



Universidad
Continental

FACULTAD DE INGENIERÍA

Escuela Académico Profesional de Ingeniería Industrial

Tesis

**Cultura organizacional y la satisfacción laboral de
los trabajadores de la empresa
Construcciones Modulares, Lima-2016**

para optar el Título Profesional de
Ingeniero Industrial

Franklin Edison León Torres

Huancayo, 2018



Repositorio Institucional Continental
Tesis digital



Obra protegida bajo la licencia de [Creative Commons Atribución-NoComercial-SinDerivadas 2.5 Perú](https://creativecommons.org/licenses/by-nc-nd/2.5/peru/)

ASESOR

Ing. Herbert Antonio Vélchez Baca

AGRADECIMIENTOS

A Dios, quien es el dador de la vida, por todas las oportunidades y bendiciones que me da.

A mi madre Lucy Torres por su afecto y apoyo incondicional en todos los proyectos que emprendí en mi vida.

A la Dra. Iris Carrasco Diaz (Q.E.P.D) por su valiosa colaboración, recomendaciones, consejos y sugerencias para la elaboración de la presente investigación.

A mi asesor Ing. Herbert Vilchez Baca por compartir sus conocimientos con disposición y entusiasmo.

Y a todos aquellos que me apoyaron para llegar hasta este punto de mi carrera.

DEDICATORIA

A mi Dios todo poderoso por siempre estar conmigo en todo momento.

A mi madre Lucy por su apoyo incondicional, por sus sabios consejos y por los valores y principios inculcados que hoy guían mis pasos.

ÍNDICE DE CONTENIDOS

AGRADECIMIENTOS	iii
DEDICATORIA	iv
RESUMEN	xv
ABSTRACT	xvi
INTRODUCCIÓN	xvii

CAPÍTULO I

PLANTEAMIENTO DEL ESTUDIO

1.1. Planteamiento y formulación del problema	19
1.2. Formulación de problemas	22
1.2.1. Problema general	22
1.2.2. Problemas específicos.....	23
1.3. Objetivos	23
1.3.1. Objetivo general.....	23
1.3.2. Objetivos específicos	23
1.4. Justificación e importancia.....	24
1.4.1. Justificación	24
1.4.2. Importancia	25
1.5. Hipótesis y descripción de variables	25
1.5.1. Hipótesis	25
1.6. Descripción de variables	26
1.6.1. Variable N° 1: Cultura organizacional.....	26
1.6.2. Variable N° 2: Satisfacción laboral	26
1.7. Operacionalización de las variables	28

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes del problema	29
2.1.1. Antecedentes a nivel internacional	29
2.2. Bases teóricas	44
2.2.1. Cultura organizacional	44
2.2.1.1. Definición de cultura organizacional.....	44
2.2.1.2. Características de la cultura organizacional	44
2.2.1.3. Tipos de cultura organizacional.....	46
2.2.1.4. Referencias culturales externas.....	47
2.2.1.5. Elementos de la cultura organizacional	49
2.2.1.6. Funciones de la cultura	51
2.2.1.7. Dimensiones de la cultura organizacional	52
2.2.2. Satisfacción laboral	53

2.2.2.1.	Definición de satisfacción laboral	53
2.2.2.2.	Características de la satisfacción laboral	53
2.2.2.3.	Tipos de satisfacción laboral	54
2.2.2.4.	Importancia de analizar la satisfacción laboral.....	54
2.2.2.5.	Dimensiones de la satisfacción laboral.....	55
2.2.3.	Empresa Construcciones Modulares S.A.	56
2.2.3.1.	Acerca de la empresa	56
2.2.3.2.	Misión	56
2.2.3.3.	Visión.....	57
2.2.3.4.	Valores	57
2.2.3.5.	Certificación de calidad ISO 9001:2015.....	57
2.2.3.6.	Estándares de calidad.....	59
2.2.3.7.	Estándares de seguridad y medio ambiente	59
2.2.3.8.	Procesos	59
2.2.3.9.	Estándares de seguridad y salud en el trabajo.....	60
2.2.3.10.	Organigrama de la Empresa Construcciones Modulares S.A.....	61
2.2.3.11.	Proceso de Contratación de Personal.....	62
2.2.3.12.	Caracterización de Procesos de Transformación de Contenedores .72	
2.2.3.13.	Principales competidores	80
2.3.	Definición de términos básicos.....	81

CAPÍTULO III

METODOLOGÍA

3.1.	Métodos, y alcance de la investigación	84
3.1.1.	Métodos.....	84
3.1.2.	Tipo	84
3.1.3.	Nivel.....	85
3.2.	Diseño de investigación	85
3.3.	Población y muestra	86
3.3.1.	Población.....	86
3.3.2.	Muestra	86
3.4.	Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	87
3.4.1.	Técnica.....	87
3.4.2.	Instrumento	87
3.4.3.	Alfa de cronbach	88
3.4.4.	Validación del Instrumento.....	89
3.4.5.	Confiabilidad del instrumento.....	89
3.5.	Técnicas de análisis de datos.....	90

CAPÍTULO IV

RESULTADOS Y DISCUSIÓN

4.1.	Resultados del tratamiento y análisis de la información.....	91
4.1.1.	Relación entre la implicación y la satisfacción laboral.....	91

4.1.2. Relación entre la consistencia y la satisfacción laboral/	93
4.1.3. Relación entre la misión y la satisfacción laboral.....	96
4.1.4. Relación entre la adaptabilidad y la satisfacción laboral	99
4.1.5. Relación entre la cultura organizacional y la satisfacción laboral	101
4.2. Prueba de hipótesis.....	104
4.2.1. Prueba de la primera hipótesis específica	104
4.2.2. Prueba de la segunda hipótesis específica	105
4.2.3. Prueba de la tercera hipótesis específica.....	106
4.2.4. Prueba de la cuarta hipótesis específica.....	107
4.2.5. Prueba de hipótesis general.....	108
4.3. Discusión de resultados.....	109
CONCLUSIONES	112
1. Propuesta de mejora para la variable Implicación	115
2. Propuesta de mejora para la variable Consistencia	115
3. Propuesta de mejora para la variable Misión	121
4. Propuesta de mejora para la variable Adaptabilidad.....	122
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	124
ANEXOS.....	128

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Implicación de los trabajadores en la empresa Construcciones Modulares S.A. - 2017	91
Tabla 2. Relación entre la implicación y satisfacción laboral de los trabajadores en la empresa Construcciones Modulares S.A. - 2017	92
Tabla 3. Consistencia de los trabajadores en la empresa Construcciones Modulares S.A. - 2017	94
Tabla 4. Relación entre la consistencia y satisfacción laboral de los trabajadores en la empresa Construcciones Modulares S.A. - 2017	95
Tabla 5. Misión de los trabajadores en la empresa Construcciones Modulares S.A. - 2017	96
Tabla 6. Relación entre la misión y satisfacción laboral de los trabajadores en la empresa Construcciones Modulares S.A. - 2017	97
Tabla 7. Adaptabilidad de los trabajadores en la empresa Construcciones Modulares S.A. - 2017	99
Tabla 8. Relación entre la adaptabilidad y satisfacción laboral de los trabajadores en la empresa Construcciones Modulares S.A. - 2017	100
Tabla 9. Cultura Organizacional de los trabajadores en la empresa Construcciones Modulares S.A. - 2017	102
Tabla 10. Relación entre la cultura organizacional y satisfacción laboral de los trabajadores en la empresa Construcciones Modulares S.A. - 2017	103
Tabla 11 - Cuestionario de cultura organizacional: Pregunta 1	137
Tabla 12 Cuestionario de cultura organizacional: Pregunta 2	138
Tabla 13. Cuestionario de cultura organizacional: Pregunta 3	139
Tabla 14. Cuestionario de cultura organizacional: Pregunta 4	140
Tabla 15. Cuestionario de cultura organizacional: Pregunta 5	141
Tabla 16 Cuestionario de cultura organizacional: Pregunta 6	142
Tabla 17. Cuestionario de cultura organizacional: Pregunta 7	144
Tabla 18. Cuestionario de cultura organizacional: Pregunta 8	145
Tabla 19. Cuestionario de cultura organizacional: Pregunta 9	146
Tabla 20. Cuestionario de cultura organizacional: Pregunta 10	147
Tabla 21. Cuestionario de cultura organizacional: Pregunta 11	148
Tabla 22. Cuestionario de cultura organizacional: Pregunta 12	149
Tabla 23, Cuestionario de cultura organizacional: Pregunta 13	150
Tabla 24. Cuestionario de cultura organizacional: Pregunta 14	151
Tabla 25. Cuestionario de cultura organizacional: Pregunta 15	152
Tabla 26. Cuestionario de cultura organizacional: Pregunta 16	153
Tabla 27. Cuestionario de cultura organizacional: Pregunta 17	154
Tabla 28. Cuestionario de cultura organizacional: Pregunta 18	155
Tabla 29. Cuestionario de cultura organizacional: Pregunta 19	156
Tabla 30. Cuestionario de cultura organizacional: Pregunta 20	157
Tabla 31. Cuestionario de cultura organizacional: Pregunta 21	158
Tabla 32. Cuestionario de cultura organizacional: Pregunta 22	159

Tabla 33. Cuestionario de cultura organizacional: Pregunta 23	161
Tabla 34. Cuestionario de cultura organizacional: Pregunta 24	162
Tabla 35. Cuestionario de cultura organizacional: Pregunta 25	163
Tabla 36. Cuestionario de satisfacción laboral: Pregunta 1	165
Tabla 37. Cuestionario de satisfacción laboral: Pregunta 2	166
Tabla 38. Cuestionario de satisfacción laboral: Pregunta 3	167
Tabla 39. Cuestionario de satisfacción laboral: Pregunta 4	168
Tabla 40. Cuestionario de satisfacción laboral: Pregunta 5	169
Tabla 41. Cuestionario de satisfacción laboral: Pregunta 6	170
Tabla 42. Cuestionario de satisfacción laboral: Pregunta 7	171
Tabla 43. Cuestionario de satisfacción laboral: Pregunta 8	172
Tabla 44. Cuestionario de satisfacción laboral: Pregunta 9	173
Tabla 45. Cuestionario de satisfacción laboral: Pregunta 10	174
Tabla 46. Cuestionario de satisfacción laboral: Pregunta 11	175
Tabla 47. Cuestionario de satisfacción laboral: Pregunta 12	176
Tabla 48 . Cuestionario de satisfacción laboral: Pregunta 13	177
Tabla 49. Cuestionario de satisfacción laboral: Pregunta 14	178
Tabla 50. Cuestionario de satisfacción laboral: Pregunta 15	179
Tabla 51. Cuestionario de satisfacción laboral: Pregunta 16	181
Tabla 52. Cuestionario de satisfacción laboral: Pregunta 17	182
Tabla 53. Cuestionario de satisfacción laboral: Pregunta 18	183
Tabla 54. Cuestionario de satisfacción laboral: Pregunta 19	184
Tabla 55. Cuestionario de satisfacción laboral: Pregunta 20	185
Tabla 56. Cuestionario de satisfacción laboral: Pregunta 21	186
Tabla 57. Cuestionario de satisfacción laboral: Pregunta 22	187
Tabla 58. Cuestionario de satisfacción laboral: Pregunta 23	188
Tabla 59. Cuestionario de satisfacción laboral: Pregunta 24	189
Tabla 60. Cuestionario de satisfacción laboral: Pregunta 25	190

ÍNDICE DE GRÁFICOS

Gráfico 1 - Implicación de los trabajadores en la empresa Construcciones Modulares S.A. - 2017	92
Gráfico 2 - Relación entre la implicación y satisfacción laboral de los trabajadores en la empresa Construcciones Modulares S.A. - 2017	93
Gráfico 3 - Consistencia de los trabajadores en la empresa Construcciones Modulares S.A. - 2017	94
Gráfico 4 - Relación entre la consistencia y satisfacción laboral de los trabajadores en la empresa Construcciones Modulares S.A. - 2017	95
Gráfico 5 - Misión de los trabajadores en la empresa Construcciones Modulares S.A. - 2017	97
Gráfico 6 - Relación entre la misión y satisfacción laboral de los trabajadores en la empresa Construcciones Modulares S.A. - 2017	98
Gráfico 7 - Adaptabilidad de los trabajadores en la empresa Construcciones Modulares S.A. - 2017	99
Gráfico 8 - Relación entre la adaptabilidad y satisfacción laboral de los trabajadores en la empresa Construcciones Modulares S.A. - 2017	101
Gráfico 9 - Cultura Organizacional de los trabajadores en la empresa Construcciones Modulares S.A. - 2017	102
Gráfico 10 - Relación entre la cultura organizacional y satisfacción laboral de los trabajadores en la empresa Construcciones Modulares S.A. - 2017	103
Gráfico 11 - Cuestionario de cultura organizacional: Pregunta 1	137
Gráfico 12 - Cuestionario de cultura organizacional: Pregunta 2	138
Gráfico 13 - Cuestionario de cultura organizacional: Pregunta 3	139
Gráfico 14 - Cuestionario de cultura organizacional: Pregunta 4	140
Gráfico 15 - Cuestionario de cultura organizacional: Pregunta 5	141
Gráfico 16 - Cuestionario de cultura organizacional: Pregunta 6	143
Gráfico 17 - Cuestionario de cultura organizacional: Pregunta 7	144
Gráfico 18 - Cuestionario de cultura organizacional: Pregunta 8	145
Gráfico 19 - Cuestionario de cultura organizacional: Pregunta 9	146
Gráfico 20 - Cuestionario de cultura organizacional: Pregunta 10	147
Gráfico 21 - Cuestionario de cultura organizacional: Pregunta 11	148
Gráfico 22 - Cuestionario de cultura organizacional: Pregunta 12	149
Gráfico 23 - Cuestionario de cultura organizacional: Pregunta 13	150
Gráfico 24 - Cuestionario de cultura organizacional: Pregunta 14	151
Gráfico 25 - Cuestionario de cultura organizacional: Pregunta 15	152
Gráfico 26 - Cuestionario de cultura organizacional: Pregunta 16	153
Gráfico 27 - Cuestionario de cultura organizacional: Pregunta 17	155
Gráfico 28 - Cuestionario de cultura organizacional: Pregunta 18	156
Gráfico 29 - Cuestionario de cultura organizacional: Pregunta 19	157
Gráfico 30 - Cuestionario de cultura organizacional: Pregunta 20	158
Gráfico 31 - Cuestionario de cultura organizacional: Pregunta 21	159
Gráfico 32 - Cuestionario de cultura organizacional: Pregunta 22	160

Gráfico 33 - Cuestionario de cultura organizacional: Pregunta 23	161
Gráfico 34 - Cuestionario de cultura organizacional: Pregunta 24	162
Gráfico 35 - Cuestionario de cultura organizacional: Pregunta 25	163
Gráfico 36 - Cuestionario de satisfacción laboral: Pregunta 1	165
Gráfico 37 - Cuestionario de satisfacción laboral: Pregunta 2	166
Gráfico 38 - Cuestionario de satisfacción laboral: Pregunta 3	167
Gráfico 39 - Cuestionario de satisfacción laboral: Pregunta 4	168
Gráfico 40 - Cuestionario de satisfacción laboral: Pregunta 5	169
Gráfico 41 - Cuestionario de satisfacción laboral: Pregunta 6	171
Gráfico 42 - Cuestionario de satisfacción laboral: Pregunta 7	172
Gráfico 43 - Cuestionario de satisfacción laboral: Pregunta 8	173
Gráfico 44 - Cuestionario de satisfacción laboral: Pregunta 9	174
Gráfico 45 - Cuestionario de satisfacción laboral: Pregunta 10	175
Gráfico 46 - Cuestionario de satisfacción laboral: Pregunta 11	176
Gráfico 47 - Cuestionario de satisfacción laboral: Pregunta 12	177
Gráfico 48 - Cuestionario de satisfacción laboral: Pregunta 13	178
Gráfico 49 - Cuestionario de satisfacción laboral: Pregunta 14	179
Gráfico 50 - Cuestionario de satisfacción laboral: Pregunta 15	180
Gráfico 51 - Cuestionario de satisfacción laboral: Pregunta 16	181
Gráfico 52 - Cuestionario de satisfacción laboral: Pregunta 17	182
Gráfico 53 - Cuestionario de satisfacción laboral: Pregunta 18	183
Gráfico 54 - Cuestionario de satisfacción laboral: Pregunta 19	184
Gráfico 55 - Cuestionario de satisfacción laboral: Pregunta 20	185
Gráfico 56 - Cuestionario de satisfacción laboral: Pregunta 21	186
Gráfico 57 - Cuestionario de satisfacción laboral: Pregunta 22	187
Gráfico 58 - Cuestionario de satisfacción laboral: Pregunta 23	188
Gráfico 59 - Cuestionario de satisfacción laboral: Pregunta 24	189
Gráfico 60 - Cuestionario de satisfacción laboral: Pregunta 25	190

ÍNDICE DE CUADROS

Cuadro 1. Operalización de variables	28
Cuadro 2. Confiabilidad de la variable cultura organizacional.....	89
Cuadro 3 Confiabilidad de la variable satisfacción laboral	90
Cuadro 4. Prueba de Chi Cuadrado para la relación entre la implicación y satisfacción laboral de los trabajadores en la empresa Construcciones Modulares S.A. - 2017	92
Cuadro 5. Prueba de Chi Cuadrado para la relación entre la consistencia y satisfacción laboral de los trabajadores en la empresa Construcciones Modulares S.A. - 2017	95
Cuadro 6. Prueba de Chi Cuadrado para la relación entre la misión y satisfacción laboral de los trabajadores en la empresa Construcciones Modulares S.A. - 2017	98
Cuadro 7. Prueba de Chi Cuadrado para la relación entre la adaptabilidad y satisfacción laboral de los trabajadores en la empresa Construcciones Modulares S.A. - 2017	100
Cuadro 8. Prueba de Chi Cuadrado para la relación entre la cultura organizacional y satisfacción laboral de los trabajadores en la empresa Construcciones Modulares S.A. - 2017	103
Cuadro 9. Correlación de la primera hipótesis específica.....	104
Cuadro 10. Correlación de la segunda hipótesis específica.....	105
Cuadro 11. Correlación de la tercera hipótesis específica	106
Cuadro 12. Correlación de la cuarta hipótesis específica	107
Cuadro 13. Correlación de la hipótesis general	108
Cuadro 14. Plan de incentivos	115
Cuadro 16. Matriz FODA	117
Cuadro 17. Valoración de la Matriz FODA.....	118
Cuadro 18. Implementación de metodología de Gestión por Proyectos.....	119
Cuadro 19. Cambio de modelo de negocio.....	119
Cuadro 20. Capacitación en liderazgo	120
Cuadro 21. Implementación de un buzón de sugerencias.....	120
Cuadro 22 - Matriz de consistencia	129
Cuadro 23. Prueba de normalidad.....	136

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1. Certificado de Calidad ISO 9001 de la empresa Construcciones Modulares S.A....	58
Figura 2. Política de seguridad, salud y medio ambiente de la empresa Construcciones Modulares S.A.	60
Figura 3. Transporte de Módulos vía terrestre por la empresa Construcciones Modulares S.A. - 2017	74
Figura 4. Transporte de Módulos vía aérea por la empresa Construcciones Modulares S.A. - 2017.....	74
Figura 5. Edificio a base de Módulos de la empresa RANSA por la empresa Construcciones Modulares S.A. - 2017	75
Figura 6. Edificio 2 a base de Módulos de la empresa RANSA por la empresa Construcciones Modulares S.A. - 2017	75
Figura 7. Campamento móvil fabricado por la empresa Construcciones Modulares S.A. - 2017.....	76
Figura 8. Ambiente: Sala - Empresa Construcciones Modulares S.A. - 2017.....	76
Figura 9. Ambiente: baño - Empresa Construcciones Modulares S.A. - 2017	77
Figura 10. Ambiente: cocina - Empresa Construcciones Modulares S.A. - 2017	77
Figura 11. Ambiente: almacén - Empresa Construcciones Modulares S.A. - 2017	78
Figura 12. Ambiente: oficinas - Empresa Construcciones Modulares S.A. - 2017.....	78
Figura 13. Carpa: comedor - Empresa Construcciones Modulares S.A. - 2017.....	79
Figura 14. Carpa: almacén - Empresa Construcciones Modulares S.A. - 2017.....	79
Figura 15. Campamento a base de carpas fabricado por la empresa Construcciones Modulares S.A. - 2017	79
Figura 16. logo de la empresa Nexcom	80
Figura 17. logo de la empresa Tecno Fast	80
Figura 18. Escala de medición del coeficiente de correlación Rho de Spearman	88
Figura 19. Validación de Instrumento 1	134
Figura 20. Validación de instrumento 2.....	135

ÍNDICE DE DIAGRAMAS

Diagrama 1 - Organigrama	61
Diagrama 2 - Flujograma de contratación de personal	69
Diagrama 3 – Diagrama analítico de procesos de relación de mano de obra	70
Diagrama 4 – Diagrama analítico de procesos de fabricación de módulos	71
Diagrama 5 - Caracterización de procesos de transformación de contenedores.....	72
Diagrama 6 - Caracterización de procesos de montaje de contenedores	73
Diagrama 7 - Flujograma propuesto para del procesos de reuniones	121
Diagrama 8 - Flujograma propuesto para el proceso de inducción	123

RESUMEN

En la empresa de estudio, se pudo observar diversos problemas relacionados con la satisfacción laboral, como la falta de comunicación, las horas excesivas de trabajo, la falta de identificación del trabajador hacia la empresa, entre otros.

La presente investigación tuvo como objetivo general determinar la relación entre la cultura organizacional y la satisfacción laboral de los trabajadores de la Empresa Construcciones Modulares S.A. Lima-2016. El tipo de investigación fue básica, de nivel descriptiva y de diseño correlacional.

La muestra fue de 95 trabajadores de la empresa Construcciones Modulares S.A. La técnica empleada en la recolección de datos fue la encuesta con el instrumento el cuestionario que fue integrada por 25 ítems con alternativas tipo escala de Likert en cada una de las variables.

Resultados del 100% de trabajadores; el 13.7% no percibe que existe cultura organizacional, el 15.8% no están implicados con la empresa, e 13.7% no percibe consistencia en la empresa, el 13.7% no sienten que forman parte de la misión de la empresa y el 20.0% no se sienten adaptados a la empresa.

Conclusión: Existe una muy alta correlación entre la cultura organizacional y la satisfacción laboral (Rho de Spearman de 0.999 y $p \leq 0.05$).

Recomendaciones: Implementación de un plan de incentivos, aprovechar las oportunidades de la empresa para su crecimiento, realizar reuniones con los trabajadores para escuchar sus opiniones y reestructurar el proceso de inducción.

Palabras claves: Cultura organizacional, satisfacción laboral e implicación

ABSTRACT

In the study company, it was possible to observe various problems related to job satisfaction, such as lack of communication, excessive hours of work, lack of identification of the worker towards the company, among others.

The general objective of this research was to determine the relationship between the organizational culture and the job satisfaction of the workers of the Company Construcciones Modulares S.A. Lima-2016. The type of research was basic, descriptive level and correlational design.

The sample was 95 workers of the company Construcciones Modulares S.A. The technique used in the data collection was the questionnaire survey that was integrated by 25 items with Likert scale alternatives in each of the variables.

Results of 100% of workers; 13.7% do not perceive that there is an organizational culture, 15.8% are not involved with the company, 13.7% do not perceive consistency in the company, 13.7% do not feel that they are part of the company's mission and 20.0% do not They feel adapted to the company.

Conclusion: There is a very high correlation between the organizational culture and job satisfaction (Spearman's Rho of 0.999 and $p \leq 0.05$).

Recommendations: Implementation of an incentive plan, take advantage of the company's opportunities for growth, hold meetings with workers to listen to their opinions and restructure the induction process.

Keywords: Organizational culture, job satisfaction and involvement

INTRODUCCIÓN

Realizar un estudio de Cultura Organizacional y Satisfacción Laboral, en cualquier tipo de organización, puede ayudar a potenciar las capacidades de los recursos humanos, ya que permite generar acciones correctivas en los aspectos a mejorar. Una vez implementadas las acciones correctivas los trabajadores se sentirán más identificados con la organización ya que serán capaces de expresar sus opiniones y dar a conocer cómo se sienten en la organización.

La presente tesis que lleva por título “Cultura organizacional y la satisfacción laboral de los trabajadores de la Empresa Construcciones Modulares S.A, Lima-2016”, tiene como objetivo general determinar la relación entre la cultura organizacional y la satisfacción laboral; cuyo propósito es brindar información que ayude a formular estrategias que ayuden a mejorar la cultura organizacional y la satisfacción laboral en la organización.

La hipótesis general fue: La cultura organizacional se relaciona significativamente con la satisfacción laboral de los trabajadores de la Empresa Construcciones Modulares S.A, Lima-2016.

Como justificación se planteó que al contar con una cultura organizacional establecida y enfocada en garantizar un ambiente adecuado al recurso humano se mejorará la satisfacción del mismo. Ello tendrá dos efectos, la optimización en el desarrollo laboral y una atención de calidad hacia los usuarios.

Uno de los retos que tienen las organizaciones es la de potenciar las capacidades de su recurso humano, para tentar un elevado posicionamiento en el mercado. Lograr ello, requiere tener trabajadores motivados y satisfechos que puedan cumplir con los objetivos y metas institucionales. Pero la interrogante que muchas empresas se hacen, es ¿cómo alcanzar la satisfacción laboral?, esta respuesta fue aportada por diversos teóricos como Kotler, Likert y Denison, quienes señalaron que el camino correcto es generar una eficiente satisfacción laboral

y cultura organizacional, la cual pueda integrar los recursos materiales y humanos de la empresa enfocada en cumplir con sus objetivos.

Es en este contexto que se abordó el estudio, centrado en la Empresa Construcciones Modulares S.A, que se dedica al diseño e instalación de ambientes habitables prefabricados y proyectos llave en mano, transportables y fijos. Especializándose en atender los requerimientos del sector de Minería y Energía. Entre sus labores incluye la asesoría personalizada a lo largo de la ejecución de todo el proyecto.

La empresa tiene fuerte competencia en el mercado por lo que posicionarse requiere de una dirección eficiente y generar una cultura organizacional y en ese sentido impulsar la satisfacción en sus trabajadores, ya que ello le permitirá fortalecerse en el mercado.

Es importante la presente investigación por que permitirá que otras empresas del mismo rubro puedan también tomar conciencia de la importancia de una buena cultura organizacional en las organizaciones, y saber cómo afecta a la satisfacción laboral de sus trabajadores, y así puedan implementar mejoras en cuanto a la gestión de la cultura organizacional y así mejorar la satisfacción laboral de sus colaboradores.

El estudio es importante porque demostrará los factores que inciden en la satisfacción laboral, generada por la cultura organizacional. Dentro del método de estudio se buscó la relación entre la implicación, consistencia, misión y adaptabilidad que ayudan a garantizar la satisfacción laboral de los trabajadores de la empresa. Cuando el personal se encuentra satisfecho puede mejorar su rendimiento y producción; así cumplir con las exigencias de los clientes. Por otra parte, la mejora en estos aspectos elevará la producción de la empresa y su posicionamiento en el mercado.

El Autor.

CAPÍTULO I

PLANTEAMIENTO DEL ESTUDIO

1.1. Planteamiento y formulación del problema

En la investigación “Impacto de la cultura organizacional sobre la satisfacción laboral. Caso empresa farmacéutica ubicada en Guacara estado Carabobo” realizada el año 2017, menciona que hubo una carencia de estrategias comunicativas entre los miembros de la farmacéutica en Guacara estado Carabobo, lo cual conllevó a la presencia de conflictos, procesos cambiante en normativas internas, desvaloración del puesto de trabajo, y como resultado se contó con personal desmotivado los cuales influyeron negativamente en la calidad de servicio, disminución de ventas, pérdidas de clientes y renuncias de trabajadores (1).

Así mismo se observa que en la investigación “Cultura organizacional y satisfacción laboral de docentes en educación media genera” realizada el año 2015, menciona que los docentes de la Institución no se sintieron satisfechos en sus puestos de trabajo y que solo preferían cumplir con sus tareas y evitar dar otros aportes, debido que no se sienten valorados ya que no existen oportunidades de desarrollo para los

docentes, originando rutinas de trabajo y dando como resultado, la desmotivación y escaso desarrollo de la creatividad (2).

En el año 2015 en el trabajo de investigación titulado “La cultura organizacional y la satisfacción laboral de los servidores públicos de una institución educativa”, menciona que no existe una buena gestión de la comunicación entre los jefes y los subordinados en la institución educativa, y la cultura organizacional predominante estuvo basada en la obediencia incuestionable, la poca tolerancia al riesgo y el poco reconocimiento (económicos y no económicos) que reciben los docentes por parte de la institución educativa (3).

En la investigación “Relación entre la cultura organizacional y la satisfacción laboral del personal administrativo del hospital Roosevelt de Guatemala.” realizada el año 2013, menciona que las autoridades de alto nivel del hospital Roosevelt no toman interés en capacitar a su personal, por lo tanto no hay desarrollo profesional y no existe un plan de carrera que permita a los trabajadores sentirse satisfechos con el trabajo que realizan día con día (4).

En el Perú, en la investigación titulada “Influencia del clima organizacional en la satisfacción laboral del personal de las MYPE de San Juan de Lurigancho, caso: centros de servicio de estética y belleza, lima, 2018” menciona que el personal de la MYPE muestra un descontento, debido a las injustas e insuficientes recompensas que perciben y por las malas condiciones de trabajo, lo cual conlleva que el trabajador no se sienta un elemento importante y valioso dentro del grupo de trabajo. Así mismo menciona que no existe cooperación entre las áreas de la misma organización y hay presencia de maltrato hacia los trabajadores por parte de los jefes, lo cual conlleva a renuncias y abandonos de puesto de trabajo. En cuanto a las condiciones de trabajo

menciona que los ambientes de trabajo carecen de higiene, tienen mala iluminación y espacios insuficientes. Todos estos aspectos sumados a la tensión en el trabajador por problemas extra laborales (familiares y otros) disminuyen su satisfacción laboral (5).

Otro problema en cuanto a la satisfacción laboral se observa en la investigación “Influencia de la cultura organizacional en la satisfacción laboral de los servers Millennials en lima metropolitana: caso Chilis” realizada el año 2018, menciona que los colaboradores denominados Millennials no conocen las metas de la organización, es decir no se sienten identificación con la empresa, debido a una carencia de sistemas de valores, normas, comunicación y falta de trabajo en equipo (6).

Así mismo en la investigación “Cultura organizacional y la relación con el desempeño laboral en los trabajadores de la oficina de desarrollo técnico de la biblioteca nacional del Perú 2016.” realizada el año 2017 menciona que las dificultades de mayor frecuencia en la institución son: falta de liderazgo, falta de compromiso de algunos directores, problemas de comunicación interna, falta de reconocimiento y motivación hacia e personal y poco desarrollo de actividades dirigidas a una adecuada cultura organizacional que influya en el mejoramiento en el desempeño laboral de los trabajadores y por ende los servicios que presta la institución sean de calidad (7).

En la investigación “Plan de cultura organizacional para mejorar la satisfacción laboral de los empleados de la empresa Incmena S.A.C. en el distrito de Villa el Salvador - 2012” realizada el año 2013, menciona que existe conflictos entre los miembros de la empresa Incmena S.A.C, la mala interacción de los grupos son debido a la falta de valores institucionales y políticas de trabajo, y esto genera como consecuencia que el potencial humano de la empresa tenga molestias o se sienten incómodos al desarrollar sus tareas diarias (8).

Es en este contexto que se abordó el estudio, delimitándolo en la empresa del presente estudio, el cual cuenta con 125 operarios y se dedica al diseño e instalación de ambientes habitables prefabricados y proyectos llave en mano, transportables y fijos. Especializándose en atender los requerimientos del sector Construcción, Minería y Energía. Es dentro de esta organización donde se pudo observar diversos problemas, relacionados con la satisfacción laboral, como la falta de comunicación, las horas excesivas de trabajo, la falta de identificación del trabajador hacia la empresa, entre otros.

Así mismo existe una serie de valores y anti valores, tradiciones, rutinas, necesidades, creencias, normas, etc. Los cuales conforman la cultura organizacional de la organización. Por lo cual, la satisfacción laboral se traduce en el desempeño de los trabajadores, los cuales son un conjunto de sentimientos, gustos, emociones, etc.

Así mismo, en la empresa del presente estudio, no existe un tipo de cultura organizacional definida, desconociéndose, que tipo de cultura es la que predomina en la empresa. Es así, que se tiene como objetivo identificar el nivel de relación entre la cultura organizacional y la satisfacción laboral en la empresa Construcciones Modulares S.A, Por lo cual es requisito mejorar la cultura organizacional para sobrepasar las deficiencias y causantes que desarrollan insatisfacción laboral, a fin que los trabajadores se sientan satisfechos en sus puestos de trabajo

Por lo cual formulamos las siguientes interrogantes.

1.2. Formulación de problemas

1.2.1. Problema general

¿Cuál es la relación entre la cultura organizacional y la satisfacción

laboral de los trabajadores de la Empresa Construcciones Modulares S.A. Lima-2016?

1.2.2. Problemas específicos

- a. ¿De qué manera la implicación se relaciona con la satisfacción laboral de los trabajadores de la Empresa Construcciones Modulares S.A, Lima-2016?
- b. ¿De qué manera la consistencia se relaciona con la satisfacción laboral de los trabajadores de la Empresa Construcciones Modulares S.A, Lima-2016?
- c. ¿De qué manera la misión se relaciona con la satisfacción laboral de los trabajadores de la Empresa Construcciones Modulares S.A, Lima-2016?
- d. ¿De qué manera la adaptabilidad se relaciona con la satisfacción laboral de los trabajadores de la Empresa Construcciones Modulares S.A, Lima-2016?

1.3. Objetivos

1.3.1. Objetivo general

Determinar la relación entre la cultura organizacional y la satisfacción laboral de los trabajadores de la Empresa Construcciones Modulares S.A, Lima-2016

1.3.2. Objetivos específicos

- a. Determinar de qué manera la implicación se relaciona con la satisfacción laboral de los trabajadores de la Empresa Construcciones Modulares S.A, Lima-2016.
- b. Determinar de qué manera la consistencia se relaciona con la satisfacción laboral de los trabajadores de la Empresa Construcciones Modulares S.A, Lima-2016.

- c. Determinar de qué manera la misión se relaciona con la satisfacción laboral de los trabajadores de la Empresa Construcciones Modulares S.A, Lima-2016.
- d. Determinar de qué manera la adaptabilidad se relaciona con la satisfacción laboral de los trabajadores de la Empresa Construcciones Modulares S.A, Lima-2016.

1.4. Justificación e importancia

1.4.1. Justificación

Contar con una buena cultura organizacional es importante porque está establecida y enfocada en garantizar un ambiente adecuado al recurso humano se mejorará la satisfacción del mismo. Ello tendrá dos efectos, la optimización en el desarrollo laboral y una atención de calidad hacia los usuarios. De mismo modo, la siguiente variable a estudiar, satisfacción laboral, tiene justificación teórica en los estudios de Robbins que ofrece dimensiones particulares de cómo debemos conducir al personal dentro de la compañía.

Asimismo, el estudio se justifica por el aspecto metodológico, teniendo en cuenta que la cultura organizacional debe estar presente en todas las industrias, dentro de esta perspectiva, el estudio se abordó desde la metodología hipotético deductivo, de tipo descriptivo. La investigación se desarrolló dentro del plano correlacional, es decir probar la relación entre la cultura organizacional y satisfacción laboral en una empresa industrial (Construcciones Modulares S.A), con ello establecer los factores que condicionan la satisfacción del trabajador dentro de una industria, con ello delinear las bases para mejorar

la cultura organizacional y satisfacción laboral en la empresa y ser replicada en otras industrias.

1.4.2. Importancia

El estudio es importante porque demostrará los factores que inciden en la satisfacción laboral, generada por la cultura organizacional. Dentro del método de estudio se buscó la relación entre la implicación, consistencia, misión y adaptabilidad que ayudan a garantizar la satisfacción laboral de los trabajadores. Cuando el personal se encuentra satisfecho puede mejorar su rendimiento y producción; así cumplir con las exigencias de los clientes. Por otra parte, la mejora en estos aspectos elevará la producción de la empresa y su posicionamiento en el mercado.

Es importante la presente investigación por que permitirá que otras empresas del mismo rubro puedan también tomar conciencia de la importancia de una buena cultura organizacional en las organizaciones, y saber cómo afecta a la satisfacción laboral de sus trabajadores, y así puedan implementar mejoras en cuanto a la gestión de la cultura organizacional y así mejorar la satisfacción laboral de sus colaboradores.

1.5. Hipótesis y descripción de variables

1.5.1. Hipótesis

1.5.1.1. Hipótesis general

La cultura organizacional se relaciona significativamente con la satisfacción laboral de los trabajadores de la Empresa Construcciones Modulares S.A. Lima-2016.

1.5.1.2. Hipótesis específicas

- a. La implicación se relaciona significativamente con la satisfacción laboral de los trabajadores de la Empresa Construcciones Modulares S.A. Lima-2016.
- b. La consistencia se relaciona significativamente con la satisfacción laboral de los trabajadores de la Empresa Construcciones Modulares S.A. Lima-2016.
- c. La misión se relaciona significativamente con la satisfacción laboral de los trabajadores de la Empresa Construcciones Modulares S.A. Lima-2016.
- d. La adaptabilidad se relaciona significativamente con la satisfacción laboral de los trabajadores de la Empresa Construcciones Modulares S.A. Lima-2016.

1.6. Descripción de variables

1.6.1. Variable N° 1: Cultura organizacional

“La cultura organizacional implica los valores, normas y principios que adquiere y representa a una organización. Estos valores y principios se aplican en forma interna (trabajadores) y externa (clientes), la cultura organizacional debe demostrar coherencia entre lo que representa y en lo que realiza en forma real” (9).

1.6.2. Variable N° 2: Satisfacción laboral

“la satisfacción laboral es el sentimiento y parecer que se genera en el trabajador, acorde a los factores extrínsecos e intrínsecos que presenta en su

centro de labores, si estos factores son desfavorables generará insatisfacción, de lo contrario si estos factores son favorables se generará satisfacción, mejorando con ello su desempeño” (10).

