forma de logotipos, arquitectura, uniformes, premios y muchas otras expresiones tangibles. (Hellriegel, Jackson, Slocum 2017)

Valores.

Creencias básicas sobre lo que es importante y relevante. Son guías que orientan las prácticas de una organización. (Chiavenato, 2015)

Las actitudes.

Son enunciados de evaluaciones favorables o desfavorables acerca de los objetos, individuos o eventos. (Robbins, 2013)

III. MÉTODOS Y MATERIALES

3.1 Hipótesis de investigación

3.1.1 Hipótesis general

Existe relación directa entre cultura organizacional y satisfacción laboral en el área de admisión de Essalud Pisco – Ica 2018.

3.1.2 Hipótesis específicas

Existe relación directa entre la cultura organizacional y la satisfacción laboral respecto al sueldo de los trabajadores del área de admisión de Essalud Pisco –Ica 2018.

Existe relación directa entre la cultura organizacional y la satisfacción laboral respecto a la oportunidad de ascenso de los trabajadores en el área de admisión de Essalud Pisco –Ica 2018.

Existe relación directa entre la cultura organizacional y la satisfacción laboral respecto a las condiciones de trabajo de los trabajadores del área de admisión de Essalud Pisco –Ica 2018.

Existe relación directa entre la cultura organizacional y la satisfacción laboral respecto a la seguridad en el trabajo del área de admisión de Essalud Pisco –Ica 2018.

3.2 Variables de estudio.

3.2.1. Definición Conceptual

Cultura organizacional

Para Schein (2012), cultura organizacional: Son supuestos compartidos que ha desarrollado o aprendido un grupo durante su proceso de resolución de problemas de adaptación externa e integración interna. Así, habiendo funcionado lo suficientemente bien, dichos supuestos pueden ser considerados como válidos y, por lo tanto, necesarios de ser enseñados de manera correcta de percibir, pensar y sentir en relación con los problemas descritos. (p.22)

Satisfacción laboral

Según Arbaiza (2016) la satisfacción laboral se considera una actitud, pero, a diferencia de otras actitudes en ella el componente emocional es el más destacado frente al componente cognitivo y conductual; pero eso suele diferirse como la forma en que la persona se siente con respecto a puesto de trabajo en la empresa. (p. 165).

3.2.2. Definición Operacional

Cultura organizacional

Conjunto de sesiones que tiene como primera etapa, la realización de una encuesta para la obtención de datos. Como segunda etapa el vaciado de los datos obtenidos. Finalmente, la realización del análisis e interpretación de los resultados.

Satisfacción laboral

Consiste en desarrollar un esquema elaborado con preguntas relacionadas directamente con la satisfacción, por ejemplo, condiciones de trabajo, oportunidad de ascenso, sueldo, seguridad en el trabajo entre otros. Asignándole un rango de

cinco teniendo como son de límites adversos” nunca” y “siempre” respectivamente.

Conjunto de sesiones que tiene como primera etapa, la realización de una encuesta para la obtención de datos. Como segunda etapa el vaciado de los datos obtenidos. Finalmente, la realización del análisis e interpretación de los resultados.

➤ **Variable I: Cultura Organizacional**

1. Los elementos formales - estructurales
2. Los elementos simbólicos
3. Los elementos del capital humano o conductuales.

➤ **Variable 2: satisfacción Laboral.**

1. Sueldo
2. Oportunidades de ascenso
3. Condiciones de trabajo
4. Seguridad en el trabajo

3.2.2.1 Operacionalización de variables

Cómo se relaciona la cultura organizacional y satisfacción laboral en el área de admisión de Essalud Pisco – Ica 2018.

ANEXO 2:						
Matriz de Operacionalización						
VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEMS	ESCALA DE MEDICIÓN	RANGO	
VARIABLE 1 CULTURA ORGANIZACIONAL	DIMENSION 1 ELEMENTOS FORMALES - ESTRUCTURALES	Procesos	1, 2	5 (SIEMPRE)	BUENO	
		Políticas	3	4 (CASI SIEMPRE)		
		Normas	4	3 (A VECES)	REGULAR	
		Estructuras de autoridad y poder	5	2 (CASI NUNCA)		
		Sistemas de control	6	1 (NUNCA)	MALO	
			Logotipos	7		
			Tecnología	8, 9		
			colores	10		
			Los valores	11		
		DIMENSION 2	El lenguaje verbal	12	5 (SIEMPRE)	BUENO
	ELEMENTOS	Las historias	13	4 (CASI SIEMPRE)		
	SIMBOLICOS	Las creencias	14	3 (A VECES)	REGULAR	
		Las costumbres	15	2 (CASI NUNCA)		
		Las tradiciones	16	1 (NUNCA)	MALO	
		La jerga	17			
		El humor	18			
		Los conocimientos	19	5 (SIEMPRE) 4 (CASI SIEMPRE)	BUENO	
	DIMENSION 3					
	ELEMENTOS	Las competencias	20	3 (A VECES)	REGULAR	
	DEL CAPITAL HUMANO	Las expectativas	21	2 (CASI NUNCA)		
	O CONDUCTUALES	Las necesidades	22	1 (NUNCA)	MALO	
VARIABLE II SATISFACCION	DIMENSION 1 SUELDO	Salario	1			
		Cantidad	2	5 (SIEMPRE)	BUENO	
		Compensación	3	4 (CASI SIEMPRE)		
			Recibir	4	3 (A VECES)	REGULAR
			Beneficio	5	2 (CASI NUNCA)	
			Necesidad	6	1 (NUNCA)	MALO
	DIMENSION 2 OPORTUNIDAD DE ASCENSO	Estímulo	7, 8	5 (SIEMPRE)	BUENO	
		Crecimiento	9	4 (CASI SIEMPRE)		
		Reglas de trabajo	10	3 (A VECES)	REGULAR	
		Capacitación	11	2 (CASI NUNCA) 1 (NUNCA)	MALO	
				Iluminación	12	5 (SIEMPRE)
		DIMENSION 3 CONDICIONES DE TRABAJO	Ruido	13	4 (CASI SIEMPRE)	
			Temperatura	14, 15	3 (A VECES)	REGULAR
			Limpieza	16	2 (CASI NUNCA)	
			orden	17	1 (NUNCA)	MALO
				Garantía	18	5 (SIEMPRE) 4 (CASI SIEMPRE)
		DIMENSION 4 SEGURIDAD EN EL TRABAJO	Seguridad	19, 20, 21	3 (A VECES)	REGULAR
			Permanencia	22	2 (CASI NUNCA)	
					1 (NUNCA)	MALO

3.3 Nivel de investigación

3.3.1 Nivel de investigación

Según Hernández, Fernández, & Baptista (2014) Define que el Enfoque Cuantitativo es secuencial y probatorio, usa la recolección de datos para probar la hipótesis con base en el análisis estadístico, para establecer patrones de comportamiento y probar teorías.

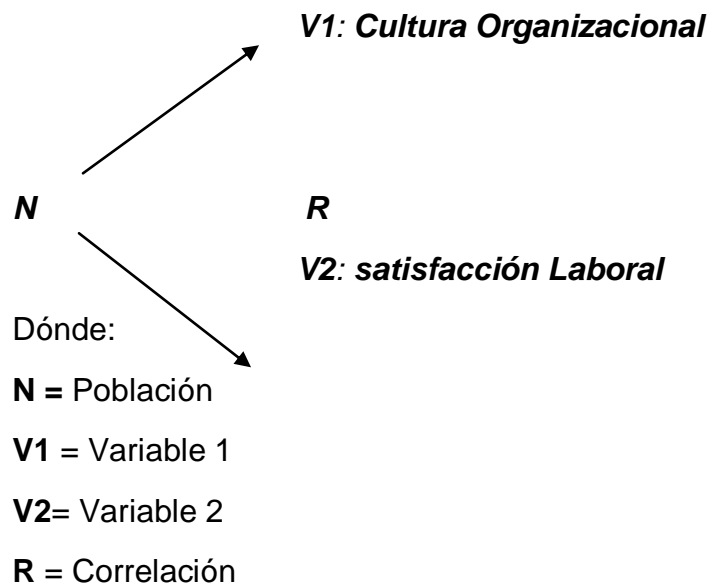
Según la definición del autor el trabajo de investigación es de enfoque cuantitativo ya que es secuencial para determinar el grado de correlación entre las variables de estudio se tuvo que recolectar informaciones cuantificables entre las dos variables.

3.4 Diseño de investigación

Hernández (2014) define el diseño de la investigación como el plan que se desarrolla para obtener la información que se requiere en una investigación y responder al planteamiento. (p. 128)

Hernández (2014) define que la investigación no experimental son estudios que se realizan sin la manipulación deliberada de variables y en los que solo se observan los fenómenos en su ambiente natural para analizarlos (p. 152).

El diseño de investigación es cuantitativa no experimental. En donde, las variables de estudio no fueron manipuladas por ningún elemento externo, interno o por el investigador, es transversal porque se recolectaron los datos en un solo momento, en un tiempo único y correlacional porque se buscó la relación entre ambas variables de estudio.



3.4.1. Tipo de estudio

El tipo de investigación según Hernández, Fernández, & Baptista (2014 P, 92) manifiestan: Los estudios descriptivos buscan especificar propiedades, características y los perfiles de personas, grupos, comunidades, procesos, objetos o cualquier otro fenómeno que se someta a un análisis. Es decir, únicamente pretende medir información de manera independiente o conjunta sobre los conceptos o las variables a las que se refieren, esto es, su objetivo no es indicar como se relacionan estas.

Por lo tanto, este enfoque nos permite estudiar y medir a las variables a través de los procesos objetivos y fenómenos realizando un completo análisis y presentación de resultados mediante los indicadores que relacionan las variables.

Según Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, P. (2014) este estudio tiene como finalidad conocer la relación o grado de estudio que exista entre dos o más conceptos. En ocasiones se le analiza la relación entre dos variables. (p, 93)

De este modo, la investigación busca diagnosticar la realidad asociada que existe en el método científico sin contrastar ningún aspecto práctico, para ello, se

busca el conocimiento en el mismo conocimiento, asociando las variables en una teórica lógica a través de una población o muestra de estudio.

Sánchez C. (2005), este tipo de investigación responde a las preguntas: ¿Por qué se presenta así el fenómeno? ¿Cuáles son los factores o variables que están afectándolo? Por otro lado, la investigación será explicativa orientándola al descubrimiento de los factores que pueden incidir en la ocurrencia de dicho fenómeno, con nuestra investigación será establecer si hay relación de mejora entre la cultura organizacional y la satisfacción laboral de los empleados.

3.5 Población, Muestra y Muestreo.

3.5.1 Población

Según Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, P. (2014), población es el conjunto de todos los casos que concuerdan (p, 174).

Por lo tanto, para esta investigación nuestra población está conformada por los trabajadores de Essalud Pisco del área de admisión, para desarrollar el plan de cultura organizacional y satisfacción laboral.

Tabla de distribución de la población del área de admisión Essalud Pisco – Ica 2018.

Coordinador de admisión	2
Secretaria	2
Consultorios mañana y tarde	14
Referencia	4
Laboratorio	4
Rayos x	5
Farmacia	4
Pasajes	4

Emergencia	5
Archivo	10
Citas	6
Total	60

Fuente de datos área de personal de la institución Essalud Pisco

3.5.2 Muestra

El tipo de muestra asumido es el no probabilístico intencional (debido a que los individuos de la muestra son decididos por el propio investigador). Para determinar la muestra se ha determinado un estudio basado en el tamaño, en este caso la muestra corresponde a la población por ser pequeña y accesible. Entonces se trata de una población censal conformada por 60 trabajadores del área de admisión de Essalud Pisco – Ica 2018.

3.5.3 Muestreo

El muestreo no probabilístico es una técnica de muestreo donde las muestras se recogen en un proceso que no brinda a todos los individuos de la población iguales oportunidades de ser seleccionados.

3.6. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

3.6.1 Técnica.

Según Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, P. (2014). “la técnica se desarrolla durante el estudio, es decir, no se inicia la recolección de datos con instrumentos preestablecidos, sino que el investigador comienza a aprender por observación y descripción de los participantes y concibe formas de registrar los datos que se van refinando conforme avance la investigación” (p.12).

Por lo tanto, la técnica que utilizamos es la observación para describir y correlacionar las variables en estudio, para utilizar la técnica de la encuesta que es un procedimiento para recopilar datos con la finalidad de conocer las ideas, opiniones o características sobre hechos específicos a estudiar.

3.6.2 instrumentos

El instrumento de recolección de datos que se utilizó para las dos variables fue un cuestionario de 22 preguntas por cada variable que suman un total de 44 preguntas. Para poder medir las dos variables se utilizó el método de la escala de Likert, con las opciones que se detallan a continuación: 5 = siempre, 4 = casi siempre, 3 = a veces, 2 = casi nunca, 1 = nunca. Para la validación de los instrumentos se recurrió a especialistas en la materia, quienes emitieron su juicio sobre el contenido del cuestionario y dieron por validado el instrumento utilizado. La recolección de datos se realizó al área de admisión de Essalud Pisco – Ica.

Escalamiento de Likert, este método fue desarrollado por Rensis Likert en 1932; sin embargo, se trata de un enfoque vigente y bastante popularizado. Consiste en un conjunto de ítems presentados en forma de afirmaciones o juicios para medir la reacción del sujeto en tres, cinco o siete categorías. (Hernández, Fernández, Batista, 2014, p.238)

Cuestionarios. - En fenómenos sociales, tal vez el instrumento más utilizado para recolectar los datos es el cuestionario. Un cuestionario consiste en un conjunto de preguntas respecto de una o más variables a medir, debe ser congruente con el planteamiento del problema e hipótesis (Hernández, Fernández, Batista, 2014, p.217)

3.7 Validación y confiabilidad del Instrumento

Según Hernández et al. (2014) “los cuestionarios son fenómenos sociales que consisten en un conjunto de preguntas cerradas con respecto a una o más

variables a medir con opciones de respuestas previamente delimitadas para medir las variables” (p. 217).

Por lo tanto, hemos utilizado como instrumento un cuestionario para medir la variable cultura organizacional compuesta por 22 ítems, de misma forma se utilizó un cuestionario para la segunda variable satisfacción laboral con 22 ítems y por lo consiguiente las dos variables de estudio utilizo la escala de medición ordinal.

Instrucciones: Se realizó un cuestionario tipo escala de Likert. Las valoraciones que asumió cada ítem fueron:

Escala de Likert	
1	NUNCA
2	CASI NUNCA
3	A VECES
4	CASI SIEMPRE
5	SIEMPRE

Análisis de confiabilidad.

Se obtuvo mediante la fiabilidad del instrumento mediante el proceso estadístico de Alpha de Cronbach, aplicado para ambas variables de estudio de manera independiente, obteniendo un valor fiable a fin de garantizar la veracidad de los datos y resultados obtenidos de nuestra investigación.

La fórmula de Alfa de Cronbach, para obtener la fiabilidad de los instrumentos de manera individual.

$$\alpha = \frac{K}{K-1} \left[1 - \frac{\sum S_i^2}{S_T^2} \right]$$

$\sum S_i^2$: Sumatoria de varianza de los ítems

K : Número de ítems

S_T^2 : Varianza de la suma de los ítems

α : Coeficiente de Alfa de Cronbach

Según Hernández, et al (2010), la confiabilidad de un instrumento de medición “es el grado en que un instrumento produce resultados consistentes y coherentes” (p. 200).

La fiabilidad del Alfa de Cronbach, se obtuvo un valor de 0,872 de fiabilidad para la variable cultura organizacional y 0,903 para la variable satisfacción laboral, situándose por encima del valor promedio aceptable.

3.8 Método de análisis de datos

Para la aplicación de los instrumentos se solicitó el permiso a la institución de Essalud Pisco - Ica y una vez solicitada la autorización se procedió a realizar la recolección de datos correspondiente. Para poder describir el comportamiento de ambas variables de estudio.

Por otro lado, para las hipótesis serán evaluadas mediante asociación de variables ordinales.

Método inductivo, deductivo, aplicación del spss N° 22 TABLAS y figuras

3.9 Desarrollo de la propuesta de Valor

La validez de contenido se desarrolló bajo parámetros de medición que permitan validar los ítems del instrumento utilizado con criterios, claridad y relevancia. Para la conclusión, de los expertos para su aplicación. Obteniendo así los resultados.

Cultura Organizacional

Sea encontrado las siguientes deficiencias las cuales podemos mejorarlas de la siguiente manera.

Capacitación en políticas y normas de trabajo.

Capacitar al personal con los tramites administrativo.

Capacitar e informar al jefe de las debilidades y necesidades de su personal.

Los sistemas de control deben ser instrumento de apoyo para el jefe y su personal.

Satisfacción Laboral

Capacitar al jefe para ser un miembro más del equipo de trabajo.

Que las capacitaciones les brinden una oportunidad de reconocimiento a los trabajadores.

Oportunidad de conocer a su personal tanto de forma intrínseco como extrínseco.

Que los ambientes de trabajo se adecuen a las necesidades del trabajador.

Que en la organización los trabajadores se sientan seguros.

Que sean más fluida la interacción entre trabajador y jefe.

Que las remuneraciones sean más justas de acuerdo a la responsabilidad que esta demanda.

3.10 Aspectos Deontológicos

La investigación se ha desarrollado respetado las normas científicas, del mismo modo se procedió a solicitar el permiso correspondiente para el desarrollo del estudio, así mismo los cuestionarios se tomaron en cuenta la protección de los participantes con la discreción del anonimato protegiendo su identidad ante la Ley y la comunidad científica. Para la redacción de la tesis se utilizó el manual APA elaborándose las citas textuales y parafraseadas se respetaron el derecho de autor considerándolas en las referencias bibliográfica.

IV. RESULTADOS

4.1 Resultados

RESULTADOS DESCRIPTIVOS DE LA INVESTIGACIÓN

La presentación de los resultados encontrados, en los niveles de análisis es descriptivo de los datos generales y el análisis es inferencial realizado mediante el tratamiento estadístico en el programa SPSS 22.

Tabla 1: Cultura Organizacional

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Regular	18	30,0
Bueno	42	70,0
Total	60	100,0

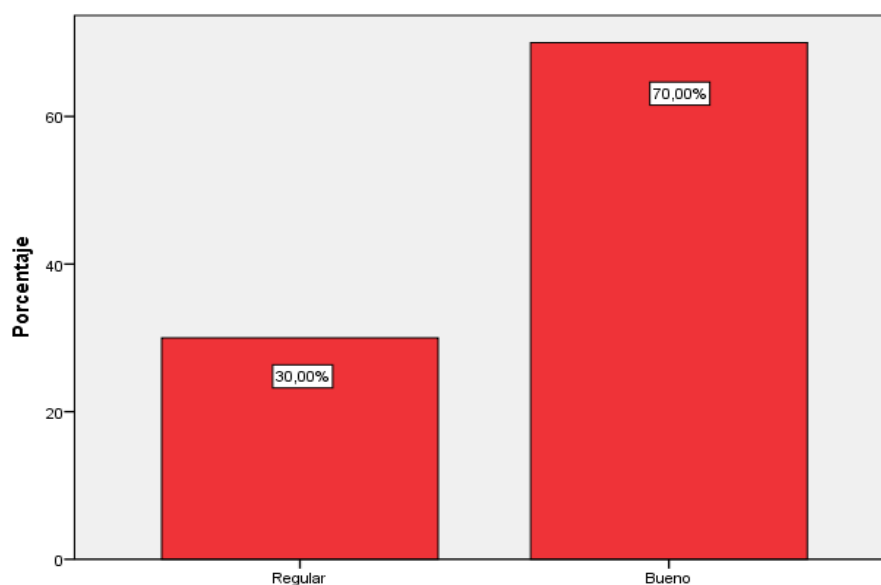


Figura 1. Cultura Organizacional

En la tabla 1 y la figura 1, se evidencia que nivel de la Cultura organizacional en los trabajadores del área de admisión de Essalud Pisco –Ica 2018, se encuentran con un 30.0% en un nivel regular, mientras que en un 70.0% en bueno, según la percepción de los encuestados.

Tabla 2. Elementos Formales-Estructurales

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Malo	1	1,7
Regular	14	23,3
Bueno	45	75,0
Total	60	100,0

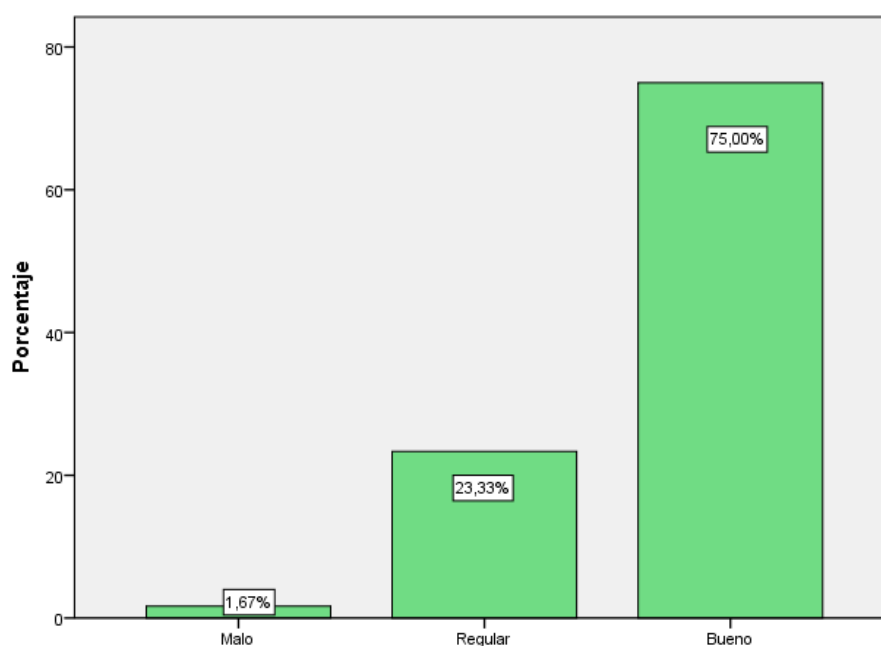


Figura 2. Elementos Formales-Estructurales

En la tabla 2 y la figura 2, se evidencia que nivel de los elementos formales-estructurales en los trabajadores del área de admisión de Essalud Pisco –Ica 2018 se encuentran con 1.67% en un nivel malo, 23,33% es regular, mientras que un 75,00% es bueno según la percepción de los encuestados.

Tabla 3. Elementos Simbólicos

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Regular	25	41,7
Bueno	35	58,3
Total	60	100,0

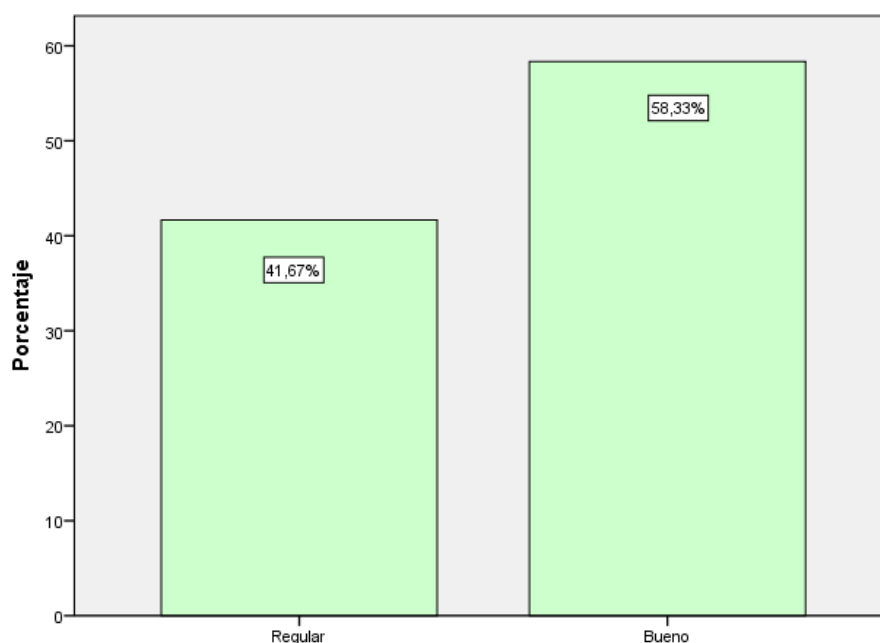


Figura 3. Elementos Simbólicos

En la tabla 3 y la figura 3, se evidencia que nivel de los Elementos Simbólicos en los trabajadores del área de admisión de Essalud Pisco –Ica 2018 se encuentran con 41.67%, mientras que un 58,33% es bueno según la percepción de los encuestados.