1.7. Operacionalización de las variables

Variables	Definición conceptual	Definición Operacional	Dimensiones	Indicadores	Items	Escala de medición	
Variable N° 1: Cultura organizacional	“Se entiende por clima laboral al conjunto de habilidades atributos o propiedades relativamente permanentes de un ambiente de trabajo concreto que son percibidas sentidas o experimentadas por las personas que conforman la organización y que influyen sobre su conducta.” (11 pág. 310)	Es el proceso en el cual interactúan las políticas y reglamentos en una organización.	Implicación	Empoderamiento Trabajo en quipo Desarrollo de capacidades	1, 2 3, 4, 5 6, 7	Ordinal	
			Consistencia	Valores centrales Acuerdo Coordinación e integración	8, 9 10, 11 12		Ordinal
			Misión	Dirección y propósito estratégico Metas y objetivos Visión	13, 14 15, 16, 17 18, 19, 20		
			Adaptabilidad	Orientación al cambio Orientación al personal Aprendizaje organizativo	21, 22 23 24, 25	Ordinal	
			Reto al trabajo	Grados de estudio Habilidades Libertad	1 2, 3, 4 5		Ordinal
			Sistema de recompensas justas	Es como un trabajador evalúa su propio trabajo en base a las creencias y valores que el trabajador desarrolla en su propio entorno de trabajo.	Variedad de tareas Salarios Políticas de ascenso Elogios		
			Condiciones favorables de trabajo		Reconocimientos Ambiente cómodo Valores Cultura organizacional	16 17, 18 19 20, 21	Ordinal
			Colegas que brinden apoyo		Supervisores autoritarios Orientación de tareas	22 23, 24, 25	

Cuadro 1 - Operalización de variables

Fuente: Elaboración propia

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes del problema

2.1.1. Antecedentes a nivel internacional

A nivel internacional se contó con los siguientes antecedentes del problema.

En la investigación “Impacto de la cultura organizacional sobre la satisfacción laboral. Caso empresa farmacéutica ubicada en Guacara estado Carabobo” realizada el año 2017, llegó a las siguientes conclusiones (1):

- Asegurar el que la medicina de alto riesgo se encuentre bien almacenadas para evitar contaminaciones, explosiones, quemaduras u otras condiciones que puedan afectar la salud del trabajador.
- En virtud que la mayoría del personal se encuentra de cara al público, hace que el lugar de trabajo sea vulnerable a cualquier tipo de situaciones relacionadas con hurtos, robos, violencia, por lo que la empresa debe implementar medidas de seguridad tales como vigilancia privada,

instalaciones bien protegidas, cámaras y/o alarmas en óptimas condiciones que sea detectable cualquier situación irregular, así como estrategias internas para actuar en caso ocurrir cualquier contingencia.

- Dotar al personal de los recursos necesarios para realizar con comodidad su trabajo, por ejemplo, lo relacionado con sillas ergonómicas, equipos alta voz, computadoras en óptimas condiciones, calculadoras, instrumentos de escrituras y cantidades adecuadas para el personal.
- Disponer de un sistema de inventario debidamente ilustrado donde los auxiliares de farmacia puedan buscar información relativa a cada medicamento.

En la investigación “Cultura organizacional y satisfacción laboral de docentes en educación media genera” realizada el año 2015, llegó a las siguientes conclusiones (2):

- Identificar las Características de la Cultura Organizacional en Educación Media General, los directivos y docentes respondieron que siempre identifican los indicadores: clima organizacional, normas y valores predominantes; por parte de los directivos, el indicador que se encuentra fortalecido, es: normas; siendo en este caso clima organizacional y valores predominantes, indicadores con debilidad, ya que están por debajo del promedio.
- Por su parte, los docentes, señalan que la fortaleza es el indicador clima organizacional; mientras que las debilidades son los indicadores normas y valores predominantes. Además, se evidencia que la población consultada se inclinó por las alternativas de respuestas siempre y casi siempre, representando

que en dichas instituciones se identifican, en forma considerable, las características de la cultura organizacional.

- En lo que respecta, Describir las Condiciones para la creación de una Cultura Organizacional en Educación Media General, los directivos y docentes respondieron que siempre describen los indicadores: correr riesgos, aceptar el conflicto y dar autonomía; en el caso de los directivos, el indicador que se encuentra fortalecido, es: dar autonomía; siendo en este caso debilidades los indicadores correr riesgos.
- De acuerdo a, los docentes, la fortaleza es el indicador dar autonomía; siendo en este caso, debilidades los indicadores correr riesgos y aceptar el conflicto. Al mismo tiempo, se evidencia que la población consultada se inclinó por las alternativas de respuestas siempre y casi siempre, representando que en dichas instituciones se describen, en forma considerable, las condiciones para la creación de una cultura organizacional.
- Seguidamente, al Caracterizar los Aspectos que alimentan la Satisfacción Laboral de Docentes de Educación Media General, los directivos y docentes respondieron que siempre caracterizan los indicadores: estilo de liderazgo, naturaleza de las tareas y condiciones de trabajo; en el caso de los directivos, los indicadores que se encuentran fortalecidos son: estilo de liderazgo y condiciones de trabajo; siendo en este caso debilidad le indicador naturaleza de las tareas.
- De acuerdo a, los docentes, las fortalezas son los indicadores estilo de liderazgo c y naturaleza de las tareas; siendo en este caso, debilidad el indicador condiciones de trabajo. Al mismo tiempo, se evidencia que la población consultada se inclinó por las alternativas de respuestas siempre, algunas veces y

casi siempre, representando que en dichas instituciones se caracterizan, en forma considerable, los aspectos que alimentan la satisfacción laboral.

- A continuación, al Identificar los Medios para el logro de la Satisfacción Laboral de Docentes de Educación Media General, los directivos y docentes respondieron que casi siempre identifican los indicadores: hacer que los puestos sean amenos, brindar oportunidades, adecuar al personal a sus habilidades; en el caso de los directivos, los indicadores que se encuentran fortalecidos son: brindar oportunidades y adecuar al personal a sus habilidades, porque está por encima del promedio; siendo en este caso debilidad el indicador hacer que los puestos sean amenos, porque está por debajo del promedio.
- De acuerdo a, los docentes, las fortalezas son los indicadores hacer que los puestos sean amenos y, brindar oportunidades, porque estos valores están por encima del promedio; siendo en este caso, debilidad el indicador adecuar al personal a sus habilidades, debido a que están por debajo del promedio. Al mismo tiempo, se evidencia que la población consultada se inclinó por las alternativas de respuestas casi siempre y algunas veces, representando que en dichas instituciones se identifican, en forma media, los medios para el logro de la satisfacción en el trabajo
- En lo que respecta a, Establecer el grado de relación entre Cultura Organizacional y Satisfacción Laboral de Docentes de Educación Media General, se estableció una correlación alta, lo que indica que a medida que la variable Cultura Organizacional aumenta en forma alta de la misma forma lo hará la variable Satisfacción Laboral de Docentes y viceversa.

En la investigación “La cultura organizacional y la satisfacción laboral de los servidores públicos de una institución educativa” realizado el año 2015,

llegó a las siguientes conclusiones (3):

- En función, al primer objetivo: Caracterizar el tipo de cultura organizacional de los servidores públicos de la Institución Educativa distrital El Carmen. Se concluye que en la organización solo a veces se estimulan la iniciativa individual de cada docente, al igual que, solo en algunas ocasiones se estimulan las iniciativas colectivas de los trabajadores, aunado a esto, se proponen a veces proyectos innovadores en la institución.
- Sin embargo, casi siempre la cultura organizacional de la institución se fundamenta en las tradiciones, al igual que, existe una jerarquía bien determinada en la institución educativa, el personal más antiguo casi siempre suele contribuir a los recién llegados. También, siempre debe sujetarse a normas preestablecidas, al igual que, las comunicaciones oficiales siempre se hacen por escrito, aunado a esto, se supervisan constantemente las actividades realizadas en la institución. De esta manera, la dimensión tipo de cultura organizacional en la organización objeto de estudio, los resultados señalan en su mayoría es burocrática.
- Cabe destacar, para el segundo objetivo: Determinar los elementos de la cultura organizacional que prevalecen en la Institución Educativa distrital El Carmen. Se concluye que en la organización casi nunca existen creencias compartidas por parte de quienes forman parte de la institución educativa, al igual que, jamás la dirección se encarga de fortalecer las creencias en el resto del personal, aunado a esto, los directivos a veces han interiorizado esas creencias.
- Sin embargo, siempre existen valores compartidos por todos los que integran la institución educativa, al igual que, los valores inciden siempre en su desempeño laboral. También, la institución refleja una visión bien establecida, igualmente,

la institución cuenta con una misión claramente delimitada, aunado a esto, se plantean objetivos organizacionales que deben ser alcanzados por todos los servidores públicos de la institución. Para concluir, la dimensión elementos de la cultura organizacional en la organización objeto de estudio, el elemento según la tendencia de respuesta predominante en la institución es la filosofía de gestión, mientras que el indicador creencias muestra debilidades.

- De esta forma, para el tercer objetivo: Identificar los tipos de satisfacción del personal en relación con su Trabajo. Se concluye que a veces considera que existen posibilidades de ascenso en la institución, al igual que, en algunas ocasiones la institución le ofrece cursos de mejoramiento profesional, aunado a esto, la posibilidad de ascender en su trabajo a veces mejora su desempeño como docente.
- Se concluye que los docentes solo a veces se sienten satisfechos con el cargo que desempeñan, igualmente consideran que sus necesidades a veces se ven compensadas con el cargo que desempeña, aunado a esto, la dirección solo algunas veces los mantiene motivados en su actual cargo. Los docentes a veces consideran que su nivel de aspiraciones se ve reducido en la institución, al igual que, algunas ocasiones experimenta frustración al no poder ascender en su trabajo, aunado a esto, a veces se limitan sus posibilidades de desarrollo profesional como docente. Como contexto global, la dimensión tipos de satisfacción laboral en la organización objeto de estudio, es según directivos el indicador estabilizada como el tipo predominante, sin embargo, para los docentes, el tipo que tiene preponderancia en la organización es progresiva.
- Para finalizar, el cuarto objetivo: Establecer los factores que favorecen en la satisfacción del personal en relación con su trabajo. Se concluye para los

docentes que consideran que el mobiliario de los salones de clase casi nunca es confortable para su desempeño, al igual que, consideran que la iluminación de los salones de clase es la menos apropiada para su desempeño, aunado a esto, consideran que casi nunca están dadas las condiciones para desempeñar apropiadamente las funciones docentes en la institución.

- También, a veces existen buenas relaciones sociales entre los docentes, al igual que, solo en algunas ocasiones se mantienen buenas relaciones sociales con el personal directivo, aunado a esto, la interacción social con sus compañeros de trabajo a veces incide en su satisfacción laboral. Entre otras cosas, se concluye que la remuneración percibida se corresponde con su desempeño como docente para la mitad de la población y para la otra mitad nunca corresponde, al igual que, una buena remuneración incrementa los niveles de satisfacción laboral, para la mitad de la población y para la otra mitad nunca corresponde. Para concluir, la dimensión factores de la satisfacción laboral en la organización objeto de estudio, para los directivos y los docentes el factor dominante es sociales, mientras que el indicador ergonómico muestra mayor debilidad para los docentes, mostrándose fortalecido para los docentes.
- En cuanto al objetivo general de la investigación determinar la relación entre la cultura organizacional y la satisfacción laboral de los servidores públicos de la Institución Educativa Distrital El Carmen de Santa Marta Magdalena; los resultados permitieron determinar que las variables estudiadas cultura organizacional y satisfacción laboral indican que hay una relación positiva muy alta y estadísticamente significativa entre las variables, significando con ello que a medida que los directivos desarrollen una adecuada cultura organizacional,

podrán alcanzar de manera significativa la satisfacción laboral en la organización estudiada.

En la investigación “La cultura organizacional en relación a la satisfacción laboral del personal del Ministerio de Relaciones Exteriores de la ciudad de Quito” realizada el año 2014, llegó a las siguientes conclusiones (13):

- Los resultados permiten concluir que la cultura organizacional influye directamente en la satisfacción laboral de los funcionarios del área de Administración de Recursos Humanos del Ministerio de Relaciones Exteriores, por lo que mientras mejor se encuentre La Cultura, mayor será la Satisfacción y Productividad del personal.
- Hay datos significativos que se encuentran en un nivel Bajo en el factor de Comunicación lo que indica que si este aspecto es bajo también va a repercutir en los demás niveles. • Tanto en los aspectos de satisfacción extrínseca (condiciones laborales) e intrínseca (reconocimiento: que es un factor motivante y llegar a la autorrealización) se encuentran en un nivel de Satisfacción.
- La Satisfacción Laboral General del área de Administración de Recursos Humanos se encuentra en nivel satisfecho el cual ayuda que su personal se encuentre conforme con su ambiente laboral el cual le permite desarrollar sus funciones con responsabilidad y tener una buena interrelación con sus compañeros de trabajo.
- Gracias a un FODA se logró identificar puntos débiles y fuertes de la cultura el cual les permitirá a los funcionarios realizar una planificación estratégica que les permita fortalecer y mantener una Cultura fuerte y motivada.

En la investigación “Relación entre la cultura organizacional y la satisfacción laboral del personal administrativo del hospital Roosevelt de Guatemala.” realizada el año 2013, llegó a las siguientes conclusiones (4):

- Se encontró correlación significativa a 0.05 directa y fuerte entre la cultura organizacional y la satisfacción laboral del personal administrativo del Hospital Roosevelt, lo que significa que el personal a pesar de no contar con un ambiente acorde a sus necesidades, incentivos, beneficios, ventilación e iluminación adecuada están satisfechos con su trabajo y con el ambiente laboral.
- Con respecto a la cultura organizacional se encontró que el tipo de cultura clan es el que domina el primer lugar y este está relacionado con las relaciones de tipo familiar, tradición, trabajo en equipo, autodirección, ayuda mutua y cooperación. Esto contribuye a que la institución alcance sus objetivos con el recurso humano, recursos físicos y materiales con los que cuenta.
- Se pudo establecer que el personal se identifica con el tipo de cultura jerarquizada, la cual posee énfasis en las reglas, toma de decisiones centralizadas, certidumbre y jerarquías. Estos aspectos coinciden con los datos demográficos obtenidos donde se encontró que la mayoría del personal es joven con poco tiempo de trabajo y escolaridad media.
- En relación a los tipos de cultura adhocracia y mercado que ocuparon el tercer y cuarto lugar están las personas en las cuales predomina la innovación, creatividad, toma de riesgos, búsqueda agresiva de oportunidades, autonomía e iniciativa individual aspectos que son importantes en cualquier institución, sin embargo, en este estudio son los aspectos que obtuvieron menor puntaje, y que podría ser también consecuencia de la edad, tiempo de trabajo y escolaridad de los sujetos de estudio.

- Con relación a las subdimensiones de la cultura organizacional se encontró que la de mayor dominancia fue el criterio de éxito y la de menos dominancia fue de liderazgo organizacional. Aspectos que influyen en el éxito de la institución.
- Con relación a la satisfacción en general se encontró que en su mayoría están satisfechos con una minoría del 6.52% que su nivel de satisfacción es bajo, lo cual podría incidir en alcanzar los objetivos de la institución.
- Con relación a las subdimensiones de la satisfacción el 60% tiene una satisfacción con la supervisión recibida seguida de un 30% con remuneración y prestación. Sin embargo, las subdimensión de calidad de producción está en un 12%. Para ello es necesario buscar las causas por las cuales este resultado es bajo, por lo que podría ser un tema para una futura investigación.

A nivel nacional se contó con los siguientes antecedentes del problema.

En la investigación “Influencia del clima organizacional en la satisfacción laboral del personal de las MYPE de san juan de Lurigancho, caso: centros de servicio de estética y belleza, lima, 2018” realizada el año 2018, llegó a las siguientes conclusiones (5):

- Se ha demostrado que el clima organizacional influye positivamente en la satisfacción laboral del personal de las MYPE (Centros de Servicio de Estética y belleza) de San Juan de Lurigancho.
- Se ha determinado que las recompensas influyen óptimamente en la satisfacción laboral del personal de las MYPE (Centros de Servicio de Estética y belleza) de San Juan de Lurigancho.

- Se ha analizado que la identidad del personal con la organización influye significativamente en la satisfacción laboral del personal de las MYPE (Centros de Servicio de Estética y belleza) de San Juan de Lurigancho.
- Se ha verificado que la cooperación influye positivamente en la satisfacción laboral del personal de las MYPE (Centros de Servicio de Estética y belleza) de San Juan de Lurigancho.

En la investigación “Influencia de la cultura organizacional en la satisfacción laboral de los servers Millennials en lima metropolitana: caso Chilis” realizada el año 2018, llegó a las siguientes conclusiones (6):

- La investigación ha demostrado que su objetivo principal sobre la influencia de cultura organizacional en la satisfacción laboral de los servers millenials si tiene relación ($r=0,758$; $sig=0.000$; ver anexo 5); si al trabajador se le brinda una cultura organizacional mediante valores y normas con los que se identifican se consigue motivación para la realización de sus objetivos y los de la empresa; sin embargo las empresas del rubro de alimentos y bebidas no lo consideran importante; no se proponen como meta poner en mejorar o inculcar la cultura organizacional, no consideran los resultado beneficiosos que esta otorga como mejorar el desempeño de sus trabajadores; concluyendo así que se debe poner en práctica esta variable para lograr conseguir un mejor resultado para los objetivos de la empresa.
- El factor de filosofía si tiene relación con la satisfacción laboral de los servers millenianls ($r=0,577$; $sig=0,000$; ver anexo 4), es considerado como una de las características significativas en la empresa ya que con ella el

trabajador conoce las políticas establecidas por las que se guían las acciones de la empresa.

- Por otro lado, los valores ($r=0,245$; $\text{sig}=0,093$; ver anexo 4) al igual que las creencias ($r=0,192$; $\text{sig}=0,191$; ver anexo3) en la empresa no influye de manera significativa en la satisfacción laboral de los servers millenials.
- Los símbolos si tienen relación con la satisfacción laboral del server millenials ($r=0,513$; $\text{sig}=0,000$; ver anexo 4); son considerados una característica significativa en la cultura organizacional de la empresa, ya que con ella conoce el compuesto de iconos, rituales y costumbres para la empresa.
- El clima si tiene relación con la satisfacción laboral de los servers millenials ($r=0,401$; $\text{sig}.=0,005$; ver anexo 4), se considera una característica significativa en la cultura organizacional ya que se entiende como la atmosfera del ambiente laboral y genera que los empleados se sientan cómodos y más motivados a seguir laborando en ella.
- Las normas si tienen relación con la satisfacción de los servers millenials ($r=0,412$; $\text{sig}=0,004$; ver anexo 4), son un punto importante que se consideran dentro de la cultura organizacional debido a que se entienden como los estándares seguidos por la empresa, los empleados se identifican y aprenden estos estándares a fin de tener un mejor resultado laboralmente y económicamente, y logrando una mayor motivación debido a los buenos resultados.

En la investigación presentada por “Cultura organizacional y la relación con el desempeño laboral en los trabajadores de la oficina de desarrollo técnico

de la biblioteca nacional del Perú 2016.” realizada el año 2017, llegó a la conclusión que (7):

- La Cultura Organizacional se relaciona directamente con el Desempeño Laboral de los trabajadores de la Oficina de Desarrollo Técnico de la Biblioteca Nacional del Perú y que al mejorar la Cultura Organizacional se verán cambios positivos en el Desempeño Laboral de los trabajadores.
- Los Valores de la Cultura Organizacional se relacionan directamente con el Desempeño Laboral de los trabajadores de la Oficina de Desarrollo Técnico de la Biblioteca Nacional del Perú, con lo cual al fortalecer los Valores institucionales se verán cambios positivos en el Desempeño Laboral de los trabajadores.
- Las Creencias de la Cultura Organizacional se relacionan directamente con el Desempeño Laboral de los trabajadores de la Oficina de Desarrollo Técnico de la Biblioteca Nacional del Perú, con lo cual al mejorar la Imagen institucional se verán cambios positivos en el Desempeño Laboral de los trabajadores.
- El Clima Laboral de la Cultura Organizacional se relaciona directamente con el Desempeño Laboral de los trabajadores de la Oficina de Desarrollo Técnico de la Biblioteca Nacional del Perú, con lo cual al mejorar el Clima Laboral se evidenciarán cambios favorables en el nivel de Desempeño Laboral de los trabajadores.
- Las Normas institucionales de la Cultura Organizacional se relacionan directamente con el Desempeño Laboral de los trabajadores de la Oficina de

Desarrollo Técnico de la Biblioteca Nacional del Perú, con lo cual el establecimiento de Normas institucionales que sean claras y orientadas a la mejora de trabajo en equipo producirán cambios favorables en el Desempeño Laboral de los trabajadores.

- Los Símbolos institucionales de la Cultura Organizacional se relacionan directamente con el Desempeño Laboral de los trabajadores de la Oficina de Desarrollo Técnico de la Biblioteca Nacional del Perú, con lo cual las mejoras de la asociación de los símbolos institucionales provocaran mejoras en el nivel de Desempeño Laboral de los trabajadores.
- La Filosofía institucional de la Cultura Organizacional se relacionan directamente con el Desempeño Laboral de los trabajadores de la Oficina de Desarrollo Técnico de la Biblioteca Nacional del Perú, con lo cual el establecimiento de una Filosofía de trabajo que esté acorde a los objetivos y lineamientos de la empresa ayudaran a mejorar el Desempeño Laboral de los trabajadores.

En la investigación “Cultura organizacional y satisfacción laboral del personal administrativo del Hospital Regional Huacho – 2015” en el año 2015, llegó a las siguientes conclusiones (14):

- 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) $p < 0,05$.

En la investigación “Plan de cultura organizacional para mejorar la satisfacción laboral de los empleados de la empresa Incmena S.A.C. en el distrito de Villa el Salvador - 2012” realizada el año 2013, llegó a las siguientes conclusiones (8):

- Al culminar el desarrollo de la investigación se logró cumplir con el objetivo principal, es decir, se comprobó los efectos positivos que genera la aplicación de un plan de cultura organizacional sobre la satisfacción laboral de los empleados.
- Entre los resultados más importantes de la investigación, se determinó la existencia de una relación directa entre nuestras variables dependiente e independiente; es decir la creación o modificación de una cultura empresarial se ve reflejado en el comportamiento de los empleados.

- Tras la realización de un análisis se logró identificar los diversos efectos generados mediante la aplicación de una cultura organizacional, entre los cuales están: identificación con la empresa, compromiso con el trabajo, crecimiento del empleado, cambio en el estado de ánimo, etc.
- Mediante la aplicación de los talleres se pudo comprobar los efectos generados por un cambio en la cultura empresarial, a través del comportamiento y participación de los empleados en dichos talleres.

2.2. Bases teóricas

2.2.1. Cultura organizacional

2.2.1.1. Definición de cultura organizacional

La cultura organizacional es un conjunto de formas de pensamiento y acciones que trasmite una organización, las cuales representan el sentir de los trabajadores. También se puede llamar el perfil comportamental de una organización en relación al trato a sus trabajadores y a los clientes (15).

2.2.1.2. Características de la cultura organizacional

Según (10) la cultura organizacional tiene las siguientes características:

- a) Innovación y toma de riesgos. Grado en que se estimula a los trabajadores a que sean innovadores y corran riesgos.
- b) Atención a los detalles. Grado en que se espera que los individuos muestren precisión, análisis y atención por los detalles.

- c) Orientación a los resultados. Grado en que la gerencia se centra en los resultados o eventos, y no en las técnicas y procesos utilizados para lograrlos.
- d) Orientación a la gente. Grado en que las decisiones de la gerencia toman en cuenta el efecto de los resultados sobre el personal de la organización.
- e) Orientación a los equipos. Grado en que las actividades laborales están organizadas por equipos en vez de por individuos.
- f) Dinamismo. Grado en que las personas son dinámicas y competitivas en lugar de fáciles de complacer.
- g) Estabilidad. Grado en que las actividades organizacionales hacen énfasis en mantener el statu y no en el crecimiento.

Por otra parte, (16) menciona que la cultura organizacional se divide en 6 componentes:

- a) La regularidad en los comportamientos observados: las interacciones entre los participantes mantienen el lenguaje común, terminología propia y rituales relacionados con la conducta y las diferencias.
- b) Normas: son patrones de comportamiento que incluyen guías con respecto a la manera de hacer las cosas.
- c) Valores: son los valores básicos que abrazan la organización y que espera que sus participantes compartan.
- d) Filosofía: son las políticas que afirman las creencias relativas al trato que debe recibir los empleados o clientes.

- e) Reglas: son guías establecidas, que se refieren al comportamiento dentro de la organización.
- f) Clima de la organización: es la sensación que transmite el lugar físico, la forma en que interactúan los participantes, el trato que dan unas personas a otras.

2.2.1.3. Tipos de cultura organizacional

Según (17), menciona que se tiene cuatro tipos de cultura organizacional:

- a) Cultura burocrática. Las reglas formales y los procedimientos de operación estándar regulan la conducta de los empleados y la coordinación se logra por medio de las relaciones jerárquicas de dependencia.
- b) Cultura de clan. Existen pocas reglas y procedimientos formales. Entonces, la tradición, la lealtad, el compromiso personal, la amplia socialización y la auto administración, dan forma a la conducta de los empleados. Los empleados antiguos sirven de modelo de roles para los nuevos miembros. Estas relaciones perpetúan los valores y las normas de la organización a lo largo de las generaciones sucesivas de empleados, tienen un fuerte sentimiento de identificación y reconocen que es necesario que trabajen juntos. La presión de los compañeros para apegarse a las normas importantes es muy fuerte, la empresa ofrece prestaciones que suavizan las molestias de la vida diaria.

- c) Cultura emprendedora. El enfoque externo y la flexibilidad crean un entorno que fomenta que las personas asuman riesgos y también el dinamismo y la creatividad. Es adecuada para la etapa de introducción de la empresa y para los nuevos productos. Reacciona con rapidez ante los cambios.
- d) Cultura de mercado. Los valores y las normas reflejan la importancia de cumplir metas mensurables y demandantes, sobre todo las que tienen base financiera y en el mercado (crecimiento de ventas, base financiera, participación de mercado). Prevalece la competitividad orientada a las utilidades. Las interacciones de los superiores con los subordinados consisten en gran parte en negociar acuerdos para recompensar el desempeño. Se espera que los gerentes cooperen entre ellos, para alcanzar sus metas de desempeño.

Por otra parte, (10) nos habla sobre culturas dominantes, fuertes y subculturas:

La cultura dominante expresa los valores fundamentales (valores principales) que comparte la mayoría de los miembros de la organización, en tanto la cultura es fuerte, si la mayoría de los empleados tiene la misma opinión acerca de la misión y los valores. Al interior de la organización existe sub culturas.

2.2.1.4. Referencias culturales externas

La cuestión externa, refiere a la formación cultural de los directivos y de los demás integrantes de una organización, de las

organizaciones originadas en otras unidades sociales y en el entorno geográfico en donde ella opera. Además, influyen las pautas culturales de otras unidades sociales con las que interactúa la organización.

Estas influencias se concretan en las siguientes referencias culturales:

- Nacionales: incluye creencias acerca del empleo, relaciones laborales, usos aceptados de la autoridad y otras formas de relación compartidas que se manifiestan en las leyes, los usos y costumbres y otras instituciones sociales.
- Regionales: refiere a variaciones significativas de las pautas culturales nacionales que existen dentro de un país -como las del norte con relación al centro o el sur-. También comprende las pautas regionales que abarcan a más de un país.
- Profesionales: refiere a creencias y valores compartidas por grupos profesionales como médicos, enfermeras, abogados, trabajadores de la informática y otros grupos similares.
- Institucionales: valores propios de organizaciones sin fines de lucro como políticas, religiosas, asociaciones profesionales y sindicatos.
- Sectoriales: refiere a supuestos comunes en una industria o sector de actividades sobre la forma apropiada de conductas o prácticas como en las explotaciones agropecuarias, mineras o pesqueras.

2.2.1.5. Elementos de la cultura organizacional

José Guadalupe Salazar Estrada, Julio Cristóbal Guerrero Pupo, Yadira Bárbara Machado Rodríguez y Rubén Cañedo Andalia en su investigación titulada “Clima y cultura organizacional: dos componentes esenciales en la productividad laboral”, realizada el 2009, establecieron los principales elementos de la cultura organizacional:

- Identidad de los miembros: si los individuos se identifican más con la organización, su trabajo, su puesto o su disciplina.
- Énfasis de grupo: si las actividades se organizan en grupo o si las realizan individuos aislados.
- Perfil de la decisión: si la toma de decisiones prioriza las actividades o los recursos humanos.
- Integración: si las unidades funcionan en forma coordinada o independiente.
- Control: si existe una tendencia hacia una reglamentación excesiva o se orienta hacia el autocontrol.
- Tolerancia al riesgo: si se fomenta o no la creatividad, la innovación, la iniciativa y el ímpetu para acometer la realización de las tareas, etcétera.
- Criterios de recompensa: si se basan fundamentalmente en el rendimiento o en el favoritismo, la antigüedad u otros factores.
- Tolerancia al conflicto: si se fomenta o no el conflicto funcional como elemento del desarrollo organizacional.

- Perfil de los fines o medios: si la gerencia prioriza los fines o los medios para llegar a ellos.
- Enfoque de la organización: si la gerencia se orienta hacia el mundo exterior o hacia lo interno de la organización.

De igual forma señaló que la cultura puede facilitar o dificultar la solución de los problemas relacionados con la adaptación al entorno y la integración interna. Se entiende por integración interna, la forma de organización que adopta una institución, empresa u otra entidad para lograr una efectividad en su quehacer y un bienestar sostenidos con vista a garantizar una adaptación externa adecuada. Ambos conceptos, aunque interdependientes, son diferentes:

- La adaptación externa comprende un conjunto de elementos que deben compartir y suscribir el total de los miembros de la organización porque son indispensables para enfrentarse con éxito al entorno. Entre ellas se encuentran: la planificación estratégica, la misión, los objetivos, los medios, los criterios de medida y las estrategias de corrección —que se aplican cuando los objetivos no se cumplen— entre otros.
- La integración interna involucra aspectos vinculados con la forma de relación interna entre los miembros de una organización, entre ellos: el lenguaje y sus categorías conceptuales, los límites grupales y los criterios para la inclusión y la exclusión de individuos, las formas de obtener y ejercer el poder y jerarquía, así

como el sistema y las vías para recompensar y castigar actitudes, comportamientos, acciones, etcétera.

2.2.1.6. Funciones de la cultura

“La cultura es el resultado del aprendizaje del grupo, especialmente ante la resolución de situaciones conflictivas. La base de la cultura es un set de significados compartidos que definen la forma de sentir, pensar y accionar de los miembros de una organización y sostiene que “si no hay consenso, o si no hay conflicto o si las cosas son ambiguas, entonces, por definición, ese grupo no tiene una cultura en relación a esas cosas”. (16)

La cultura desempeñará numerosas funciones dentro de la organización, destacando las siguientes:

- Crea distinciones entre una organización y las demás.
- Transmite un sentido de identidad a los miembros de la organización.
- Facilita la generación de un compromiso con algo más grande, que el interés personal del individuo.
- Incrementa la estabilidad del sistema social.
- Proporciona los estándares sobre los que deben decir y hacer los empleados.
- Sirve como mecanismo de control y sensatez que guía y moldea las actitudes y el comportamiento de los empleados.

2.2.1.7. Dimensiones de la cultura organizacional

Denison en su investigación denominada “Denison Organizational Culture Survey” realizada el 2008, ha descrito las dimensiones que involucran a la cultura organizacional y que en su conjunto la representan, tales como:

Implicación

Es cuando la organización logra que los trabajadores se sientan parte de los objetivos y metas, de esta manera los trabajadores se sienten más cómodos con su trabajo y por ende la productividad es mayor.

Consistencia

La consistencia se da cuando una organizacional muestra que ponen énfasis en sus fortalezas, de este modo los trabajadores se sentirán más confiados de trabajar en una organización establecida y posicionada en el mercado.

Misión

Cuando los trabajadores notan que son partícipes del cumplimiento de las metas establecidas en la organización.

Adaptabilidad

Adaptarse a los cambios, es señal que la empresa está preparada para enfrentar nuevos retos, y desarrollarse como organización, lo cual también involucra a los trabajadores.

2.2.2. Satisfacción laboral

2.2.2.1. Definición de satisfacción laboral

Según (18), la satisfacción laboral se entiende como una reacción afectiva que surge al contrastar la realidad laboral con las expectativas relacionados con esa realidad

Por otra parte (10) menciona que la satisfacción laboral describe 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.

2.2.2.2. Características de la satisfacción laboral

Para (10) la satisfacción laboral se logra, cuando se obtiene cuando los puestos de trabajo ofrecen capacitación, variedad, independencia y control satisfacen a la mayoría de los individuos. También existe una gran correspondencia entre la forma en que las personas disfrutan el contexto social de su lugar de trabajo y su nivel general de satisfacción. La interdependencia, la retroalimentación, el apoyo social y la interacción con los colegas fuera del ámbito laboral tienen una estrecha relación con la satisfacción laboral, incluso más allá del trabajo en sí mismo.

Mientras que (19) sostiene, que la satisfacción laboral entre otros factores depende de los valores personales, grado de responsabilidad, sentido del éxito profesional, niveles de aspiración.

Se trata de ayudar a la persona para que consiga del trabajo la mayor satisfacción y significado posible. Por otro lado, entre las principales consecuencias se tiene, la resistencia al cambio, escasa creatividad, baja productividad y dificultad para trabajar en grupo.

2.2.2.3. Tipos de satisfacción laboral

Según (19), la satisfacción laboral es el indicador promedio que puede sentir el trabajador frente a las distintas facetas de su trabajo. En la satisfacción por facetas, grado mayor o menor de satisfacción frente a aspectos específicos de su trabajo, reconocimiento, beneficios, condiciones del trabajo, supervisión recibida, compañeros de trabajo, políticas de la empresa.

Por otra parte (10), de acuerdo a las evaluaciones considera dos tipos de satisfacción laboral, las positivas y las negativas. Los empleados con un alto nivel de satisfacción laboral tienen sentimientos positivos, por contraste los empleados insatisfecho tiene sentimientos negativos.

2.2.2.4. Importancia de analizar la satisfacción laboral

Para (20) la importancia para investigar la satisfacción laboral descansa en cuatro razones fundamentales:

- Existe una clara evidencia de que los empleados insatisfechos faltan más al trabajo y es más probable que renuncien.
- Es más probable que los trabajadores insatisfechos se involucren en comportamientos destructivos.

- Ocurre porque la insatisfacción se asocia con el alto nivel de quejas e injusticias; esto provoca que los empleados insatisfechos recurran al sabotaje o a la agresión pasiva.
- Se ha demostrado que los empleados satisfechos tienen mejor salud y calidad de vida.
- La satisfacción en el trabajo influye en la vida del empleado fuera del trabajo.

2.2.2.5. Dimensiones de la satisfacción laboral

Según (10) la satisfacción laboral tiene las siguientes dimensiones:

Reto al trabajo

Cuando un trabajador acepta nuevos retos y metas laborales, es un indicador que la empresa está preparada para enfrentar nuevos retos también y que es una ventaja competitiva frente a la competencia.

Sistema de recompensas justas

Cuando un trabajador muestra que está comprometido con su trabajo, no solo cumpliendo metas sino también apoyando a la innovación y soluciones alternativas, entonces es recomendable que la empresa brinde una recompensa a ese trabajador, para que se sienta motivado y siga entregando lo mejor de sí.

Condiciones favorables del trabajo

Se refiere a condiciones adecuadas para que el trabajador lleva a cabo sus actividades, es un elemento básico para la satisfacción laboral.

Colegas que brinden apoyo

Es importante fomentar el compañerismo dentro de la organización, esto ayuda que haya un clima laboral adecuado, que se cumplan las metas y que haya más eficiencia.

2.2.3. Empresa Construcciones Modulares S.A.

2.2.3.1. Acerca de la empresa

Construcciones Modulares Pertenece al Grupo Romero y es parte del principal operador logístico del Perú, RANSA. Cuenta con personal altamente calificado y con una amplia experiencia en el desarrollo y construcción de campamentos en zonas remotas.

Es una empresa dedicada al diseño e instalación de ambientes habitables prefabricados y proyectos llave en mano, transportables y fijos. Se especializa en atender los requerimientos del sector de minería y energía de acuerdo con las necesidades específicas de cada geografía y clima. La solución integral incluye la asesoría personalizada a lo largo de la ejecución de todo el proyecto.

2.2.3.2. Misión

Brindar soluciones técnicas e innovadoras en el diseño y construcción de espacios habitables cumpliendo a plenitud con las

necesidades del cliente, y contribuyendo con el desarrollo del país en sus diferentes sectores.

2.2.3.3. Visión

Ser una empresa líder en la construcción modular de todo tipo de ambientes prefabricados transportables o fijos, con presencia a nivel nacional e internacional, mediante un soporte profesional con excelencia, ética, innovación, creatividad y alta calidad.

2.2.3.4. Valores

Honestidad – Innovación – Profesionalismo – Compromiso -
Orientación al cliente - Trabajo en Equipo – Comunicación.

2.2.3.5. Certificación de calidad ISO 9001:2015

Con alcance “Desarrollo de ingeniería y construcción de campamentos o edificaciones provisionales y permanentes, alquiler y ventas”.



Figura 1 - Certificado de Calidad ISO 9001 de la empresa Construcciones Modulares S.A.
Fuente: Empresa

2.2.3.6. Estándares de calidad

Construcciones Modulares como parte de su política de calidad: Satisfacer a los clientes y mejorar continuamente sus procesos; ha desarrollado mecanismos que faciliten la interacción de los procesos y de esta manera garantizar el cumplimiento de todos los requisitos normativos, requisitos del cliente y los requisitos establecidos en el sistema de gestión integrado, a lo largo de la gestión del proyecto.

2.2.3.7. Estándares de seguridad y medio ambiente

Los estándares de seguridad y medio ambiente de Construcciones Modulares se sustentan en las normativas vigentes que garantizan a los clientes que cuenta con un programa de gestión de riesgos. El Programa de Gestión de Riesgos incluye controles en las actividades para la prevención de accidentes y daños a la salud minimizando los riesgos a nuestros trabajadores, proveedores, visitantes y clientes.

2.2.3.8. Procesos

Por ser nuestro sistema un producto modular, todos sus componentes (piezas, elementos y otros) vienen habilitados y diseñados a la medida de la necesidad del cliente lo cual nos permite operar responsablemente. Se logra conseguir así la disminución y/o mitigación del impacto ambiental en la zona. Asimismo, como parte de la responsabilidad social y contribución al desarrollo sostenible de nuestro país, Construcciones Modulares incorpora dentro de su fuerza laboral a personas que viven en la zona donde se desarrolla el proyecto; les brinda capacitación y entrenamiento que mejorarán sus competencias y

habilidades, las mismas que les permitirán no solo asegurar la conformidad del proyecto, sino también desarrollar actividades que contribuyan a su entorno.

2.2.3.9. Estándares de seguridad y salud en el trabajo

	PLAN DE CONTINGENCIAS Y RESPUESTAS DE EMERGENCIAS	
---	--	---

1.-POLITICA



Política de Seguridad, Salud Ocupacional y Medio Ambiente

Construcciones Modulares es un negocio especializado, perteneciente al GRUPO RANSA, dedicada a la venta y alquiler de contenedores marítimos, así como a la construcción, diseño e instalación de ambientes prefabricados, transportables y fijos, comprometiéndose a asumir como valor la Seguridad, Salud Ocupacional de nuestros colaboradores, así como la protección y el cuidado del Medio Ambiente. Para este propósito, se establece y mantiene los siguientes lineamientos:

- *Trabajar de manera segura, saludable y amigable con el ambiente, identificando y evaluando los peligros, riesgos y aspectos ambientales inherentes a nuestras actividades a fin de prevenir y controlar enfermedades, lesiones, dolencias, e incidentes relacionados con el trabajo de nuestros colaboradores, contratistas y visitantes, así como los impactos al entorno.*
- *Garantizar que nuestras actividades cumplan con la Legislación vigente y otros requisitos asumidos por nosotros, aplicables a la seguridad, salud ocupacional y medio ambiente.*
- *Garantizar que los trabajadores y sus representantes sean consultados en materia de seguridad, salud ocupacional y medio ambiente; y participen activamente en el Sistema de Gestión de Seguridad y Salud Ocupacional y Medio Ambiente.*
- *Promover en nuestro personal y en otras partes interesadas, la mejora continua en nuestro Sistema de Gestión de Seguridad, Salud Ocupacional y Medio Ambiente, así como la Conducta responsable de seguridad.*
- *Lo anterior bajo un alto compromiso de liderazgo de las jefaturas, quienes en sus decisiones deben integrar la prevención como un valor inherente e intransferible, contribuyendo así al cuidado de las personas y la protección de los negocios de la compañía.*



Jose Luis León Güemes
Gerente General

Fecha de Aprobación: 03.10.2014
Versión: 01





3/19 - Rev.0- Plan Contingencias y Respuesta a emergencias

Figura 2 – Política de seguridad, salud y medio ambiente de la empresa Construcciones Modulares S.A.
Fuente: Empresa

2.2.3.10. Organigrama de la Empresa Construcciones Modulares S.A.

	FORMATO PM3 ORGANIGRAMA		CONSTRUCCIONES MODULARES S.A.	
	Rev.2	Fecha: 015/06/14		
	Elaborado: O. Paredes	Revisado: M. Valverde		

PUESTO: Analista de Calidad	CLAVE:
PROCEDIMIENTO: Estandarización de Puestos	

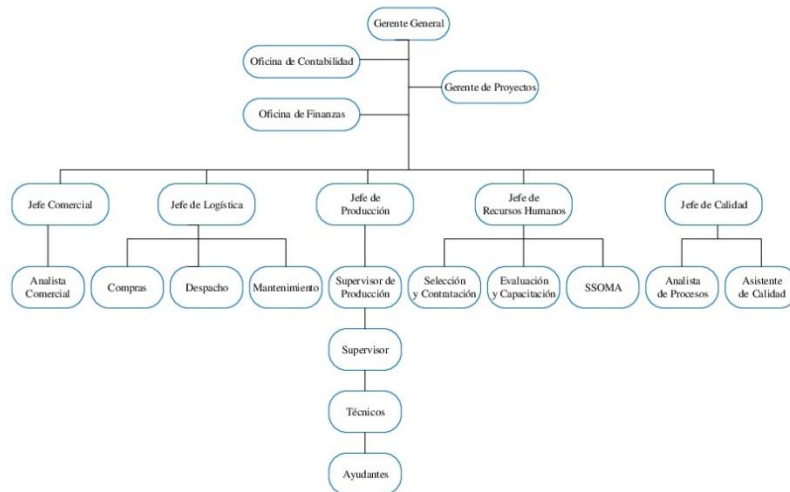
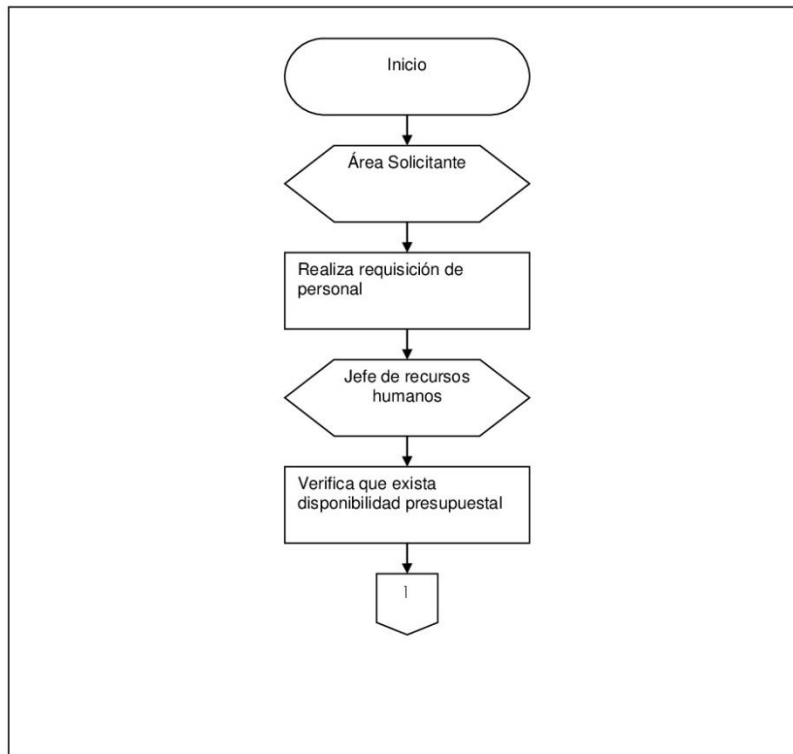


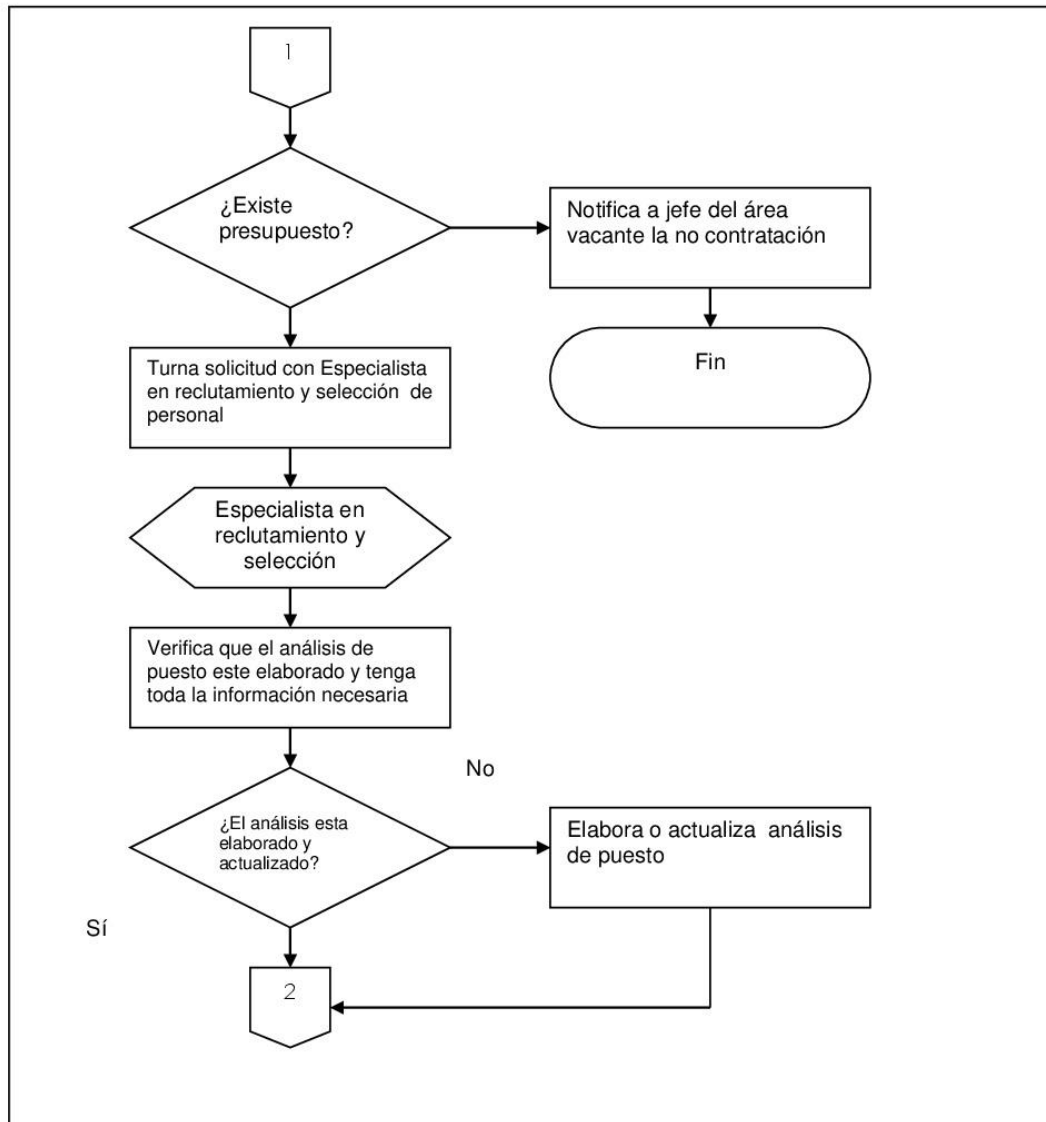
Diagrama 1. Organigrama
Fuente: Empresa


2.2.3.11. Proceso de Contratación de Personal

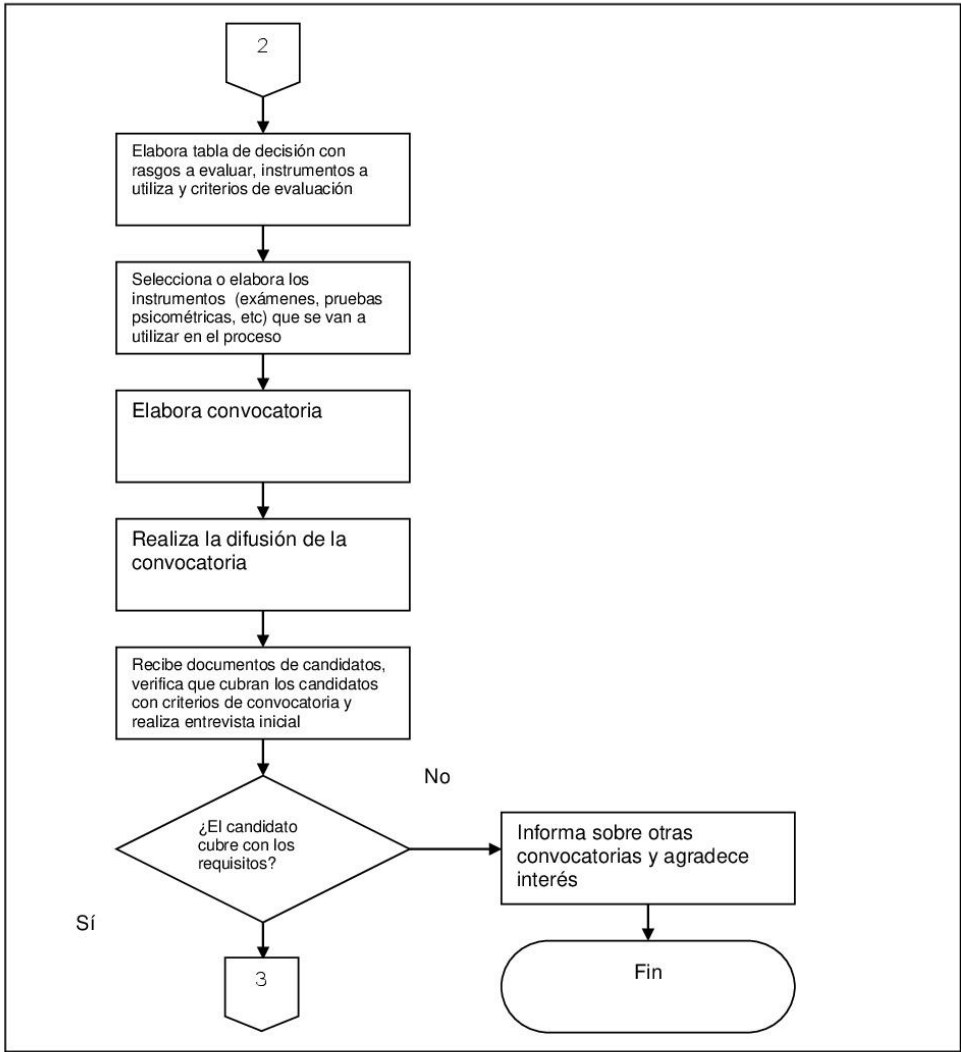
	FORMATO PM3 FLUJOGRAMA		CONSTRUCCIONES MODULARES S.A.	
			Rev.2	Fecha: 05/04 /15
			Elaborado: F.Rosales	Revisado: J.León

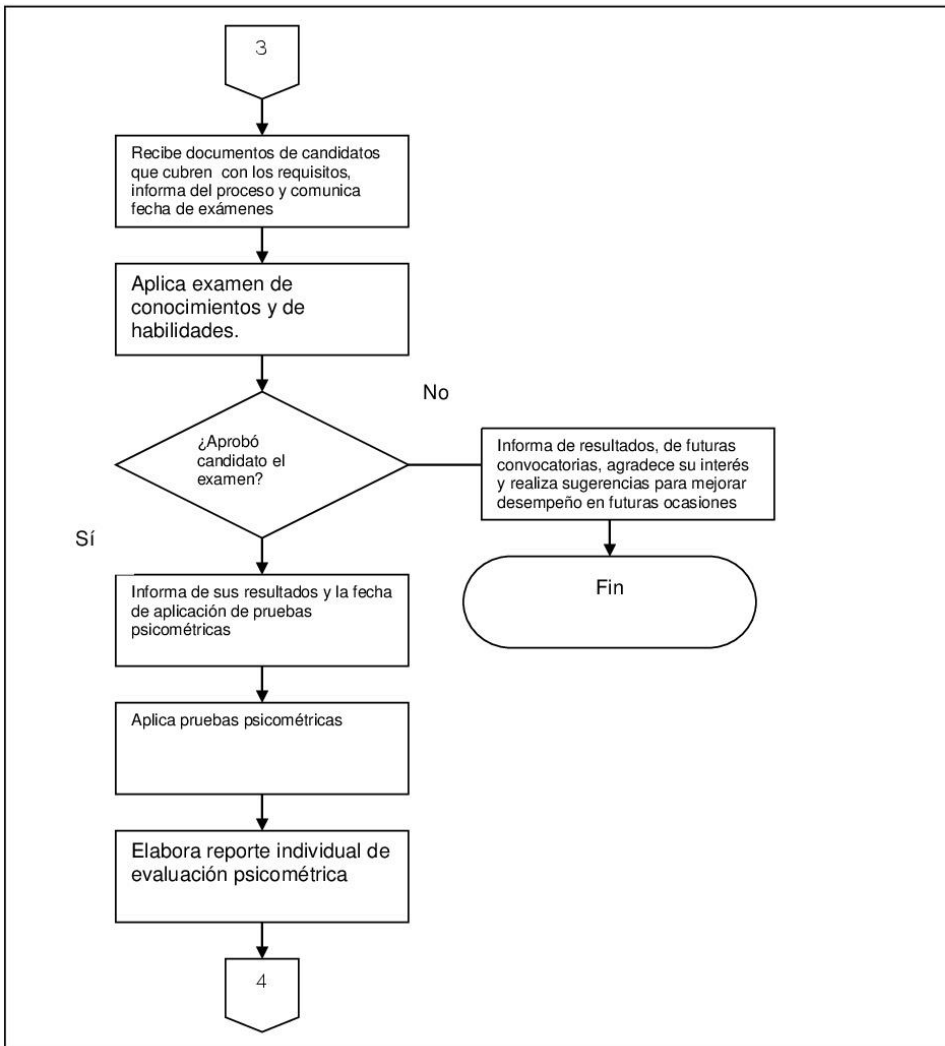
PUESTO: ESPECIALISTA EN RECLUTAMIENTO Y SELECCIÓN	CLAVE:
PROCEDIMIENTO: RECLUTAMIENTO Y SELECCIÓN DE PERSONAL	

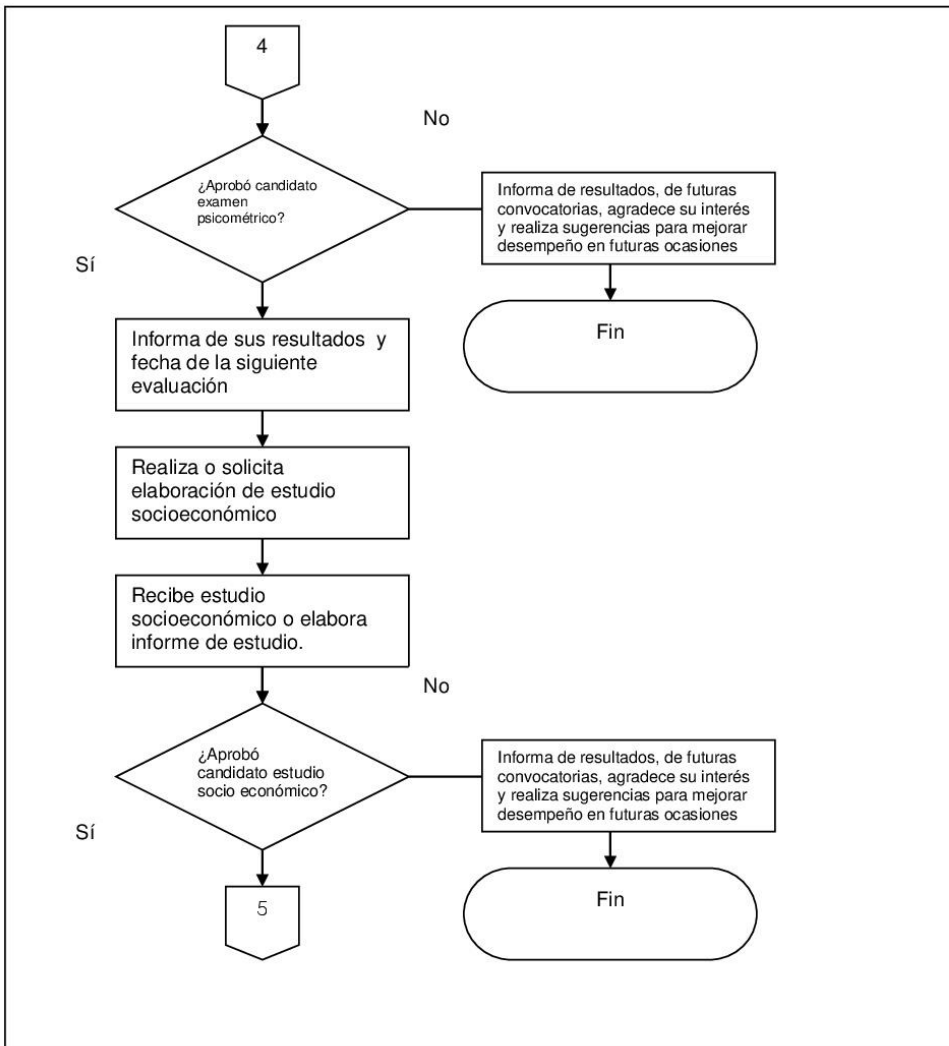


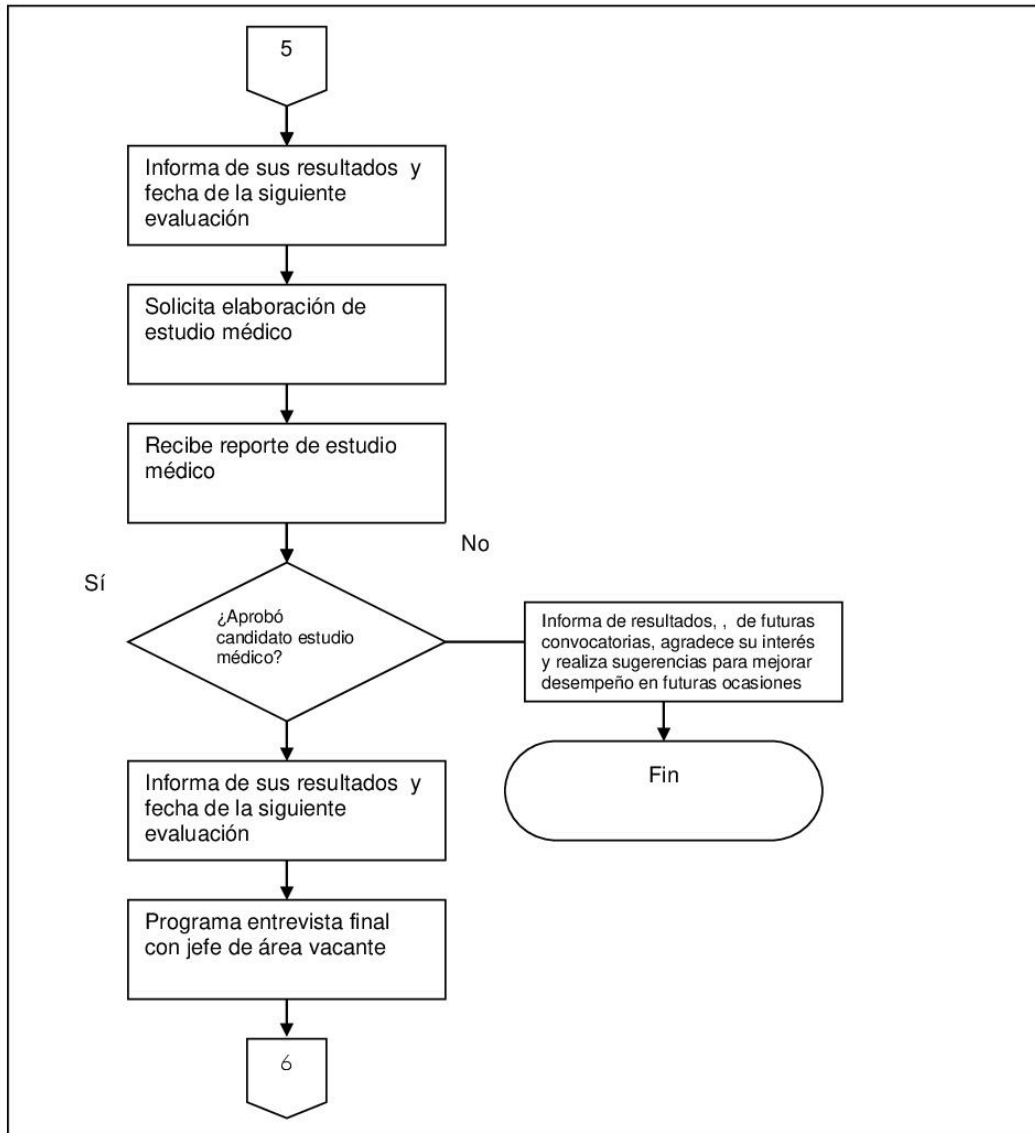


	FORMATO PM3 FLUJOGRAMA	CONSTRUCCIONES MODULARES S.A.	
		Rev.2	Fecha: 05/04 /15
		Elaborado: F.Rosales	Revisado: J.León





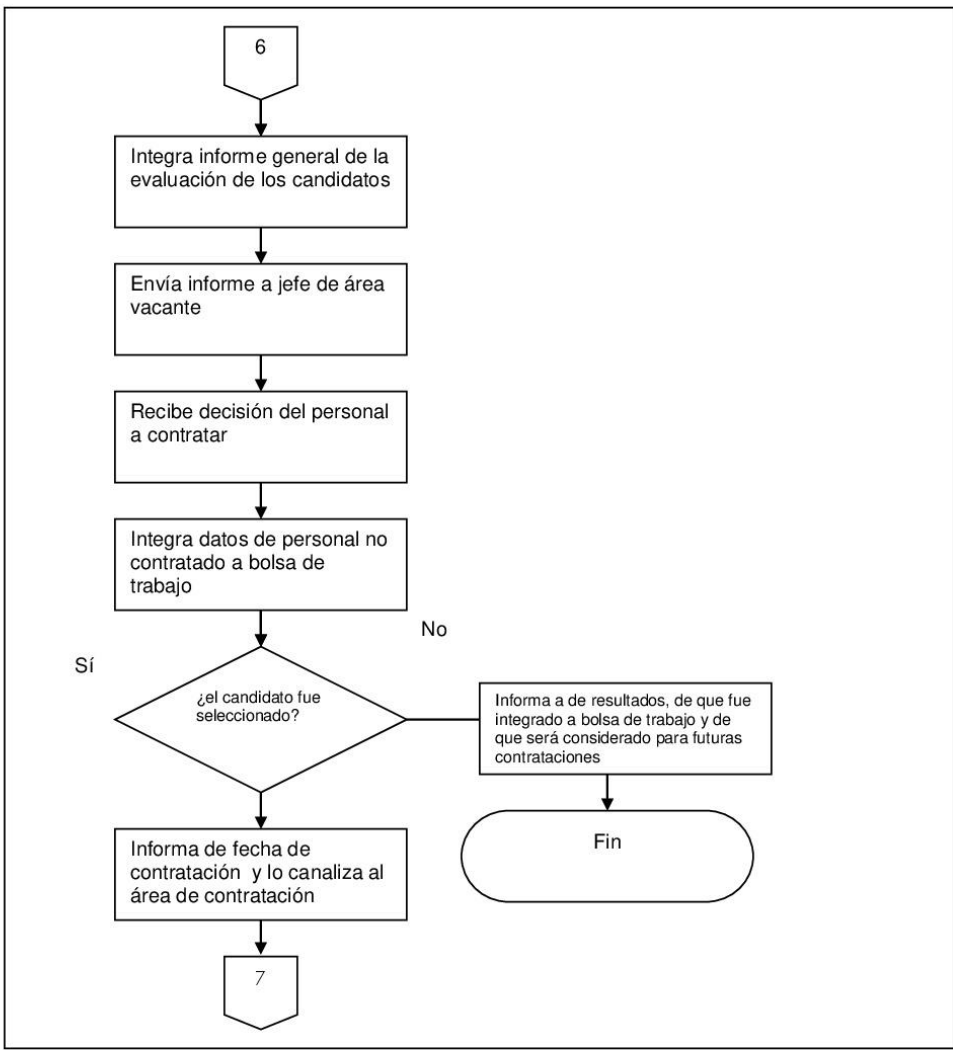







FORMATO PM3
FLUJOGRAMA

CONSTRUCCIONES MODULARES S.A.	
Rev.2	Fecha: 05/04 /15
Elaborado: F.Rosales	Revisado: J.León



	FORMATO PM3 FLUJOGRAMA	CONSTRUCCIONES MODULARES S.A.	
		Rev.2	Fecha: 05/04 /15
		Elaborado: F.Rosales	Revisado: J.León

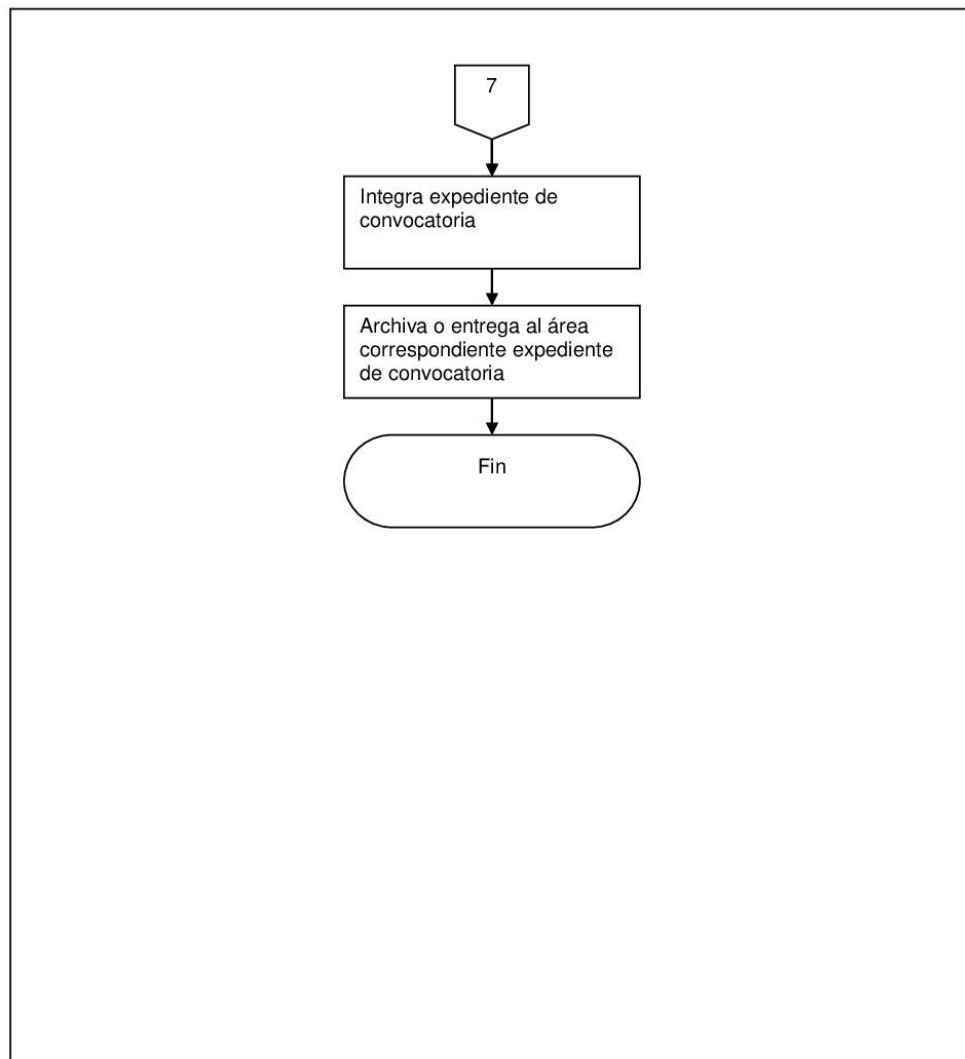



Diagrama 2 - Flujograma de contratación de personal
Fuente: Empresa

Proceso de Relación de Mano de Obra

		DIAGRAMA ANALÍTICO DE PROCESOS				DIAGRAMA N°: 03	
		LEVANTAMIENTO DE INFORMACIÓN				HOJA N°: 01	
DESCRIPCIÓN DEL ENTREGABLE: Relación de mano de obra						POSICIÓN: Supervisor Obra (Juan Peña)	
MÉTODO: ACTUAL <input checked="" type="checkbox"/> PROPUESTO <input type="checkbox"/>						FECHA: 20/07/2016	

No	ACTIVIDAD	Op	Insp	Trans	Aim	Dem	TIEMPO ESTIMADO (h/Min)	OBSERVACIÓN
		○	□	⇨	▽	◇		
1	Determina el número de personal necesario según el cronograma de obra realizado.	●					15	
2	Elabora el listado de cargos de personal para obra.	●					120	
3	Revisa el listado de cargos realizado.		●				15	
4	Solicita personal nuevo a RRHH en caso de no contar con los de Planta.	●					1	Envía correo a RRHH.
5	Espera la convocatoria del personal dada por RRHH.						2400	
6	Realiza las entrevistas de trabajo al personal nuevo reclutado por RRHH.	●					15	El tiempo es por personas, llegando a entrevistar unas 15 personas aproximadamente.
7	Selecciona el personal nuevo despues de la entrevista.	●					5	El tiempo es por personas, llegando a entrevistar unas 15 personas aproximadamente.
8	Espera a que el personal reuna todos los requisitos solicitados por Módulos.						960	
9	Recibe el personal nuevo apto para incorporarse al trabajo.	●					3	Tiempo en realizar indicaciones a cada personal. Espera entre 1 semana para que el personal este apto.
10	Selecciona y realiza el listado con nombres para culminar el listado de personal.	●					120	
11								
12								
13								
14								
15								
16								
Cantidad Unitario		7	1	0	0	0		Observacion General:
Cantidad Total								Lo realiza 1 vez por cada proyecto.

Diagrama 3 – Diagrama analítico de procesos de relación de mano de obra

Fuente: Empresa

Proceso de Fabricación de Módulos

	DIAGRAMA ANALÍTICO DE PROCESOS	DIAGRAMA N°: <u>10</u>						
	LEVANTAMIENTO DE INFORMACIÓN	HOJA N°: <u>01</u>						
DESCRIPCIÓN DEL ENTREGABLE: Fabricación de Módulos		Área de Producción						
MÉTODO: ACTUAL <input checked="" type="checkbox"/> PROPUESTO <input type="checkbox"/>		FECHA: 02/05/2016						
No	ACTIVIDAD	Op	Insp	Trans	Alm	Dem	Rutinario S/NO	AREA RESPONSABLE
1	Verificar que los materiales recibidos sean conformes a lo que especifica el plano	○	□	⇒	▽	◇	SI	HABILITADO
2	Trazado de material metálico con marcador, tiza de caldero y wincha de acuerdo a planos	○	□	⇒	▽	◇	SI	
3	Corte de material metálico(qué equipo)	○	□	⇒	▽	◇	SI	
4	Limpiar (biselar los bordes de las piezas cortadas) con amoladora	○	□	⇒	▽	◇	SI	
5	Tomar medidas según el plano con wincha	○	□	⇒	▽	◇	SI	ARMADO
6	Elaborar machina(apuntalar a la mesa metálica) MIG o arco eléctrico	○	□	⇒	▽	◇	SI	
7	Apuntalar las piezas ya habilitadas de la machina elaborada	○	□	⇒	▽	◇	SI	SOLDEO
8	Soldado de las estructuras con la MIG o arco eléctrico	○	□	⇒	▽	◇	SI	
9	Limpiar el área soldada con esmeril (disco de desbaste) retirando escorias	○	□	⇒	▽	◇	SI	
10	Codificación de estructuras metálicas según plano con marcador metálico	○	□	⇒	▽	◇	SI	
	Inspección visual de soldadura	○	□	⇒	▽	◇	SI	PINTADO
	Abastecimiento de materiales y herramientas	○	□	⇒	▽	◇	SI	
	Lijar manualmente o esmerilar las partes soldadas para darle un mejor acabado	○	□	⇒	▽	◇	SI	
	Retirar las escorias con cincel y comba o con una turboneta para las esquinas	○	□	⇒	▽	◇	SI	
	Amolado(en caso sea necesario),Lijado manual o esmerilado	○	□	⇒	▽	◇	SI	
	Lavar las estructuras con agua y acondicionador de metales	○	□	⇒	▽	◇	SI	
11	Retirar el polvo con un soplete	○	□	⇒	▽	◇	SI	
12	Masillar algunas uniones y/o empalmes de estructuras	○	□	⇒	▽	◇	SI	
13	Se pinta las estructuras según lo solicitado por el cliente, se puede pintar con zincromato y esmalte o sólo epóxica	○	□	⇒	▽	◇	SI	
14	Inspección de pintura, medir el espesor y cumplir con especificaciones según planos	○	□	⇒	▽	◇	SI	
15	Trasladar las estructuras a zona de almacenaje	○	□	⇒	▽	◇	SI	TRASLADO O MOVILIZACIÓN (Materiales metálicos y estructuras terminadas)
	Colocar las estructuras encima de tacos	○	□	⇒	▽	◇	SI	
16	Proteger con un material impermeable las estructuras	○	□	⇒	▽	◇	SI	
Cantidad Unitario		19	3	1	0	0		Observacion General: Lo realiza 1 vez por cada proyecto.
Cantidad Total								

Diagrama 4 – Diagrama analítico de procesos de fabricación de módulos
Fuente: Empresa

DIAGRAMA DE CARACTERIZACIÓN DE PROCESOS

PROCESO: Producción SUBPROCESO: Transformación de contenedores

Objetivo del proceso: Asegurar la transformación de los contenedores conforme a los requisitos del cliente, controlando el presupuesto y entregando el módulo en el tiempo acordado.