Tabla 4. Elementos del capital humano o conductuales

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Regular	27	45,0
Bueno	33	55,0
Total	60	100,0

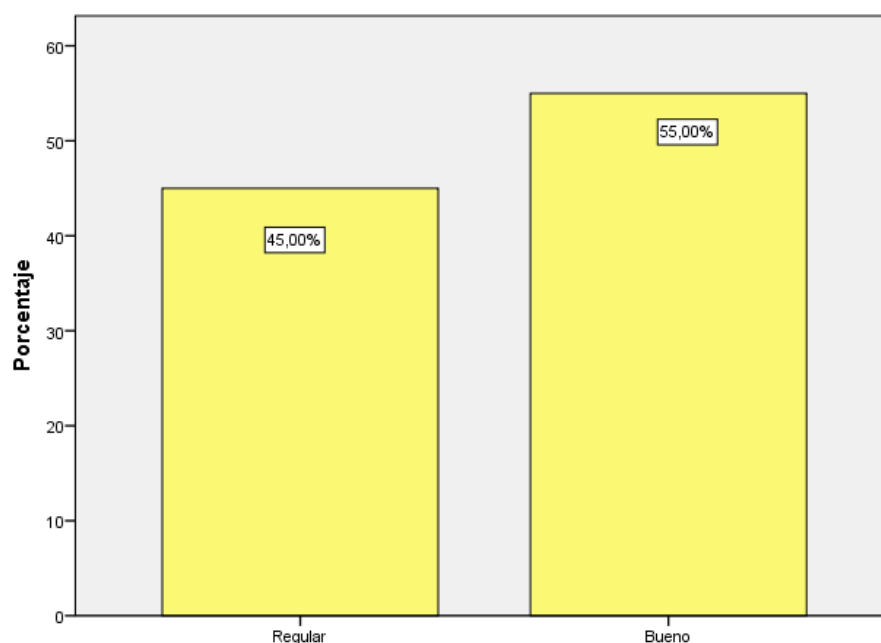


Figura 4. Elementos del capital humano o conductuales

En la tabla 4 y la figura 4, se evidencia que nivel de Elementos del capital humano o conductuales en los trabajadores del área de admisión de Essalud Pisco –Ica 2018 se encuentran con 45.00% en un nivel regular, mientras que un 55.00% es bueno, según la percepción de los encuestados

Tabla 5. Satisfacción Laboral

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Regular	23	38,3
Bueno	37	61,7
Total	60	100,0

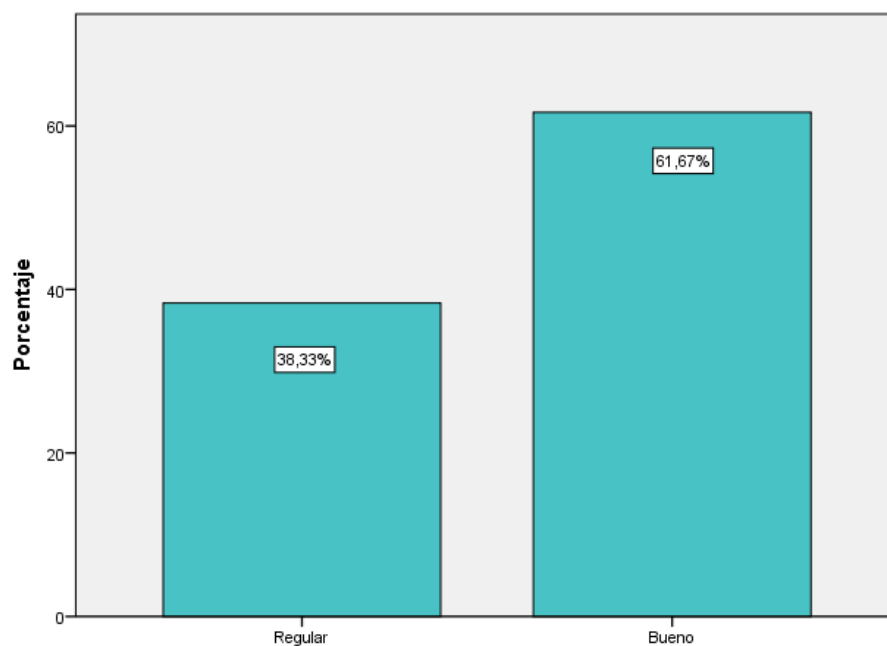


Figura 5. Satisfacción Laboral

En la tabla 5 y la figura 5, se evidencia que nivel de Satisfacción Laboral en los trabajadores del área de admisión de Essalud Pisco –Ica 2018 se encontró que un 38,33% respondieron regular, mientras que un 61,67% han respondido bueno.

Tabla 6. Sueldo

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Malo	1	1,7
Regular	23	38,3
Bueno	36	60,0
Total	60	100,0

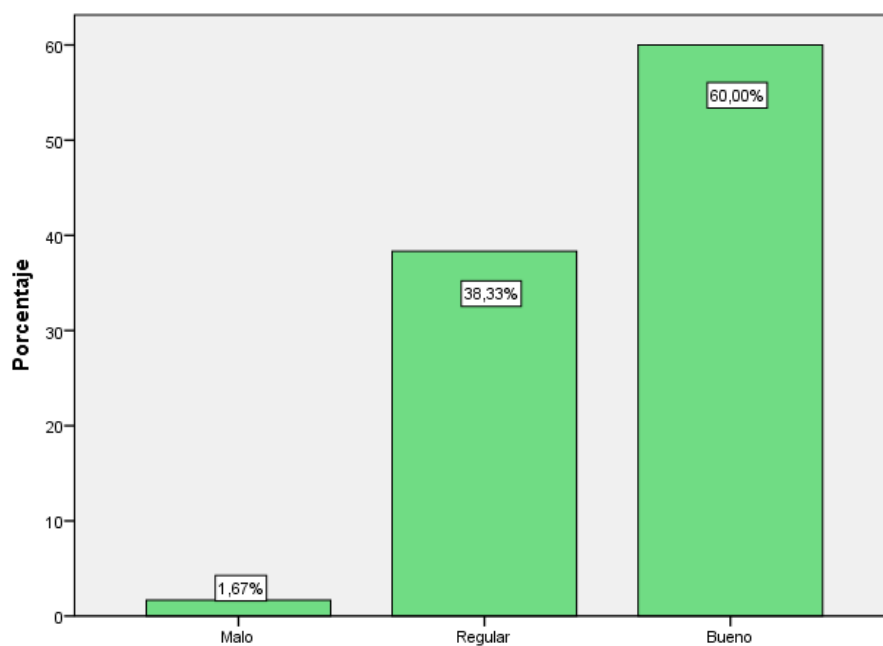


Figura 6. Sueldo

En la tabla 6 y la figura 6, se evidencia que nivel de sueldo en los trabajadores del área de admisión de Essalud Pisco –Ica 2018 se encontró que un 1.67% que no está conforme (malo) un 38,33% que esta regular, mientras que un 60,00% es (bueno).

Tabla 7. Oportunidad de Ascenso

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Malo	1	1,7
Regular	24	40,0
Bueno	35	58,3
Total	60	100,0

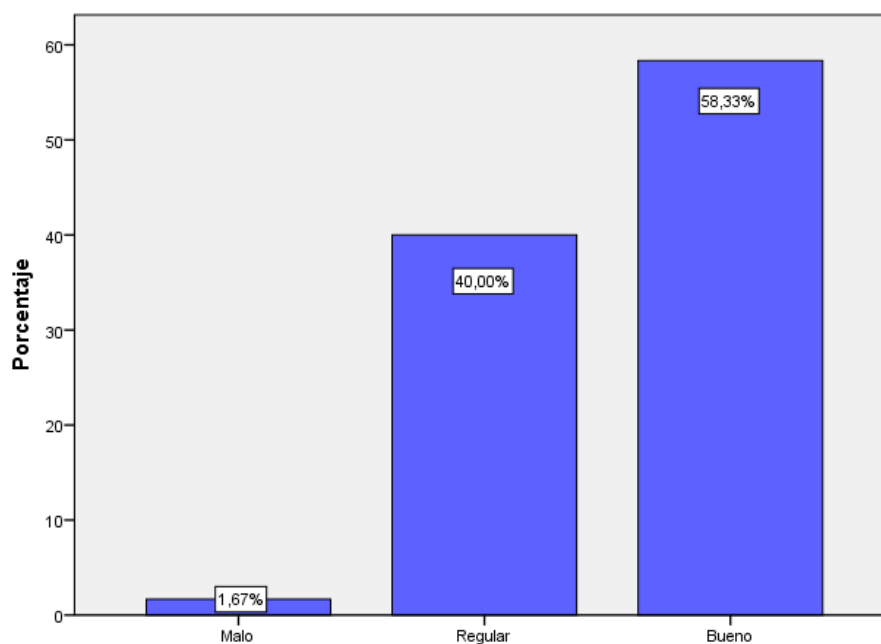


Figura 7. Oportunidad de ascenso

En la tabla 7 y la figura 7, se evidencia que nivel de oportunidad de ascenso en los trabajadores del área de admisión de Essalud Pisco –Ica 2018 se encontró que un 1.67% que no está conforme (malo) un 40,00% que esta regular, mientras que un 58,33% es (bueno).

Tabla 8. Condiciones de Trabajo

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Regular	15	25,0
Bueno	45	75,0
Total	60	100,0

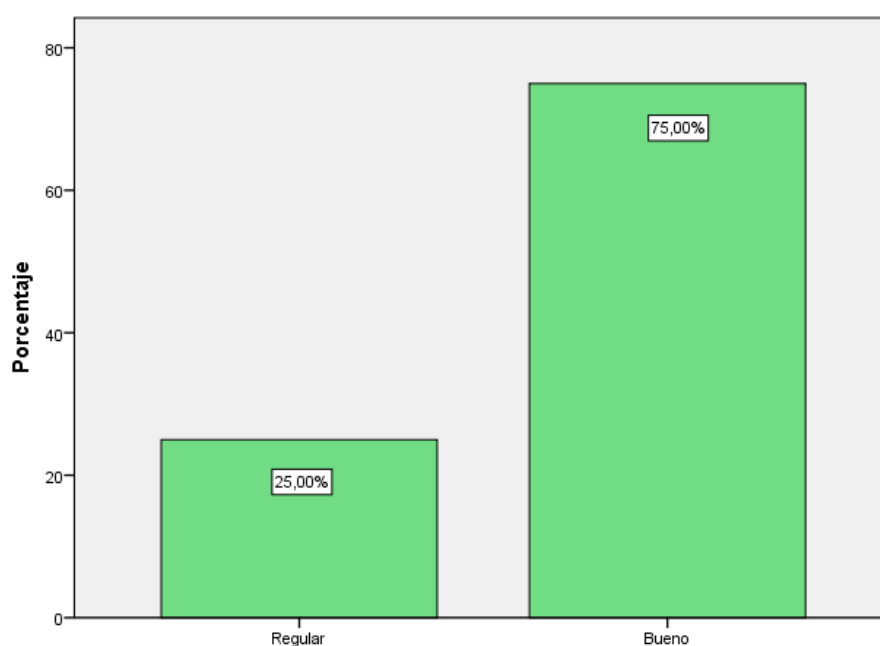


Figura 8. Condiciones de Trabajo

En la tabla 8 y la figura 8, se evidencia que nivel de Condiciones de Trabajo en los trabajadores del área de admisión de Essalud Pisco –Ica 2018 se encontró que un 25.00% que esta regular, mientras que un 75,325% es (bueno).

Tabla 9. Seguridad en el Trabajo

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Malo	2	3,3
Regular	21	35,0
Bueno	37	61,7
Total	60	100,0

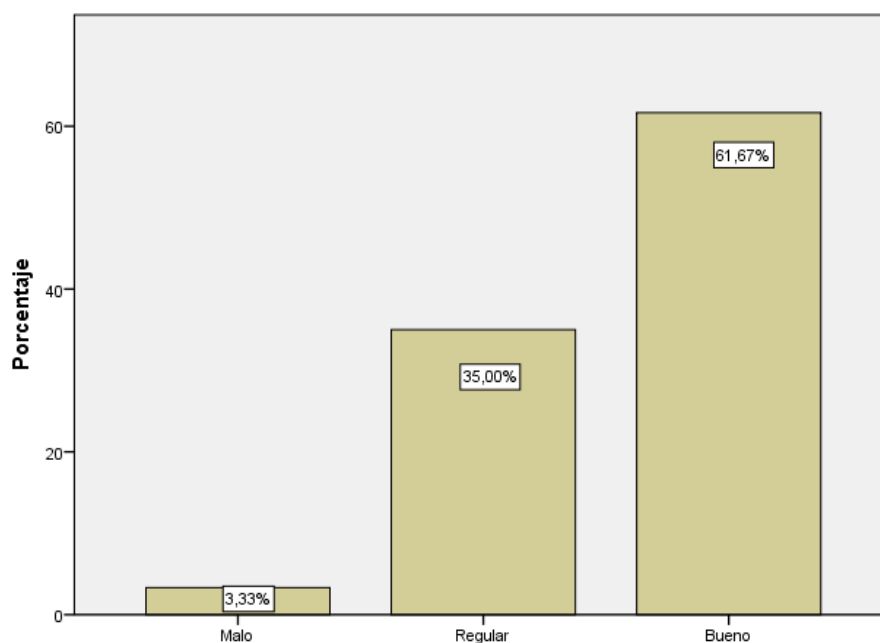


Figura 9. Seguridad en el Trabajo

En la tabla 8 y la figura 9, se evidencia que el nivel de Seguridad en el trabajo en los trabajadores del área de admisión de Essalud Pisco –Ica 2018 se encontró que un 3.33% es mala, un 35.00% es regular, mientras que un 61,67% es (bueno).