Alcance: Aplica el requerimiento de mano de obra y materiales, transformación y entrega de los módulos a **Suministros. Responsable del proceso: Jefe de Producción de Contenedores/ Supervisor de Producción de contenedores**

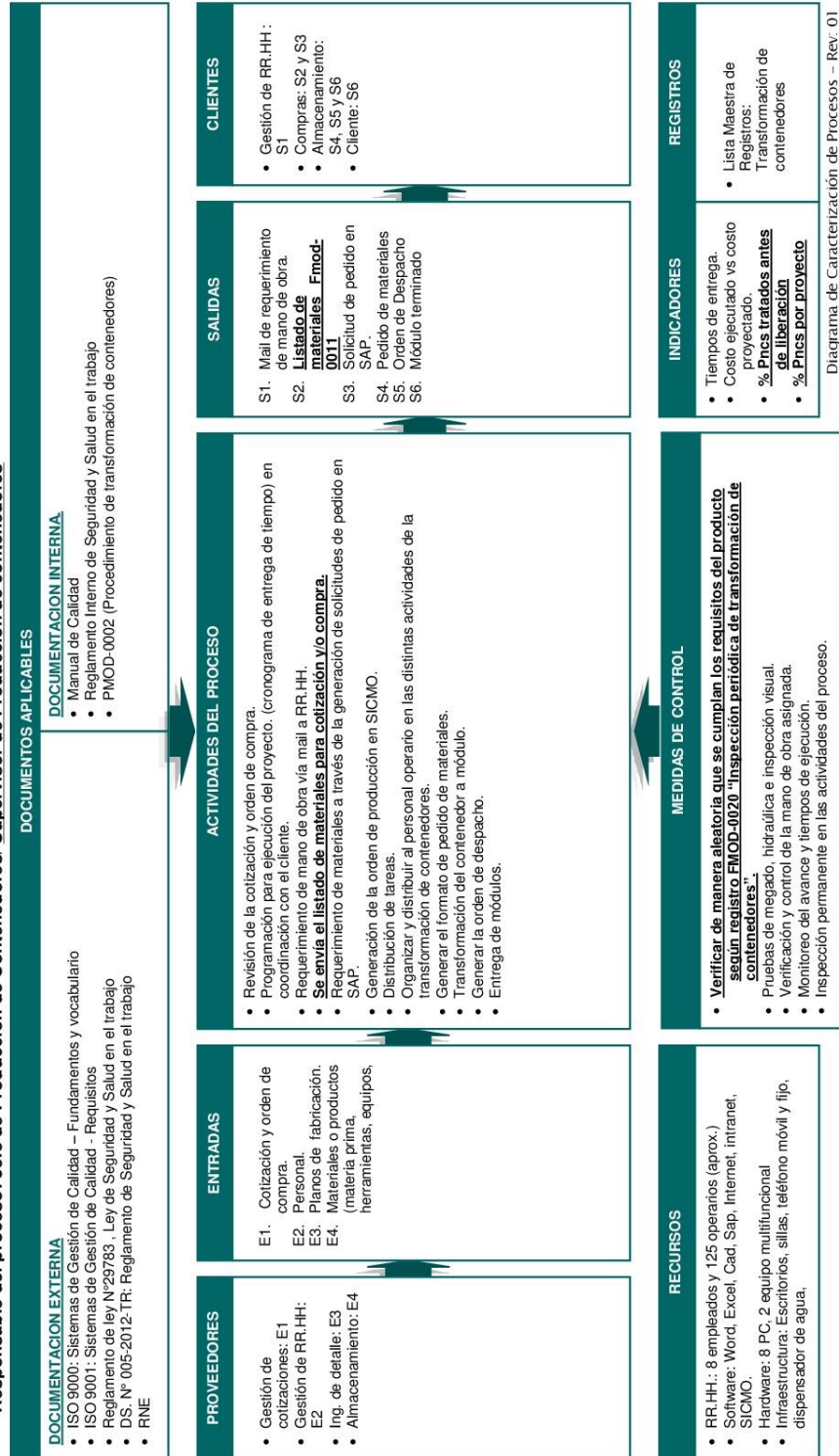



Diagrama de Caracterización de Procesos – Rev: 01

Diagrama 5 - Caracterización de procesos de transformación de contenedores
Fuente: Empresa

	FORMATO	FMOD - XXXX
	DIAGRAMA DE PROCESOS, ACTIVIDADES Y TAREAS	Rev. 01

División: _____ N° de Revisión: _____
Nombre de proyecto: MODULOS DE VIVIENDA OBREROS – MALLAY Fecha: _____

PROCESO/SUB PROCESO	ACTIVIDAD	TAREAS	RUTINARIA (SI / NO)	PUESTOS DE TRABAJOS
MONTAJE DE MODULOS OBREROS MALLAY	MONTAJE DE CONTENEDORES HABITACIONALES	DESMTAJE DE CONTENEDORES DE PLATAFORMA		MONTAJISTA
		IZAJE Y MONTAJE DE CONTENEDORES 1ER PISO CON		MONTAJISTA
		ALINEAMIENTO Y FIJACION DE CONTENEDORES 1ER P		MONTAJISTA
		MONTAJE Y FIJACION DE PLATAFORMA PASADIZOS 1E		MONTAJISTA
		IZAJE Y MONTAJE DE CONTENEDORES 2DO PISO CON		MONTAJISTA
		ALINEAMIENTO Y FIJACION DE CONTENEDORES 2DO P		MONTAJISTA
		MONTAJE Y FIJACION DE PLATAFORMA PASADIZOS 2D		MONTAJISTA
	MONTAJE DE ESTRUCTURA TECHO Y CANALETA	IZAJE Y MONTAJE DE ESTRUCTURA TECHO		MONTAJISTA
		INSTALACION DE COBERTURA TR4		MONTAJISTA
		INSTALACION DE CANALETA PLUVIAL		MONTAJISTA
	ACABADOS INTERIORES – EXTERIORES	INSTALACION DE CIELO RASO – PASADIZOS		MONTAJISTA
		INSTALACION DE PISO VINILICO EN PASADIZOS		MONTAJISTA
		MONTAJE DE CERRAMIENTO TERMOMURO		MONTAJISTA
		INSTALACION DE PUERTAS PVC EXTERIORES		CARPINTERO
		MONTAJE DE ESCALERA INTERIOR		MONTAJISTA
		MONTAJE DE ESCALERAS EXTERIORES		MONTAJISTA
		CERRAMIENTO CON MALLA GALVANIZADA EN PARTE I		MONTAJISTA
		COLOCACION DE EXTINTORES		MONTAJISTA
	INSTALACIONES ELECTRICAS , SCI	ACABADOS INTERIORES		CARPINTERO,
		CABLEADO E INSTALACION DE SCI		ELECTRICISTA
		MONTAJE DE GABINETE DE SCI		ELECTRICISTA
		CABLEADO DE REDES ELECTRICAS EXTERIORES – PA		ELECTRICISTA
		INSTALACION DE TOMACORRIENTES PASADIZO		ELECTRICISTA
		INSTALACION DE LUCES DE EMERGENCIA		ELECTRICISTA
	INSTALACIONE SANITARIAS	INSTALACION DE LUMINARIAS PASADIZO		ELECTRICISTA
		CONEXIONADO DE REDES AGUA Y DESAGUE 1RO A 2D		GASFITERO
		PRUEBAS DE FUNCIONAMIENTO		GASFITERO

Este documento impreso se convertirá en una copia no controlada. Toda persona que requiera imprimir este documento debe asegurarse que se encuentre en la última versión.

Página 1 de 1

Diagrama 6 - Caracterización de procesos de montaje de contenedores
Fuente: Empresa



Figura 3. Transporte de Módulos vía terrestre por la empresa Construcciones Modulares S.A. - 2017
Fuente: Empresa



Figura 4 - Transporte de Módulos vía aérea por la empresa Construcciones Modulares S.A. - 2017
Fuente: Empresa



Figura 5 - Edificio a base de Módulos de la empresa RANSA por la empresa Construcciones Modulares S.A. - 2017
Fuente: Empresa



Figura 6 – Edificio 2 a base de Módulos de la empresa RANSA por la empresa Construcciones Modulares S.A. - 2017
Fuente: Empresa



Figura 7 - Campamento móvil fabricado por la empresa Construcciones Modulares S.A. - 2017
Fuente: Empresa



Figura 8 - Ambiente: Sala - Empresa Construcciones Modulares S.A. - 2017
Fuente: Empresa



Figura 9 - Ambiente: baño - Empresa Construcciones Modulares S.A. - 2017
Fuente: Empresa



Figura 10 - Ambiente: cocina - Empresa Construcciones Modulares S.A. - 2017
Fuente: Empresa



Figura 11 - Ambiente: almacén - Empresa Construcciones Modulares S.A. - 2017
Fuente: Empresa



Figura 12 - Ambiente: oficinas - Empresa Construcciones Modulares S.A. - 2017
Fuente: Empresa



Figura 13 - Carpa: comedor - Empresa Construcciones Modulares S.A. - 2017
Fuente: Empresa



Figura 14 - Carpa: almacén - Empresa Construcciones Modulares S.A. - 2017
Fuente: Empresa



Figura 15 - Campamento a base de carpas fabricado por la empresa Construcciones Modulares S.A. - 2017
Fuente: Empresa

2.2.3.13. Principales competidores



Figura 16 – logo de la empresa Nexcom

Fuente: Empresa

“NEXOS COMERCIALES S.A.C., es una Organización dedicada a la Fabricación y Construcción Integral de Campamentos y Edificaciones provisionales y permanentes desarrollados con la más alta tecnología, brindando Soluciones Integrales a través de diseños y productos que aportan un gran confort y utilidad, pensados para su máximo aprovechamiento” (21).



Figura 17 – logo de la empresa Tecno Fast

Fuente: Empresa

“En Tecno Fast estamos orientados a entregar construcciones modulares a proyectos arquitectónicos, ingenieriles y de construcción, con más de 2.000.000 m² construidos en Sudamérica” (22).

2.3. Definición de términos básicos

Cultura organizacional.- Es el perfil de comportamiento de una compañía en relación con el trato que brinda a sus trabajadores y clientes.

Capacitar.- Preparar al personal para cierto tipo de comportamiento o conducta laboral, y brindar instrucción especializada y práctica sobre los diferentes procedimientos de trabajo.

Cargo.- Conjunto de actividades u operaciones específicas y representativas, relacionadas con un mismo campo de acción, cuyo ejercicio conlleva responsabilidades y poseer capacidades, ya sea profesionales, técnicas o las propias de un oficio.

Clasificación de puestos.- Técnica que se aplica al análisis de la naturaleza de los puestos para agruparlos en cargos, clases y estratos ocupacionales, y que entre otros objetivos persigue una correcta ubicación de los funcionarios administrativos dentro de la organización administrativa, para una acertada distribución del trabajo.

Coordinación.- Proceso de analizar las diversas actividades y combinarlas en tal forma que cada una se efectúe en un momento determinado en relación con las otras, en procura de alcanzar los objetivos con el mayor grado de eficiencia posible.

Consistencia.- Es la estabilidad organizacional la cual compromete al trabajador, dado que se siente reconocido, dentro en un grupo de trabajo, y con proyección de desarrollo continuo.

Desempeño laboral.- Se calcula por el valor total brindado por un colaborador en un periodo de tiempo determinado, este valor puede ser negativo o positivo, de acuerdo con el desempeño del colaborador.

Eficacia.- Indicador del mayor logro de objetivos o metas, por unidad de tiempo, respecto de lo planeado y del efecto deseado.

Eficiencia.- Indicador de menor costo de un resultado por unidad de factor empleado y unidad de tiempo. Se obtiene al relacionar el valor de los resultados respecto del costo de producir esos resultados.

Evaluar.- Comparar y enjuiciar los resultados alcanzados respecto de los esperados en un momento y espacio dados. Es buscar las causas de su comportamiento, entenderlas e introducir las medidas correctivas y oportunas.

Grado de estructura y su influencia en el cargo desempeñado.- Mide el grado en que se establecen los objetivos y los métodos de trabajo y si se comunican a los trabajadores por parte de sus superiores

Gestión de Recursos Humanos.- La Gestión de Recursos Humanos es la capacidad de mantener a la institución u organización productiva, eficiente y eficaz, a partir del uso adecuado de su recurso humano. El objetivo de la Gestión de Recursos Humanos son las personas y sus relaciones en la organización, así como crear y mantener un clima favorable de trabajo, desarrollar las habilidades y capacidad de los trabajadores, que permitan el desarrollo individual y organizacional sostenido.

Habilidad.- Talento y aptitud que se requiere para realizar con precisión una o varias actividades.

Motivación.- Impulso que inicia, guía y mantiene el comportamiento hasta alcanzar la meta u objetivo deseado.

Participación.- Intervención o implicación física, mental y emocional de una persona, para contribuir responsablemente en la resolución de algún asunto o en el logro de los objetivos planteados en el desarrollo de alguna actividad.

Planificación administrativa.- Proceso racional de previsión, estructuración, diseño y asignación óptima de recursos de las organizaciones, para alcanzar resultados en un tiempo y espacio dados.

Proceso administrativo.- Conjunto de acciones interrelacionadas e interdependientes que conforman la función de administración.

Productividad.- Se vincula con la optimización de recursos que brinda la organización para producir bienes y/o servicios o cumplir con las tareas que se les solicita.

CAPÍTULO III

METODOLOGÍA

3.1. Métodos, y alcance de la investigación

3.1.1. Métodos

El método que se utilizó en la presente investigación es el Método Científico que consiste “en formular cuestiones o problemas sobre la realidad, con base en la observación de la realidad y la teoría ya existentes, en anticipar soluciones a estos problemas y en contrastarlas o verificar con la misma realidad estas soluciones o los problemas, mediante la observación de los hechos que ofrezca, la clasificación de ellos y su análisis” (23).

3.1.2. Tipo

El tipo de investigación fue básica ya que “lleva a la búsqueda de nuevos conocimientos y campos de investigación, no tiene objetos prácticos específicos, Mantiene como propósito recoger información de la realidad para enriquecer el conocimiento científico, orientándonos al descubrimiento de principios y leyes” (23).

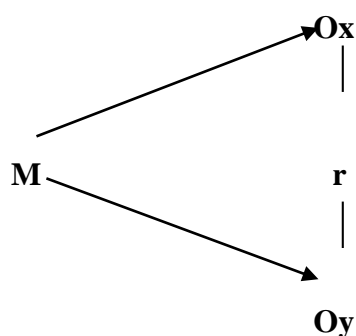
3.1.3. Nivel

El nivel de investigación fue descriptivo ya que “consiste fundamentalmente en describir un fenómeno o una situación mediante el estudio del mismo en una circunstancia temporo-espacial determinada y trata de recoger información sobre el estado actual del fenómeno” (23).

3.2. Diseño de investigación

El diseño de investigación fue correlacional, ya que “se orienta a la determinación del grado de relación existente entre dos o más variables de interés en una misma muestra de sujetos o el grado de relación existente entre dos fenómenos o eventos observados” (23).

Gráfico del Diseño de Investigación



Donde:

M = Muestra de trabajadores de la Empresa Construcciones Modulares S.A

Ox = Observación de la cultura organizacional

Oy = Observación de la satisfacción laboral

R = Correlación de variables

3.3. Población y muestra

3.3.1. Población

La población es de 126 trabajadores de la empresa Construcciones Modulares S.A.

3.3.2. Muestra

La muestra fue obtenida por medio del muestreo probabilístico, la cual sirvió para saber la cantidad de trabajadores que van a ser encuestados.

Para que sea viable encontrar la muestra de la población se ejecuta la siguiente fórmula:

$$n = \frac{(N * Z^2) * p * q}{[e^2 * (N - 1) + Z^2 * p * q]}$$

Los valores de la fórmula son:

$$N = 126$$

$$Z = 95\%$$

$$P = 50\%$$

$$q = 50\%$$

$$E = 5\%$$

Reemplazando obtenemos:

$$n = \frac{126 * (0.95^2) * (0.5 * 0.5)}{[(0.05^2) * (126 - 1) + (0.95^2) * (0.5 * 0.5)]} \quad n = 95$$

La muestra final es de 95 trabajadores de la empresa Construcciones Modulares S.A.

3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

3.4.1. Técnica

Para medir la percepción de los trabajadores, de Construcciones Modulares S.A, en relación con la satisfacción laboral y cultura organizacional. Se usó la técnica de la encuesta.

3.4.2. Instrumento

El cuestionario fue el instrumento empleado, el cual fue compuesto de 25 preguntas para la variable satisfacción laboral y 25 preguntas para la variable cultura organizacional.

Las alternativas que se emplearon corresponden a la escala de Likert que mide de la siguiente manera:

- 1 = nunca
- 2 = casi nunca
- 3 = a veces
- 4 = casi siempre
- 5 = siempre.

BAREMACIÓN

Cultura Organizacional

- 1-2= No existe cultura organizacional
- 2-3= Existe poca cultura organizacional
- 3-4= Existe moderada cultura organizacional
- 4-5= Existe cultura organizacional

Cultura Organizacional

- 1-2= No existe satisfacción laboral
- 2-3= Existe poca satisfacción laboral
- 3-4= Existe moderada satisfacción laboral
- 4-5= Existe satisfacción laboral

Coefficiente Rho de correlación de Spearman

Valor	Criterio
$R = 1,00$	Correlación grande, perfecta y positiva
$0,90 \leq r < 1,00$	Correlación muy alta
$0,70 \leq r < 0,90$	Correlación alta
$0,40 \leq r < 0,70$	Correlación moderada
$0,20 \leq r < 0,40$	Correlación muy baja
$r = 0,00$	Correlación nula
$r = -1,00$	Correlación grande, perfecta y negativa

Figura 18 – Escala de medición del coeficiente de correlación Rho de Spearman
Fuente: (24)

3.4.3. Alfa de cronbach

El método de consistencia interna basado en el alfa de Cronbach permite estimar la fiabilidad de un instrumento de medida a través de un conjunto de ítems que se espera que midan el mismo constructo o dimensión teórica. La validez de un instrumento se refiere al grado en que el instrumento mide aquello que pretende medir. Y la fiabilidad de la consistencia interna del instrumento se puede estimar con el alfa de Cronbach. La medida de la fiabilidad mediante el alfa de Cronbach asume que los ítems (medidos en escala tipo Likert) miden un mismo constructo y que están altamente correlacionados. Cuanto más cerca se encuentre el valor del alfa a 1 mayor es la consistencia interna de los ítems analizados. La fiabilidad de la escala debe obtenerse siempre con los datos de cada muestra para garantizar la medida fiable del constructo en la muestra concreta de investigación (25).

3.4.4. Validación del Instrumento

Los instrumentos fueron validados a través del juicio de expertos, los cuales fueron; Gabriel Revada Espinoza (Jefe de Administración de Personal de la Universidad Continental) y Joel Laureano Serrano (Docente de la Universidad Continental), quienes establecieron que las dimensiones e indicadores responden a las variables de estudio, presentando la consistencia y coherencia requerida. Ver Anexo N° 3.

3.4.5. Confiabilidad del instrumento

Para hallar la confiabilidad se hizo uso de la técnica estadística de Alfa de Cronbach, dicha técnica da como resultado la consistencia lógica de las preguntas y respuestas.

- Menos de 0.60 = inaceptable
- Entre 0.60 a 0.65 = indeseable.
- Entre 0.65 y 0.70 = mínimamente aceptable.
- Entre 0.70 a 0.80 = respetable.
- Entre 0.80 a 0.90 = buena
- Entres 0.90 a 1.00 = Muy buena

Cuadro 2.
Confiabilidad de la variable cultura organizacional

Alfa de Cronbach	N de elementos
,992	25

Fuente: Propia

Interpretación:

Según los resultados de la tabla categórica y el resultado obtenido mediante el análisis de fiabilidad, el cual es ,992, se pudo determinar que el instrumento de medición de la cultura organizacional es muy bueno.

Cuadro 3
Confiabilidad de la variable satisfacción laboral

Alfa de Cronbach	N de elementos
,992	25

Fuente: Propia

Interpretación:

Según los resultados de la tabla categórica y el resultado obtenido mediante el análisis de fiabilidad, el cual es ,992, se pudo determinar que el instrumento de medición de la satisfacción laboral es muy bueno.

3.5. Técnicas de análisis de datos

Para el procesamiento y análisis de datos se utilizó:

- El software SPSS Versión 24 para la tabulación de la información a partir de los datos obtenidos.
- Tablas y gráficos estadísticos cuantitativos y cualitativos.
- Par la prueba de hipótesis se utilizó el Rho de Spearman por tener variables ordinales.
- Se usó la escala de medición de Chi cuadrado de Pearson.
- Nivel de significancia al 95%.

CAPÍTULO IV

RESULTADOS Y DISCUSIÓN

4.1. Resultados del tratamiento y análisis de la información

4.1.1. Relación entre la implicación y la satisfacción laboral

Siendo el primer objetivo específico, determinar de qué manera la implicación se relaciona con la satisfacción laboral de los trabajadores de la Empresa Construcciones Modulares S.A, Lima-2016. A continuación, se presenta los resultados obtenidos de la investigación en cuanto a las variables Implicación y Satisfacción Laboral.

Tabla 1.
Implicación de los trabajadores en la empresa Construcciones Modulares S.A. - 2017

Nivel	Número de trabajadores	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Sin Implicación	15	15.8%	15.8%
Poca Implicación	39	41.1%	56.8%
Moderada Implicación	31	32.6%	89.5%
Con Implicación	10	10.5%	100.0%
Total	95	100.0%	

Fuente: Propia

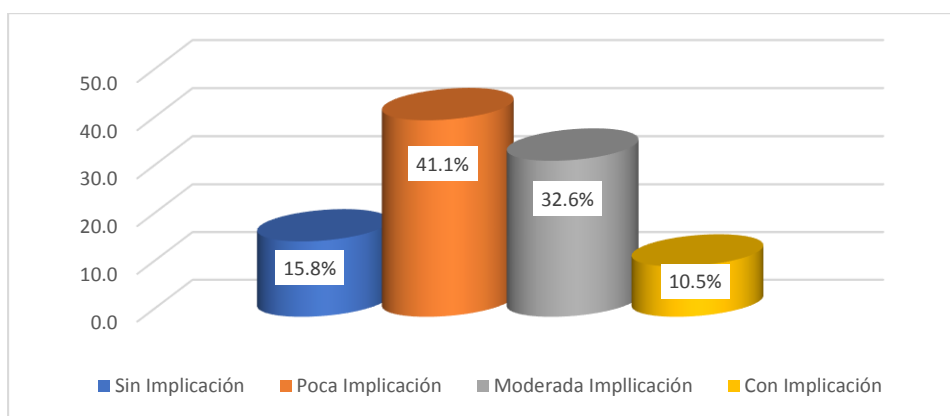


Gráfico 1. Implicación de los trabajadores en la empresa Construcciones Modulares S.A. - 2017

Fuente: Propia

En el gráfico N° 1, se observa que del 100% de encuestados, el 15% (15 trabajadores) no se sienten implicados, mientras que el 10.5% (10 trabajadores) se sienten implicados, por otro lado 41.1% (39 trabajadores) sienten poca implicación y el 32.6% sienten moderada implicación.

Tabla 2.

Relación entre la implicación y satisfacción laboral de los trabajadores en la empresa Construcciones Modulares S.A. - 2017

Nivel	Satisfacción laboral								Total	Total (%)
	No existe	No existe (%)	Existe poca	Existe poca (%)	Existe moderada	Existe moderada (%)	Existe	Existe (%)		
Sin Implicación	13	13.7%	2	2.1%	0	0.0%	0	0.0%	15	15.8%
Poca Implicación	0	0.0%	39	41.1%	0	0.0%	0	0.0%	39	41.1%
Moderada Implicación	0	0.0%	0	0.0%	31	32.6%	0	0.0%	31	32.6%
Con Implicación	0	0.0%	0	0.0%	1	1.1%	9	9.5%	10	10.5%
Total	13	13.7%	41	43.2%	32	33.7%	9	9.5%	95	100.0%

Fuente: Propia

$p \leq 0.05$

$X^2 = 256,145^a$

Rho de Spearman = 0.996

Cuadro 4.

Prueba de Chi Cuadrado para la relación entre la implicación y satisfacción laboral de los trabajadores en la empresa Construcciones Modulares S.A. - 2017

	Valor	df	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	256,145a	9	,000
Razón de verosimilitud	214,396	9	,000
Asociación lineal por lineal	90,154	1	,000
N de casos válidos	95		

a. 9 casillas (56,3%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es ,95.

Fuente: Propia

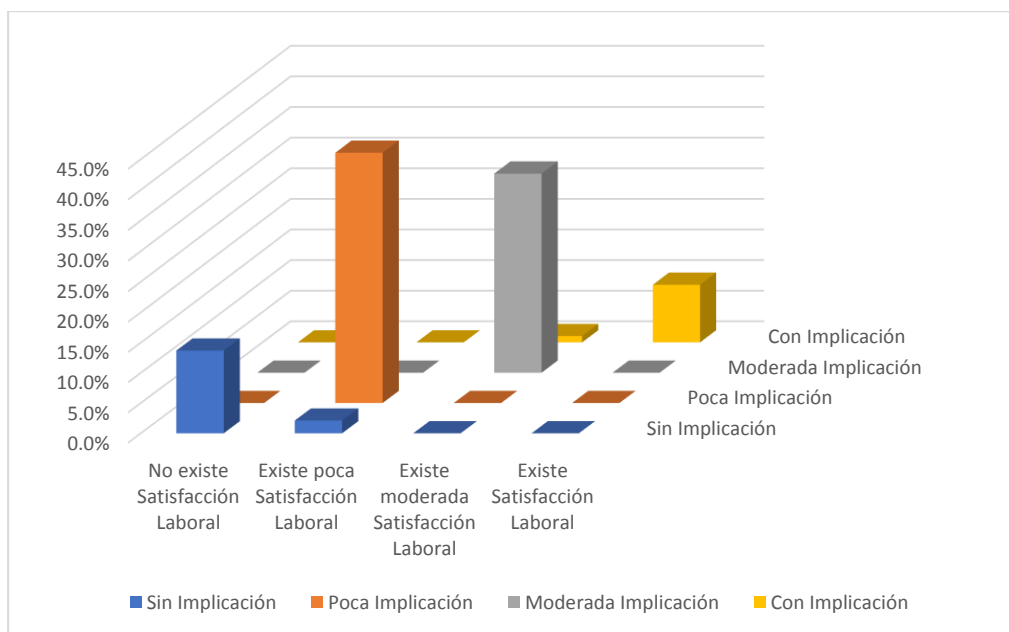


Gráfico 2 - Relación entre la implicación y satisfacción laboral de los trabajadores en la empresa Construcciones Modulares S.A. - 2017
Fuente: Propia

En la tabla y grafico N° 2, se observa que existe una correlación entre la implicación y la satisfacción laboral ($p \leq 0.05$). Así mismo la presente muestra una correlación muy alta con un Rho de Spearman de 0.996 y $p \leq 0.05$ entre ambas variables.

También se observa, en el grafico N° 2, que en un 13.7% los trabajadores no están implicados y no están satisfechos laboralmente, por otro lado, en un 41.1% los trabajadores están poco implicados y están un poco satisfechos laboralmente.

4.1.2. Relación entre la consistencia y la satisfacción laboral/

Siendo el segundo objetivo específico, determinar de qué manera la consistencia se relaciona con la satisfacción laboral de los trabajadores de la Empresa Construcciones Modulares S.A, Lima-2016. A continuación, se presenta los resultados obtenidos de la investigación en cuanto a las variables Consistencia y Satisfacción Laboral.

Tabla 3.
Consistencia de los trabajadores en la empresa Construcciones Modulares S.A. - 2017

Nivel	Número de trabajadores	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Sin Consistencia	13	13.7%	13.7%
Poca Consistencia	52	54.7%	68.4%
Moderada Consistencia	26	27.4%	95.8%
Con Consistencia	4	4.2%	100.0%
Total	95	100.0%	

Fuente: Propia

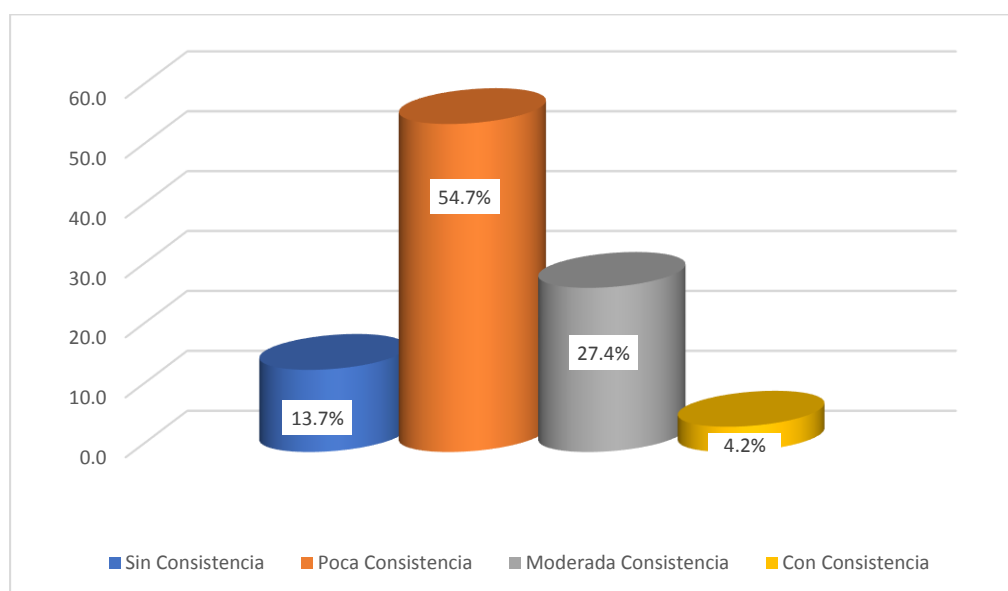


Gráfico 3. Consistencia de los trabajadores en la empresa Construcciones Modulares S.A. - 2017

Fuente: Propia

En el gráfico N° 3, se observa que del 100% de encuestados, el 13.7% (13 trabajadores) no perciben consistencia en la empresa, mientras que el 4.2% (4 trabajadores) perciben consistencia en la empresa, por otro lado 54.7% (52 trabajadores) perciben poca consistencia en la empresa y el 27.4% (26 trabajadores) perciben moderada consistencia en la empresa.

Tabla 4.
Relación entre la consistencia y satisfacción laboral de los trabajadores en la empresa Construcciones Modulares S.A. - 2017

Nivel	Satisfacción laboral								Total	Total (%)
	No existe	No existe (%)	Existe poca	Existe poca (%)	Existe moderada	Existe moderada (%)	Existe	Existe (%)		
Sin Consistencia	13	13.7%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	15	15.8%
Poca Consistencia	0	0.0%	41	43.2%	11	11.6%	0	0.0%	39	41.1%
Moderada Consistencia	0	0.0%	0	0.0%	21	22.1%	5	5.3%	31	32.6%
Con Consistencia	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	4	4.2%	10	10.5%
Total	13	13.7%	41	43.2%	32	33.7%	9	9.5%	95	100.0%

Fuente: Propia $p \leq 0.05$ $X^2 = 184,538^a$ Rho de Spearman = 0.987

Cuadro 5.
Prueba de Chi Cuadrado para la relación entre la consistencia y satisfacción laboral de los trabajadores en la empresa Construcciones Modulares S.A. - 2017

	Valor	df	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	184,538a	9	0.000
Razón de verosimilitud	153.558	9	0.000
Asociación lineal por lineal	75.278	1	0.000
N de casos válidos	95		

a. 10 casillas (62,5%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es ,38.

Fuente: Propia

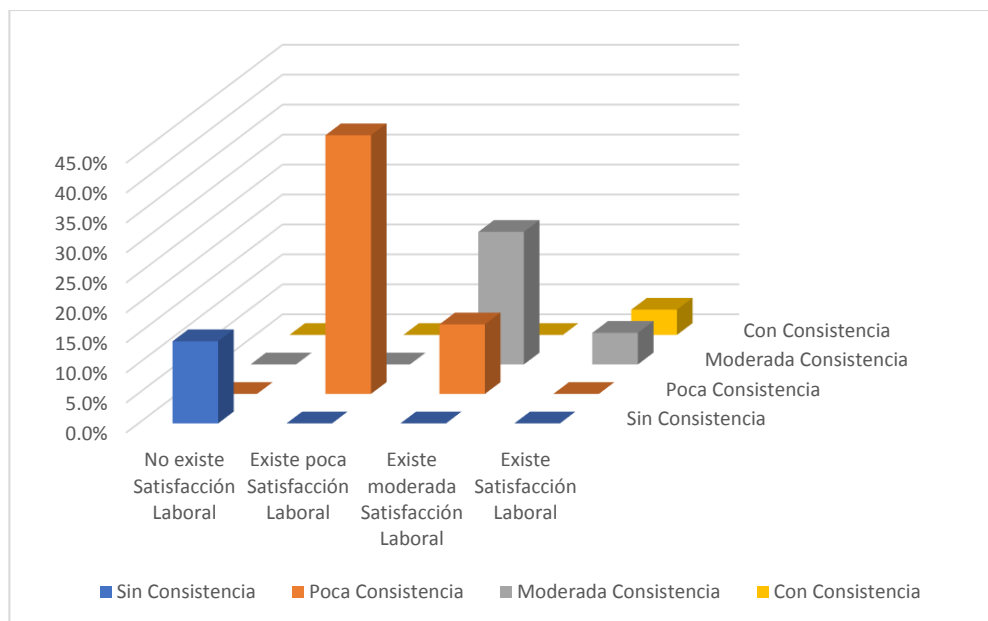


Gráfico 4. Relación entre la consistencia y satisfacción laboral de los trabajadores en la empresa Construcciones Modulares S.A. - 2017

Fuente: Propia

En la tabla y grafico N° 4, se observa que existe una correlación entre la consistencia y la satisfacción laboral ($p \leq 0.05$). Así mismo la presente muestra una correlación muy alta con un Rho de Spearman de 0.987 y $p \leq 0.05$ entre ambas variables.

También se observa, en el grafico N° 4, que en un 13.7% los trabajadores no perciben que haya consistencia en la empresa y no están satisfechos laboralmente, por otro lado, en un 43.2% los trabajadores perciben poca consistencia en la empresa y están un poco satisfechos laboralmente.

4.1.3. Relación entre la misión y la satisfacción laboral

Siendo el tercer objetivo específico, determinar de qué manera la misión se relaciona con la satisfacción laboral de los trabajadores de la Empresa Construcciones Modulares S.A, Lima-2016. A continuación, se presenta los resultados obtenidos de la investigación en cuanto a las variables Misión y Satisfacción Laboral.

Tabla 5.
Misión de los trabajadores en la empresa Construcciones Modulares S.A. - 2017

Nivel	Número de trabajadores	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Sin Misión	13	13.7%	13.7%
Poca Misión	36	37.9%	51.6%
Moderada Misión	32	33.7%	85.3%
Con Misión	14	14.7%	100.0%
Total	95	100.0%	

Fuente: Propia

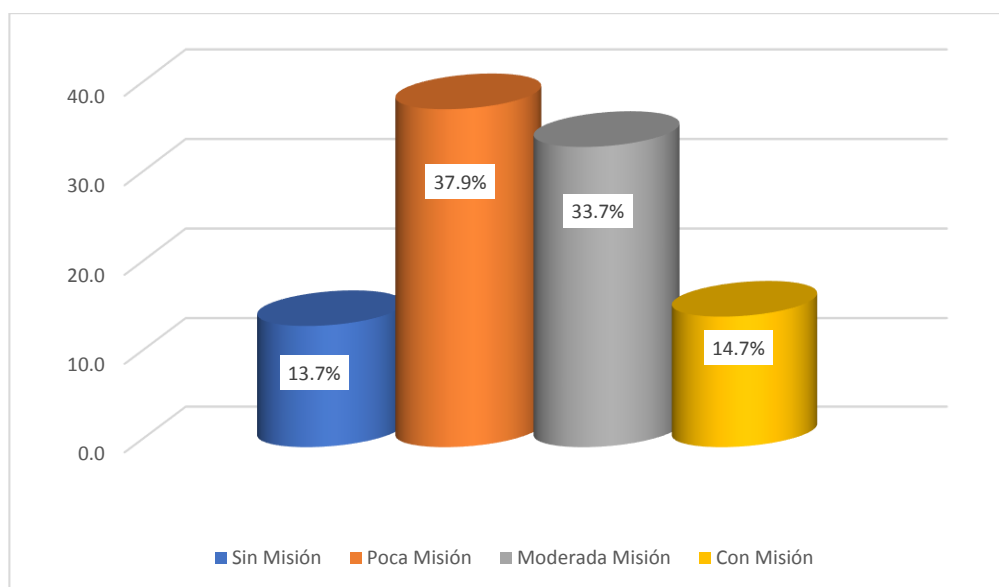


Gráfico 5. Misión de los trabajadores en la empresa Construcciones Modulares S.A. - 2017
Fuente: Propia

En el gráfico N° 5, se observa que del 100% de encuestados, el 13.7% (13 trabajadores) no sienten que forman parte de la misión de la empresa, mientras que el 14.7% (14 trabajadores) sienten que forman parte de la misión de la empresa, por otro lado 37.9% (36 trabajadores) sienten poca sensación de formar parte de la misión de la empresa y el 33.7% (34 trabajadores) sienten moderada sensación de formar parte de la misión de la empresa.

Tabla 6.
Relación entre la misión y satisfacción laboral de los trabajadores en la empresa Construcciones Modulares S.A. - 2017

Nivel	Satisfacción laboral								Total	Total (%)
	No existe	No existe (%)	Existe poca	Existe poca (%)	Existe moderada	Existe moderada (%)	Existe	Existe (%)		
Sin Misión	13	13.7%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	15	15.8%
Poca Misión	0	0.0%	36	37.9%	0	0.0%	0	0.0%	39	41.1%
Moderada Misión	0	0.0%	5	5.3%	27	28.4%	0	0.0%	31	32.6%
Con Misión	0	0.0%	0	0.0%	5	5.3%	9	9.5%	10	10.5%
Total	13	13.7%	41	43.2%	32	33.7%	9	9.5%	95	100.0%

Fuente: Propia

$p \leq 0.05$

$X^2 = 219,229^a$

Rho de Spearman = 0.996

Cuadro 6.

Prueba de Chi Cuadrado para la relación entre la misión y satisfacción laboral de los trabajadores en la empresa Construcciones Modulares S.A. - 2017

	Valor	df	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	219,229a	9	0.000
Razón de verosimilitud	186.691	9	0.000
Asociación lineal por lineal	83.204	1	0.000
N de casos válidos	95		

a. 10 casillas (62,5%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es 1,23.

Fuente: Propia

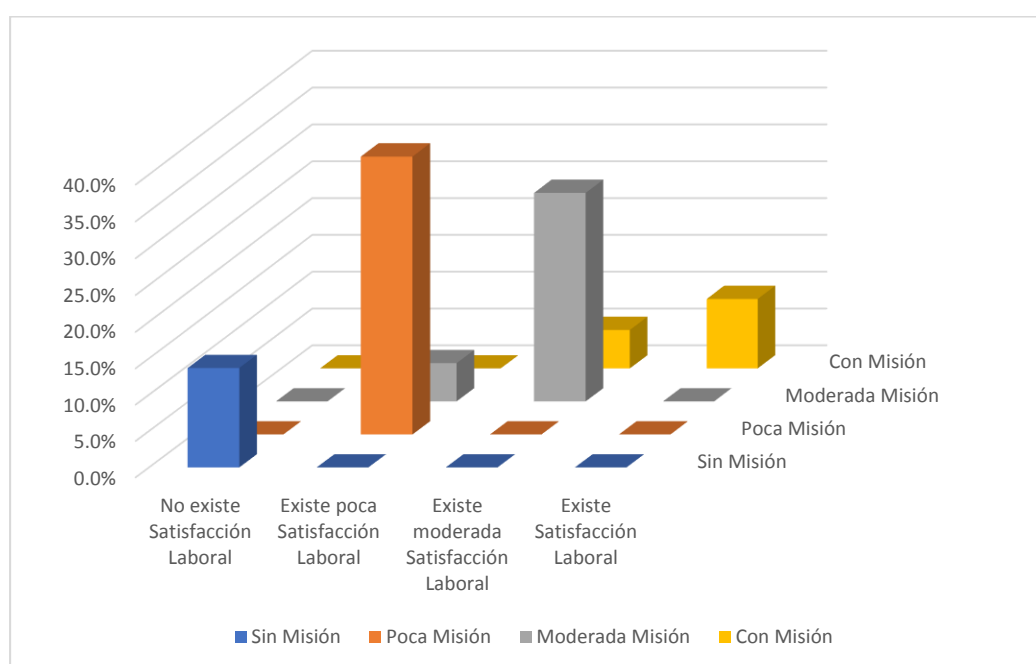


Gráfico 6. Relación entre la misión y satisfacción laboral de los trabajadores en la empresa Construcciones Modulares S.A. - 2017

Fuente: Propia

En la tabla y gráfico N° 6, se observa que existe una correlación entre la misión y la satisfacción laboral ($p \leq 0.05$). Así mismo la presente muestra una correlación muy alta con un Rho de Spearman de 0.996 y $p \leq 0.05$ entre ambas variables.

También se observa, en el gráfico N° 6, que en un 13.7% los trabajadores no se sienten participes de la misión de la empresa y no están satisfechos laboralmente, por otro lado, en un 37.9% los trabajadores se sienten poco

participes de la misión de la empresa y están un poco satisfechos laboralmente.

4.1.4. Relación entre la adaptabilidad y la satisfacción laboral

Siendo el cuarto objetivo específico, determinar de qué manera la adaptabilidad se relaciona con la satisfacción laboral de los trabajadores de la Empresa Construcciones Modulares S.A, Lima-2016. A continuación, se presenta los resultados obtenidos de la investigación en cuanto a las variables Adaptabilidad y Satisfacción Laboral.