RESULTADOS QUE RESPONDEN A LA HIPÓTESIS DEL ESTUDIO

Por consiguiente presentamos los resultados obtenidos en nuestro trabajo de investigación, estableciendo una relación entre ambas variables, para la veracidad de las hipótesis formuladas, Es decir se seleccionó una prueba estadística de correlación, teniendo en cuenta los datos que a continuación se detallaran:

Es decir que las variables en estudio son de tipo cuantitativo, por lo tanto, se aplicara la Prueba de Correlación de Spearman, la cual permite comprobar las hipótesis general y la hipótesis específicas, considerando un margen de error del 5%. Esta evaluación se llevó a cabo considerando los siguientes criterios:

Evaluación de significancia

Por lo tanto, se determinó la existencia de la correlación entre las variables, teniendo en consideración los siguientes criterios:

El nivel de significancia será $\alpha = 0.05$ y por correspondiente el nivel de confianza es del 95%

<i>Resultados</i>	<i>valores de significancia</i>	<i>conclusiones</i>
<i>Valores de aceptación</i>	<i>Menores de 0.05</i>	<i>Existe correlación. Se puede continuar Con la prueba de hipótesis</i>
<i>Valores de rechazo</i>	<i>Mayores o iguales a 0.05</i>	<i>No existe correlación. Se rechaza la Hipótesis</i>

Resultados de la prueba de hipótesis general de la investigación

H₀₁: No Existe relación directa entre la cultura organizacional y satisfacción respecto al sueldo de los trabajadores del área de admisión de Essalud Pisco –Ica 2018.

H_{a1}: Existe relación directa entre la cultura organizacional y satisfacción respecto al sueldo de los trabajadores del área de admisión de Essalud Pisco –Ica 2018.

Resultados de correlación de Rho de Spearman de entre la cultura organizacional y la satisfacción respecto al sueldo.

Las diferencias observadas obtenidas constituyen una muestra aleatoria de los datos no distribuidos normalmente, así mismo fue necesario la utilización del análisis estadístico no paramétrico.

Correlaciones Rho de Spearman para la cultura organizacional y la Satisfacción respecto al sueldo

		cultura organizacional	Satisfacción respecto al sueldo
cultura organizacional	Coeficiente de correlación	1,000	0.412
	Sig. (bilateral)	.	0.001
	N	60	60

El análisis de correlación determina que la cultura organizacional y la satisfacción respecto al sueldo se relacionan directamente con $r = 0.412$ y se encuentra por los niveles aceptables del estudio, por lo que la relación que presenta las variables es muy buena y presenta sustento estadístico. (Ver tabla 6)

Por otro lado, el sig. = $0.001 < \alpha = 0.05$; determina que las variables en estudio se relacionan directamente, estos resultados contrastan la hipótesis y las variables presentan relación directa, de manera que se acepta H_{a1} y se rechaza la H_{o1} .

Análisis de correlación de Rho de Spearman de entre la cultura organizacional y la satisfacción respecto a la oportunidad de ascenso.

Las diferencias observadas constituyen una muestra aleatoria con datos no distribuidos normalmente, por lo que es necesario la utilización del análisis estadístico no paramétrico.

Hipótesis específicas 01:

H_{o2}: No Existe relación directa entre la cultura organizacional y satisfacción respecto a la oportunidad de ascenso de los trabajadores del área de admisión de Essalud Pisco –Ica 2018.

H_{a2}: Existe relación directa entre la cultura organizacional y satisfacción respecto a la oportunidad de ascenso de los trabajadores del área de admisión de Essalud Pisco –Ica 2018.

El análisis de correlación determina que la cultura organizacional y la satisfacción respecto a la oportunidad de ascenso se relacionan directamente con $r = 0.315$ y se encuentra por los niveles aceptables del estudio, por lo que la relación que presenta las variables es muy buena y presenta sustento estadístico. (Ver tabla 7)

Resultados de la Prueba de Correlación de Spearman para la hipótesis específica

Correlaciones Rho de Spearman para la cultura organizacional y la satisfacción respecto a la oportunidad de ascenso

		cultura organizacional	la satisfacción respecto a la oportunidad de ascenso
cultura organizacional	Coeficiente de correlación	1,000	0.315
	Sig. (bilateral)	.	0.014
	N	60	60

El nivel de correlación es $\alpha = 0.05$ por lo tanto se afirma la correlación existente con el coeficiente de correlación obtenido en (95%) se afirma que la correlación es positiva y alta, con un buen nivel de confianza aceptable.

Por otro lado, el sig. = 0.014 < $\alpha = 0.05$; determina que las variables en estudio se relacionan directamente, estos resultados contrastan la hipótesis y las variables presentan relación directa, de manera que se acepta **H_{a2}** y se rechaza la **H_{o2}**.

Análisis de correlación de Rho de Spearman de entre la cultura organizacional y la satisfacción respecto a las condiciones de trabajo.

Las diferencias observadas constituyen una muestra aleatoria con datos no distribuidos normalmente, por lo que es necesario la utilización del análisis estadístico no paramétrico.

Hipótesis específica 02:

H₀₃: No Existe relación directa entre la cultura organizacional y satisfacción respecto a las condiciones de trabajo de los trabajadores del área de admisión de Essalud Pisco –Ica 2018.

H_{a3}: Existe relación directa entre la cultura organizacional y satisfacción respecto a las condiciones de trabajo de los trabajadores del área de admisión de Essalud Pisco –Ica 2018.

El análisis de correlación determina que la cultura organizacional y la satisfacción respecto a las condiciones de trabajo se relacionan directamente con $r = 0.546$ y se encuentra por los niveles aceptables del estudio, por lo que la relación que presenta las variables es excelente y presenta sustento estadístico. (Ver tabla 8)

Correlaciones Rho de Spearman para la cultura organizacional y la satisfacción respecto a las condiciones de trabajo

		cultura organizacional	la satisfacción respecto a las condiciones de trabajo
cultura organizacional	Coefficiente de correlación	1,000	0.546
	Sig. (bilateral)	.	0.000
	N	60	60

El nivel de significancia será $\alpha = 0.05$ por lo que es posible afirmar la existencia de correlación dado que el coeficiente de correlación obtenido (95%) indica que la correlación es positiva y alta y con nivel de confianza.

Por otro lado el sig. = 0.000 < α = 0.05; determina que las variables en estudio se relacionan directamente, estos resultados contrasta la hipótesis y las variables presentan relación directa, de manera que se acepta H_{a3} y se rechaza la H_{o3} .

Análisis de correlación de Rho de Spearman de entre la cultura organizacional y la satisfacción respecto a la seguridad en el trabajo.

Las diferencias observadas constituyen una muestra aleatoria con datos no distribuidos normalmente, por lo que es necesario la utilización del análisis estadístico no paramétrico.

Hipótesis específica 03:

H_{o4}: No Existe relación directa entre la cultura organizacional y satisfacción respecto a la seguridad en el trabajo del área de admisión de Essalud Pisco –Ica 2018.

H_{a4}: Existe relación directa entre la cultura organizacional y satisfacción respecto a la seguridad en el trabajo del área de admisión de Essalud Pisco –Ica 2018.

El análisis de correlación determina que la cultura organizacional y la satisfacción respecto a la seguridad en el trabajo se relacionan directamente con $r = 0.377$ y se encuentra por los niveles aceptables del estudio, por lo que la relación que presenta las variables es muy buena y presenta sustento estadístico. (Ver tabla 9)

Correlaciones Rho de Spearman para la cultura organizacional y la satisfacción respecto a seguridad en el trabajo

		cultura organizacional	la satisfacción respecto seguridad en el trabajo
cultura organizacional	Coeficiente de correlación	1,000	0.377
	Sig. (bilateral)	.	0.003
	N	60	60

Por otro lado, el sig. = 0.003 < $\alpha = 0.05$; determina que las variables en estudio se relacionan directamente, estos resultados contrastan la hipótesis y las variables presentan relación directa, de manera que se acepta H_{e4} y se rechaza la H_{o4} .

Por otro lado, el sig. = 0.000 < $\alpha = 0.05$; determina que las variables en estudio se relacionan directamente, estos resultados contrastan la hipótesis y las variables presentan relación directa, de manera que se acepta H_{a4} y se rechaza la H_{o4} .

Análisis de correlación de Rho de Spearman de entre la cultura organizacional y la satisfacción laboral.

Las diferencias observadas constituyen una muestra aleatoria con datos no distribuidos normalmente, por lo que es necesario la utilización del análisis estadístico no paramétrico.

Hipótesis específicas 04:

H_o: No Existe relación directa entre la cultura organizacional y satisfacción laboral del área de admisión de Essalud Pisco –Ica 2018.

H_a: Existe relación directa entre la cultura organizacional y satisfacción laboral del área de admisión de Essalud Pisco –Ica 2018.

El análisis de correlación determina que la cultura organizacional y la satisfacción se relacionan directamente con $r = 0.382$ y se encuentra por los niveles aceptables del estudio, por lo que la relación que presenta las variables es muy buena y presenta sustento estadístico. (Ver tabla 1)

Correlaciones Rho de Spearman para la cultura organizacional y la satisfacción

		cultura organizacional	Satisfacción laboral
cultura organizacional	Coefficiente de correlación	1,000	0.382
	Sig. (bilateral)	.	0.003
	N	60	60

Por otro lado, el sig. = 0.003 < $\alpha = 0.05$; determina que las variables en estudio se relacionan directamente, estos resultados contrastan la hipótesis y las variables presentan relación directa, de manera que se acepta H_a , y se rechaza la H_o .

V. DISCUSION

5.1 Análisis de discusión de resultados

La Cultura organizacional se relaciona directamente con la satisfacción laboral del área de admisión de Essalud Pisco –Ica 2018. Dado que es muy importante que toda empresa se encuentre bien fortalecida en sus procesos; permitiendo una dirección y una relación alta. El análisis estadístico de carácter descriptivo correlacional entre las variables en estudio, cultura organizacional y la satisfacción laboral del área de admisión de Essalud Pisco –Ica 2018.

En primer lugar, dicho análisis se llevó a cabo con el propósito de determinar el nivel de apreciaciones predominante respecto a cada una de las variables de estudio y en segundo lugar, detectar la relación que existe entre las dimensiones de la cultura organizacional y la variable: satisfacción laboral.

Con referencia a la hipótesis general, según los resultados obtenidos indican una relación directa y positiva entre la cultura organizacional y la satisfacción laboral respecto al sueldo se relacionan directamente con $r = 0.412$ en cuanto a los niveles aceptables de estudio del personal del área de admisión de Essalud Pisco –Ica 2018

En referencia a los antecedentes consultados respecto a la investigación, encontramos algunos que se relacionan con dichas variables así por ejemplo tenemos a.

Lino (2015), realizo la tesis titulada: “Cultura organizacional y satisfacción laboral del personal administrativo de Hospital Regional Huacho – 2015. El estudio es descriptivo correlacional, con un diseño no experimental transeccional o transversal, ya que busca establecer la relación de las variables medidas en una muestra, en un único momento del tiempo.

Por lo tanto: el objetivo es determinar la correlación entre la cultura organizacional y la satisfacción laboral del personal Administrativo del Hospital Regional Huacho -2015.

Determinando que si existe relación moderada positiva entre la cultura organizacional y la satisfacción laboral del personal Administrativo del Hospital Regional Huacho determinada por el Rho de Spearman 0,688 y (grado de significación estadística) $p < 0,05$.

Existe relación moderada positiva entre la cultura organizacional y la satisfacción laboral del personal Administrativo del Hospital Regional Huacho determinada por el Rho de Spearman 0,455 y (grado de significación estadística) $p < 0,05$.

Existe relación moderada positiva entre la cultura organizacional y la satisfacción laboral del personal Administrativo del Hospital Regional Huacho determinada por el Rho de Spearman 0,470 y (grado de significación estadística) $p < 0,05$.

Existe relación moderada positiva entre la cultura organizacional y la satisfacción laboral del personal Administrativo del Hospital Regional Huacho determinada por el Rho de Spearman 0,412 y (grado de significación estadística) $p < 0,05$.

Farías (2014), realizo la tesis titulada: “Cultura organizacional y Competitividad en la Satisfacción laboral de los profesionales de la salud del departamento de Cirugía del Hospital Daniel Alcides Carrión – 2012.”

El objetivo general de la presente tesis es Establecer la relación entre la cultura organizacional y competitividad con la satisfacción laboral de los profesionales de la salud del Departamento de Cirugía del Hospital Daniel

Arribo a las siguientes conclusiones: Existe correlación entre la cultura organizacional y competitividad con la satisfacción laboral de profesionales de la

salud del Departamento de Cirugía del Hospital Daniel Alcides Carrión en el 2012, la cual resulto alta y positiva, siendo significativa ($Rho = 0,736$ y $p = 0,000$).

La mayoría de las dimensiones de la cultura organizacional-competitividad tuvieron correlación con la satisfacción laboral percibida por la muestra de estudio. Entre las dimensiones con buena correlación fueron la calidad ($Rho = 0,687$ y $p = 0,000$) y la comunicación ($Rho = 0,654$ y $p = 0,000$). La correlación de nivel medio se evidencio en las dimensiones: capacidades directivas ($Rho = 0,587$ y $p = 0,000$) y reconocimientos 024incentivos ($Rho = 0,58$ y $p = 0,000$). Solo la dimensión identidad mostro baja correlación ($Rho = 0,390$ y $p = 0,000$); mientras que no se evidencio correlación con la dimensión contribución personal ($Rho = 0,120$ y $p = 0,245$).

Núñez (2015), realizo la tesis titulada: “Influencia de la cultura y clima organizacional en la satisfacción de la atención percibida por los usuarios de consulta externa del Hospital Nacional Carlos Alberto Seguí Escobedo EsSalud, Arequipa – 2015” Universidad católica de santa maría – Arequipa – Perú.

Objetivo general. Determinar la influencia del clima organizacional en la satisfacción laboral del personal asistencial del centro quirúrgico en el Hospital “Félix Mayora Soto”

De los factores de satisfacción laboral del personal asistencial del centro quirúrgico en el hospital “Félix Mayorca Soto” del 100% (180 pts.), el puntaje promedio máximo de 21.13% (28 pts.) correspondiente al desarrollo personal, y un promedio mínimo de 11.20% (8 pts.) correspondiente al factor beneficios sociales y remuneraciones.

Respecto al nivel de satisfacción laboral del personal asistencial del centro quirúrgico del Hospital “Félix Mayorca Soto” del 100% ($n=30$) de los participantes; el 93.3% ($n=28$) tiene un nivel satisfecho y el 6.7% ($n=2$) es muy satisfecho.

García (2015) realizó la tesis titulada: Relación de la cultura organizacional en la satisfacción laboral de los trabajadores del área administrativa de la empresa grupo García Toledo SAC, Arequipa 2015. Para optar el título

profesional de licenciado en Administración de empresas. De la universidad católica santa maría de Arequipa – Perú.

Por lo tanto: se obtuvo una relación positiva entre la cultura organizacional y la satisfacción laboral en el personal administrativo de la empresa Grupo García Toledo SAC, Arequipa 2015.

Donde la correlación entre la Cultura organizacional y la satisfacción laboral del personal que labora en un Centro de Atención al Ciudadano. Siendo una relación positivamente alta de acuerdo con los resultados estadístico que se realizó para su valoración (0,98).

Por lo tanto, el valor obtenido para el cálculo es de (0,0000) el cual es menor al planteado (0,05), de acuerdo con estos resultado podemos afirmar la existencia de la correlación de las variables. Además, el coeficiente de correlación obtenido (0,98) siendo una correlación positiva y alta.

Torres (2017), realizo la tesis titulada: Cultura organizacional y satisfacción laboral de un centro de atención al ciudadano, Lima – 2017. Universidad Cesar Vallejo – Perú, para obtener el grado académico de Maestro en Gestión Pública.

Presento su objetivo general para determinar cómo se relaciona la cultura organizacional con la satisfacción laboral de un Centro de Atención al Ciudadano, Lima – 2017

Por lo tanto se afirma que el cálculo obtenido fue de (0,0000) el cual es menor a lo planteado que fue (0,05), concluyendo con una afirmación de que existe una correlación positiva, siendo el coeficiente obtenido por intermedio de la valoración estadística; la investigación arrojó un alto porcentaje de correlación de las variables en estudio de (0,98) indicando una correlación es positiva y alta. Lo cual hace posible aceptar que, La cultura organizacional se relaciona con la satisfacción laboral de un Centro de Atención al Ciudadano, Lima – 2017, siendo esta una relación alta.

VI. CONCLUSIONES

6.1 Conclusiones

Primera: Se concluye que el nivel de cultura organizacional está relacionado directamente con la satisfacción laboral del área de admisión de Essalud Pisco – Ica 2018, demostrando de esta manera que existirá mayor identidad o cultura de los trabajadores en medida que se encuentren satisfechos con su trabajo.

Segunda: Se concluye que el nivel de cultura organizacional está relacionado directamente con la satisfacción respecto a los sueldos de los trabajadores del área de admisión de Essalud Pisco –Ica 2018, demostrando de esta manera que existirá mayor identidad de los trabajadores en medida que estén satisfechos con sus remuneraciones.

Tercera: Se concluye que el nivel de cultura organizacional está relacionado directamente con la satisfacción respecto a la oportunidad de ascenso de los trabajadores del área de admisión de Essalud Pisco –Ica 2018, demostrando de esta manera que existirá mayor identidad de los trabajadores en medida sientan que son ascendidos por sus resultados y logros.

Cuarta: Se concluye que el nivel de cultura organizacional está relacionado directamente con la satisfacción respecto a las condiciones de trabajo de los trabajadores del área de admisión de Essalud Pisco –Ica 2018, demostrando de esta manera que existirá mayor identidad o cultura de los trabajadores en medida que sientan que tienen buenas condiciones en el trabajo

Quinta: Se concluye que el nivel de cultura organizacional está relacionado directamente con la satisfacción respecto a seguridad en el trabajo del área de admisión de Essalud Pisco –Ica 2018, demostrando de esta manera que existirá

mayor identidad o cultura de los trabajadores en medida que sientan que se encuentren seguros en su trabajo.

VII. RECOMENDACIONES

7.1 Recomendaciones

Primera: Se recomienda que la organización debe trabajar en fortalecer y redefinir el plan anual de un programa de incentivos y beneficios internos que puedan motivar el principio de igualdad basada en la eficiencia y eficacia institucional ¿Cómo? cartas de felicitación con copia al expediente, programa de diplomado pagado por la institución, capacitaciones, paseos o eventos deportivos o un viaje familiar y programación de donde se mencione su labor ante sus demás compañeros.

Segunda: Se recomienda a las organizaciones y directivos establecer formas de mejoras con respecto a las remuneraciones ¿Cómo? Incentivos remunerativos por cumplimiento de metas, mejorar la calidad de vida de los trabajadores mediante premios económicos, se premie en reuniones de gestión para el incentivo a los trabajadores para mejorar sus condiciones de trabajo y sueldo.

Tercera: Se recomienda capacitar al personal mediante programas de Becas para estudios Universitarios, Diplomados, Maestrías entre otros para un mejor servicio de atención al asegurado, asimismo sugerimos considerar algunos mecanismos que permita al personal sentirse incentivado y motivado, según las normas de calidad de la organización a través de una política eficiente eficaz, con un liderazgo ejemplar desde la alta dirección para todos los integrantes de la organización.

Cuarta: Se recomienda realizar mejoras en las condiciones de trabajo que los colaboradores tienen hasta el momento, como los muebles de trabajo, dar mantenimientos a los equipos electrónicos y computo, mejorar los lugares de almacenamientos para la conservación de las medicinas y los lugares con accesibilidad corriente para el personal del área de emergencia para que sean más productivos en sus labores diarias. Por consiguiente esperamos que la alta dirección proponga acuerdos y soluciones que puedan beneficiar ambas partes para el buen desempeño de sus labores.

Quinta: Se recomienda mejorar los servicios de seguridad como en iluminación en todos los lugares de entrada y salidas, utilización de cámaras de alta resolución en todo el ambiente, que todo el personal de seguridad este bien capacitado en cuanto a sus funciones, asimismo considerar algunas estrategias y mecanismos de calidad integral en sus funciones y actividades institucionales.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Alles (2008). *Comportamiento Organizacional*.

Como lograr un cambio cultural a través de Gestión por competencias.
Buenos Aires – Argentina: Editorial Granica S.A.

Chiavenato (2011) *Administración de Recursos Humanos*, novena edición,
McGRAW - HILL / INTERAMERICANA EDITORES, S.A. DE C.V.

Arbaiza (2011). *Comportamiento Organizacional: bases y fundamentos*.

Impreso en metrocolor S.A.

Arbaiza (2016). *Liderazgo y Comportamiento Organizacional*. Esan ediciones.

Cantillo (2013) *Incidencia de la cultura organizacional en el desempeño*, tesis para
Optar el título de magister en administración en la universidad nacional de
Colombia 2013.

Cardona (2016) Trabajo de grado para optar al título de Especialista en gerencia
Del Talento Humano - La satisfacción laboral y el clima organizacional en el
CDI San José de la ciudad de Manizales - Universidad de Manizales,
Venezuela 2016.

Chiavenato (2015) *Comportamiento Organizacional*,

Tercera edición, McGRAW - HILL / INTERAMERICANA EDITORES, S.A.
DE C.V.

Farías (2014) Tesis para obtener el grado de maestro en Gerencia en Salud –
Cultura organizacional y Competitividad en la Satisfacción laboral de los
profesionales de la salud del departamento de Cirugía del Hospital Daniel
Alcides Carrión – 2012 - Universidad Nacional del Callao. Perú 2014.

Fred Luthans. (2008). *Comportamiento Organizacional*. Distrito Federal –
México: Editorial McGraw-Hill.

García (2015) *Relación de la cultura organizacional en la satisfacción laboral de
Los trabajadores del área administrativa de la empresa grupo García
Toledo SAC, Arequipa 2015. Título licenciado en administración,
universidad católica santa maría de Arequipa – Perú.*

Gutiérrez (2012) *evaluación y cambio en la cultura organizacional en una*

Empresa, Para obtener el grado de maestro en administración en la universidad profesional interdisciplinaria de ingeniería y ciencias sociales administrativas. México. D. F. 2012.

Hellriegel, Jackson, Slocum. (2017) Administración.

Un enfoque basado en competencias. 12ª. Edición. Cengage Learning Editores, S.A.

Hernández, Fernández & Baptista. (2014) Metodología de la Investigación – Sexta edición. McGRAW - HILL / INTERAMERICANA EDITORES, S.A. DE C.V.

Hernández, Fernández & Baptista (2006). Metodología de la Investigación.

México: Mc Graw-Hill.

Lino (2015) Tesis para optar el grado académico de: Magister en gestión pública - Cultura organizacional y satisfacción laboral del personal administrativo de Hospital Regional Huacho – 2015 - Universidad Cesar vallejo – Perú 2015.

Neri (2017) Tesis para optar el título en maestría en Recursos Humanos – Cultura Organizacional y Justicia Organizacional en el Hospital la Carlota de Montemorelos – Nuevo León - Universidad de Montemorelos, México 2017.

Núñez (2015) Tesis para optar el grado académico de Maestro de Gerencia en la Salud - Influencia de la cultura y clima organizacional en la satisfacción de la atención percibida por los usuarios de consulta externa del Hospital Nacional Carlos Alberto Seguí Escobedo EsSalud, Arequipa – 2015 - Universidad Católica de santa María – Arequipa, Perú 2015.

Ollarves, D. (2014). *La cultura organizacional un activo clave para la Supervivencia de la empresa: los casos de SEMEX, 3M, Google y Costco. Spenta México. or/v8-n3/A7.8(3)72-91.pdf.*

Robbins y Judge (2013). Comportamiento Organizacional. Decimoquinta edición, México, PEARSON. Primera edición. Fondo editorial.

Salazar (2013) Tesis de grado: Psicología industrial–

Relación entre la cultura organizacional y la satisfacción laboral del personal administrativo de Guatemala. Universidad Rafael Landívar - Guatemala 2013.

Sheen (2016) La cultura organizacional y su impacto en la gestión empresarial.

Torres (2017) Tesis para optar el grado académico de:

Maestro en Gestión Pública –Cultura organizacional y satisfacción laboral de un centro de atención al ciudadano, Lima – 2017 - Universidad Cesar Vallejo – Perú 2017.