Tabla 7.
Adaptabilidad de los trabajadores en la empresa Construcciones Modulares S.A. - 2017

Nivel	Número de trabajadores	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Sin Adaptabilidad	19	20.0%	20.0%
Poca Adaptabilidad	35	36.8%	56.8%
Moderada Adaptabilidad	34	35.8%	92.6%
Con Adaptabilidad	7	7.4%	100.0%
Total	95	100.0%	

Fuente: Propia

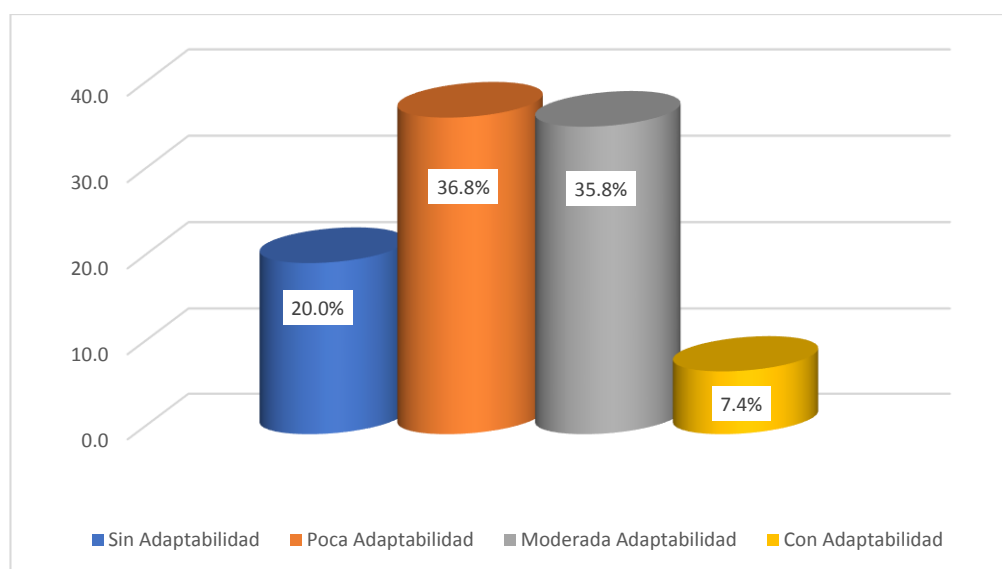


Gráfico 7. Adaptabilidad de los trabajadores en la empresa Construcciones Modulares S.A. - 2017

Fuente: Propia

En el gráfico N° 7, se observa que del 100% de encuestados, el 20.0% (19 trabajadores) no se sienten adaptados a la empresa, mientras que el 7.4% (7 trabajadores) se sienten adaptados a la empresa, por otro lado 36.8% (35 trabajadores) se sienten poco adaptados a la empresa y el 35.8% (34 trabajadores) se sienten moderadamente adaptados a la empresa.

Tabla 8.
Relación entre la adaptabilidad y satisfacción laboral de los trabajadores en la empresa Construcciones Modulares S.A. - 2017

Nivel	Satisfacción laboral								Total	Total (%)
	No existe	No existe (%)	Existe poca	Existe poca (%)	Existe moderada	Existe moderada (%)	Existe	Existe (%)		
Sin Adaptabilidad	13	13.7%	6	6.3%	0	0.0%	0	0.0%	19	20.0%
Poca Adaptabilidad	0	0.0%	35	36.8%	0	0.0%	0	0.0%	35	36.8%
Moderada Adaptabilidad	0	0.0%	0	0.0%	32	33.7%	2	2.1%	34	35.8%
Con Adaptabilidad	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	7	7.4%	7	7.4%
Total	13	13.7%	41	43.2%	32	33.7%	9	9.5%	95	100.0%

Fuente: Propia $p \leq 0.05$ $X^2 = 220,030^a$ Rho de Spearman = 0.994

Cuadro 7.
Prueba de Chi Cuadrado para la relación entre la adaptabilidad y satisfacción laboral de los trabajadores en la empresa Construcciones Modulares S.A. - 2017

	Valor	df	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	220,030a	9	0.000
Razón de verosimilitud	193.766	9	0.000
Asociación lineal por lineal	84.470	1	0.000
N de casos válidos	95		

a. 10 casillas (62,5%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es ,66.

Fuente: Propia

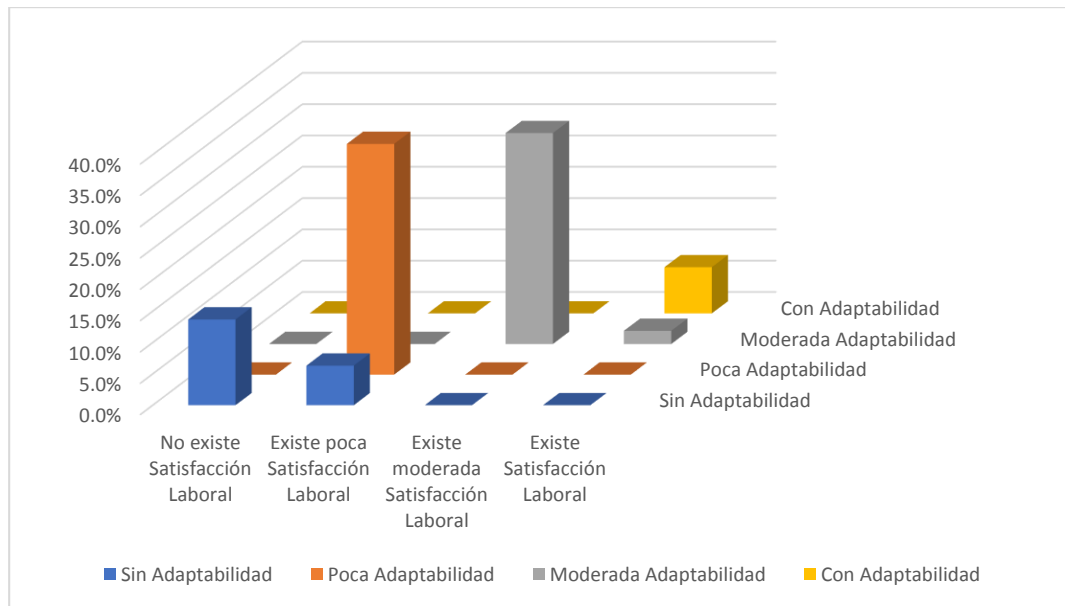


Gráfico 8. Relación entre la adaptabilidad y satisfacción laboral de los trabajadores en la empresa Construcciones Modulares S.A. - 2017
Fuente: Propia

En la tabla y gráfico N° 8, se observa que existe una correlación entre la adaptabilidad y la satisfacción laboral ($p \leq 0.05$). Así mismo la presente muestra una correlación muy alta con un Rho de Spearman de 0.994 y $p \leq 0.05$ entre ambas variables.

También se observa, en el gráfico N° 8, que en un 13.7% los trabajadores no se adaptan al cambio y no están satisfechos laboralmente, por otro lado, en un 36.8% los trabajadores se adaptan poco a los cambios y están un poco satisfechos laboralmente.

4.1.5. Relación entre la cultura organizacional y la satisfacción laboral

Siendo el objetivo general, determinar de qué manera la cultura organizacional se relaciona con la satisfacción laboral de los trabajadores de la Empresa Construcciones Modulares S.A, Lima-2016. A continuación, se presenta los resultados obtenidos de la investigación en cuanto a las variables Cultura Organizacional y Satisfacción Laboral.

Tabla 9.
Cultura Organizacional de los trabajadores en la empresa Construcciones Modulares S.A. - 2017

Nivel	Número de trabajadores	Porcentaje	Porcentaje acumulado
No existe Cultura Organizacional	13	13.7	13.7
Poca Cultura Organizacional	36	37.9	51.6
Moderada Cultura Organizacional	36	37.9	89.5
Existe Cultura Organizacional	10	10.5	100.0
Total	95	100.0%	

Fuente: Propia

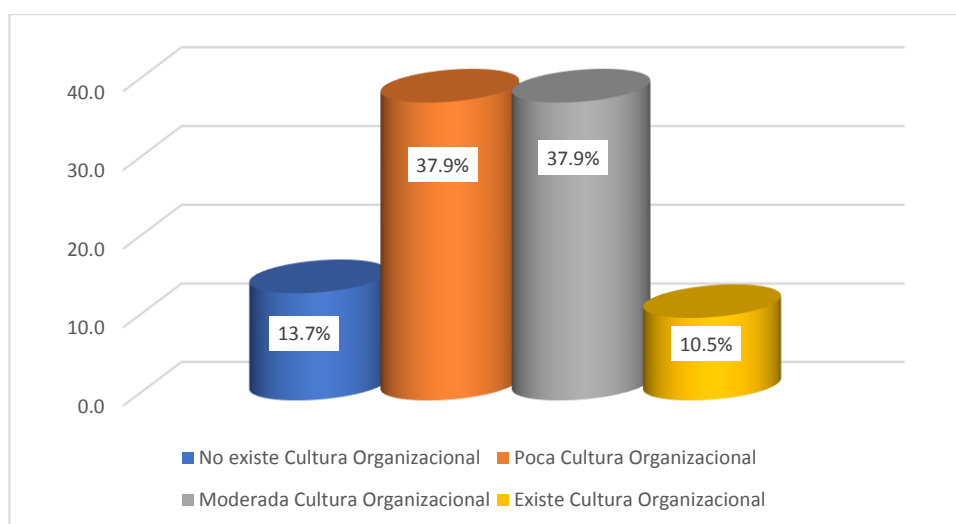


Gráfico 9 - Cultura Organizacional de los trabajadores en la empresa Construcciones Modulares S.A. - 2017

Fuente: Propia

En el gráfico N° 9, se observa que del 100% de encuestados, el 13.7% (13 trabajadores) no sienten que exista cultura organizacional, mientras que el 10.5% (10 trabajadores) sienten que exista cultura organizacional, por otro lado 37.9% (36 trabajadores) sienten que existe poca cultura organizacional y el 37.9% (36 trabajadores) sienten que existe moderada cultura organizacional.

Tabla 10.

Relación entre la cultura organizacional y satisfacción laboral de los trabajadores en la empresa Construcciones Modulares S.A. - 2017

Nivel	Satisfacción laboral						Existe	Existe (%)	Total	Total (%)
	No existe	No existe (%)	Existe poca	Existe poca (%)	Existe moderada	Existe moderada (%)				
No existe Cultura Organizacional	13	13.7%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	13	13.7%
Poca Cultura Organizacional	0	0.0%	36	37.9%	0	0.0%	0	0.0%	36	37.9%
Moderada Cultura Organizacional	0	0.0%	5	5.3%	31	32.6%	0	0.0%	36	37.9%
Existe Cultura Organizacional	0	0.0%	0	0.0%	1	1.1%	9	9.5%	10	10.5%
Total	13	13.7%	41	43.2%	32	33.7%	9	9.5%	95	100.0%

Fuente: Propia

$p < 0.05$

$X^2 = 250,070^a$

Rho de Spearman = 0.999

Cuadro 8.

Prueba de Chi Cuadrado para la relación entre la cultura organizacional y satisfacción laboral de los trabajadores en la empresa Construcciones Modulares S.A. - 2017

	Valor	df	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	250,070a	9	0.000
Razón de verosimilitud	197.164	9	0.000
Asociación lineal por lineal	86.438	1	0.000
N de casos válidos	95		

a. 11 casillas (68,8%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es ,95.

Fuente: Propia



Gráfico 10. Relación entre la cultura organizacional y satisfacción laboral de los trabajadores en la empresa Construcciones Modulares S.A. - 2017

Fuente: Propia

En la tabla y grafico N° 10, se observa que existe una correlación entre la cultura organizacional y la satisfacción laboral ($p \leq 0.05$). Así mismo la presente muestra una correlación muy alta con un Rho de Spearman de 0.999 y $p \leq 0.05$ entre ambas variables.

También se observa, en el grafico N° 10, que en un 13.7% los trabajadores perciben que no existe cultura organizacional y no están satisfechos laboralmente, por otro lado, en un 37.9% los trabajadores perciben que hay poca cultura organizacional y están un poco satisfechos laboralmente.

4.2. Prueba de hipótesis

4.2.1. Prueba de la primera hipótesis específica

Ho: La implicación no se relaciona significativamente con la satisfacción laboral de los trabajadores de la Empresa Construcciones Modulares S.A, Lima-2016

Ha: La implicación se relaciona significativamente con la satisfacción laboral de los trabajadores de la Empresa Construcciones Modulares S.A, Lima-2016

Nivel de significancia = 5% = 0.05.

Cuadro 9.
Correlación de la primera hipótesis específica

		Implicación	Satisfacción laboral
Implicación	Coefficiente de correlación	1,000	,996**
	Sig. (bilateral)	.	,000
	N	95	95
Rho de Spearman	Coefficiente de correlación	,996**	1,000
	Sig. (bilateral)	,000	.
	N	95	95

Fuente: Propia

p = 0.000

Regla de decisión: $0.000 < 0.05$ Rechazamos H_0 .

Interpretación:

H_0 es rechazada ya que la correlación es de 0.996 considerada una correlación muy alta, Es decir la implicación se relaciona con la satisfacción laboral.

4.2.2. Prueba de la segunda hipótesis específica

H_0 : La consistencia no se relaciona significativamente con la satisfacción laboral de los trabajadores de la Empresa Construcciones Modulares S.A, Lima-2016

H_a : La consistencia se relaciona significativamente con la satisfacción laboral de los trabajadores de la Empresa Construcciones Modulares S.A, Lima-2016

Nivel de significancia = 5% = 0.05.

Cuadro 10.
Correlación de la segunda hipótesis específica

		Consistencia	Satisfacción laboral
Rho de Spearman	Consistencia		
	Coeficiente de correlación	1,000	,987**
	Sig. (bilateral)	.	,000
	N	95	95
Satisfacción laboral	Satisfacción laboral		
	Coeficiente de correlación	,987**	1,000
	Sig. (bilateral)	,000	.
	N	95	95

Fuente: Propia

p = 0.000

Regla de decisión: $0.000 < 0.05$ Rechazamos H_0 .

Interpretación:

La correlación entre la consistencia y satisfacción laboral fue de 0.987, siendo una correlación muy alta. El p valor fue 0,000 y $0,000 < 0,05$ por tanto se rechaza H_0 , es decir la consistencia se relaciona significativamente con la satisfacción laboral de los trabajadores de la Empresa Construcciones Modulares S.A, Lima-2016

4.2.3. Prueba de la tercera hipótesis específica

H_0 : La misión no se relaciona significativamente con la satisfacción laboral de los trabajadores de la Empresa Construcciones Modulares S.A, Lima-2016

H_a : La misión se relaciona significativamente con la satisfacción laboral de los trabajadores de la Empresa Construcciones Modulares S.A, Lima-2016

Nivel de significancia = 5% = 0.05.

Cuadro 11.
Correlación de la tercera hipótesis específica

		Misión	Satisfacción laboral
Misión	Coefficiente de correlación	1,000	,996**
	Sig. (bilateral)	.	,000
	N	95	95
Satisfacción laboral	Coefficiente de correlación	,996**	1,000
	Sig. (bilateral)	,000	.
	N	95	95

Fuente: Propia

p = 0.000

Regla de decisión: $0.000 < 0.05$ Rechazamos H_0 .

Interpretación:

La correlación entre la misión y satisfacción laboral fue de 0.996, siendo una correlación muy alta. El p valor fue 0,000 y $0,000 < 0,05$ por tanto se rechaza H_0 , es decir la misión se relaciona significativamente con la satisfacción laboral de los trabajadores de la Empresa Construcciones Modulares S.A, Lima-2016

4.2.4. Prueba de la cuarta hipótesis específica

H₀: La adaptabilidad no se relaciona significativamente con la satisfacción laboral de los trabajadores de la Empresa Construcciones Modulares S.A, Lima-2016

H_a: La adaptabilidad se relaciona significativamente con la satisfacción laboral de los trabajadores de la Empresa Construcciones Modulares S.A, Lima-2016

Nivel de significancia = 5% = 0.05.

Cuadro 12.
Correlación de la cuarta hipótesis específica

		Adaptabilidad	Satisfacción laboral
Rho de Spearman	Coeficiente de correlación	1,000	,994**
	Adaptabilidad Sig. (bilateral)	.	,000
	N	95	95
Satisfacción laboral	Coeficiente de correlación	,994**	1,000
	Sig. (bilateral)	,000	.
	N	95	95

Fuente: Propia

p = 0.000

Regla de decisión: $0.000 < 0.05$ Rechazamos H_0 .

Interpretación:

La correlación entre la adaptabilidad y la satisfacción laboral fue de 0.994, siendo una correlación muy alta. El p valor fue 0,000 y $0,000 < 0,05$ por tanto se rechaza H_0 , es decir la adaptabilidad se relaciona significativamente con la satisfacción laboral de los trabajadores de la Empresa Construcciones Modulares S.A, Lima-2016

4.2.5. Prueba de hipótesis general

H_0 : La cultura organizacional no se relaciona significativamente con la satisfacción laboral de los trabajadores de la Empresa Construcciones Modulares S.A, Lima-2016

H_a : La cultura organizacional se relaciona significativamente con la satisfacción laboral de los trabajadores de la Empresa Construcciones Modulares S.A, Lima-2016

Nivel de significancia = 5% = 0.05.

Cuadro 13.
Correlación de la hipótesis general

		Cultura organizacional	Satisfacción laboral
Rho de Spearman	Coefficiente de correlación	1,000	,999**
	Cultura organizacional	Sig. (bilateral)	,000
	N	95	95
	Coefficiente de correlación	,999**	1,000
Satisfacción laboral	Sig. (bilateral)	,000	.
	N	95	95

Fuente: Propia

p = 0.000

Regla de decisión: $0.000 < 0.05$ Rechazamos H_0 .

Interpretación:

La correlación entre la cultura organizacional y satisfacción laboral fue de 0.999, siendo una correlación muy alta. El p valor fue 0,000 y $0,000 < que$ 0,05 por tanto se rechaza H_0 , es decir La cultura organizacional se relaciona significativamente con la satisfacción laboral de los trabajadores de la Empresa Construcciones Modulares S.A, Lima-2016.

4.3. Discusión de resultados

La discusión de resultados abarca el análisis de las conclusiones y resultados encontrados en la presente investigación y en investigaciones mencionadas en los antecedentes, y con ello establecer coincidencias, diferencias y pertenencias en diversos ámbitos de estudio.

Los resultados, de comprobación, del objetivo general indican que la correlación entre la cultura organizacional y satisfacción laboral fue de 0.999, siendo una correlación muy alta. Es decir, la cultura organizacional se relaciona significativamente con la satisfacción laboral de los trabajadores de la Empresa Construcciones Modulares S.A, Lima-2016.

Ante este resultado, en la investigación “Cultura organizacional y satisfacción laboral de docentes en educación media genera” en el año 2015, indica, como conclusión, que en lo que respecta a establecer el grado de relación entre Cultura Organizacional y Satisfacción Laboral de Docentes de Educación Media General, se estableció una correlación alta, lo que indica que a medida que la variable Cultura Organizacional aumenta en forma alta de la misma forma lo hará la variable Satisfacción Laboral de Docentes y viceversa (2).

En la investigación “La cultura organizacional y la satisfacción laboral de los servidores públicos de una institución educativa” en el año 2015, indica, como conclusión, que en cuanto al objetivo general de la investigación determinar la relación entre la cultura organizacional y la satisfacción laboral de los servidores públicos de la Institución Educativa Distrital El Carmen de Santa Marta Magdalena; los resultados permitieron determinar que las variables estudiadas cultura organizacional y satisfacción laboral indican que hay una relación positiva muy alta y estadísticamente significativa entre las variables, significando con ello que a medida que los directivos desarrollen una adecuada cultura organizacional, podrán alcanzar de manera significativa la satisfacción laboral en la organización estudiada (3).

Acorde a los resultados del presente estudio, se puede observar que existe un vínculo entre la cultura organizacional y la satisfacción laboral, a partir de ello se puede deducir que la empresa Construcciones Modulares S.A. debe de promover y optimizar una adecuada cultura organizacional, de tal forma que pueda alcanzar las metas y objetivos empresariales.

De acuerdo con este concepto la implicación en la empresa Construcciones Modulares S.A no es la más adecuada, ya que no se compromete al personal en función de las metas empresariales, ello genera apatía e insatisfacción del personal ya que percibe una gestión apática y alejada de las necesidades del personal.

En la investigación “Cultura organizacional y la relación con el desempeño laboral en los trabajadores de la oficina de desarrollo técnico de la biblioteca nacional del Perú 2016.” en el año 2017, indica, como conclusión, que la Cultura Organizacional se relaciona directamente con el Desempeño Laboral de los trabajadores de la Oficina de Desarrollo Técnico de la Biblioteca Nacional del Perú y que al mejorar la Cultura

Organizacional se verán cambios positivos en el Desempeño Laboral de los trabajadores (7).

En la investigación “Plan de cultura organizacional para mejorar la satisfacción laboral de los empleados de la empresa Incmena S.A.C. en el distrito de Villa el Salvador - 2012” en el año 2013, indica, como conclusión, que “Entre los resultados más importantes de la investigación, se determinó la existencia de una relación directa entre nuestras variables dependiente e independiente; es decir la creación o modificación de una cultura empresarial se ve reflejado en el comportamiento de los empleados (8).

CONCLUSIONES

Las conclusiones a las que se llegaron son las siguientes:

- Existe una muy alta correlación entre la cultura organizacional y la satisfacción laboral (Rho de Spearman de 0.999 y $p \leq 0.05$) (Tabla 10). Así mismo se observa que en un 13.7% los trabajadores perciben que no existe cultura organizacional y no están satisfechos laboralmente, por otro lado, en un 37.9% los trabajadores perciben que hay poca cultura organizacional y están un poco satisfechos laboralmente.
- Existe una muy alta correlación entre la implicación y la satisfacción laboral (Rho de Spearman de 0.996 y $p \leq 0.05$) (Tabla 2). Así mismo se observa que en un 13.7% los trabajadores no están implicados y no están satisfechos laboralmente, por otro lado, en un 41.1% los trabajadores están poco implicados y están un poco satisfechos laboralmente.
- Existe una muy alta correlación entre la consistencia y la satisfacción laboral (Rho de Spearman de 0.987 y $p \leq 0.05$) (Tabla 4). Así mismo se observa que en un 13.7% los trabajadores no perciben que haya consistencia en la empresa y no están satisfechos laboralmente, por otro lado, en un 43.2% los trabajadores perciben poca consistencia en la empresa y están un poco satisfechos laboralmente.
- Existe una muy alta correlación entre la misión y la satisfacción laboral (Rho de Spearman de 0.996 y $p \leq 0.05$) (Tabla 6). Así mismo se observa que en un 13.7% los trabajadores no se sienten partícipes de la misión de la empresa y no están satisfechos laboralmente, por otro lado, en un 37.9% los trabajadores se sienten poco partícipes de la misión de la empresa y están un poco satisfechos laboralmente.
- Existe una muy alta correlación entre la adaptabilidad y la satisfacción laboral (Rho de Spearman de 0.994 y $p \leq 0.05$) (Tabla 8). Así mismo se observa que en un 13.7% los

trabajadores no se adaptan al cambio y no están satisfechos laboralmente, por otro lado, en un 36.8% los trabajadores se adaptan poco a los cambios y están un poco satisfechos laboralmente.

Dificultades encontradas para la realización de la presente investigación

El personal de la empresa Construcciones Modulares S.A. se mostraron muy colaborativos para la realización de la presente investigación, tanto el gerente como el jefe de producción me brindaron ambientes y tiempo para poder reunirme con los trabajadores y así poder llevar a cabo las encuestas, pero debido a mi carga laboral y a la carga laboral de los trabajadores, esas reuniones se tuvieron que llevar a cabo en periodos distintos, ya que por la cantidad de trabajadores, tuve que encuestar cierto número de trabajadores por periodo, lo cual afectó al tiempo de elaboración de la presente investigación.

Beneficios que tendrá la empresa con la aplicación de la presente investigación

Al llevar a cabo esta investigación noté que los trabajadores se sentían escuchados y por ende se mostraron dispuestos a colaborar y a brindar información honesta y útil, por otro lado si los directivos de la empresa implementan mejoras en la empresa para aumentar la satisfacción laboral de los trabajadores, no cabe duda que los beneficios serán muy notorios a corto tiempo, ya que los trabajadores podrán ser más productivos (lo cual se traduce en mayores ganancias económicas) al sentirse implicados, notar que trabajan en una empresa con consistencia, sentirse parte de la misión de la empresa y adoptarse muy fácilmente.

Recomendaciones

En base a los resultados obtenidos de la presente investigación, se hizo una lista de recomendaciones que, de ser implementados, tendrán un efecto positivo en la cultura organizacional, y por ende un aumento de la productividad, de la empresa Construcciones Modulares S.A.

1. Propuesta de mejora para la variable Implicación

Se recomienda implementar un plan de incentivos servirá fundamentalmente para lo siguiente:

- Contratar más personal si fuera necesario (y, en ciertos casos, despedir) y para ajustar las probabilidades reales de que cada vendedor consiga la suya.
- Plantearse el despido de un trabajador en caso cuando es notorio que sus compañeros la sobrepasan regularmente. O plantear soluciones.
- Definir cada puesto de trabajo en función de lo que pueda conseguir como resultado y representar el objetivo deseado para ese puesto de trabajo.
- Si el trabajador no cumple con los objetivos, debe saber que tendrá que asumir responsabilidades. Siempre tendrá el sistema de incentivos como una amenaza para su estabilidad.

Plan de Incentivos

Cuadro 14.
Plan de incentivos

	Porcentajes	Incentivo mensual si 100%	Pago unitario
	100%	s/. 500.00	
Cero tardanzas	20%	s/. 100.00	s/. 100.00
Cumple con sus objetivos	30%	s/. 150.00	s/. 150.00
Cero errores	50%	s/. 250.00	s/. 250.00

* Los espacios en azul es el incentivo propuesto.

Fuente: Elaboración propia

2. Propuesta de mejora para la variable Consistencia

Para que el trabajador sienta que está laborando en una empresa que se encuentra en constante crecimiento, es necesario que los directivos sepan en qué condiciones esta la empresa, cuáles son sus debilidades y cuales sus fortalezas, de

esta manera poder aprovechar las oportunidades y neutralizar las amenazas, para identificar en que aspectos se debería centrar los esfuerzos.

Por otro lado, tenemos que ordenar/ponderar las oportunidades según su facilidad para aprovecharlas y las amenazas según las posibilidades de neutralizarlas. Todo ello es una información básica para establecer las estrategias de mejora, los cuales darán como resultado:

- Aprovechar las oportunidades y fortalezas de la empresa Construcciones Modulares S.A.
- Utilizar para neutralizar las amenazas más significativas de la empresa Construcciones Modulares S.A.
- Convertir en fortalezas aquellas debilidades que puedan tener una mayor y más positiva incidencia en la empresa Construcciones Modulares S.A.

Matriz FODA de la empresa Construcciones Modulares S.A.

Cuadro 15.
Matriz FODA

OPORTUNIDADES	AMENAZAS
O1. Institutos de capacitación especializados.	A1. Caída de precios mundiales.
O2. Crecimiento económico del Perú.	A2. La incorporación a los bloques económicos como el NAFTA y el MERCOSUR.
O3. Nuevos proyectos a nivel nacional.	A3. Sustitución de productos en el mercado internacional.
O4. Procesos de reestructuración productiva en los países industrializados.	A4. Altos costos de insumos
O5. Crecimiento del rubro minero.	
O6. Posibilidades de atender pedidos de los mercados internacionales.	
O7. Empresas Nacionales y extranjeras en busca de la internacionalización.	
FORTALEZAS	DEBILIDADES
F1. Habilidad de trabajadores	D1. Consumo de energía cara.
F2. Existencia de buenos yacimientos mineros para satisfacer los insumos necesarios	D2. Acelerado cambio tecnológico.
F3. Desarrollo de tecnologías propias.	D3. Escaso desarrollo tecnológico propios.
F4. Buena calidad de los productos y servicios.	D4. Bajos márgenes de utilidades.
F5. Se adapta a la exigencias de los clientes.	D5. Serias dificultades de financiamiento.
F6. Mano de obra barata.	D6. Insuficiente nivel de inversión privadas.
F7. Los sectores de minería, energía y construcción se apoyan en la para el mantenimiento y reparación de módulos.	D7. Falta de organización en la parte administrativa.
	D8. Pobre actividad exportadora y canales de comercialización poco desarrollados en el extranjero.
	D9. Falta de una imagen país internacional como productor y exportador de productos manufacturados.

Fuente: Propia

Valorización de la Matriz FODA

Cuadro 16.
Valoración de la Matriz FODA

MATRIZ FODA	AMENAZAS la empresa deberá contrarrestar	OPORTUNIDADES la empresa deberá aprovecharlas
FORTALEZAS la empresa deberá utilizar sus recursos y capacidades	Estrategias de prevención	Estrategias de calidad crecimiento
	A1,F2,F6. Realizar un análisis de presupuestos para apalancamiento de la inversión.	O1,F1. Invertir en el personal para su capacitación.
	A2,F3,F7. Programa de incentivos en el personal así como su capacitación en todos los niveles de la empresa.	O2, F3,F6. Inversión en tecnología.
	A3, F4. Participar en ferias y eventos nacionales e internacionales.	O3,F1,F3. Realizar propuestas viables, para el aumento de la productividad.
	A4,F5, Desarrollar procesos que mejoren la de la materia prima.	O4,F6,F5. Proporcionar mejores productos en menos tiempo.
		O5,F7,F4. Realizar propuestas adecuadas conforme las necesidades de la minera vaya diversificando y creciendo.
		O6,F5. Identificar los clientes claves para mejorar la atención.
		O7, F7,F3. Posicionar adecuadamente la empresa de manera formal.
DEBILIDADES la empresa deberá compensar y neutralizar sus carencias	Estrategias de atención preferente	Estrategias de mejora
	A1, D9. Posicionar a la empresa con bajos costos de producción.	O2,D5,D2,D1. Realizar un estudio de costos de los diferentes procesos productivos.
		O3,D2. Mejorar los estándares de calidad de los productos.
		O4,D7. Elaborar de forma eficiente los presupuestos y asegurar el desarrollo la parte administrativa.
		O5,D3. Eliminar la maquinaria obsoleta e invertir en nueva.
		O6, D7, D6. Desarrollar programas de fidelización de los stakeholders.
		O7,O6,D9. Incrementar la participación del mercado nacional.

Fuente: Propia

En cuanto a la estrategia de crecimiento correspondiente al campo de recursos humanos, se recomienda fortalecer el liderazgo en el personal administrativo, para ello se sugiere sumar conocimientos con relación a metodologías de gestión de proyectos y finanzas en el personal administrativo.

Cuadro 17.*Implementación de metodología de Gestión por Proyectos*

Detalle	Capacitar al personal del área de proyectos en cuanto a metodología de gestión de proyectos según lineamientos del PMI y charla de sensibilización, con respecto a la cambio de modelo gestión, tanto al personal administrativo como operativo.
Nombre del taller	Taller de Actualización en Gestión de Proyectos
Institución educativa	Pontificia Universidad Católica del Perú
Contenido del taller	Sesión 1: Fundamentos de Gestión de Proyectos Sesión 2: Gestión de la Integración del Proyecto Sesión 3: Gestión del Alcance del Proyecto Sesión 4: Gestión del Tiempo del Proyecto Sesión 5: Gestión de los Costes del Proyecto Sesión 6: Gestión de la Calidad del Proyecto Sesión 7: Gestión de los Recursos Humanos del Proyecto Sesión 8: Gestión de los Recursos de Comunicación del Proyecto: Lo que se debe considerar en reuniones y reportes Sesión 9: Gestión de los Riesgos del Proyecto Sesión 10: Gestión de las Adquisiciones del Proyecto Sesión 11: Gestión de los Interesados del Proyecto
Duración del taller	4 horas por sesión, en total 44 horas.
Costo	S/. 430.00 soles por persona.
Actividades extras de capacitación	Para iniciar con el proceso de implementación de la metodología de gestión de proyectos, se necesita realizar una charla informativa y de sensibilización tanto al personal administrativo como operativo.
Indicador	Número de trabajadores capacitados

Fuente: Propia

Cuadro 18.*Cambio de modelo de negocio*

Detalle	Cambiar el modelo de negocio.
Fases	Según indica Franco y López (2013), las fases a considerar para la implementación de mejoras basadas en el modelo de gestión de proyectos según el PMI fueron: (26) FASE 1: Estrategia de Negocio FASE 2: Análisis de Procesos FASE 3: Mejora e innovación de procesos FASE 4: Desarrollo e implementación de las Mejoras FASE 5: Ejecución de Procesos FASE 6: Monitoreo y control de procesos FASE 7: Desarrollo de planes de mejora continua.
Indicador	% de implantación de la nueva metodología de gestión de proyectos.

Fuente: Propia

Cuadro 19.
Capacitación en liderazgo

Detalle	Charlas de liderazgo.
Nombre del curso	Curso de Capacitación en Trabajo en Equipo y Liderazgo
Institución educativa	Pontificia Universidad Católica del Perú
Bloque temático	Bloque temático Tipos de liderazgo Dinámicas de exploración Identificación y aplicación de actividades Evaluación de las consecuencias El trabajo en equipo y la retroalimentación La importancia de la comunicación
Duración del taller	4 horas por sesión, en total 44 horas.
Costo	S/. 410.00 soles por persona.
Indicador	Número de trabajadores capacitados

Fuente: Propia

Así mismo se recomienda fortalecer la comunicación en todas las áreas de la organización, para ello se recomienda una estrategia para recolectar sugerencias y quejas de los colaboradores, que aporten a la mejora de la organización.

Cuadro 20.
Implementación de un buzón de sugerencias

Detalle	Esta estrategia se basa en recolectar, mediante un buzón de sugerencias, ideas de trabajadores, tanto operativos y administrativos, que aporten a la mejora de la organización. Las ideas recolectadas serán evaluadas por un comité el cual decidirá que aportes merecen ser implementadas y por ende, recompensadas.
Actividades previas.	Taller informativo para todo el personal de la organización. Realizar un plan de incentivos Diseño de medición de propuestas según impacto.
Indicador	Número de propuestas recompensadas.

Fuente: Propia

3. Propuesta de mejora para la variable Misión

Para la mejora de la variable Misión, se propone programar reuniones donde se pueda involucrar a todo el personal de la empresa para establecer en conjunto metas, objetivos y recibir consejos y sugerencias respecto al proceso productivo de la empresa.

La importancia de esta estrategia es que el personal sea tomado en cuenta, y así lograr que los empleados se sientan más comprometidos, motivados y se identifiquen con la empresa. Hacer este tipo de reuniones provoca que el personal comprenda que tiene voz dentro de la organización, además ayudara a conocer la situación real que vive un personal día a día.

Flujograma para el proceso de reuniones

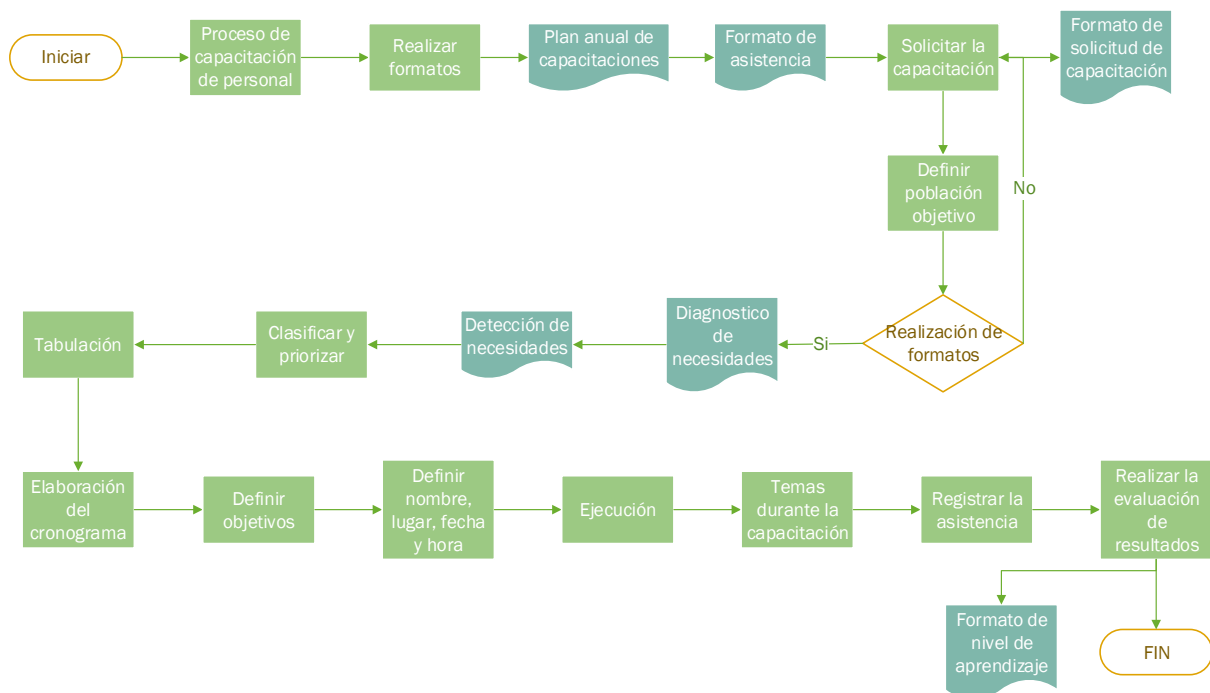


Diagrama 7 - Flujograma propuesto para del procesos de reuniones

Fuente: Propia

4. Propuesta de mejora para la variable Adaptabilidad

Para la mejora de la variable Adaptabilidad, se propone reestructurar el proceso de inducción de del personal nuevo. Ya que en la actualidad la inducción solo consiste en indicar al trabajador sus funciones y sus objetos, La mejora que se ve en la imagen N° ayudara a que el personal nuevo se adapte fácilmente a la empresa y conozca más de ella. Partiendo de este punto, se puede reforzar el sentido de pertenencia del personal el nuevo y así podrá desarrollar una mayor seguridad para realizar su trabajo de una manera más autónoma; ya que la forma que se le recibe dentro de la empresa es un factor muy importante para crear un vínculo de compromiso y motivación entre ambas partes.

Propuesta de un Nuevo Proceso de Inducción

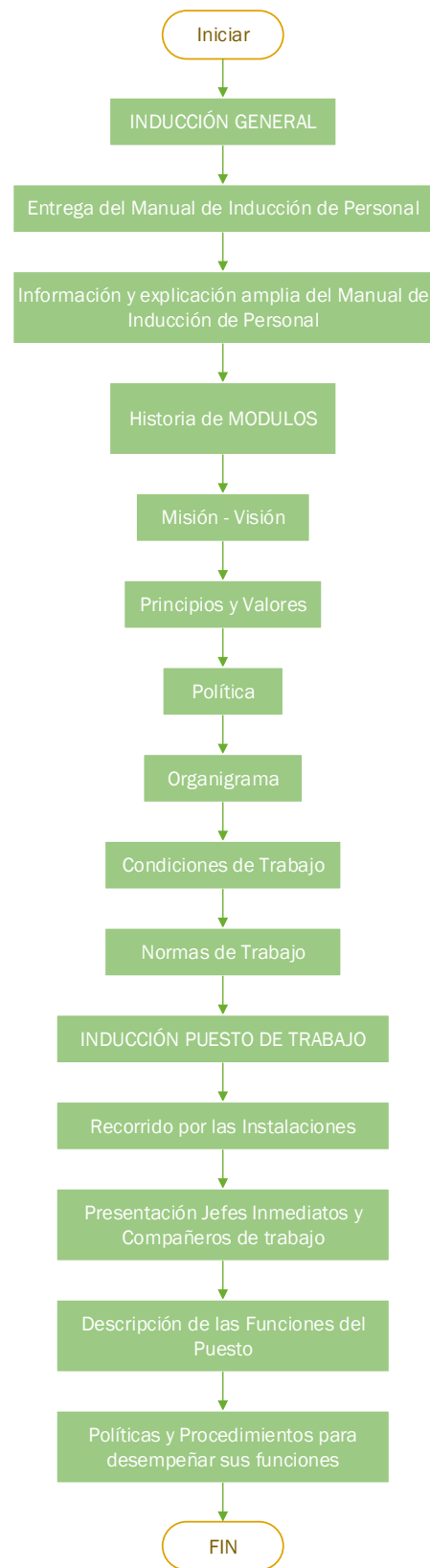


Diagrama 8. Flujograma propuesto para el proceso de inducción
Fuente: Propia

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

1. **VILLEGAS HERRERA, Carmen Felina.** *Impacto de la cultura organizacional sobre la satisfacción laboral. Caso empresa farmacéutica ubicada en guacara estado carabobo.* Bárbula : Universidad de Carabobo, 2017. 149.
2. **GONZALES, Yamllis.** *Cultura organizacional y satisfacción laboral de docentes en educación media general.* Maracaibo : Universidad Rafael Urdaneta, 2015.
3. **GARCÍA CUELLO, Osvaldo Enrique.** *La cultura organizacional y la satisfacción laboral de los servidores públicos de una institución educativa.* Maracaibo : Universidad del Zulia, 2016.
4. **SALAZAR, Jesica.** *Relación entre la cultura organizacional y la satisfacción laboral del personal administrativo del hospital roosevelt de guatemala.* Guatemala de la asunción : Universidad Rafael Landívar, 2013.
5. **BECERRA VELARDE, Rosa Alcira.** *Influencia del clima organizacional en la satisfacción laboral del personal de las mype de san juan de lurigancho, caso: centros de servicio de estética y belleza, lima, 2018.* Lima : Universidad Inca Garcilaso de la Vega, 2018.
6. **ALCAIDE CÁRDENAS, Verónica Patricia.** *Influencia de la cultura organizacional en la satisfacción laboral de los servers millennials en lima metropolitana: caso chilis.* Lima : Universidad San Ignacio de Loyola, 2018.
7. **DE LA TORRE IPARRAGUIRRE, Luis Miguel.** *Cultura organizacional y la relación con el desempeño laboral en los trabajadores de la oficina de desarrollo técnico de la biblioteca nacional del Perú 2016.* Lima : Universidad San Ignacio del Oyola, 2017.
8. **ANCCANA MOCHCCO, Jhon Anthony y QUISPE RODRIGUEZ, Katherine Mirelly.** *Plan de cultura organizacional para mejorar la satisfacción laboral de los empleados de la empresa incmena S.A.C. En el distrito de Villa el Salvador - 2012.* Lima : Universidad Autonoma del Perú, 2013.
9. **DENISON, D.** *Denison Organizational Culture Survey.* s.l. : Denison Consulting, 2008.
10. **ROBBINS, S.** *Comportamiento organizacional.* s.l. : Prentice Hill, 2008.
11. **PINTADO, E.** *Gerenciación y Liderazgo conductivo del talento humano.* s.l. : Arco Iris S.R.L., 2011.
12. **GRIFFIN, R., & MOORHEAD, R.** *Comportamiento Organizacional.* Mexico : Cengage Learning, 2010.

13. **LANAS, G.** *La cultura organizacional en relación a la satisfacción laboral del personal del Ministerio de Relaciones Exteriores de la ciudad de Quito.* s.l. : Universidad Central del Ecuador, 2013.
14. **LINO DURAND, Liliana Mercedes.** *Cultura organizacional y satisfacción laboral del personal administrativo del Hospital Regional Huacho – 2015.* Lima : Universidad Cesar Vallejo, 2015.
15. **GASPAR, F.** *Manual de recursos humanos.* s.l. : Editorial UOC, 2007.
16. **SALAZAR, J. et al.** *Clima y cultura organizacional: dos componentes esenciales en la productividad laboral.* Ciudad de La Habana : s.n., 2009. Vol. 20.
17. **HELLRIEGEL, Don, JACKSON, Susan E y SLOCUM, ohn W. Jr.** *Administracion un enfoque basado en competencias.* Mexico : CENGAGE, 2009.
18. **POSADA, S. y SORIA, S.** *Satisfacción laboral: el camino entre el crecimiento psicológico y el desempeño laboral en empresas colombianas industriales y de servicios.* [ed.] Pontificia Universidad Javeriana. Bogotá : s.n., 2014. Vol. 1.
19. **FUENTES, Silvia M.** *Satisfacción laboral y su influencia en la productividad (Estudio realizado en la delegación de recursos humanos del organismo judicial en la ciudad de Quetzaltenango).* Quetzaltenango : Universidad Rafael Landívar, 2012.
20. **AMAZORRUTIA, J.** *Satisfacción Laboral en Trabajadores de una Clínica de Salud Pública del Distrito Federal Psicología Iberoamericana.* Ciudad de México : Universidad Iberoamericana, 2007. págs. 34-43. Vol. 1.
21. **S.A.C, Nexcom.** Nexcom. [En línea] [Citado el: 16 de Noviembre de 2018.] <http://www.nexcom.com.pe/>.
22. **TecnoFast.** TecnoFast. [En línea] [Citado el: 16 de Noviembre de 2018.] <https://tecnofast.com.pe/quienes-somos/>.
23. **SÁNCHEZ CARLESSI, Hugo y REYES MEZA, Carlos.** *Metodología y diseños en investigación científica.* Lima : Visión Universitaria, 2006. 222.
24. **SÁNCHEZ ALBARRÁN, Armando y ESCAMILA GALLARDO, Armando.** *Sociología y Estadísticas.* [En línea] [Citado el: 15 de Octubre de 2018.] <https://sites.google.com/site/sociologiayestadisticas/repaso-de-los-conceptos-de-estadistica/hipotesis-medidas-ordinales?tmpl=%2Fsystem%2Fapp%2Ftemplates%2Fprint%2F&showPrintDialog=1>.

25. **Valencia, Universidad de.** FRIAS NAVARRO, Dolores. *Universidad de Valencia*. [En línea] [Citado el: 17 de noviembre de 2018.] <https://www.uv.es/~friasnav/AlfaCronbach.pdf>.
26. **FRANCO CEDANO, Carolina y LÓPEZ ARAQUE, Luz Carime.** *PROPUESTA METODOLÓGICA PARA LA GESTIÓN DEL CAMBIO CULTURAL APLICABLE EN PROYECTOS DE BUSINESS PROCESS MANAGEMENT*. SANTIAGO DE CALI : UNIVERSIDAD ICESI, 2013.
27. **R., Rodriguez.** *La cultura organizacional. Un potencial activo estratégico desde la perspectiva de la administración*. 2009. págs. 67-92. Vol. 12.
28. **BECERRA VELARDE, ROSA ALCIRA.** *INFLUENCIA DEL CLIMA ORGANIZACIONAL EN LA SATISFACCIÓN LABORAL DEL PERSONAL DE LAS MYPE DE SAN JUAN DE LURIGANCHO, CASO: CENTROS DE SERVICIO DE ESTÉTICA Y BELLEZA*, Lima, 2018. Lima : UNIVERSIDAD INCA GARCILASO DE LA VEGA, 2018.
29. **Hernández Sampieri, Roberto, Fernández Collado, Carlos y Baptista Lucio, Pilar.** *Metodología de la investigación*. México : Interamericana Editores S.A., 2006. Vol. 4.
30. **GONZÁLEZ, F., SÁNCHEZ, S. y LÓPEZ, T.** *Satisfacción laboral como factor crítico para la calidad- El caso del sector hostelero de la provincia de Córdoba – España*. Ciudad Autónoma de Buenos Aires : s.n., 2011. Vol. 20.
31. **SALAZAR, J.** *Relación entre la cultura organizacional y la satisfacción laboral del personal administrativo del hospital Roosevelt de Guatemala*. s.l. : Universidad Rafael Landívar, 2013.
32. **CALDERÓN, Z.** *La cultura organizacional en la estabilidad laboral” (estudio realizado en lubricantes la Calzada S.A)*. s.l. : Universidad Rafael Landívar, 2013.
33. **ESTEBAN, F.** *Cultura organizacional, compromiso cristiano y la satisfacción laboral en los docentes de la Universidad Peruana Unión de la ciudad de Lima, Perú*, 2013. Lima : Universidad Peruana Unión, 2014.
34. **MACHACA.** *Clima organizacional y desempeño laboral en la Municipalidad distrital de Pacucha, Andahuaylas*, 2015. Andahuaylas : Universidad Nacional José María Arguedas, 2015.
35. **PÉREZ, N. y RIVERA, P.** *Clima organizacional y satisfacción laboral en los trabajadores del Instituto de Investigaciones de la Amazonía peruana, período 2013*. Iquitos : Universidad Nacional de la Amazonía Peruana, 2015.
36. **SAMPIERI, H.** *Mitología de la investigación*. México : Mc Graw HILL., 2006.

37. **HERNÁNDEZ, y otros.** *Metodología de la investigación*. México : McGraw Hill, 2008.
38. **HERNÁNDEZ, S. y otros, ROBERTO y.** *Metodología de la Investigación*. México : Mc Graw Hill.
39. **LLAURADÓ, Oriol.** <https://www.netquest.com>. [En línea] [Citado el: 20 de Octubre de 2018.]
<https://www.netquest.com/blog/es/la-escala-de-likert-que-es-y-como-utilizarla>.
40. **BBVA. Banco Continental.** [En línea] 2012. [Citado el: 05 de Julio de 2017.]
<http://www.bbvacontuempresa.es/a/seis-causas-basicas-insatisfaccion-laboral>.
41. **CHIANG VEGA, María Margarita y OJEDA HIDALGO, José Felipe.** Estudio de la relación entre satisfacción laboral y el desempeño de los trabajadores de las ferias libres. [En línea] 2 de Setiembre de 2011. [Citado el: 23 de Setiembre de 2017.]
<http://www.cya.unam.mx/index.php/cya/article/viewFile/136/136>. 60.

ANEXOS

Anexo 1: Matriz de consistencia

PROBLEMA	OBJETIVO	HIPÓTESIS	VARIABLES	METODOLOGÍA	MUESTRA	TÉCNICAS E INSTRUMENTOS
<p>Problema principal</p> <p>¿Cuál es la relación entre la cultura organizacional y la satisfacción laboral de los trabajadores de la Empresa Construcciones Modulares S.A, Lima-2016?</p>	<p>Objetivo general</p> <p>Determinar la relación entre la cultura organizacional y la satisfacción laboral de los trabajadores de la Empresa Construcciones Modulares S.A, Lima-2016</p>	<p>Hipótesis general</p> <p>La cultura organizacional se relaciona significativamente con la satisfacción laboral de los trabajadores de la Empresa Construcciones Modulares S.A, Lima-2016</p>				
<p>Problemas específicos</p> <p>¿De qué manera la implicación se relaciona con la satisfacción laboral de los trabajadores de la Empresa Construcciones Modulares S.A, Lima-2016?</p> <p>¿De qué manera la consistencia se relaciona con la satisfacción laboral de los trabajadores de la Empresa Construcciones Modulares S.A, Lima-2016?</p> <p>¿De qué manera la misión se relaciona con la satisfacción laboral de los trabajadores de la Empresa Construcciones Modulares S.A, Lima-2016?</p> <p>¿De qué manera la adaptabilidad se relaciona con la satisfacción laboral de los trabajadores de la Empresa Construcciones Modulares S.A, Lima-2016?</p>	<p>Objetivos específicos</p> <p>Determinar de qué manera la implicación se relaciona con la satisfacción laboral de los trabajadores de la Empresa Construcciones Modulares S.A, Lima-2016</p> <p>Determinar de qué manera la consistencia se relaciona con la satisfacción laboral de los trabajadores de la Empresa Construcciones Modulares S.A, Lima-2016</p> <p>Determinar de qué manera la misión se relaciona con la satisfacción laboral de los trabajadores de la Empresa Construcciones Modulares S.A, Lima-2016</p> <p>Determinar de qué manera la adaptabilidad se relaciona con la satisfacción laboral de los trabajadores de la Empresa Construcciones Modulares S.A, Lima-2016</p>	<p>Hipótesis específicas</p> <p>La implicación se relaciona significativamente con la satisfacción laboral de los trabajadores de la Empresa Construcciones Modulares S.A, Lima-2016</p> <p>La consistencia se relaciona significativamente con la satisfacción laboral de los trabajadores de la Empresa Construcciones Modulares S.A, Lima-2016</p> <p>La misión se relaciona significativamente con la satisfacción laboral de los trabajadores de la Empresa Construcciones Modulares S.A, Lima-2016</p> <p>La adaptabilidad se relaciona significativamente con la satisfacción laboral de los trabajadores de la Empresa Construcciones Modulares S.A, Lima-2016</p>	<p>Variable N° 1:</p> <p>Cultura Organizacional</p> <p>Variable N° 2:</p> <p>Satisfacción laboral</p>	<p>Tipo de Investigación:</p> <p>Cuantitativa,</p> <p>Nivel de Investigación:</p> <p>Descriptiva correlacional.</p> <p>Diseño de Investigación:</p> <p>Experimental transversal.</p> <p>Método General:</p> <p>Científico.</p>	<p>Población:</p> <p>125 trabajadores de la empresa Construcciones Modulares S.A.</p> <p>Muestra:</p> <p>95 trabajadores de la empresa Construcciones Modulares S.A.</p>	<p>Técnica:</p> <p>Encuesta</p> <p>Instrumento:</p> <p>Cuestionario</p>

Cuadro 21 - Matriz de consistencia
Fuente: Propia

Anexo 2: Cuestionarios

Variable: Cultura organizacional

A continuación, encontrará una serie de enunciados con relación a su trabajo. Se requiere su opinión sincera al respecto. Después de leer cuidadosamente cada enunciado marque con una x el número que corresponda a su opinión.

Las alternativas constan de las siguientes opciones:

1	2	3	4	5
Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre

N°	Preguntas	1	2	3	4	5
	Empoderamiento					
1	Lo involucran en acciones de planificación, organización y ejecución en su empresa.					
2	Le involucran y empoderan en aspectos claves de la empresa, tomando en cuenta su opinión y sugerencias, haciéndole partícipe de las decisiones en su área de trabajo					
	Trabajo en equipo					
3	Las tareas y actividades de prioridad se realiza en equipo así cumplir con las fechas de entrega de los pedidos					
4	El trabajo en equipo forma parte de las estrategias organizacionales implementados por la alta dirección					
5	El personal está dispuesto a trabajar en equipo colaborando y comprometiéndose en terminar las tareas dentro de los plazos establecidos					
	Desarrollo de capacidades					
6	La empresa se preocupa en capacitarlos y actualizarlos para desarrollar sus capacidades					
7	Solo se toma en cuenta a un grupo para optimizar el desarrollo de sus actividades dejando de lado a otros trabajadores					
	Valores centrales					
8	La empresa y la dirección han formulado una lista de valores que todo trabajador debe practicar.					
9	La empresa y la dirección han formulado una lista de valores que todo trabajador debe practicar en forma permanente.					

	Acuerdo					
10	La empresa se caracteriza por consensuar las decisiones en común acuerdo, para desarrollar las diversas actividades.					
11	Se respetan los acuerdos tomados en consenso, poniéndolos en práctica.					
	Coordinación e integración					
12	Se coordina las actividades y tareas con tiempo, integrando los trabajos de las áreas, así cumplir con los plazos de entrega de los pedidos					
	Dirección y propósito estratégico					
13	Se cuenta con una dirección visible y se conoce el propósito estratégico que ha diseñado la empresa					
14	La dirección se caracteriza por su fluida comunicación con las áreas de trabajo, transmitiendo los propósitos estratégicos que se deba cumplir y alcanzar					
	Metas y objetivos					
15	La empresa cuenta con metas y objetivos establecidos para todo el año					
16	La organización transmite las metas y objetivos establecidos al personal, motivándolos para que estos sean cumplidos					
17	La empresa realiza todos los esfuerzos y brinda las facilidades al personal para que las metas y objetivos se alcancen					
	Visión					
18	La empresa cuenta y ha diseñado una visión objetiva y que pueda ser cumplida					
19	El personal conoce la visión de la empresa y se encuentra comprometido con ella					
20	La empresa brinda todas las facilidades y realiza los esfuerzos necesarios para que la visión se cumpla					
	Orientación al cambio					
21	La empresa es flexible a los cambios, orientado sus políticas y procesos a las necesidades del mercado					
22	El área directiva transmite al personal la filosofía de renovar y actualizar sus procesos, orientándolos al cambio, así dinamizar las actividades de cada área					
	Orientación al personal					
23	La empresa realiza actividades orientadas a favorecer al personal y de este modo alcanzar un clima laboral positivo.					
	Aprendizaje organizativo					
24	A su criterio el personal se encuentra dispuesto en aprender y adaptarse a los lineamientos que propone la empresa					
25	La empresa facilita y proporciona todas las herramientas al personal para garantizar su adaptabilidad y aprendizaje organizativo.					

CUESTIONARIO

Variable: Satisfacción laboral

A continuación, encontrará una serie de enunciados con relación a su trabajo. Se requiere su opinión sincera al respecto. Después de leer cuidadosamente cada enunciado marque con una x el número que corresponda a su opinión.

Las alternativas constan de las siguientes opciones:

1	2	3	4	5
Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	siempre

		1	2	3	4	5
N°	Preguntas					
1	Grados de estudios					
	El personal que labora en la empresa se caracteriza por querer superarse y mejorar su condición académica, mejorando su grado de estudios					
2	Habilidades					
	El personal es hábil y cuenta con el conocimiento y experiencia para realizar sus tareas					
3	La empresa capacita y actualiza al personal que considera hábil en el desarrollo de sus tareas					
4	El personal se caracteriza por querer mejorar sus habilidades y conocimientos, tratando de superarse, así ser más eficaz en sus actividades					
5	Libertad					
	La empresa le da la libertad para el desarrollo de sus actividades, confiando en su capacidad					
6	Variedad de tareas					
	La empresa promueve desenvolverse en diversas actividades, fomentado la variedad de tareas en el personal					
7	El personal está capacitado y preparado para desarrollar variadas tareas					
8	La empresa brinda las facilidades y condiciones para que el personal pueda desenvolverse en variadas tareas					
9	Salarios					
	A su criterio el salario que percibe está en función a las tareas y responsabilidad que tiene					

10	La empresa valora el esfuerzo de sus trabajadores y les retribuye con un salario por encima del mercado					
11	Algunos trabajadores reciben un mejor salario que usted a pesar de que hacen un menor esfuerzo					
12	Políticas de ascensos					
	La empresa cuenta con políticas definidas de ascensos					
13	La empresa valora la experiencia y el conocimiento en el desarrollo de las tareas para aplicar a un ascenso					
14	Algunos trabajadores son ascendidos y destacados a mejores puestos sin que califiquen.					
	Elogios					
15	Cuando cumple con los objetivos de la empresa y destaca en la realización de las tareas recibe elogios de parte de la empresa y personal jerárquico					
	Reconocimientos					
16	Se le reconoce con algún incentivo cuando destaca en el desarrollo de las tareas					
	Ambiente cómodo					
17	Su área de trabajo se caracteriza por ser un ambiente cómodo					
18	La empresa se preocupa por dotar de un ambiente cómodo a sus trabajadores					
	Valores					
19	La empresa promueve y promueve valores laborales y organizacionales entre el personal					
	Cultura organizacional					
20	La empresa cuenta con una cultura organizacional definida, promoviéndola entre todo el personal					
21	Cree usted que la cultura organizacional de la empresa promueve el desarrollo de las tareas y un buen desempeño laboral					
	Supervisores autoritarios					
22	Los supervisores de las áreas se muestran autoritarios cuando realizan su trabajo					
	Orientación de tareas					
23	Le orientan en el desarrollo de las tareas, perfeccionando así cada una de sus actividades					
24	La empresa se preocupa por facilitarle el desarrollo de sus actividades, orientándole en las tareas que realiza					
25	Dentro de las políticas de la empresa destaca la orientación de tareas al personal nuevo					

Anexo 3: Validación De Juicio De Expertos

FORMATO DE VALIDACIÓN DE JUICIO DE EXPERTOS

I. GENERALIDADES:

Nombres y apellidos: GABRIEL REVATA ESPINOZA

Grado académico: MAESTRO CESI-TALENTO Humano

Fecha: 11/10/2018

II. OBSERVACIONES:

FORMA:

.....

.....

.....

ESTRUCTURA: (referido a la coherencia, dimensión, indicadores e ítems)

.....

.....

.....

CONTENIDO: (referido a la presentación de los reactivos, grupo muestral)

.....

.....

.....

III. VALIDACION:

Luego de evaluar el instrumento procede No procede para su aplicación.

.....

.....

.....



Firma del Evaluador
DNI: 19807807

Figura 19 - Validación de Instrumento 1
Fuente: propia

FORMATO DE VALIDACIÓN DE JUICIO DE EXPERTOS

I. GENERALIDADES:

Nombres y apellidos: JOEL LAUREANO SERRANO
Grado académico: TITULO CONTADOR PUBLICO
Fecha: 11-OCT-2018

II. OBSERVACIONES:

FORMA:
.....
.....
.....

ESTRUCTURA: (referido a la coherencia, dimensión, indicadores e ítems)
.....
.....
.....

CONTENIDO: (referido a la presentación de los reactivos, grupo muestral)
.....
.....
.....

III. VALIDACION:

Luego de evaluar el instrumento procede No procede para su aplicación.

.....
.....
.....


Firma del Evaluador: Joel Laureano Serrano
GESTION HUMANA
DNI: 71902053
UNIVERSIDAD NACIONAL DEL S.A.C.

Figura 20 - Validación de instrumento 2
Fuente: propia

Anexo 4: Prueba de Normalidad

Cuadro 22.
Prueba de normalidad

	Kolmogorov-Smirnov ^a		
	Estadístico	gl	Sig.
Cultura organizacional	,326	95	,000
Implicación	,309	95	,000
Consistencia	,326	95	,000
Misión	,309	95	,000
Adaptabilidad	,320	95	,000
Satisfacción laboral	,249	95	,000
Reto al trabajo	,294	95	,000
Sistema de recompensas justas	,270	95	,000
Condiciones favorables de trabajo	,342	95	,000
Colegas que brinden apoyo	,319	95	,000

Fuente: Propia

Interpretación:

Se puede ver una distribución anormal con respecto a las dimensiones y sus variables, la significancia no supera el 0.05, por lo tanto, se hizo uso de la prueba no paramétrica, de Rho de Spearman, para realizar las contrastaciones.

Anexo 5: Resultados de la encuesta de Cultura Organizacional

P1: Lo involucran en acciones de planificación, organización y ejecución en su empresa.

Tabla 11 -
Cuestionario de cultura organizacional: Pregunta 1

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Casi nunca	33	34,7	34,7	34,7
A veces	52	54,7	54,7	89,5
Casi siempre	6	6,3	6,3	95,8
Siempre	4	4,2	4,2	100,0
Total	95	100,0	100,0	

Fuente: Propia



Gráfico 11 - Cuestionario de cultura organizacional: Pregunta 1
Fuente: Base de datos

Del 100% de encuestados, el 34.7% (33) de los trabajadores casi nunca se sienten involucrados en acciones de planificación, organización y ejecución en la empresa, el 54.7% (52) de los trabajadores a veces, se sienten involucrados en acciones de planificación, organización y ejecución en la empresa. Por otro lado, el 6.3% (6) de los trabajadores casi siempre se sienten involucrados en acciones de planificación,

organización y ejecución en la empresa y el 4.2% (4) de los trabajadores se sienten involucrados en acciones de planificación, organización y ejecución de la empresa.

P2: Le involucran y empoderan en aspectos claves de la empresa, tomando en cuenta su opinión y sugerencias, haciéndole partícipe de las decisiones en su área de trabajo

Tabla 12
Cuestionario de cultura organizacional: Pregunta 2

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Nunca	9	9,5	9,5	9,5
Casi nunca	13	13,7	13,7	23,2
A veces	65	68,4	68,4	91,6
Casi siempre	8	8,4	8,4	100,0
Total	95	100,0	100,0	

Fuente: Propia

Le involucran y empoderan en aspectos claves de la empresa, tomando en cuenta su opinión y sugerencias, haciéndole partícipe de las decisiones en su área de trabajo

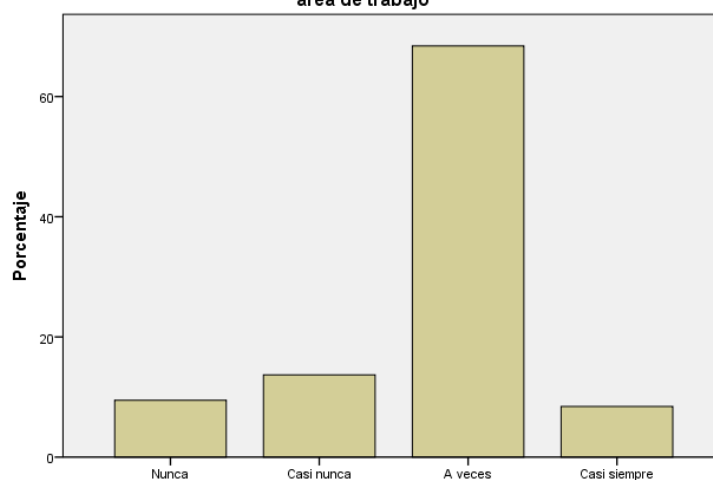


Gráfico 12. Cuestionario de cultura organizacional: Pregunta 2
Fuente: Base de datos

Del 100% de encuestados, el 9.5% (9) de los trabajadores nunca se sienten involucrados y empoderados en aspectos claves de la empresa, el 13.7% (13) de los trabajadores casi nunca se sienten involucrados y empoderados en aspectos claves de la empresa. Por otro lado, el 68.4% (65) de los trabajadores a veces sienten involucrados y

empoderados en aspectos claves de la empresa y el 8.4% (8) de los trabajadores se sienten **casi siempre involucrados y empoderados en aspectos claves de la empresa.**

P3; Las tareas y actividades de prioridad se realiza en equipo así cumplir con las fechas de entrega de los pedidos

Resultados de la pregunta 3

Tabla 13.
Cuestionario de cultura organizacional: Pregunta 3

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Nunca	15	15,8	15,8	15,8
Casi nunca	22	23,2	23,2	38,9
A veces	37	38,9	38,9	77,9
Casi siempre	13	13,7	13,7	91,6
Siempre	8	8,4	8,4	100,0
Total	95	100,0	100,0	

Fuente: Propia

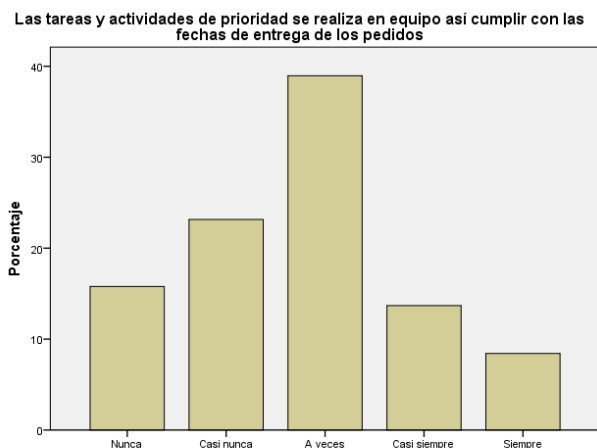


Gráfico 13. Cuestionario de cultura organizacional: Pregunta 3
Fuente: Base de datos

Del 100% de encuestados, el 15.8% (15) de los trabajadores nunca sienten que las tareas y actividades de prioridad se realicen en equipo, el 23.2% (22) de los trabajadores casi nunca sienten que las tareas y actividades de prioridad se realicen en equipo y el 38.9% (37) de los trabajadores a veces sienten que las tareas y actividades de prioridad se realicen

en equipo. Por otro lado, el 13.7% (13) de los trabajadores casi siempre sienten que las tareas y actividades de prioridad se realicen en equipo y el 8.4% (8) de los trabajadores siempre sienten que las tareas y actividades de prioridad se realicen en equipo.

P4: El trabajo en equipo forma parte de las estrategias organizacionales implementados por la alta dirección

Tabla 14.
Cuestionario de cultura organizacional: Pregunta 4

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Nunca	9	9,5	9,5	9,5
Casi nunca	17	17,9	17,9	27,4
A veces	34	35,8	35,8	63,2
Casi siempre	10	10,5	10,5	73,7
Siempre	25	26,3	26,3	100,0
Total	95	100,0	100,0	

Fuente: Propia

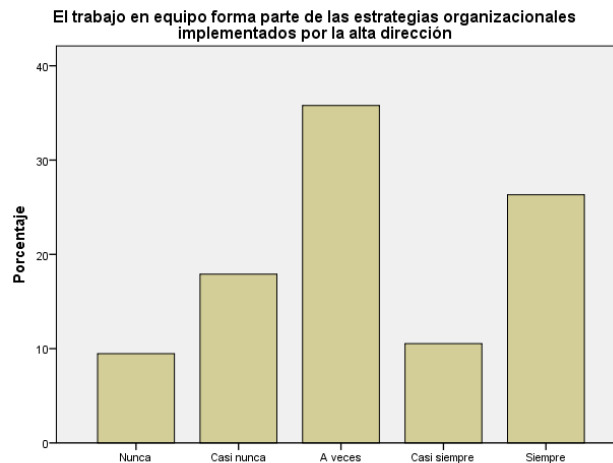


Gráfico 14. Cuestionario de cultura organizacional: Pregunta 4
Fuente: Base de datos

Del 100% de encuestados, el 9.5% (9) de los trabajadores nunca sienten que el trabajo en equipo forma parte de las estrategias organizacionales implementados por la alta dirección, el 17.9% (17) de los trabajadores casi nunca sienten que el trabajo en equipo forma parte de las estrategias organizacionales implementados por la alta dirección y el

35.8% (34) de los trabajadores a veces sienten que el trabajo en equipo forma parte de las estrategias organizacionales implementados por la alta dirección. Por otro lado, el 10.5% (10) de los trabajadores casi siempre sienten que el trabajo en equipo forma parte de las estrategias organizacionales implementados por la alta dirección y el 26.3% (25) de los trabajadores siempre sienten que el trabajo en equipo forma parte de las estrategias organizacionales implementados por la alta dirección.

P5: El personal está dispuesto a trabajar en equipo colaborando y comprometiéndose en terminar las tareas dentro de los plazos establecidos

Tabla 15.
Cuestionario de cultura organizacional: Pregunta 5

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Nunca	7	7,4	7,4	7,4
Casi nunca	18	18,9	18,9	26,3
A veces	56	58,9	58,9	85,3
Casi siempre	12	12,6	12,6	97,9
Siempre	2	2,1	2,1	100,0
Total	95	100,0	100,0	

Fuente: Propia

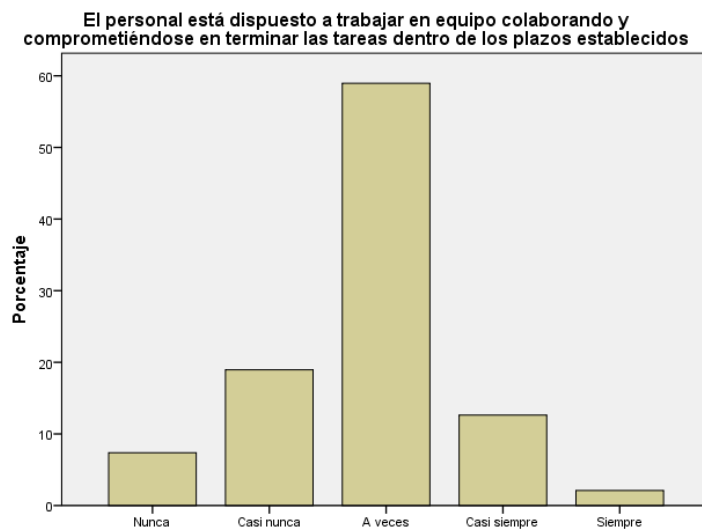


Gráfico 15 - Cuestionario de cultura organizacional: Pregunta 5
Fuente: Base de datos

Del 100% de encuestados, el 7.4% (7) de los trabajadores nunca están dispuestos a trabajar en equipo colaborando y comprometiéndose en terminar las tareas dentro de los plazos establecidos, el 18.9% (18) de los trabajadores casi nunca están dispuestos a trabajar en equipo colaborando y comprometiéndose en terminar las tareas dentro de los plazos establecidos y el 58.9% (56) de los trabajadores a veces están dispuestos a trabajar en equipo colaborando y comprometiéndose en terminar las tareas dentro de los plazos establecidos. Por otro lado, el 12.6% (10) de los trabajadores casi siempre están dispuestos a trabajar en equipo colaborando y comprometiéndose en terminar las tareas dentro de los plazos establecidos y el 2.1% (2) de los trabajadores siempre están dispuestos a trabajar en equipo colaborando y comprometiéndose en terminar las tareas dentro de los plazos establecidos.

P6: La empresa se preocupa en capacitarlos y actualizarlos para desarrollar sus capacidades

Tabla 16
Cuestionario de cultura organizacional: Pregunta 6

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Nunca	9	9,5	9,5	9,5
Casi nunca	16	16,8	16,8	26,3
A veces	49	51,6	51,6	77,9
Casi siempre	16	16,8	16,8	94,7
Siempre	5	5,3	5,3	100,0
Total	95	100,0	100,0	

Fuente: Propia

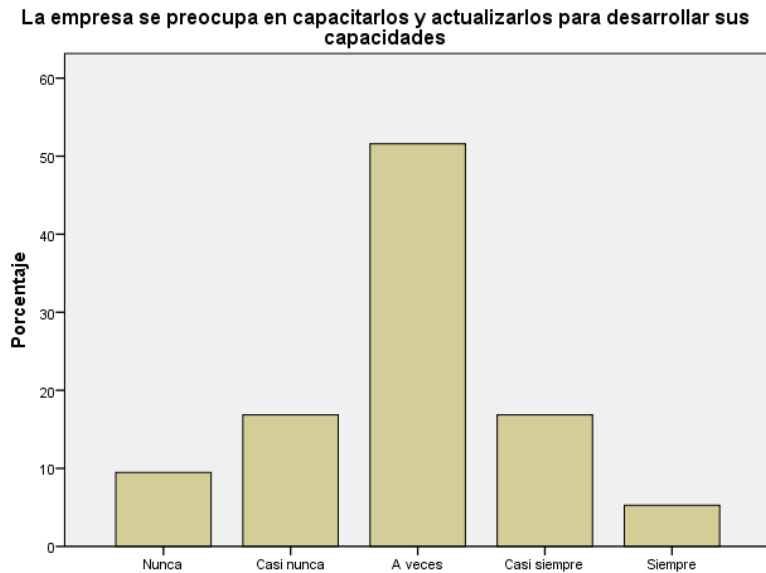


Gráfico 16 - Cuestionario de cultura organizacional: Pregunta 6
Fuente: Base de datos

Del 100% de encuestados, el 9.5% (9) de los trabajadores nunca sintieron que la empresa se preocupa en capacitarlos y actualizarlos para desarrollar sus capacidades, el 16.8% (16) de los trabajadores casi nunca sintieron que la empresa se preocupa en capacitarlos y actualizarlos para desarrollar sus capacidades y el 51.6% (49) de los trabajadores a veces sintieron que la empresa se preocupa en capacitarlos y actualizarlos para desarrollar sus capacidades. Por otro lado, el 16.8% (16) de los trabajadores casi siempre sintieron que la empresa se preocupa en capacitarlos y actualizarlos para desarrollar sus capacidades y el 5.3% (5) de los trabajadores siempre sintieron que la empresa se preocupa en capacitarlos y actualizarlos para desarrollar sus capacidades.

P7: Solo se toma en cuenta a un grupo para optimizar el desarrollo de sus actividades dejando de lado a otros trabajadores

Tabla 17.
Cuestionario de cultura organizacional: Pregunta 7

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Casi nunca	9	9,5	9,5	9,5
A veces	45	47,4	47,4	56,8
Casi siempre	16	16,8	16,8	73,7
Siempre	25	26,3	26,3	100,0
Total	95	100,0	100,0	

Fuente: Propia

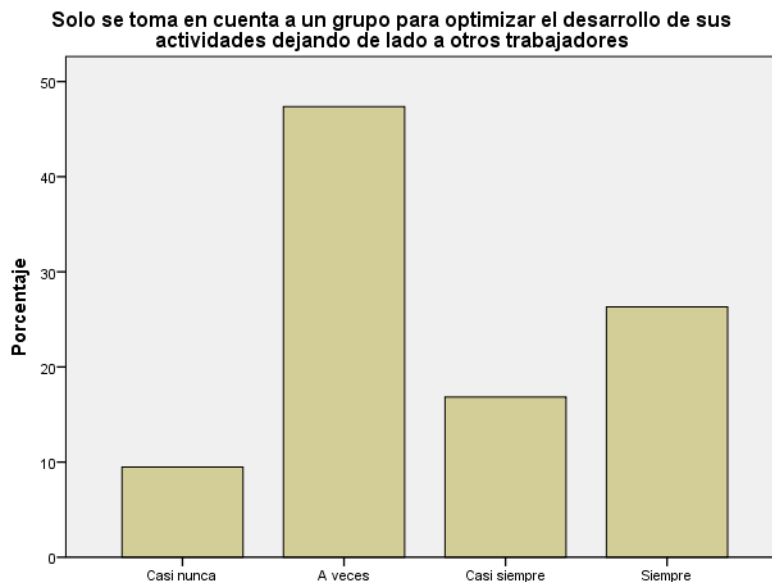


Gráfico 17 - Cuestionario de cultura organizacional: Pregunta 7
Fuente: Base de datos

Del 100% de encuestados, el 9.5% (9) de los trabajadores casi nunca sienten que solo se toma en cuenta a un grupo para optimizar el desarrollo de sus actividades dejando de lado a otros trabajadores y el 47.4% (45) de los trabajadores a veces sienten que solo se toma en cuenta a un grupo para optimizar el desarrollo de sus actividades dejando de lado a otros trabajadores. Por otro lado, el 16.8% (16) de los trabajadores casi siempre sienten que solo se toma en cuenta a un grupo para optimizar el desarrollo de sus actividades

dejando de lado a otros trabajadores y el 26.3% (25) de los trabajadores siempre sienten que solo se toma en cuenta a un grupo para optimizar el desarrollo de sus actividades dejando de lado a otros trabajadores.

P8: La empresa y la dirección han formulado una lista de valores que todo trabajador debe practicar.