Villegas (2017) Trabajo de grado presentado para optar al título de Magister en Administración del Trabajo y Relaciones Laborales - Impacto de la cultura Organizacional sobre la satisfacción Laboral. Caso Empresa Farmacéutica ubicada en Guacara estado de Carabobo - Universidad de Carabobo, Venezuela 2017.

https://www.spencerstuart.com/-media/2018/april/the_perception_organizational_culture_latin_america_spanish.pdf

<http://www.infocapitalhumano.pe/recursos-humanos/informes/cultura-organizacional-como-alinearla-con-la-estrategia/>

ANEXOS

Anexo 1: MATRIZ DE CONSISTENCIA DE LA CULTURA ORGANIZACIONAL Y SATISFACCIÓN LABORAL EN EL ÁREA DE ADMISIÓN DE ESSALUD PISCO-ICA 2018

PROBLEMA	OBJETIVO	HIPOTESIS	VARIABLE	DIMENSIONES	INDICADORES	N°	ITEMS
<p>PROBLEMA GENERAL ¿Cuál es la relación entre la cultura organizacional y satisfacción laboral en el área de admisión de Essalud Pisco – Ica 2018?</p> <p>Problemas específicos 1. ¿Cuál es la relación entre la cultura organizacional y la satisfacción respecto al sueldo de los trabajadores del área de admisión de Essalud Pisco –Ica 2018? 2. ¿Cuál es la relación entre la cultura organizacional y la satisfacción respecto a la oportunidad de ascenso de los trabajadores en el área de admisión de Essalud Pisco – Ica 2018? 3. ¿Cuál es la relación entre la cultura organizacional y la satisfacción respecto a las condiciones de trabajo de los trabajadores del área de admisión de Essalud Pisco –Ica 2018? 4. ¿Cuál es la relación entre la cultura organizacional y la satisfacción respecto a la seguridad en el trabajo del área de admisión de Essalud Pisco –Ica 2018?</p>	<p>OBJETIVO GENERAL Determinar la relación entre la cultura organizacional y satisfacción laboral en el área de admisión de Essalud Pisco – Ica 2018.</p> <p>Objetivos específicos 1.Describir la relación entre la cultura organizacional y la satisfacción respecto al sueldo de los trabajadores en el área de admisión de Essalud Pisco – Ica 2018 2.Describir la relación entre la cultura organizacional y la satisfacción respecto a la oportunidad de ascenso de los trabajadores en el área de admisión de Essalud Pisco – Ica 2018. 3.Describir la relación entre la cultura organizacional y la satisfacción respecto a las condiciones de trabajo de los trabajadores del área de admisión de Essalud Pisco –Ica 2018. 4. Describir la relación entre la cultura organizacional y la satisfacción respecto a la seguridad en el trabajo del área de admisión de Essalud Pisco – Ica 2018.</p>	<p>HIPOTESIS GENERAL Existe relación directa entre cultura organizacional y satisfacción laboral en el área de admisión Essalud Pisco – Ica 2018</p> <p>Hipótesis específicos 1.Existe relación directa entre la cultura organizacional y la satisfacción respecto al sueldo de los trabajadores del área de admisión de Essalud Pisco –Ica 2018. 2.Existe relación directa entre la cultura organizacional y la satisfacción respecto a la oportunidad de ascenso de los trabajadores en el área de admisión de Essalud Pisco –Ica 2018. 3.Existe relación directa entre la cultura organizacional y la satisfacción respecto a las condiciones de trabajo de los trabajadores del área de admisión de Essalud Pisco –Ica 2018. 4. Existe relación directa entre la cultura organizacional y la satisfacción respecto a la seguridad en el trabajo del área de admisión de Essalud Pisco – Ica 2018.</p>	<p>Variable 1: Cultura organizacional</p>	<p>1. Elementos formales - estructurales</p>	Procesos	1	Usted conoce los procedimientos administrativos de la institución donde labora
						2	La secuencia de procesos que realiza en su área de trabajo son las adecuadas en sus funciones.
					Políticas	3	Usted aplica las políticas de trabajo que rigen en su institución
					Normas	4	Usted tiene un manual de normas de la institución por escrito
					Estructuras de autoridad y poder	5	usted respeta las estructuras de poder y autoridad de la institución
					Sistemas de control	6	Usted considera que los sistemas de control son los apropiados de acuerdo al trabajo que realiza
					Logotipos	7	Usted se identifica con el logotipo que representa a su institución
					Tecnología	8	La tecnología que utilizan en la institución son las adecuadas de acuerdo al trabajo Que realiza usted
						9	Para usted la tecnología es indispensable para tener un buen control de la información del trabajo que realiza.
					colores	10	Usted está de acuerdo con los colores utilizados en los ambientes de la institución
				<p>2.Elementos simbólicos</p>	Los valores	11	Usted se siente identificado con los valores que se predicen en la institución
					El lenguaje verbal	12	Usted utiliza el lenguaje verbal para comunicarse con sus compañeros de trabajo
					Las historias	13	Usted comparte las historias de la institución con sus compañeros de trabajo
					Las creencias	14	La institución respeta las creencias que usted tiene acerca de su religión
					Las costumbres	15	Usted comparte las costumbres de sus compañeros de trabajo en la institución
					Las tradiciones	16	Usted comparte las tradiciones de sus compañeros de trabajo en la institución
					La jerga	17	Usted utiliza jergas para comunicarse con sus compañeros de trabajo

					El humor	18	Usted siempre está de buen humor para desempeñar sus funciones de trabajo.	
				3.Elementos del capital humano o conductuales	Los conocimientos	19	Usted tiene los conocimientos necesarios para desempeñarse en su puesto de trabajo	
					Las competencias	20	La institución promueve a los empleados más competentes de cada área	
					Las expectativas	21	Usted cumple con las expectativas en su institución en su puesto de trabajo	
					Las necesidades	22	La institución le brinda las necesidades adecuadas para realizar correctamente sus Funciones.	
			Variable 2: Satisfacción laboral.	1)Sueldo	Salario	1	El salario que percibe usted en la institución cubre sus expectativas económicas.	
						Cantidad	2	Considera usted que la cantidad de salario que recibe, es lo adecuado de acuerdo a su responsabilidad en la institución.
						Compensación	3	Usted recibe una compensación adicional por las horas extras trabajadas en su institución.
						Recibir	4	Recibe usted pagos adicionales por buen desempeño en su institución.
						Beneficio	5	Usted tiene todos sus beneficios económicos señalados en su contrato de trabajo de acuerdo a ley.
						Necesidad	6	La institución le brinda a usted alguna ayuda económica ante alguna necesidad personal.
					2)Oportunidades de ascenso	Estimulo	7	Usted recibe algún tipo de estímulo por su buen desempeño laboral en la institución
							8	Usted se siente estimulado en su institución para asumir nuevos retos.
						Crecimiento	9	Su crecimiento laboral en la institución se debe a su habilidad para desempeñar bien sus funciones.
						Reglas de trabajo	10	Usted cumple con las reglas de trabajo para el buen desempeño de sus funciones.

					Capacitación	11	La capacitación que recibe usted, son beneficiosas para su buen desempeño en la institución.
				3)Condiciones de trabajo	Iluminación	12	El ambiente donde usted labora cumple con la iluminación de acuerdo con las necesidades laborales
					Ruido	13	Usted puede realizar bien sus funciones de trabajo a pesar del ruido que se genera en la institución
					Temperatura	14	El ambiente donde usted labora tiene la temperatura adecuada para realizar sus funciones laborales
						15	En la institución los materiales de trabajo son guardados en ambientes con temperaturas adecuadas
					Limpieza	16	El lugar donde usted labora se encuentra limpio para realizar adecuadamente su trabajo
					Orden	17	Usted mantiene ordenado su zona de trabajo para el buen desempeño de sus funciones
				4)Seguridad en el trabajo	Garantía	18	Usted tiene la garantía de trabajar con los recursos necesarios para su buen desempeño laboral
					Seguridad	19	Usted cuenta con los muebles adecuados en el área donde labora que no afecten su seguridad laboral
						20	Considera usted que su salud se encuentra segura en su área que trabajo
						21	Usted se siente cómodo con la seguridad que le brinda la institución
				Permanencia.	22	Usted estaría de acuerdo con permanecer en la misma área de trabajo indefinidamente	

ANEXO 2:		Matriz de Operacionalización				
Variables	Dimensión	Indicadores	Ítems	Escala de medición	Rango	
VARIABLE I CULTURA ORGANIZACIONAL	DIMENSION 1 ELEMENTOS FORMALES - ESTRUCTURALES	Procesos	1, 2	5 (SIEMPRE)	BUENO	
		Políticas	3	4 (CASISIEMPRE)		
		Normas	4	3 (A VECES)	REGULAR	
		Estructuras de autoridad y poder	5	2 (CASINUNCA)		
		Sistemas de control	6	1 (NUNCA)	MALO	
		Logotipos	7			
			Tecnología	8, 9		
			colores	10		
			Los valores	11		
		DIMENSION 2	El lenguaje verbal	12	5 (SIEMPRE)	BUENO
		ELEMENTOS	Las historias	13	4 (CASISIEMPRE)	
		SIMBOLICOS	Las creencias	14	3 (A VECES)	REGULAR
			Las costumbres	15	2 (CASINUNCA)	
			Las tradiciones	16	1 (NUNCA)	MALO
			La jerga	17		
			El humor	18		
		DIMENSION 3	Los conocimientos	19	5 (SIEMPRE) 4 (CASISIEMPRE)	BUENO
		ELEMENTOS	Las competencias	20	3 (A VECES)	REGULAR
	DEL CAPITAL HUMANO	Las expectativas	21	2 (CASINUNCA)		
	O CONDUCTUALES	Las necesidades	22	1 (NUNCA)	MALO	
VARIABLE II SATISFACCION	DIMENSION 1 SUELDO	Salario	1			
		Cantidad	2	5 (SIEMPRE)	BUENO	
		Compensación	3	4 (CASISIEMPRE)		
			Recibir	4	3 (A VECES)	REGULAR
			Beneficio	5	2 (CASINUNCA)	
			Necesidad	6	1 (NUNCA)	MALO
		DIMENSION 2	Estímulo	7, 8	5 (SIEMPRE)	BUENO
		OPORTUNIDAD DE ASCENSO	Crecimiento	9	4 (CASISIEMPRE)	
			Reglas de trabajo	10	3 (A VECES)	REGULAR
			Capacitación	11	2 (CASINUNCA) 1 (NUNCA)	MALO
		DIMENSION 3	Iluminación	12	5 (SIEMPRE)	BUENO
		CONDICIONES DE TRABAJO	Ruido	13	4 (CASISIEMPRE)	
		Temperatura	14, 15	3 (A VECES)	REGULAR	
		Limpieza	16	2 (CASINUNCA)		
		orden	17	1 (NUNCA)	MALO	
	DIMENSION 4	Garantía	18	5 (SIEMPRE) 4 (CASISIEMPRE)	BUENO	
	SEGURIDAD EN EL TRABAJO	Seguridad	19, 20, 21	3 (A VECES)	REGULAR	
		Permanencia	22	2 (CASINUNCA) 1 (NUNCA)	MALO	

Anexo 3: Validación de instrumentos de recolección de datos

UNIVERSIDAD PRIVADATELESUP

FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y CONTABLES

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACION FINANZAS Y NEGOCIOS GLOBALES

Se agradece anticipadamente por su colaboración, y dar su opinión sobre algunos aspectos del área de admisión Essalud Pisco – Ica 2018, para nuestro trabajo de investigación titulado: “Cultura Organizacional y satisfacción Laboral en el área de admisión de Essalud Pisco – Ica 2018.

Recomendaciones:

Lea las preguntas detenidamente y marque con una “X” o N° un casillero por pregunta, cada número equivale a:


1= Nunca

2= Casi Nunca

3= A veces

4= casi siempre

5= Siempre

	EXPEDIENTE PARA VALIDAR INSTRUMENTOS DE MEDICION	Fecha de Actualización:	08-09-2017
		Página:	Página 0 de 8
Elaborado: Dra. Grisi Bernardo Santiago	Revisado: Carmela Del Pilar Alay Paz	Aprobado:	Dirección de Investigación e Innovación Tecnológica
Dirección de Investigación e Innovación Tecnológica	Licenciamiento	Resolución N° 0005	

**UNIVERSIDAD PRIVADA
TELESUP**

**EXPEDIENTE PARA
VALIDAR
INSTRUMENTOS DE
MEDICIÓN A TRAVÉS DEL
JUICIO DE EXPERTOS**

ANEXO N° 01

CARTA DE PRESENTACIÓN

Señor(a)(ita):

Presente

Asunto: VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS A TRAVÉS DE JUICIO DE EXPERTO.

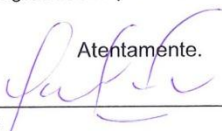
Me es muy grato comunicarme con usted para expresarle mi saludo y así mismo hacer de su conocimiento que, siendo estudiante de **Administración, Finanzas y Negocios Globales**, promoción 2016, aula 000, requiero validar los instrumentos con los cuales debo recoger la información necesaria para poder desarrollar la investigación para optar el Título Profesional de **Licenciado en Administración**.

El título o nombre del proyecto de investigación es: **CULTURA ORGANIZACIONAL Y SATISFACION LABORAL EN EL AREA DE ADMISION DE ESSALUD PISCO 2018** y siendo imprescindible contar con la aprobación de docentes especializados para poder aplicar los instrumentos, recurro y apelo a su connotada experiencia a efecto que se sirva aprobar el instrumento aludido.

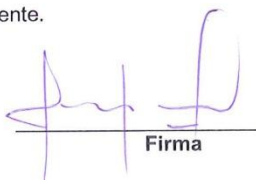
El expediente de validación, que le hacemos llegar contiene:

- Carta de presentación.
- Definiciones conceptuales de las variables, dimensiones indicadores.
- Certificado de validez de contenido de los instrumentos.
- Operacionalización de las variables.

Expresándole mi sentimiento de respeto y consideración me despido de usted, no sin antes agradecerle por la atención que dispense a la presente.

Atentamente.

Firma

Carmen Olinda Guevara Hernández
DNI: 21549692


Firma

Jesús Manuel Cuadros Aguilar
DNI: 22289207

ANEXO N° 02

DEFINICIÓN CONCEPTUAL DE LAS VARIABLES Y DIMENSIONES

VARIABLE 1:

CULTURA ORGANIZACIONAL

Para Schein (2012) Son supuestos compartidos que ha desarrollado o aprendido un grupo durante su proceso de resolución de problemas de adaptación externa e integración interna. Así, habiendo funcionado lo suficientemente bien, dichos supuestos pueden ser considerados como válidos y, por lo tanto, necesarios de ser enseñados a los nuevos miembros como la manera correcta de percibir, pensar y sentir en relación a los problemas descritos. (p. 22)

Dimensiones de la variable 1:

Dimensión 1: elementos formales y estructurales.- son políticas, procesos, normas, estructuras de autoridad y poder, sistemas de control, remuneración, descripción de puestos, elementos materiales y de infraestructura, como los colores, el logotipo, la tecnología y todo lo relacionado con la gestión formal de la empresa.

Indicadores:

- Procesos
- Normas
- Estructuras de autoridad y poder
- Sistemas de control
- Logotipos
- Tecnología
- colores

Dimensión 2: elementos simbólicos.- incluyen todos los aspectos emocionales y psicológicos, y que pueden ser supuestos compartidos, los significados, los valores, los símbolos y la leyendas, los ritos y los rituales, así como la filosofía, las creencias, las costumbres, los eslóganes, las tradiciones, los estereotipos, la jerga, el humor o las anécdotas.

Indicadores:

- Los valores
- El lenguaje verbal
- Las historias
- Las creencias
- Las costumbres
- Las tradiciones
- La jerga

- El humor

Dimensión 3: elementos del capital humano o conductuales.- comprenden los conocimientos, las competencias, las expectativas, las necesidades, etc., de los colaboradores en la organización y que se manifiestan en el desempeño y el comportamiento en el trabajo.

Indicadores:

- Los conocimientos
- Las competencias
- Las expectativas
- Las necesidades

VARIABLE 2:

SATISFACCION LABORAL

Según Ollarves (2014) Define Satisfacción Laboral como “la actitud hacia el trabajo de gran relevancia porque tiene un impacto positivo en el desempeño del trabajador y en ella actúan los sentimientos y creencias que determinan como percibe su ambiente. (p. 164)

Dimensiones de la variable 2:

Dimensión 1: Sueldo.- Es la compensación que los empleados reciben a cambio de su labor. Es el beneficio socioeconómico que contribuye con la satisfacción de las necesidades esenciales del trabajador y su familia.

Indicadores:

- Sueldo
- Cantidad
- Compensación
- Recibir
- Beneficio

Dimensión 2: Oportunidad de ascenso.- Es la probabilidad, percibida por los trabajadores, de que en la organización encontrará apoyo y estímulo para el

crecimiento personal y profesional, mediante políticas justas y efectivas de capacitación y de promoción.

Indicadores:

- Estimulo
- Crecimiento
- Políticas de trabajo
- Capacitación
- Promoción

Dimensión 3: Condiciones de trabajo.- Son los factores que están presentes en el área donde el trabajador realiza habitualmente su labor: iluminación, nivel de ruido, temperatura, espacio de trabajo, orden y limpieza.

Indicadores:

- Iluminación
- Ruido
- Temperatura
- Espacio de trabajo
- Orden
- Limpieza

Dimensión 4: Seguridad en el trabajo.- Es la garantía, seguridad que le brinda la empresa al empleado de que éste permanezca en su puesto de trabajo.

Indicadores:

- Garantía
- Seguridad
- Permanencia

ANEXO N° 03

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DE LOS INSTRUMENTOS

N°	Dimensiones / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	Variable 1: CULTURA ORGANIZACIONAL:							
	I. Elementos formales y estructurales							
1	Usted tiene conocimiento de los procesos administrativos de la institución							
2	Usted cumple las normas que rigen en su institución							
3	Usted conoce un manual de normas de la institución por escrito							
4	usted respeta las estructuras de poder y autoridad de la institución							
5	Usted considera que los sistemas de control son los apropiados de acuerdo al trabajo que realiza							
6	Usted se identifica con el logotipo que representa a su institución							
7	La tecnología que utilizan en la institución son las adecuadas de acuerdo al trabajo Que realiza usted							
8	Usted está de acuerdo con los colores utilizados en los ambientes de la institución							
9	Para usted la tecnología es indispensable para tener un buen control de la información del Trabajo que realiza							
10	Los procesos que se llevan a cabo en su área de trabajo son los adecuados para las diferentes Funciones que realiza.							

II. Elementos simbólicos

11	Usted se siente identificado con los valores que se predicen en la institución							
12	Usted utiliza el lenguaje verbal para comunicarse con sus compañeros de trabajo							
13	Usted comparte las historias de la institución con sus compañeros de trabajo							
14	La institución respeta las creencias que usted tiene acerca de su religión							
15	Usted comparte las costumbres de sus compañeros de trabajo en la institución							
16	Usted comparte las tradiciones de sus compañeros de trabajo en la institución							
17	Usted utiliza jergas para comunicarse con sus compañeros de trabajo							
18	Usted siempre está de buen humor para desempeñar sus funciones de trabajo							

		Si	No	Si	No	Si	No
	II. Elementos del capital humano o conductuales						
19	Usted tiene los conocimientos necesarios para desempeñarse en su puesto de trabajo						
20	La institución promueve a los empleados más competentes de cada área						
21	Usted cumple con las expectativas en su institución en su puesto de trabajo						
22	La institución le brinda las necesidades adecuadas para realizar correctamente sus Funciones.						

Variable 2: Satisfacción laboral

N°	Dimensiones / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	I. Sueldo							
1	El sueldo que percibe usted en la institución es equitativo al trabajo que realiza.							
2	Considera usted que la cantidad de trabajo le ocasiona estrés laboral							
3	usted recibe una compensación adicional por las horas extras trabajadas en su institución							
4	La institución le brinda a usted alguna ayuda económica ante alguna necesidad personal							
5	Usted recibe un trato adecuado de parte de su jefe en su área de trabajo							
6	Usted se siente satisfecho con los beneficios que le brinda la institución por su labor que realiza							

II. Oportunidad de ascenso

7	Usted recibe algún tipo de estímulo por su buen desempeño laboral en la institución							
8	Las condiciones de trabajo en su institución afectan su crecimiento laboral							
9	Usted cumple con las políticas de trabajo de su institución							
10	Usted se siente estimulado en su trabajo para asumir nuevos retos							
11	Usted recibe capacitación de la institución para desempeñar bien sus funciones de trabajo							
	II. Condiciones de trabajo	Si	No	Si	No	Si	No	
12	El ambiente donde usted labora cumple con la iluminación de acuerdo con las necesidades laborales							
13	Usted puede realizar bien sus funciones de trabajo a pesar del ruido que se genera en la institución							

14	El ambiente donde usted labora tiene la temperatura adecuada para realizar sus funciones laborales							
15	En la institución los materiales de trabajo son guardados en ambientes con temperaturas adecuadas							
16	El ambiente donde usted labora se encuentra limpio para realizar adecuadamente su trabajo							
17	Usted mantiene ordenado su zona de trabajo para el buen desempeño de sus funciones							
	III. Seguridad en el trabajo	Si	No	Si	No	Si	No	
18	Usted tiene la garantía de trabajar con los recursos necesarios para su buen desempeño laboral							
19	Usted cuenta con los muebles adecuados en el área donde labora que no afecten su seguridad laboral							
20	Considera usted que su salud se encuentra segura en su área que trabajo							
21	Usted se siente cómodo con la seguridad que le brinda la institución							
22	Usted estaría de acuerdo con permanecer en la misma área de trabajo indefinidamente							

Observaciones (precisar si hay suficiencia): _____

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [] Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg:

Fernando Fernández

DNI: *07977890*

Especialidad del validador: *Administrativa*

Fernando Fernández

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

Observaciones (precisar si hay suficiencia): EXISTE SUFICIENCIA.

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [] Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg:

COSRÍAS CASTILLO PEDRO.

DNI: 09925830.

Especialidad del validador:.....

 DA. EN ADMINISTRACION

- ¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
- ²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
- ³Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión



Observaciones (precisar si hay suficiencia): EXISTE SUFICIENCIA.


Opinión de aplicabilidad: Aplicable Aplicable después de corregir No aplicable

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg:

COSCIUS CASTIÑO PEDRO.

DNI: 09925830.

Especialidad del validador:.....

 DR. EN ADMINISTRACION

- ¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
- ²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
- ³Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión



CUESTIONARIO PARA MEDIR LA CULTURA ORGANIZACIONAL

	ITEMS	N	CN	A	CS	S
		1	2	3	4	5
1	Usted conoce los procedimientos administrativos de la institución donde labora					
2	La secuencia de procesos que realiza en su área de trabajo son los adecuados en sus Funciones					
3	Usted aplica las políticas que rigen en su institución					
4	Usted tiene el manual de normas de la institución por escrito					
5	usted respeta las estructuras de poder y autoridad de la institución					
6	Usted considera que los sistemas de control son los apropiados de acuerdo al trabajo que realiza					
7	Usted se identifica con el logotipo que representa a su institución					
8	La tecnología que utilizan en la institución son las adecuadas de acuerdo al trabajo Que realiza usted					
9	Para usted la tecnología es indispensable para tener un buen control de la información del trabajo que realiza.					
10	Usted está de acuerdo con los colores utilizados en los ambientes de la institución					
11	Usted se siente identificado con los valores que se predicen en la institución					
12	Usted utiliza el lenguaje verbal para comunicarse con sus compañeros de trabajo					
13	Usted comparte las historias de la institución con sus compañeros de trabajo					
14	La institución respeta las creencias que usted tiene acerca de su religión					
15	Usted comparte las costumbres de sus compañeros de trabajo en la institución					
16	Usted comparte las tradiciones de sus compañeros de trabajo en la institución					
17	Usted utiliza jergas para comunicarse con sus compañeros de trabajo					
18	Usted siempre está de buen humor para desempeñar sus funciones de trabajo					
19	Usted tiene los conocimientos necesarios para desempeñarse en su puesto de trabajo					
20	La institución promueve a los empleados más competentes de cada área					
21	Usted cumple con las expectativas en su institución en su puesto de trabajo					
22	La institución le brinda las necesidades adecuadas para realizar correctamente sus Funciones.					

CUESTIONARIO PARA MEDIR LA SATISFACCION LABORAL

N°	ITEMS	N	CN	A	CS	S
		1	2	3	4	5
1	El salario que percibe usted en la institución cubre sus expectativas económicas.					
2	Considera usted que la cantidad de salario que recibe es lo adecuado de acuerdo a su responsabilidad en la institución.					
3	Usted recibe una compensación adicional por las horas extras trabajadas en su institución.					
4	Recibe usted pagos adicionales por buen desempeño en su institución.					
5	Usted tiene todos sus beneficios económicos señalados en su contrato de trabajo de acuerdo a ley.					
6	La institución le brinda a usted alguna ayuda económica ante alguna necesidad personal.					
7	Usted recibe algún tipo de estímulo por su buen desempeño laboral en la institución					
8	Usted se siente estimulado en su institución para asumir nuevos retos.					
9	Su crecimiento laboral en la institución se debe a su habilidad para desempeñar bien sus funciones.					
10	Usted cumple con las reglas de trabajo para el buen desempeño de sus funciones.					
11	La capacitación que recibe usted, son beneficiosas para su buen desempeño en la institución.					
12	El ambiente donde usted labora cumple con la iluminación de acuerdo con las necesidades laborales					
13	Usted puede realizar bien sus funciones de trabajo a pesar del ruido que se genera en la institución					
14	El ambiente donde usted labora tiene la temperatura adecuada para realizar sus funciones laborales					
15	En la institución los materiales de trabajo son guardados en ambientes con temperaturas adecuadas					
16	El lugar donde usted labora se encuentra limpio para realizar adecuadamente su trabajo					
17	Usted mantiene ordenado su zona de trabajo para el buen desempeño de sus funciones					
18	Usted tiene la garantía de trabajar con los recursos necesarios para su buen desempeño laboral					
19	Usted cuenta con los muebles adecuados en el área donde labora que no afecten su seguridad laboral					
20	Considera usted que su salud se encuentra segura en su área que trabajo					
21	Usted se siente cómodo con la seguridad que le brinda la institución					
22	Usted estaría de acuerdo con permanecer en la misma área de trabajo indefinidamente					