Tabla 18.
Cuestionario de cultura organizacional: Pregunta 8

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Nunca	13	13,7	13,7	13,7
Casi nunca	12	12,6	12,6	26,3
A veces	60	63,2	63,2	89,5
Casi siempre	10	10,5	10,5	100,0
Total	95	100,0	100,0	

Fuente: Propia



Gráfico 18 - Cuestionario de cultura organizacional: Pregunta 8
Fuente: Base de datos

Del 100% de encuestados, el 13.7% (13) de los trabajadores nunca sienten que la empresa y la dirección han formulado una lista de valores que todo trabajador debe practicar, el 12.6% (12) de los trabajadores casi nunca sienten que la empresa y la dirección han formulado una lista de valores que todo trabajador debe practicar y el 63.2% (60) de los trabajadores a veces sienten que la empresa y la dirección han formulado una lista de

valores que todo trabajador debe practicar. Por otro lado, el 10.5% (10) de los trabajadores casi siempre sienten que la empresa y la dirección han formulado una lista de valores que todo trabajador debe practicar.

P9: La empresa y la dirección han formulado una lista de valores que todo trabajador debe practicar en forma permanente.

Tabla 19.
Cuestionario de cultura organizacional: Pregunta 9

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Casi nunca	11	11,6	11,6	11,6
A veces	54	56,8	56,8	68,4
Casi siempre	25	26,3	26,3	94,7
Siempre	5	5,3	5,3	100,0
Total	95	100,0	100,0	

Fuente: Propia



Gráfico 19 - Cuestionario de cultura organizacional: Pregunta 9
Fuente: Base de datos

Del 100% de encuestados, el 12.6% (12) de los trabajadores casi nunca sienten que la empresa y la dirección han formulado una lista de valores que todo trabajador debe practicar en forma permanente y el 63.2% (60) de los trabajadores a veces sienten que la empresa y la dirección han formulado una lista de valores que todo trabajador debe practicar en forma permanente. Por otro lado, el 10.5% (10) de los trabajadores casi

siempre sienten que la empresa y la dirección han formulado una lista de valores que todo trabajador debe practicar en forma permanente y el 13.7% (13) de los trabajadores siempre sienten que la empresa y la dirección han formulado una lista de valores que todo trabajador debe practicar en forma permanente.

P10: La empresa se caracteriza por consensuar las decisiones en común acuerdo, para desarrollar las diversas actividades.

Tabla 20.
Cuestionario de cultura organizacional: Pregunta 10

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Nunca	13	13,7	13,7	13,7
Casi nunca	11	11,6	11,6	25,3
A veces	55	57,9	57,9	83,2
Casi siempre	16	16,8	16,8	100,0
Total	95	100,0	100,0	

Fuente: Propia

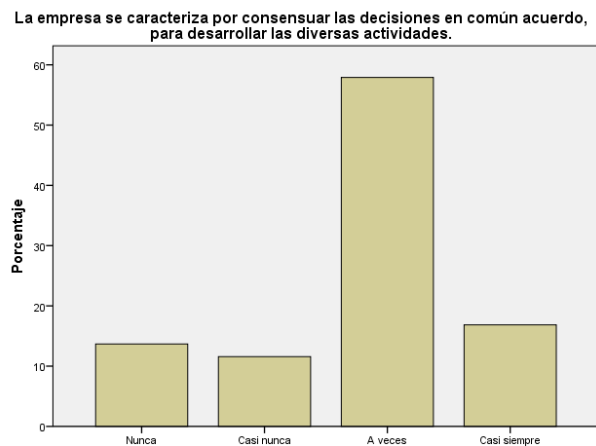


Gráfico 20 - Cuestionario de cultura organizacional: Pregunta 10
Fuente: Base de datos

Del 100% de encuestados, el 13.7% (13) de los trabajadores nunca sienten que la empresa se caracteriza por consensuar las decisiones en común acuerdo, para desarrollar las diversas actividades, el 11.8% (11) de los trabajadores casi nunca sienten que la empresa se caracteriza por consensuar las decisiones en común acuerdo, para desarrollar

las diversas actividades y el 57.9% (55) de los trabajadores a veces sienten que la empresa se caracteriza por consensuar las decisiones en común acuerdo, para desarrollar las diversas actividades. Por otro lado, el 16.8% (10) de los trabajadores casi siempre sienten que la empresa se caracteriza por consensuar las decisiones en común acuerdo, para desarrollar las diversas actividades.

P11: Se respetan los acuerdos tomados en consenso, poniéndolos en práctica.

Tabla 21.
Cuestionario de cultura organizacional: Pregunta 11

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Nunca	9	9,5	9,5	9,5
Casi nunca	30	31,6	31,6	41,1
A veces	52	54,7	54,7	95,8
Casi siempre	4	4,2	4,2	100,0
Total	95	100,0	100,0	

Fuente: Propia

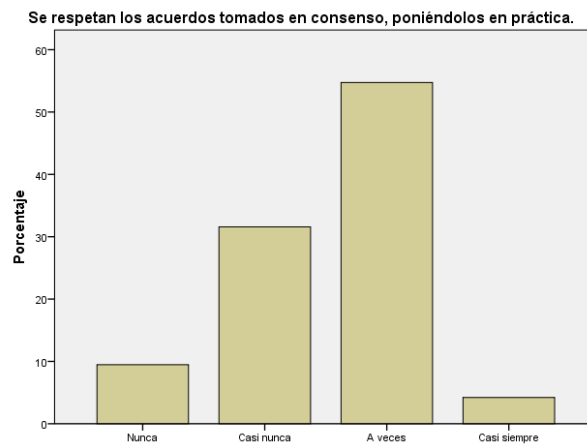


Gráfico 21 - Cuestionario de cultura organizacional: Pregunta 11
Fuente: Base de datos

Del 100% de encuestados, el 9.5% (9) de los trabajadores nunca sienten que se respetan los acuerdos tomados en consenso, poniéndolos en práctica, el 31.6% (30) de los trabajadores casi nunca sienten que se respetan los acuerdos tomados en consenso, poniéndolos en práctica y el 54.7% (52) de los trabajadores a veces sienten que se respetan

los acuerdos tomados en consenso, poniéndolos en práctica. Por otro lado, el 4.2% (4) de los trabajadores casi siempre sienten que se respetan los acuerdos tomados en consenso, poniéndolos en práctica.

P12: Se coordina las actividades y tareas con tiempo, integrando los trabajos de las áreas, así cumplir con los plazos de entrega de los pedidos

Tabla 22.
Cuestionario de cultura organizacional: Pregunta 12

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Nunca	6	6,3	6,3	6,3
Casi nunca	17	17,9	17,9	24,2
A veces	59	62,1	62,1	86,3
Casi siempre	13	13,7	13,7	100,0
Total	95	100,0	100,0	

Fuente: Propia

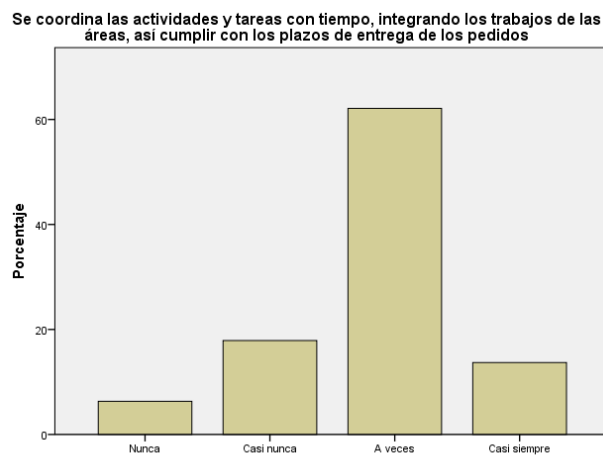


Gráfico 22 - Cuestionario de cultura organizacional: Pregunta 12
Fuente: Base de datos

Del 100% de encuestados, el 6.3% (6) de los trabajadores nunca sienten que se coordina las actividades y tareas con tiempo, integrando los trabajos de las áreas, así cumplir con los plazos de entrega de los pedidos, el 17.9% (17) de los trabajadores casi nunca sienten que se coordina las actividades y tareas con tiempo, integrando los trabajos de las áreas, así cumplir con los plazos de entrega de los pedidos y el 62.1% (59) de los

trabajadores a veces sienten que se coordina las actividades y tareas con tiempo, integrando los trabajos de las áreas, así cumplir con los plazos de entrega de los pedidos. Por otro lado, el 13.7% (13) de los trabajadores casi siempre sienten que se coordina las actividades y tareas con tiempo, integrando los trabajos de las áreas, así cumplir con los plazos de entrega de los pedidos.

P13: Se cuenta con una dirección visible y se conoce el propósito estratégico que ha diseñado la empresa

Tabla 23,
Cuestionario de cultura organizacional: Pregunta 13

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Casi nunca	18	18,9	18,9	18,9
A veces	49	51,6	51,6	70,5
Casi siempre	14	14,7	14,7	85,3
Siempre	14	14,7	14,7	100,0
Total	95	100,0	100,0	

Fuente: Propia



Gráfico 23 - Cuestionario de cultura organizacional: Pregunta 13
Fuente: Base de datos

Del 100% de encuestados, el 18.9% (11) de los trabajadores casi nunca sienten que se cuenta con una dirección visible y se conoce el propósito estratégico que ha diseñado la empresa y el 51.6% (49) de los trabajadores a veces sienten que se cuenta con una dirección

visible y se conoce el propósito estratégico que ha diseñado la empresa. Por otro lado, el 14.7% (14) de los trabajadores casi siempre sienten que se cuenta con una dirección visible y se conoce el propósito estratégico que ha diseñado la empresa, el 14.7% (14) de los trabajadores siempre sienten que se cuenta con una dirección visible y se conoce el propósito estratégico que ha diseñado la empresa.

P14: La dirección se caracteriza por su fluida comunicación con las áreas de trabajo, transmitiendo los propósitos estratégicos que se deba cumplir y alcanzar

Tabla 24.
Cuestionario de cultura organizacional: Pregunta 14

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Nunca	8	8,4	8,4	8,4
Casi nunca	41	43,2	43,2	51,6
A veces	37	38,9	38,9	90,5
Casi siempre	9	9,5	9,5	100,0
Total	95	100,0	100,0	

Fuente: Propia

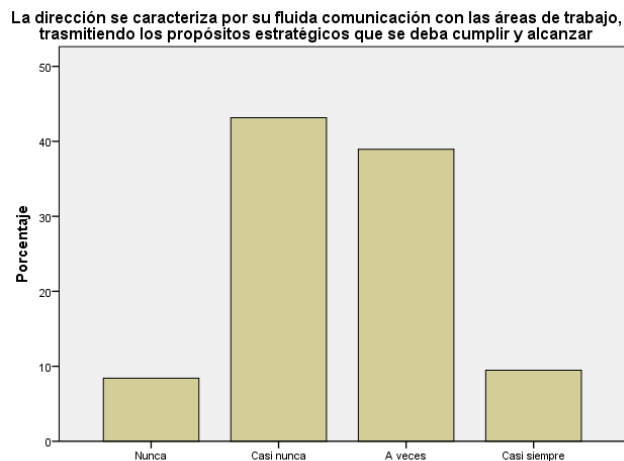


Gráfico 24 - Cuestionario de cultura organizacional: Pregunta 14
Fuente: Base de datos

Del 100% de encuestados, el 8.4% (8) de los trabajadores nunca sienten que la dirección se caracteriza por su fluida comunicación con las áreas de trabajo, transmitiendo los propósitos estratégicos que se deba cumplir y alcanzar, el 43.2% (41) de los

trabajadores casi nunca sienten que la dirección se caracteriza por su fluida comunicación con las áreas de trabajo, transmitiendo los propósitos estratégicos que se deba cumplir y alcanzar y el 38.9% (37) de los trabajadores a veces sienten que la dirección se caracteriza por su fluida comunicación con las áreas de trabajo, transmitiendo los propósitos estratégicos que se deba cumplir y alcanzar. Por otro lado, el 9.5% (9) de los trabajadores casi siempre sienten que la dirección se caracteriza por su fluida comunicación con las áreas de trabajo, transmitiendo los propósitos estratégicos que se deba cumplir y alcanzar.

P15: La empresa cuenta con metas y objetivos establecidos para todo el año

Tabla 25.
Cuestionario de cultura organizacional: Pregunta 15

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Nunca	8	8,4	8,4	8,4
Casi nunca	17	17,9	17,9	26,3
A veces	39	41,1	41,1	67,4
Casi siempre	24	25,3	25,3	92,6
Siempre	7	7,4	7,4	100,0
Total	95	100,0	100,0	

Fuente: Propia

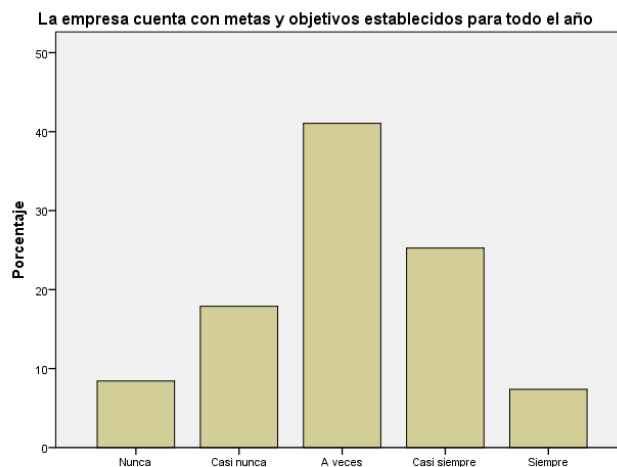


Gráfico 25 - Cuestionario de cultura organizacional: Pregunta 15
Fuente: Base de datos

Del 100% de encuestados, el 8.4% (8) de los trabajadores nunca siente que la empresa cuenta con metas y objetivos establecidos para todo el año, el 17.9% (17) de los trabajadores casi nunca sienten que la empresa cuenta con metas y objetivos establecidos para todo el año y el 41.1% (39) de los trabajadores a veces siente que la empresa cuenta con metas y objetivos establecidos para todo el año. Por otro lado, el 25.3% (24) de los trabajadores casi siempre siente que la empresa cuenta con metas y objetivos establecidos para todo el año y el 7.4% (7) de los trabajadores siempre siente que la empresa cuenta con metas y objetivos establecidos para todo el año.

P16: La organización transmite las metas y objetivos establecidos al personal, motivándolos para que estos sean cumplidos

Tabla 26.
Cuestionario de cultura organizacional: Pregunta 16

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Nunca	9	9,5	9,5	9,5
Casi nunca	14	14,7	14,7	24,2
A veces	50	52,6	52,6	76,8
Casi siempre	11	11,6	11,6	88,4
Siempre	11	11,6	11,6	100,0
Total	95	100,0	100,0	

Fuente: Propia

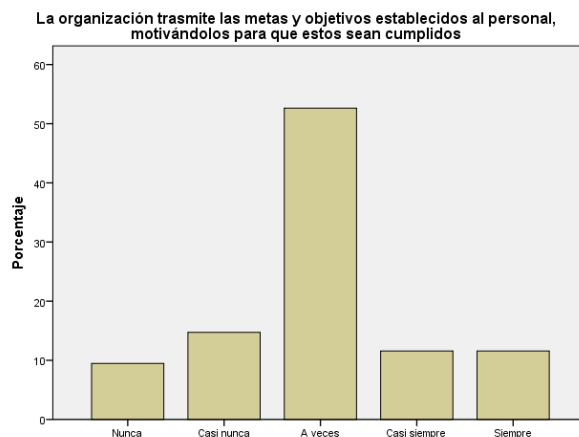


Gráfico 26 - Cuestionario de cultura organizacional: Pregunta 16
Fuente: Base de datos

Del 100% de encuestados, el 9.5% (9) de los trabajadores nunca sienten que la organización trasmite las metas y objetivos establecidos al personal, motivándolos para que estos sean cumplidos, el 14.7% (14) de los trabajadores casi nunca sienten que la organización trasmite las metas y objetivos establecidos al personal, motivándolos para que estos sean cumplidos y el 52.6% (50) de los trabajadores a veces sienten que la organización trasmite las metas y objetivos establecidos al personal, motivándolos para que estos sean cumplidos. Por otro lado, el 11.6% (11) de los trabajadores casi siempre sienten que la organización trasmite las metas y objetivos establecidos al personal, motivándolos para que estos sean cumplidos y el 11.6% (11) de los trabajadores siempre sienten que la organización trasmite las metas y objetivos establecidos al personal, motivándolos para que estos sean cumplidos.

P17: La empresa realiza todos los esfuerzos y brinda las facilidades al personal para que las metas y objetivos se alcancen

Tabla 27.
Cuestionario de cultura organizacional: Pregunta 17

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Casi nunca	17	17,9	17,9	17,9
A veces	33	34,7	34,7	52,6
Casi siempre	39	41,1	41,1	93,7
Siempre	6	6,3	6,3	100,0
Total	95	100,0	100,0	

Fuente: Propia



Gráfico 27 - Cuestionario de cultura organizacional: Pregunta 17
Fuente: Base de datos

Del 100% de encuestados, el 17.9% (17) de los trabajadores casi nunca sienten que la empresa realiza todos los esfuerzos y brinda las facilidades al personal para que las metas y objetivos se alcancen y el 34.7% (33) de los trabajadores a veces sienten que la empresa realiza todos los esfuerzos y brinda las facilidades al personal para que las metas. Por otro lado, el 41.1% (39) de los trabajadores casi siempre sienten que la empresa realiza todos los esfuerzos y brinda las facilidades al personal para que las metas y el 6.3% (6) de los trabajadores siempre sienten que la empresa realiza todos los esfuerzos y brinda las facilidades al personal para que las metas.

P18: La empresa cuenta y ha diseñado una visión objetiva y que pueda ser cumplida

Tabla 28.
Cuestionario de cultura organizacional: Pregunta 18

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Casi nunca	22	23,2	23,2	23,2
A veces	13	13,7	13,7	36,8
Casi siempre	24	25,3	25,3	62,1
Siempre	36	37,9	37,9	100,0
Total	95	100,0	100,0	

Fuente: Propia

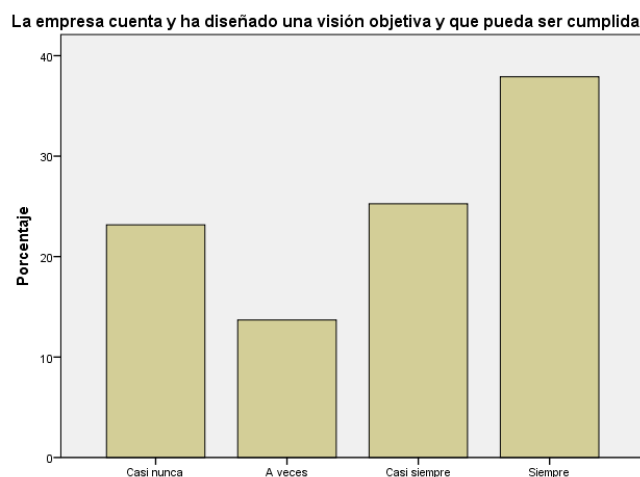


Gráfico 28. Cuestionario de cultura organizacional: Pregunta 18

Fuente: Base de datos

Del 100% de encuestados, el 23.2% (22) de los trabajadores casi nunca sienten que la empresa cuenta y ha diseñado una visión objetiva y que pueda ser cumplida y el 13.7% (13) de los trabajadores a veces sienten que la empresa cuenta y ha diseñado una visión objetiva y que pueda ser cumplida. Por otro lado, el 25.3% (24) de los trabajadores casi siempre sienten que la empresa cuenta y ha diseñado una visión objetiva y que pueda ser cumplida y el 37.9% (36) de los trabajadores siempre sienten que la empresa cuenta y ha diseñado una visión objetiva y que pueda ser cumplida.

P19: El personal conoce la visión de la empresa y se encuentra comprometido con ella

Tabla 29.

Cuestionario de cultura organizacional: Pregunta 19

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Casi nunca	13	13,7	13,7	13,7
A veces	45	47,4	47,4	61,1
Casi siempre	32	33,7	33,7	94,7
Siempre	5	5,3	5,3	100,0
Total	95	100,0	100,0	

Fuente: Propia

El personal conoce la visión de la empresa y se encuentra comprometido con ella

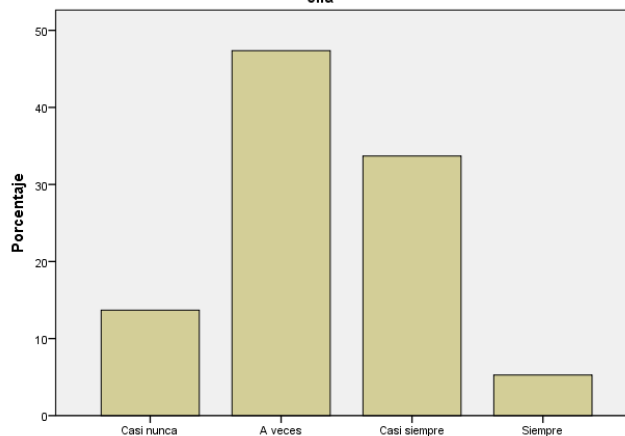


Gráfico 29. Cuestionario de cultura organizacional: Pregunta 19

Fuente: Base de datos

Del 100% de encuestados, el 13.7% (13) de los trabajadores casi nunca sienten que el personal conoce la visión de la empresa y se encuentra comprometido con ella y el 47.4% (45) de los trabajadores a veces sienten que el personal conoce la visión de la empresa y se encuentra comprometido con ella. Por otro lado, el 33.7% (32) de los trabajadores casi siempre sienten que el personal conoce la visión de la empresa y se encuentra comprometido con ella y el 5.3% (5) de los trabajadores siempre sienten que el personal conoce la visión de la empresa y se encuentra comprometido con ella.

P20: La empresa brinda todas las facilidades y realiza los esfuerzos necesarios para que la visión se cumpla

Tabla 30.

Cuestionario de cultura organizacional: Pregunta 20

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Casi nunca	19	20,0	20,0	20,0
A veces	46	48,4	48,4	68,4
Casi siempre	29	30,5	30,5	98,9
Siempre	1	1,1	1,1	100,0
Total	95	100,0	100,0	

Fuente: Propia



Gráfico 30. Cuestionario de cultura organizacional: Pregunta 20
Fuente: Base de datos

Del 100% de encuestados, el 20.0% (19) de los trabajadores casi nunca sienten la empresa brinda todas las facilidades y realiza los esfuerzos necesarios para que la visión se cumpla y el 48.4% (46) de los trabajadores a veces sienten la empresa brinda todas las facilidades y realiza los esfuerzos necesarios para que la visión se cumpla. Por otro lado, el 30.5% (29) de los trabajadores casi siempre sienten la empresa brinda todas las facilidades y realiza los esfuerzos necesarios para que la visión se cumpla y el 1.1% (1) de los trabajadores siempre sienten la empresa brinda todas las facilidades y realiza los esfuerzos necesarios para que la visión se cumpla.

P21: La empresa es flexible a los cambios, orientado sus políticas y procesos a las necesidades del mercado

Tabla 31.
Cuestionario de cultura organizacional: Pregunta 21

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Casi nunca	19	20,0	20,0	20,0
A veces	46	48,4	48,4	68,4
Casi siempre	23	24,2	24,2	92,6
Siempre	7	7,4	7,4	100,0
Total	95	100,0	100,0	

Fuente: Propia

La empresa es flexible a los cambios, orientado sus políticas y procesos a las necesidades del mercado

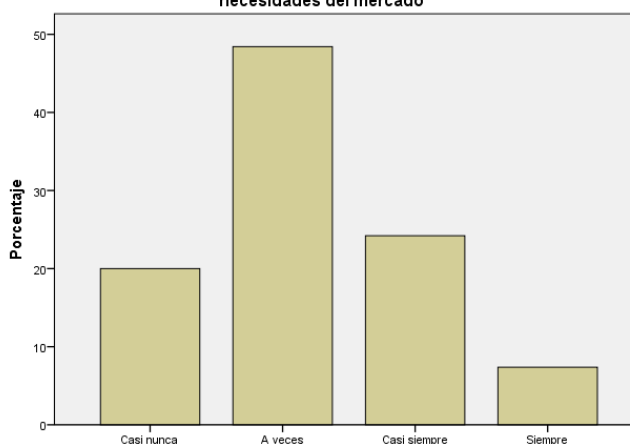


Gráfico 31. Cuestionario de cultura organizacional: Pregunta 21
Fuente: Base de datos

Del 100% de encuestados, el 20.0% (19) de los trabajadores casi nunca sienten que la empresa es flexible a los cambios, orientado sus políticas y procesos a las necesidades del mercado y el 48.4% (46) de los trabajadores a veces sienten que la empresa es flexible a los cambios, orientado sus políticas y procesos a las necesidades del mercado. Por otro lado, el 24.4% (23) de los trabajadores casi siempre sienten que la empresa es flexible a los cambios, orientado sus políticas y procesos a las necesidades del mercado y el 7.4% (7) de los trabajadores siempre sienten que la empresa es flexible a los cambios, orientado sus políticas y procesos a las necesidades del mercado.

P22: El área directiva trasmite al personal la filosofía de renovar y actualizar sus procesos, orientándolos al cambio, así dinamizar las actividades de cada área

Tabla 32.
Cuestionario de cultura organizacional: Pregunta 22

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Nunca	10	10,5	10,5	10,5
Casi nunca	19	20,0	20,0	30,5
A veces	51	53,7	53,7	84,2
Casi siempre	15	15,8	15,8	100,0
Total	95	100,0	100,0	

Fuente: Propia

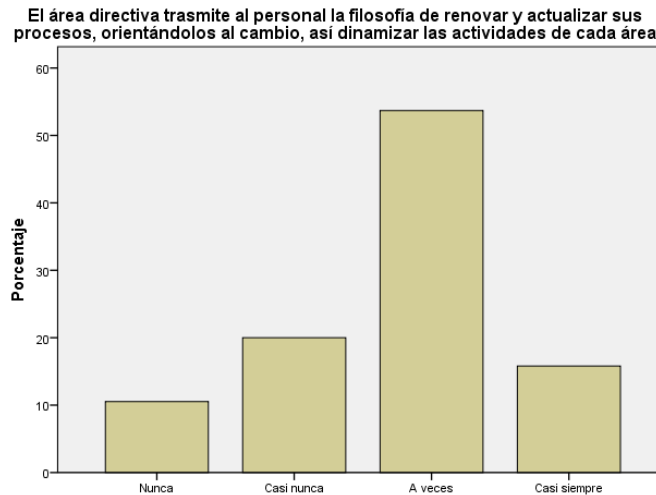


Gráfico 32. Cuestionario de cultura organizacional: Pregunta 22
Fuente: Base de datos

Del 100% de encuestados, el 10.5% (10) de los trabajadores nunca sienten que el área directiva trasmite al personal la filosofía de renovar y actualizar sus procesos, orientándolos al cambio, así dinamizar las actividades de cada área, el 20.0% (19) de los trabajadores casi nunca sienten que el área directiva trasmite al personal la filosofía de renovar y actualizar sus procesos, orientándolos al cambio, así dinamizar las actividades de cada área y el 53.7% (51) de los trabajadores a veces sienten que el área directiva trasmite al personal la filosofía de renovar y actualizar sus procesos, orientándolos al cambio, así dinamizar las actividades de cada área . Por otro lado, el 15.8% (15) de los trabajadores casi siempre sienten que el área directiva trasmite al personal la filosofía de renovar y actualizar sus procesos, orientándolos al cambio, así dinamizar las actividades de cada área.

P23: La empresa realiza actividades orientadas a favorecer al personal y de este modo alcanzar un clima laboral positivo

Tabla 33.
Cuestionario de cultura organizacional: Pregunta 23

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Nunca	11	11,6	11,6	11,6
Casi nunca	29	30,5	30,5	42,1
A veces	45	47,4	47,4	89,5
Casi siempre	10	10,5	10,5	100,0
Total	95	100,0	100,0	

Fuente: Propia

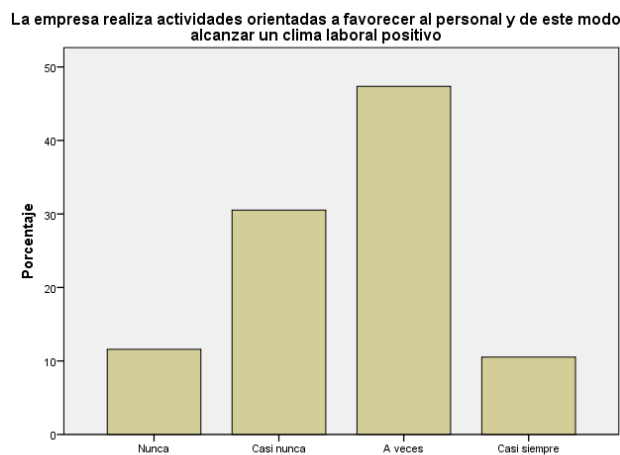


Gráfico 33 - Cuestionario de cultura organizacional: Pregunta 23
Fuente: Base de datos

Del 100% de encuestados, el 11.6% (11) de los trabajadores nunca sienten que la empresa realiza actividades orientadas a favorecer al personal y de este modo alcanzar un clima laboral positivo, el 32.5% (29) de los trabajadores casi nunca sienten que la empresa realiza actividades orientadas a favorecer al personal y de este modo alcanzar un clima laboral positivo y el 47.4% (45) de los trabajadores a veces sienten que la empresa realiza actividades orientadas a favorecer al personal y de este modo alcanzar un clima laboral positivo. Por otro lado, el 10.5% (10) de los trabajadores casi siempre sienten que la

empresa realiza actividades orientadas a favorecer al personal y de este modo alcanzar un clima laboral positivo.

P24: A su criterio el personal se encuentra dispuesto en aprender y adaptarse a los lineamientos que propone la empresa

Tabla 34.
Cuestionario de cultura organizacional: Pregunta 24

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Nunca	9	9,5	9,5	9,5
Casi nunca	12	12,6	12,6	22,1
A veces	33	34,7	34,7	56,8
Casi siempre	35	36,8	36,8	93,7
Siempre	6	6,3	6,3	100,0
Total	95	100,0	100,0	

Fuente: Propia

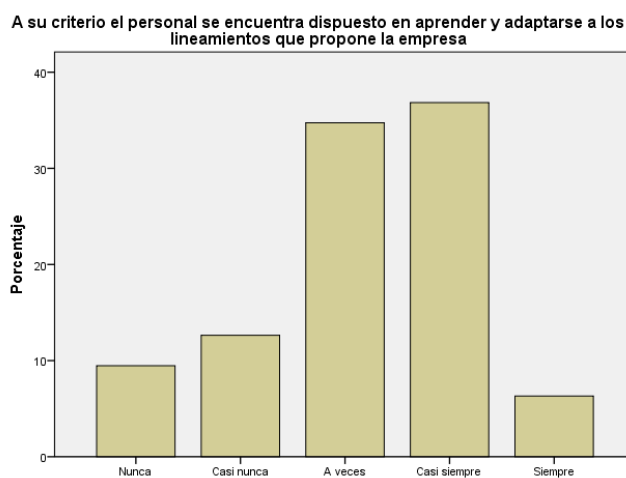


Gráfico 34. Cuestionario de cultura organizacional: Pregunta 24
Fuente: Base de datos

Del 100% de encuestados, el 9.5% (9) de los trabajadores nunca sienten que el personal se encuentra dispuesto en aprender y adaptarse a los lineamientos que propone la empresa, el 12.6% (12) de los trabajadores casi nunca sienten que el personal se encuentra dispuesto en aprender y adaptarse a los lineamientos que propone la empresa y el 34.7% (33) de los trabajadores a veces sienten que el personal se encuentra dispuesto en aprender

y adaptarse a los lineamientos que propone la empresa. Por otro lado, el 36.8% (10) de los trabajadores casi siempre sienten que el personal se encuentra dispuesto en aprender y adaptarse a los lineamientos que propone la empresa y el 6.3% (6) de los trabajadores siempre sienten que el personal se encuentra dispuesto en aprender y adaptarse a los lineamientos que propone la empresa.

P25: La empresa facilita y proporciona todas las herramientas al personal para garantizar su adaptabilidad y aprendizaje organizativo.

Tabla 35.
Cuestionario de cultura organizacional: Pregunta 25

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Nunca	13	13,7	13,7	13,7
Casi nunca	28	29,5	29,5	43,2
A veces	41	43,2	43,2	86,3
Casi siempre	13	13,7	13,7	100,0
Total	95	100,0	100,0	

Fuente: Propia

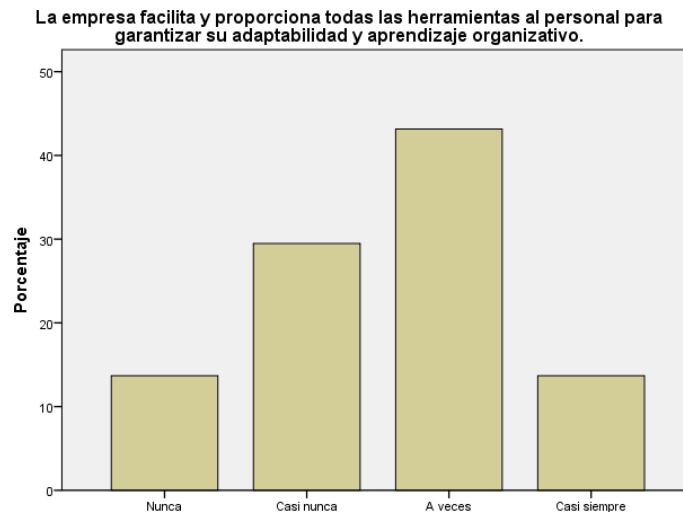


Gráfico 35. Cuestionario de cultura organizacional: Pregunta 25
Fuente: Base de datos

Del 100% de encuestados, el 13.7% (13) de los trabajadores nunca sienten que la empresa facilita y proporciona todas las herramientas al personal para garantizar su

adaptabilidad y aprendizaje organizativo, el 29.5% (28) de los trabajadores casi nunca sienten que la empresa facilita y proporciona todas las herramientas al personal para garantizar su adaptabilidad y aprendizaje organizativo y el 43.2% (41) de los trabajadores a veces sienten que la empresa facilita y proporciona todas las herramientas al personal para garantizar su adaptabilidad y aprendizaje organizativo. Por otro lado, el 13.7% (13) de los trabajadores casi siempre sienten que la empresa facilita y proporciona todas las herramientas al personal para garantizar su adaptabilidad y aprendizaje organizativo.

Anexo 6: Resultados de la encuesta de Satisfacción Laboral

P1: El personal que labora en la empresa se caracteriza por querer superarse y mejorar su condición académica, mejorando su grado de estudios

Tabla 36.
Cuestionario de satisfacción laboral: Pregunta 1

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Nunca	5	5,3	5,3	5,3
Casi nunca	11	11,6	11,6	16,8
A veces	49	51,6	51,6	68,4
Casi siempre	23	24,2	24,2	92,6
Siempre	7	7,4	7,4	100,0
Total	95	100,0	100,0	

Fuente: Propia

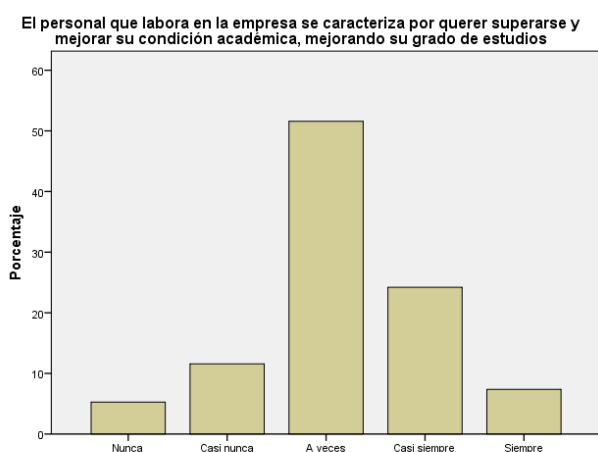


Gráfico 36. Cuestionario de satisfacción laboral: Pregunta 1
Fuente: Base de datos

Del 100% de encuestados, el 5.3% (5) de los trabajadores nunca sienten que el personal que labora en la empresa se caracteriza por querer superarse y mejorar su condición académica, mejorando su grado de estudios, el 11.6% (11) de los trabajadores casi nunca sienten que el personal que labora en la empresa se caracteriza por querer superarse y mejorar su condición académica, mejorando su grado de estudios y el 51.6% (49) de los trabajadores a veces sienten que el personal que labora en la empresa se caracteriza por querer superarse y mejorar su condición académica, mejorando su grado

de estudios. Por otro lado, el 24.2% (23) de los trabajadores casi siempre sienten que el personal que labora en la empresa se caracteriza por querer superarse y mejorar su condición académica, mejorando su grado de estudios y el 7.4% (7) de los trabajadores siempre sienten que el personal que labora en la empresa se caracteriza por querer superarse y mejorar su condición académica, mejorando su grado de estudios.

P2: El personal es hábil y cuenta con el conocimiento y experiencia para realizar sus tareas

Tabla 37.
Cuestionario de satisfacción laboral: Pregunta 2

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Casi nunca	9	9,5	9,5	9,5
A veces	45	47,4	47,4	56,8
Casi siempre	16	16,8	16,8	73,7
Siempre	25	26,3	26,3	100,0
Total	95	100,0	100,0	

Fuente: Propia

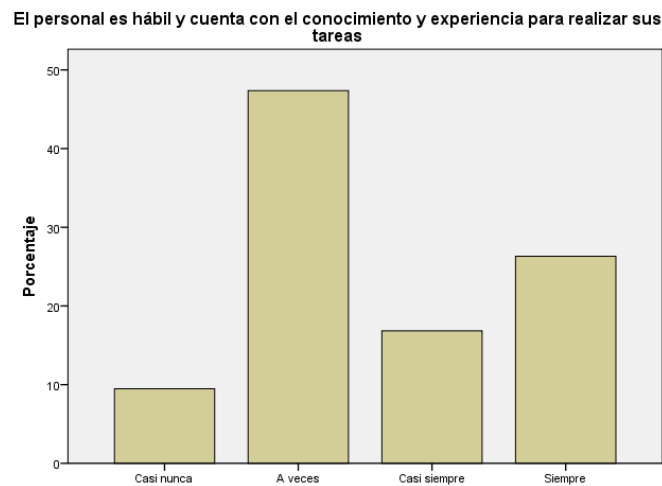


Gráfico 37. Cuestionario de satisfacción laboral: Pregunta 2
Fuente: Base de datos

Del 100% de encuestados, el 9.5% (9) de los trabajadores casi nunca sienten que el personal es hábil y cuenta con el conocimiento y experiencia para realizar sus tareas y el 47.4% (45) de los trabajadores a veces sienten que el personal es hábil y cuenta con el

conocimiento y experiencia para realizar sus tareas. Por otro lado, el 16.8% (16) de los trabajadores casi siempre sienten que el personal es hábil y cuenta con el conocimiento y experiencia para realizar sus tareas y el 26.3% (25) de los trabajadores siempre sienten que el personal es hábil y cuenta con el conocimiento y experiencia para realizar sus tareas.