Anexo 4

TABLA DE ALFA DE CRONBACH

VARIABLE I CULTURA ORGANIZACIONAL

PREGUNTAS	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	
encuesta 1	5	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	4	3	5	4	5	4	4	5	5	5	5	102
encuesta 2	5	5	5	5	3	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	2	4	5	4	5	5	102
encuesta 3	4	4	2	4	3	5	1	4	3	3	2	4	4	5	3	2	2	4	5	3	4	4	75
encuesta 4	5	3	4	3	4	5	2	3	4	3	3	4	3	2	3	3	3	4	4	4	3	3	75
encuesta 5	3	3	3	4	4	4	3	3	5	5	5	2	2	3	3	3	3	4	4	5	2	2	75
encuesta 6	3	3	3	4	4	4	4	3	3	3	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3	4	4	75
encuesta 7	5	4	5	4	2	4	3	4	5	4	4	5	4	5	5	4	5	3	5	1	4	5	90
encuesta 8	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	5	4	4	5	4	5	4	5	5	5	4	5	102
encuesta 9	4	3	5	4	2	3	4	3	3	5	2	3	4	3	4	2	4	2	5	2	3	5	75
encuesta 10	5	5	2	5	4	5	3	5	5	4	5	3	4	3	5	3	1	5	5	4	5	4	90
encuesta 11	5	3	4	3	3	4	2	4	3	5	3	3	4	4	2	1	2	4	3	3	5	5	75
encuesta 12	4	5	3	5	4	4	3	5	3	4	5	5	4	5	4	5	3	4	4	4	3	4	90
encuesta 13	5	3	5	4	3	5	3	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	102
encuesta 14	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4	4	5	4	5	5	4	4	5	4	5	5	4	102
encuesta 15	4	4	1	3	3	5	3	3	5	3	2	3	5	5	1	3	4	3	3	2	5	5	75
encuesta 16	4	5	5	5	3	5	4	4	5	3	4	5	3	4	3	3	4	4	5	5	4	3	90
encuesta 17	5	5	5	5	4	5	4	5	4	5	5	4	5	5	4	5	3	4	5	5	5	5	102
encuesta 18	4	5	4	5	3	4	5	5	5	4	3	5	3	5	3	5	3	5	4	2	5	3	90
encuesta 19	5	4	5	4	5	5	4	5	4	5	5	4	5	5	4	5	5	4	4	5	5	5	102
encuesta 20	5	5	3	5	4	3	4	4	5	4	3	4	5	3	4	5	2	5	4	3	5	5	90
encuesta 21	4	4	2	5	4	5	4	2	3	5	2	5	3	5	3	2	3	2	3	2	4	3	75
encuesta 22	5	5	4	2	4	5	5	3	5	3	4	2	4	5	4	5	2	4	4	5	5	5	90
encuesta 23	4	3	5	3	3	5	1	5	4	2	4	3	3	4	3	1	3	5	3	4	2	5	75
encuesta 24	5	4	5	1	4	4	3	3	5	4	4	5	4	4	5	3	5	5	3	5	4	5	90
encuesta 25	5	5	4	5	5	4	5	5	4	4	5	5	5	5	4	5	4	5	4	5	4	5	102
encuesta 26	5	5	3	5	4	3	4	4	5	4	4	3	4	5	4	3	5	4	5	3	4	4	90
encuesta 27	5	4	5	4	5	5	4	5	4	5	5	5	4	5	5	4	4	5	5	4	5	5	102
encuesta 28	5	4	4	5	3	4	3	1	3	3	4	4	2	3	4	3	1	3	4	2	5	5	75
encuesta 29	5	3	5	2	4	4	4	5	3	4	5	4	5	3	4	2	5	5	4	5	4	5	90
encuesta 30	5	4	5	5	3	4	5	5	5	5	4	5	4	5	4	5	5	5	5	4	5	5	102
	0.4	0.7	1.38	1.223	0.7	0.46	1.27	1.17	0.74	0.69	1.14	0.89	0.8	0.85	0.92	1.76	1.5	0.8	0.6	1.5	0.82	0.7	

VARIABLE
II

SATISFACCION LABORAL

PREGUNTAS	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	
encuesta 1	4	2	2	3	4	3	2	3	5	3	3	1	5	5	2	5	5	4	3	3	3	5	75
encuesta 2	5	5	5	4	5	4	5	4	5	5	4	5	3	5	5	4	5	5	4	5	5	5	102
encuesta 3	1	3	4	3	3	2	3	4	5	5	1	5	4	4	5	5	4	3	2	4	4	1	75
encuesta 4	5	3	3	2	4	4	4	3	3	3	3	2	3	5	3	3	4	4	3	3	4	4	75
encuesta 5	5	5	5	4	4	5	5	4	5	5	5	5	5	3	4	5	4	5	5	5	4	5	102
encuesta 6	4	2	4	4	2	5	5	3	3	2	3	3	4	4	5	2	3	3	3	4	2	5	75
encuesta 7	5	4	2	4	5	4	4	5	5	1	4	5	5	5	4	5	4	5	5	4	5	5	95
encuesta 8	4	4	2	2	4	2	3	2	4	2	3	4	4	3	4	3	5	4	4	4	3	5	75
encuesta 9	5	5	5	4	4	5	4	5	4	5	4	5	5	4	5	5	5	5	4	4	5	5	102
encuesta 10	5	5	5	4	4	4	5	5	5	4	5	4	5	5	4	5	5	5	4	5	4	5	102
encuesta 11	4	4	3	3	4	3	5	3	4	3	4	2	3	4	2	4	3	3	4	3	4	3	75
encuesta 12	5	4	5	4	5	4	4	5	5	4	5	5	5	5	4	5	4	4	5	5	5	5	102
encuesta 13	5	5	3	4	4	5	4	3	5	4	3	5	4	5	4	5	5	4	4	5	4	5	95
encuesta 14	5	5	5	4	5	4	3	4	5	4	4	5	5	3	4	5	4	4	3	4	5	5	95
encuesta 15	5	4	5	4	5	4	5	5	5	4	5	5	5	4	5	4	5	4	5	5	4	5	102
encuesta 16	5	4	5	4	5	4	3	3	5	5	4	5	4	5	4	5	5	4	3	4	4	5	95
encuesta 17	3	5	5	3	4	1	4	4	5	3	4	3	1	4	4	2	5	4	3	3	3	2	75
encuesta 18	4	3	5	4	5	5	5	3	5	3	4	4	5	4	5	5	4	5	3	5	4	5	95
encuesta 19	5	5	5	3	4	5	5	4	5	5	3	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	102
encuesta 20	5	4	5	4	5	4	5	5	4	4	5	5	4	5	4	5	5	5	5	4	5	5	102
encuesta 21	4	5	4	3	3	4	4	3	4	1	4	3	4	3	3	3	4	3	3	3	3	4	75
encuesta 22	1	4	5	4	4	3	5	4	3	3	3	2	1	4	2	5	4	3	4	3	4	4	75
encuesta 23	5	3	5	3	5	4	4	3	5	4	5	5	5	4	5	5	5	4	3	5	3	5	95
encuesta 24	5	5	5	5	3	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5	4	5	5	4	4	102
encuesta 25	5	3	4	4	5	4	5	3	4	4	5	3	5	3	4	5	5	5	4	5	5	5	95
encuesta 26	5	5	5	4	4	5	4	4	5	4	5	5	4	4	5	5	5	5	4	5	5	5	102
encuesta 27	5	4	5	3	4	4	5	4	5	4	5	3	5	4	5	5	5	3	4	5	3	5	95
encuesta 28	4	3	4	3	4	3	4	2	4	3	4	2	4	4	5	4	1	4	3	4	2	4	75
encuesta 29	4	5	4	5	3	5	5	3	5	4	5	4	5	3	5	4	5	5	4	3	4	5	95
encuesta 30	5	5	4	5	4	5	4	5	5	4	5	4	5	5	5	4	5	4	5	4	5	5	102
	1.1	0.9	1.03	0.575	0.6	1.07	0.67	0.87	0.46	1.21	0.96	1.55	1.2	0.56	0.92	0.86	0.81	0.6	0.7	0.6	0.83	0.9	

Anexo 5. Consentimiento informado (escaneo de una muestra)


"Año del Diálogo y Reconciliación Nacional"
Lima, 28 de abril de 2018

Señores.

EsSalud Asa Pisco

Presente.-

Atención: Guido Gregorio Donayre Borjas

Me es muy grato dirigirme a usted a nombre de la Universidad Privada TELESUP, para solicitarle su consentimiento para que nuestra alumna bachiller GUEVARA HERNANDEZ CARMEN OLINDA, egresada de la Escuela Profesional ADMINISTRACIÓN, FINANZAS Y NEGOCIOS GLOBALES pueda recabar información y aplicar sus instrumentos en su prestigiosa Institución.

Su consentimiento permitirá que dicho alumno bachiller pueda culminar su tesis y sustentarla con éxito, lo cual redundaría en beneficio tanto para él como para su Institución. En espera de su respuesta de su positiva, quedamos de ustedes.

Seguro de merecer su gentil atención aprovecho la oportunidad para expresarle a usted mi más alta consideración y estima personal.

Atentamente,


VICERRECTOR
DR. ANAXIMANDRO PERALES SANCHEZ
VICERRECTOR ACADÉMICO
UNIVERSIDAD PRIVADA TELESUP


GUIDO DONAYRE BORJAS
COORDINADOR DE COMISIÓN
HOSPITAL ANTONIO STARBUCK ALVARADO
MED. MANUELA SGA
2018-04-28

UPT-CC-18-0007

SEDE CENTRAL: Lima - Av. 28 de Julio 1056 www.utesup.edu.pe

CERTIFICADO DE ANÁLISIS



Cuenta : **Grissy Bernardo**

Username : **r9osu4xl**

Título : **Tesis 2018 (carmen - manuel) 2da.doc**

Carpeta : **Resultados Tesis IV Taller Madelaine**

Comentarios : *No disponible*

Cargado el : 29/08/2018 10:24

Plagio de documento :

 **12%**

Similitudes de las partes 1 :

 **8%**

INFORMACIONES DETALLADAS

Título : TESIS 2018 (CARMEN - MANUEL) 2DA.doc

Descripción : Resultados Tesis IV Taller Madelaine

Analizado el : 29/08/2018 10:51

Login : e3bwtvoh

Cargado el : 29/08/2018 10:24

Tipo de carga : Entrega manual de los trabajos

Nombre del archivo : TESIS 2018 (CARMEN - MANUEL) 2DA.doc

Tipo de archivo : doc

Número de palabras : 8575

Número de caracteres : 60430

TOP DE FUENTES PROBABLES- ENTRE LAS FUENTES PROBABLES

CERTIFICADO DE ANÁLISIS



Cuenta : **Grissy Bernardo**

Username : **r9osu4xl**

Título : **Tesis 2018 (carmen - manuel) 2da.doc**

Carpeta : **Resultados Tesis IV Taller Madelaine**

Comentarios : *No disponible*

Cargado el : **29/08/2018 10:24**

Plagio de documento :

 **12%**

Similitudes de las partes 2 :

 **14%**

INFORMACIONES DETALLADAS

Título : **TESIS 2018 (CARMEN - MANUEL) 2DA.doc**

Descripción : **Resultados Tesis IV Taller Madelaine**

Analizado el : **29/08/2018 10:51**

Login : **eu23tndz**

Cargado el : **29/08/2018 10:24**

Tipo de carga : **Entrega manual de los trabajos**

Nombre del archivo : **TESIS 2018 (CARMEN - MANUEL) 2DA.doc**

Tipo de archivo : **doc**

Número de palabras : **9305**

Número de caracteres : **60300**

TOP DE FUENTES PROBABLES- ENTRE LAS FUENTES PROBABLES

CERTIFICADO DE ANÁLISIS



Cuenta : **Grissy Bernardo**
Username : **r9osu4xl**
Título : **Tesis 2018 (carmen - manuel) 2da.doc**
Carpeta : **Resultados Tesis IV Taller Madelaine**
Comentarios : *No disponible*
Cargado el :29/08/2018 10:24

Plagio de documento :

 **12%**

Similitudes de las partes 3 :

 **13%**

INFORMACIONES DETALLADAS

Título : TESIS 2018 (CARMEN - MANUEL) 2DA.doc
Descripción : Resultados Tesis IV Taller Madelaine
Analizado el : 29/08/2018 10:51
Login : st49k3zp
Cargado el : 29/08/2018 10:24
Tipo de carga : Entrega manual de los trabajos
Nombre del archivo : TESIS 2018 (CARMEN - MANUEL) 2DA.doc
Tipo de archivo : doc
Número de palabras : 9686
Número de caracteres : 57228

TOP DE FUENTES PROBABLES- ENTRE LAS FUENTES PROBABLES