P3: La empresa capacita y actualiza al personal que considera hábil en el desarrollo de sus tareas

Tabla 38.
Cuestionario de satisfacción laboral: Pregunta 3

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Nunca	13	13,7	13,7	13,7
Casi nunca	12	12,6	12,6	26,3
A veces	60	63,2	63,2	89,5
Casi siempre	10	10,5	10,5	100,0
Total	95	100,0	100,0	

Fuente: Propia

La empresa capacita y actualiza al personal que considera hábil en el desarrollo de sus tareas

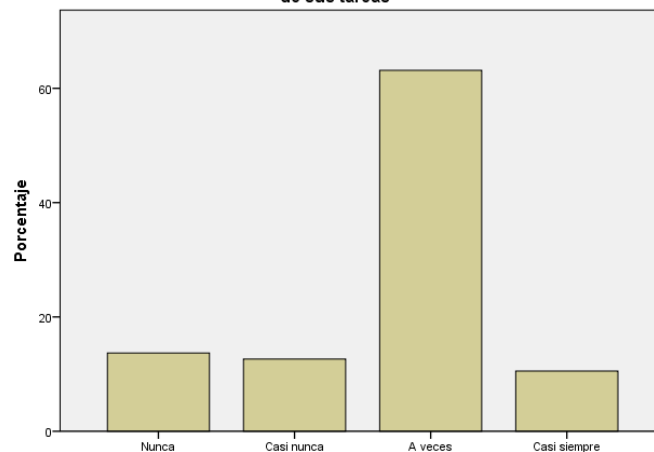


Gráfico 38. Cuestionario de satisfacción laboral: Pregunta 3
Fuente: Base de datos

Del 100% de encuestados, el 9.5% (9) de los trabajadores casi nunca sienten que la empresa capacita y actualiza al personal que considera hábil en el desarrollo de sus tareas y el 47.4% (45) de los trabajadores a veces sienten que la empresa capacita y actualiza al

personal que considera hábil en el desarrollo de sus tareas. Por otro lado, el 16.8% (16) de los trabajadores casi siempre sienten que la empresa capacita y actualiza al personal que considera hábil en el desarrollo de sus tareas y el 26.3% (25) de los trabajadores siempre sienten que la empresa capacita y actualiza al personal que considera hábil en el desarrollo de sus tareas.

P4: El personal se caracteriza por querer mejorar sus habilidades y conocimientos, tratando de superarse, así ser más eficaz en sus actividades

Tabla 39.
Cuestionario de satisfacción laboral: Pregunta 4

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Casi nunca	11	11,6	11,6	11,6
A veces	54	56,8	56,8	68,4
Casi siempre	25	26,3	26,3	94,7
Siempre	5	5,3	5,3	100,0
Total	95	100,0	100,0	

Fuente: Propia

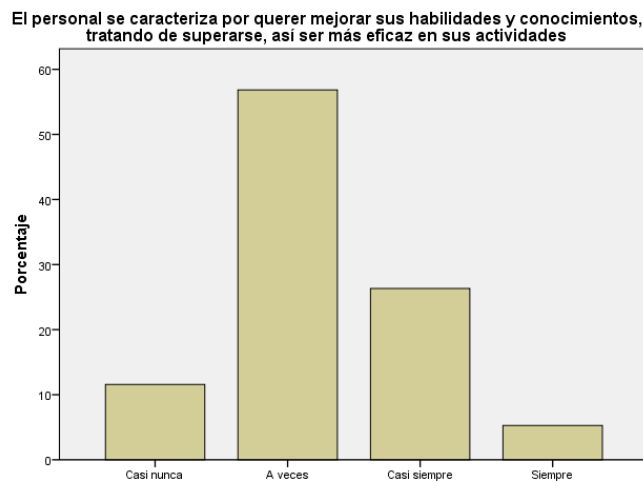


Gráfico 39. Cuestionario de satisfacción laboral: Pregunta 4
Fuente: Base de datos

Del 100% de encuestados, el 11.6% (11) de los trabajadores casi nunca sienten que el personal se caracteriza por querer mejorar sus habilidades y conocimientos, tratando de superarse, así ser más eficaz en sus actividades y el 56.8% (54) de los trabajadores a veces

sienten que el personal se caracteriza por querer mejorar sus habilidades y conocimientos, tratando de superarse, así ser más eficaz en sus actividades. Por otro lado, el 26.3% (25) de los trabajadores casi siempre sienten que el personal se caracteriza por querer mejorar sus habilidades y conocimientos, tratando de superarse, así ser más eficaz en sus actividades y el 5.3% (5) de los trabajadores siempre sienten que el personal se caracteriza por querer mejorar sus habilidades y conocimientos, tratando de superarse, así ser más eficaz en sus actividades.

P5: La empresa le da la libertad para el desarrollo de sus actividades, confiando en su capacidad

Tabla 40.
Cuestionario de satisfacción laboral: Pregunta 5

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Nunca	13	13,7	13,7	13,7
Casi nunca	11	11,6	11,6	25,3
A veces	55	57,9	57,9	83,2
Casi siempre	16	16,8	16,8	100,0
Total	95	100,0	100,0	

Fuente: Propia

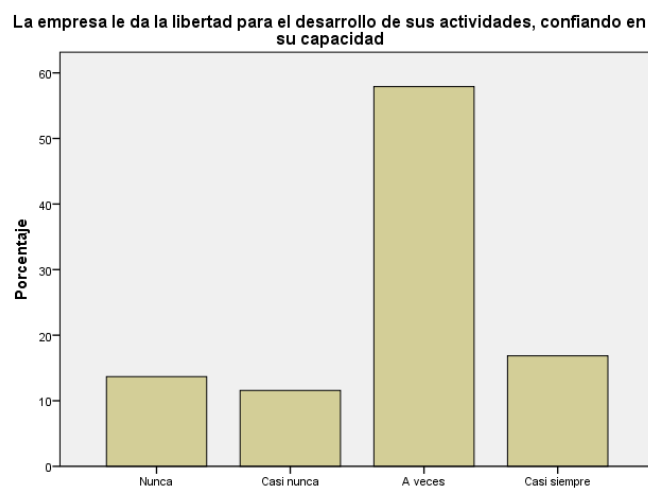


Gráfico 40. Cuestionario de satisfacción laboral: Pregunta 5
Fuente: Base de datos

Del 100% de encuestados, el 13.7% (13) de los trabajadores nunca sienten que la empresa le da la libertad para el desarrollo de sus actividades, confiando en su capacidad, el 11.6% (11) de los trabajadores casi nunca sienten que la empresa le da la libertad para el desarrollo de sus actividades, confiando en su capacidad y el 57.9% (55) de los trabajadores a veces sienten que la empresa le da la libertad para el desarrollo de sus actividades, confiando en su capacidad. Por otro lado, el 16.8% (16) de los trabajadores casi siempre sienten que la empresa le da la libertad para el desarrollo de sus actividades, confiando en su capacidad.

P6: La empresa promueve desenvolverse en diversas actividades, fomentado la variedad de tareas en el personal

Tabla 41.
Cuestionario de satisfacción laboral: Pregunta 6

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Nunca	9	9,5	9,5	9,5
Casi nunca	30	31,6	31,6	41,1
A veces	52	54,7	54,7	95,8
Casi siempre	4	4,2	4,2	100,0
Total	95	100,0	100,0	

Fuente: Propia

La empresa promueve desenvolverse en diversas actividades, fomentado la variedad de tareas en el personal

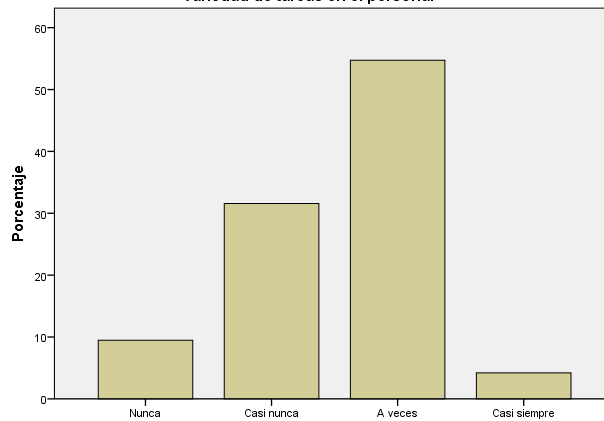


Gráfico 41. Cuestionario de satisfacción laboral: Pregunta 6
Fuente: Base de datos

Del 100% de encuestados, el 9.5% (9) de los trabajadores nunca sienten que la empresa promueve desenvolverse en diversas actividades, fomentado la variedad de tareas en el personal, el 31.6% (30) de los trabajadores casi nunca sienten que la empresa promueve desenvolverse en diversas actividades, fomentado la variedad de tareas en el personal y el 54.7% (52) de los trabajadores a veces sienten que la empresa promueve desenvolverse en diversas actividades, fomentado la variedad de tareas en el personal. Por otro lado, el 4.2% (4) de los trabajadores casi siempre sienten que la empresa promueve desenvolverse en diversas actividades, fomentado la variedad de tareas en el personal.

P7: El personal está capacitado y preparado para desarrollar variadas tareas

Tabla 42.
Cuestionario de satisfacción laboral: Pregunta 7

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Nunca	6	6,3	6,3	6,3
Casi nunca	17	17,9	17,9	24,2
A veces	59	62,1	62,1	86,3
Casi siempre	13	13,7	13,7	100,0
Total	95	100,0	100,0	

Fuente: Propia

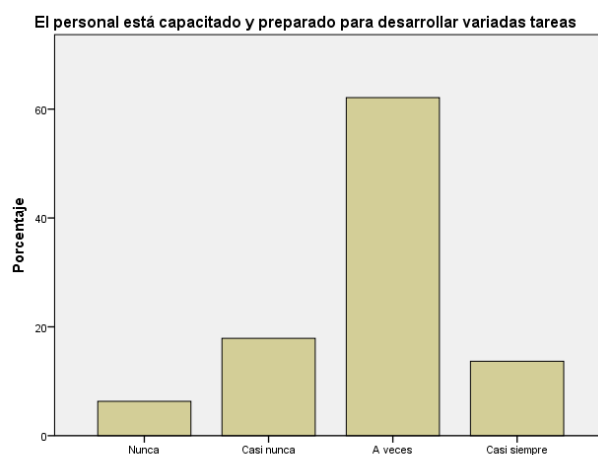


Gráfico 42. Cuestionario de satisfacción laboral: Pregunta 7
Fuente: Base de datos

Del 100% de encuestados, el 6.3% (6) de los trabajadores nunca sienten que el personal está capacitado y preparado para desarrollar variadas tareas, el 17.9% (17) de los trabajadores casi nunca sienten que el personal está capacitado y preparado para desarrollar variadas tareas y el 62.1% (59) de los trabajadores a veces sienten que el personal está capacitado y preparado para desarrollar variadas tareas. Por otro lado, el 13.7% (13) de los trabajadores casi siempre sienten que el personal está capacitado y preparado para desarrollar variadas tareas.

P8: La empresa brinda las facilidades y condiciones para que el personal pueda desenvolverse en variadas tareas

Tabla 43.
Cuestionario de satisfacción laboral: Pregunta 8

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Casi nunca	18	18,9	18,9	18,9
A veces	49	51,6	51,6	70,5
Casi siempre	14	14,7	14,7	85,3
Siempre	14	14,7	14,7	100,0
Total	95	100,0	100,0	

Fuente: Propia

La empresa brinda las facilidades y condiciones para que el personal pueda desenvolverse en variadas tareas

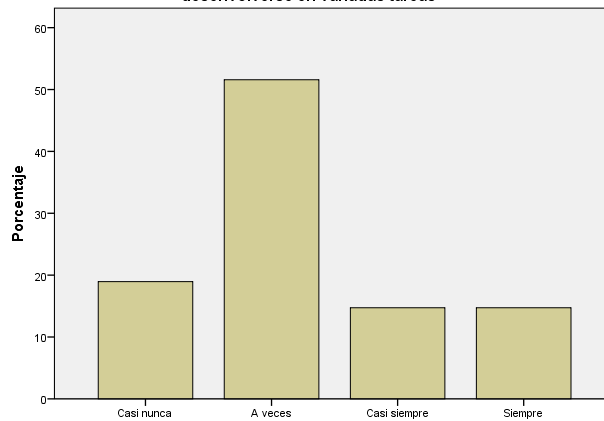


Gráfico 43. Cuestionario de satisfacción laboral: Pregunta 8
Fuente: Base de datos

Del 100% de encuestados, el 18.9% (18) de los trabajadores casi nunca sienten que la empresa brinda las facilidades y condiciones para que el personal pueda desenvolverse en variadas tareas y el 51.6% (49) de los trabajadores a veces sienten que la empresa brinda las facilidades y condiciones para que el personal pueda desenvolverse en variadas tareas. Por otro lado, el 14.7% (14) de los trabajadores casi siempre sienten que la empresa brinda las facilidades y condiciones para que el personal pueda desenvolverse en variadas tareas y el 14.7% (14) de los trabajadores siempre sienten que la empresa brinda las facilidades y condiciones para que el personal pueda desenvolverse en variadas tareas.

P9: A su criterio el salario que percibe está en función a las tareas y responsabilidad que tiene

Tabla 44.
Cuestionario de satisfacción laboral: Pregunta 9

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Nunca	8	8,4	8,4	8,4
Casi nunca	41	43,2	43,2	51,6
A veces	37	38,9	38,9	90,5
Casi siempre	9	9,5	9,5	100,0
Total	95	100,0	100,0	

Fuente: Propia

A su criterio el salario que percibe está en función a las tareas y responsabilidad que tiene

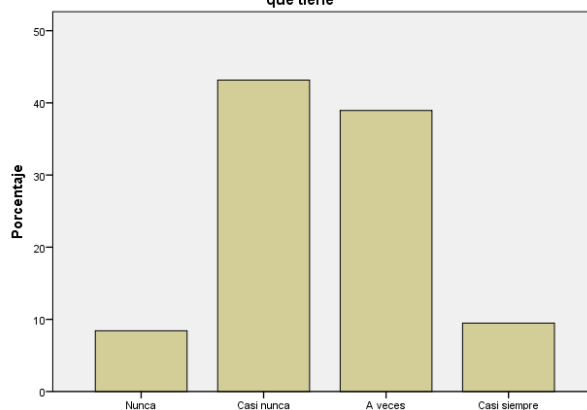


Gráfico 44. Cuestionario de satisfacción laboral: Pregunta 9

Fuente: Base de datos

Del 100% de encuestados, el 8.4% (8) de los trabajadores nunca sienten que a su criterio el salario que percibe está en función a las tareas y responsabilidad que tiene, el 43.2% (41) de los trabajadores casi nunca sienten que a su criterio el salario que percibe está en función a las tareas y responsabilidad que tiene y el 38.9% (37) de los trabajadores a veces sienten que a su criterio el salario que percibe está en función a las tareas y responsabilidad que tiene. Por otro lado, el 9.5% (9) de los trabajadores casi siempre sienten que a su criterio el salario que percibe está en función a las tareas y responsabilidad que tiene.

P10: La empresa valora el esfuerzo de sus trabajadores y les retribuye con un salario por encima del mercado

Tabla 45.

Cuestionario de satisfacción laboral: Pregunta 10

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Nunca	7	7,4	7,4	7,4
Casi nunca	18	18,9	18,9	26,3
A veces	61	64,2	64,2	90,5
Casi siempre	9	9,5	9,5	100,0
Total	95	100,0	100,0	

Fuente: Propia

La empresa valora el esfuerzo de sus trabajadores y les retribuye con un salario por encima del mercado

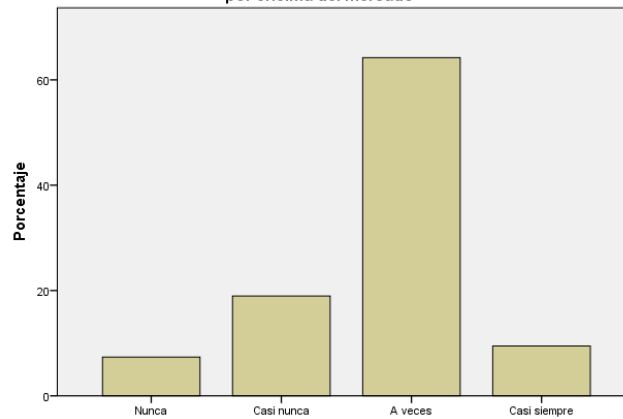


Gráfico 45. Cuestionario de satisfacción laboral: Pregunta 10
Fuente: Base de datos

Del 100% de encuestados, el 7.4% (7) de los trabajadores nunca sienten que la empresa valora el esfuerzo de sus trabajadores y les retribuye con un salario por encima del mercado, el 18.9% (18) de los trabajadores casi nunca sienten que la empresa valora el esfuerzo de sus trabajadores y les retribuye con un salario por encima del mercado y el 64.2% (61) de los trabajadores a veces sienten que la empresa valora el esfuerzo de sus trabajadores y les retribuye con un salario por encima del mercado. Por otro lado, el 9.5% (9) de los trabajadores casi siempre sienten que la empresa valora el esfuerzo de sus trabajadores y les retribuye con un salario por encima del mercado.

P11: Algunos trabajadores reciben un mejor salario que usted a pesar de que hacen un menor esfuerzo

Tabla 46.
Cuestionario de satisfacción laboral: Pregunta 11

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Casi nunca	4	4,2	4,2	4,2
A veces	24	25,3	25,3	29,5
Casi siempre	37	38,9	38,9	68,4
Siempre	30	31,6	31,6	100,0
Total	95	100,0	100,0	

Fuente: Propia

Algunos trabajadores reciben un mejor salario que usted a pesar de que hacen un menor esfuerzo

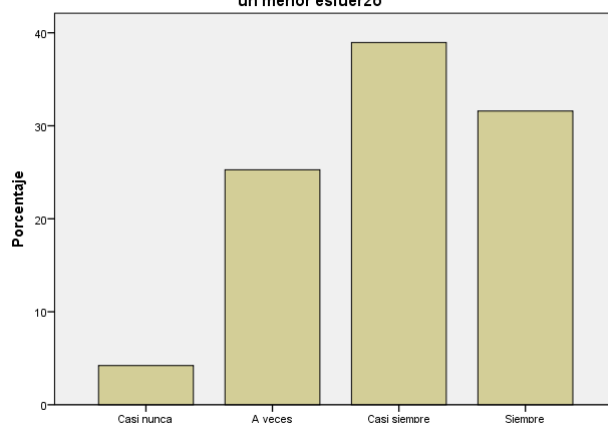


Gráfico 46. Cuestionario de satisfacción laboral: Pregunta 11
Fuente: Base de datos

Del 100% de encuestados, el 4.2% (4) de los trabajadores casi nunca sienten que algunos trabajadores reciben un mejor salario que usted a pesar de que hacen un menor esfuerzo y el 25.3% (24) de los trabajadores a veces sienten que algunos trabajadores reciben un mejor salario que usted a pesar de que hacen un menor esfuerzo. Por otro lado, el 38.9% (37) de los trabajadores casi siempre sienten que algunos trabajadores reciben un mejor salario que usted a pesar de que hacen un menor esfuerzo y el 31.6% (30) de los trabajadores siempre sienten que algunos trabajadores reciben un mejor salario que usted a pesar de que hacen un menor esfuerzo.

P12: La empresa cuenta con políticas definidas de ascensos

Tabla 47.
Cuestionario de satisfacción laboral: Pregunta 12

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Nunca	20	21,1	21,1	21,1
Casi nunca	35	36,8	36,8	57,9
A veces	32	33,7	33,7	91,6
Casi siempre	8	8,4	8,4	100,0
Total	95	100,0	100,0	

Fuente: Propia

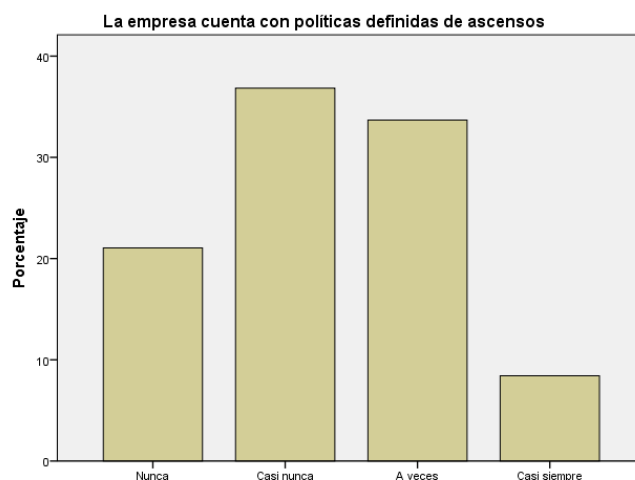


Gráfico 47. Cuestionario de satisfacción laboral: Pregunta 12
Fuente: Base de datos

Del 100% de encuestados, el 21.1% (20) de los trabajadores nunca sienten que la empresa cuenta con políticas definidas de ascensos, el 36.8% (35) de los trabajadores casi nunca sienten que la empresa cuenta con políticas definidas de ascensos y el 33.7% (32) de los trabajadores a veces sienten que la empresa cuenta con políticas definidas de ascensos. Por otro lado, el 8.4% (8) de los trabajadores casi siempre sienten que la empresa cuenta con políticas definidas de ascensos.

P13: La empresa valora la experiencia y el conocimiento en el desarrollo de las tareas para aplicar a un ascenso

Tabla 48 .
Cuestionario de satisfacción laboral: Pregunta 13

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Nunca	14	14,7	14,7	14,7
Casi nunca	16	16,8	16,8	31,6
A veces	51	53,7	53,7	85,3
Casi siempre	14	14,7	14,7	100,0
Total	95	100,0	100,0	

Fuente: Propia



Gráfico 48. Cuestionario de satisfacción laboral: Pregunta 13
Fuente: Base de datos

Del 100% de encuestados, el 14.7% (14) de los trabajadores nunca sienten que la empresa valora la experiencia y el conocimiento en el desarrollo de las tareas para aplicar a un ascenso, el 16.8% (16) de los trabajadores casi nunca sienten que la empresa valora la experiencia y el conocimiento en el desarrollo de las tareas para aplicar a un ascenso y el 53.7% (51) de los trabajadores a veces sienten que la empresa valora la experiencia y el conocimiento en el desarrollo de las tareas para aplicar a un ascenso. Por otro lado, el 14.7% (14) de los trabajadores casi siempre sienten que la empresa valora la experiencia y el conocimiento en el desarrollo de las tareas para aplicar a un ascenso.

P14: Algunos trabajadores son ascendidos y destacados a mejores puestos sin que califiquen

Tabla 49.
Cuestionario de satisfacción laboral: Pregunta 14

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Nunca	9	9,5	9,5	9,5
Casi nunca	13	13,7	13,7	23,2
A veces	65	68,4	68,4	91,6
Casi siempre	8	8,4	8,4	100,0
Total	95	100,0	100,0	

Fuente: Propia

Algunos trabajadores son ascendidos y destacados a mejores puestos sin que califiquen

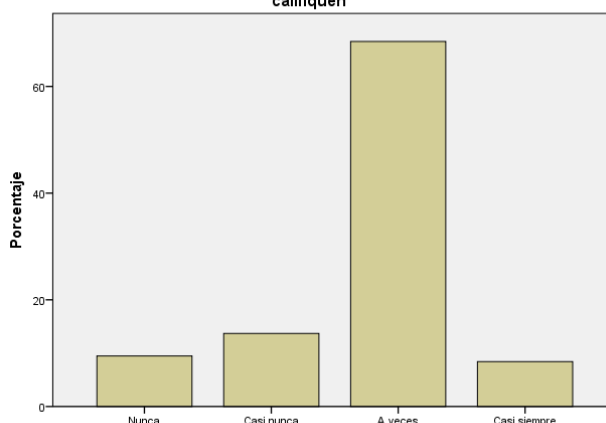


Gráfico 49. Cuestionario de satisfacción laboral: Pregunta 14
Fuente: Base de datos

Del 100% de encuestados, el 9.5% (9) de los trabajadores nunca sienten que algunos trabajadores son ascendidos y destacados a mejores puestos sin que califiquen, el 13.7% (13) de los trabajadores casi nunca sienten que algunos trabajadores son ascendidos y destacados a mejores puestos sin que califiquen y el 68.4% (65) de los trabajadores a veces sienten que algunos trabajadores son ascendidos y destacados a mejores puestos sin que califiquen. Por otro lado, el 8.4% (8) de los trabajadores casi siempre sienten algunos trabajadores son ascendidos y destacados a mejores puestos sin que califiquen.

P15: Cuando cumple con los objetivos de la empresa y destaca en la realización de las tareas recibe elogios de parte de la empresa y personal jerárquico

Tabla 50.
Cuestionario de satisfacción laboral: Pregunta 15

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Nunca	15	15,8	15,8	15,8
Casi nunca	22	23,2	23,2	38,9
A veces	37	38,9	38,9	77,9
Casi siempre	13	13,7	13,7	91,6
Siempre	8	8,4	8,4	100,0
Total	95	100,0	100,0	

Fuente: Propia

Cuando cumple con los objetivos de la empresa y destaca en la realización de las tareas recibe elogios de parte de la empresa y personal jerárquico

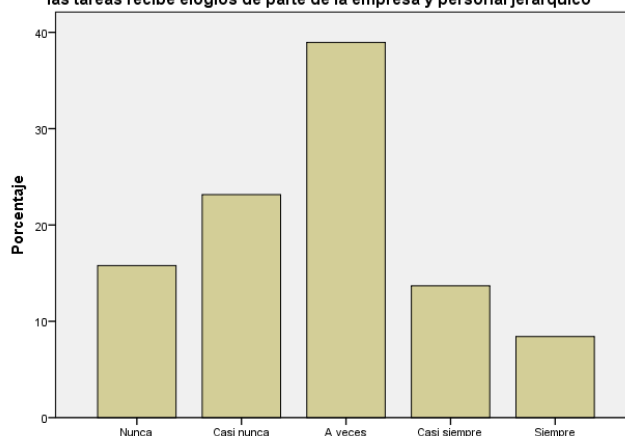


Gráfico 50. Cuestionario de satisfacción laboral: Pregunta 15
Fuente: Base de datos

Del 100% de encuestados, el 15.8% (15) de los trabajadores nunca sienten que cuando cumple con los objetivos de la empresa y destaca en la realización de las tareas recibe elogios de parte de la empresa y personal jerárquico, el 23.2% (22) de los trabajadores casi nunca sienten que cuando cumple con los objetivos de la empresa y destaca en la realización de las tareas recibe elogios de parte de la empresa y personal jerárquico y el 38.9% (37) de los trabajadores a veces sienten que cuando cumple con los objetivos de la empresa y destaca en la realización de las tareas recibe elogios de parte de la empresa y personal jerárquico. Por otro lado, el 13.7% (13) de los trabajadores casi siempre sienten que cuando cumple con los objetivos de la empresa y destaca en la realización de las tareas recibe elogios de parte de la empresa y personal jerárquico y el 8.4% (8) de los trabajadores siempre sienten que cuando cumple con los objetivos de la empresa y destaca en la realización de las tareas recibe elogios de parte de la empresa y personal jerárquico.

P16: Se le reconoce con algún incentivo cuando destaca en el desarrollo de las tareas

Tabla 51.
Cuestionario de satisfacción laboral: Pregunta 16

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Nunca	9	9,5	9,5	9,5
Casi nunca	17	17,9	17,9	27,4
A veces	34	35,8	35,8	63,2
Casi siempre	10	10,5	10,5	73,7
Siempre	25	26,3	26,3	100,0
Total	95	100,0	100,0	

Fuente: Propia

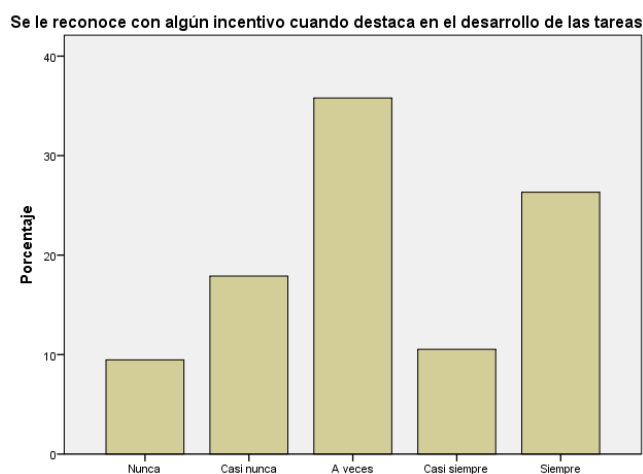


Gráfico 51. Cuestionario de satisfacción laboral: Pregunta 16
Fuente: Base de datos

Del 100% de encuestados, el 9.5% (9) de los trabajadores nunca sienten que se le reconoce con algún incentivo cuando destaca en el desarrollo de las tareas, el 17.9% (17) de los trabajadores casi nunca sienten que se le reconoce con algún incentivo cuando destaca en el desarrollo de las tareas y el 35.8% (34) de los trabajadores a veces sienten que se le reconoce con algún incentivo cuando destaca en el desarrollo de las tareas. Por otro lado, el 10.5% (10) de los trabajadores casi siempre sienten que se le reconoce con algún incentivo cuando destaca en el desarrollo de las tareas y el 26.3% (25) de los trabajadores siempre sienten que se le reconoce con algún incentivo cuando destaca en el desarrollo de las tareas.

P17: Su área de trabajo se caracteriza por ser un ambiente cómodo

Tabla 52.

Cuestionario de satisfacción laboral: Pregunta 17

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Nunca	7	7,4	7,4	7,4
Casi nunca	18	18,9	18,9	26,3
A veces	56	58,9	58,9	85,3
Casi siempre	12	12,6	12,6	97,9
Siempre	2	2,1	2,1	100,0
Total	95	100,0	100,0	

Fuente: Propia

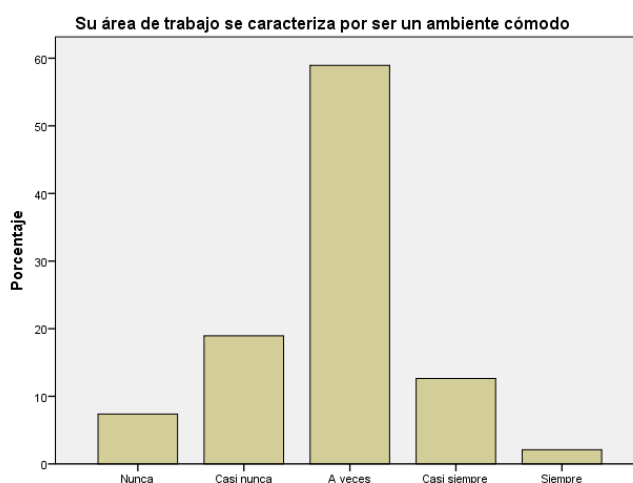


Gráfico 52. Cuestionario de satisfacción laboral: Pregunta 17

Fuente: Base de datos

Del 100% de encuestados, el 7.4% (7) de los trabajadores nunca sienten que su área de trabajo se caracteriza por ser un ambiente cómodo, el 18.9% (18) de los trabajadores casi nunca sienten que su área de trabajo se caracteriza por ser un ambiente cómodo y el 58.9% (56) de los trabajadores a veces sienten que su área de trabajo se caracteriza por ser un ambiente cómodo. Por otro lado, el 12.6% (12) de los trabajadores casi siempre sienten que su área de trabajo se caracteriza por ser un ambiente cómodo y el 2.1% (2) de los trabajadores siempre sienten que su área de trabajo se caracteriza por ser un ambiente cómodo.

P18: La empresa se preocupa por dotar de un ambiente cómodo a sus trabajadores

Tabla 53.
Cuestionario de satisfacción laboral: Pregunta 18

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Nunca	9	9,5	9,5	9,5
Casi nunca	16	16,8	16,8	26,3
A veces	49	51,6	51,6	77,9
Casi siempre	16	16,8	16,8	94,7
Siempre	5	5,3	5,3	100,0
Total	95	100,0	100,0	

Fuente: Propia

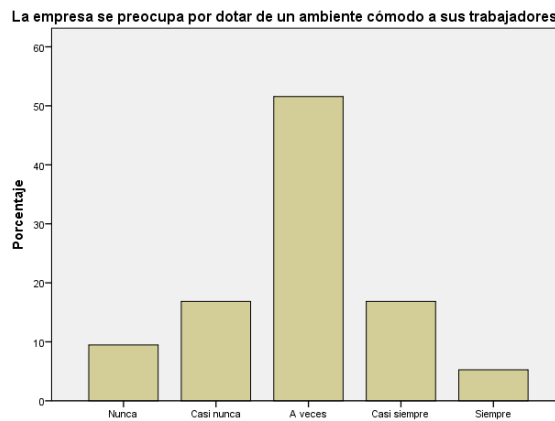


Gráfico 53. Cuestionario de satisfacción laboral: Pregunta 18
Fuente: Base de datos

Del 100% de encuestados, el 9.5% (9) de los trabajadores nunca sienten que la empresa se preocupa por dotar de un ambiente cómodo a sus trabajadores, el 16.8% (16) de los trabajadores casi nunca sienten que la empresa se preocupa por dotar de un ambiente cómodo a sus trabajadores y el 51.6% (49) de los trabajadores a veces sienten que la empresa se preocupa por dotar de un ambiente cómodo a sus trabajadores. Por otro lado, el 16.8% (16) de los trabajadores casi siempre sienten que la empresa se preocupa por dotar de un ambiente cómodo a sus trabajadores y el 5.3% (5) de los trabajadores siempre sienten que la empresa se preocupa por dotar de un ambiente cómodo a sus trabajadores.

P19: La empresa promociona y promueve valores laborales y organizacionales entre el personal

Tabla 54.
Cuestionario de satisfacción laboral: Pregunta 19

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Casi nunca	9	9,5	9,5	9,5
A veces	45	47,4	47,4	56,8
Casi siempre	16	16,8	16,8	73,7
Siempre	25	26,3	26,3	100,0
Total	95	100,0	100,0	

Fuente: Propia

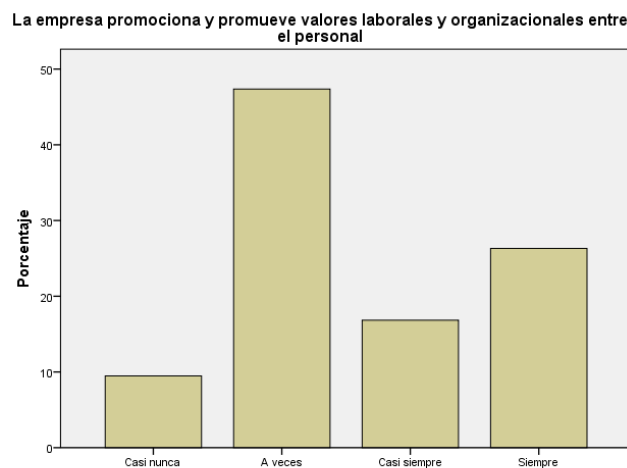


Gráfico 54. Cuestionario de satisfacción laboral: Pregunta 19
Fuente: Base de datos

Del 100% de encuestados, el 9.5% (9) de los trabajadores casi nunca sienten que la empresa promociona y promueve valores laborales y organizacionales entre el personal y el 47.4% (45) de los trabajadores a veces sienten que la empresa promociona y promueve valores laborales y organizacionales entre el personal. Por otro lado, el 16.8% (16) de los trabajadores casi siempre sienten que la empresa promociona y promueve valores laborales y organizacionales entre el personal y el 26.3% (35) de los trabajadores siempre sienten que la empresa promociona y promueve valores laborales y organizacionales entre el personal.

P20: La empresa cuenta con una cultura organizacional definida, promoviéndola entre todo el personal

Tabla 55.
Cuestionario de satisfacción laboral: Pregunta 20

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Nunca	13	13,7	13,7	13,7
Casi nunca	12	12,6	12,6	26,3
A veces	60	63,2	63,2	89,5
Casi siempre	10	10,5	10,5	100,0
Total	95	100,0	100,0	

Fuente: Propia

La empresa cuenta con una cultura organizacional definida, promoviéndola entre todo el personal

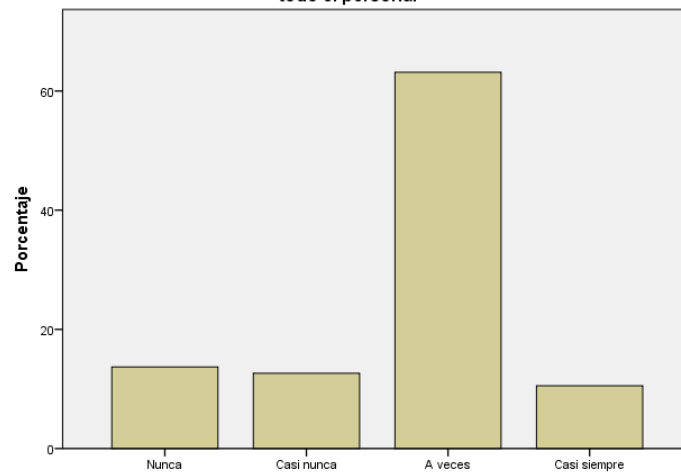


Gráfico 55. Cuestionario de satisfacción laboral: Pregunta 20
Fuente: Base de datos

Del 100% de encuestados, el 13.7% (13) de los trabajadores nunca sienten que la empresa cuenta con una cultura organizacional definida, promoviéndola entre todo el personal, el 12.6% (12) de los trabajadores casi nunca sienten que la empresa cuenta con una cultura organizacional definida, promoviéndola entre todo el personal y el 63.2% (60) de los trabajadores a veces sienten que la empresa cuenta con una cultura organizacional definida, promoviéndola entre todo el personal. Por otro lado, el 10.5% (10) de los trabajadores casi siempre sienten que la empresa cuenta con una cultura organizacional definida, promoviéndola entre todo el personal.

P21: Cree usted que la cultura organizacional de la empresa promueve el desarrollo de las tareas y un buen desempeño laboral

Tabla 56.
Cuestionario de satisfacción laboral: Pregunta 21

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Casi nunca	11	11,6	11,6	11,6
A veces	54	56,8	56,8	68,4
Casi siempre	25	26,3	26,3	94,7
Siempre	5	5,3	5,3	100,0
Total	95	100,0	100,0	

Fuente: Propia



Gráfico 56. Cuestionario de satisfacción laboral: Pregunta 21
Fuente: Base de datos

Del 100% de encuestados, el 11.6% (11) de los trabajadores casi nunca sienten que cree usted que la cultura organizacional de la empresa promueve el desarrollo de las tareas y un buen desempeño laboral y el 56.8% (54) de los trabajadores a veces sienten que cree usted que la cultura organizacional de la empresa promueve el desarrollo de las tareas y un buen desempeño laboral. Por otro lado, el 26.3% (25) de los trabajadores casi siempre sienten que cree usted que la cultura organizacional de la empresa promueve el desarrollo de las tareas y un buen desempeño laboral y el 5.3% (2) de los trabajadores siempre sienten

que cree usted que la cultura organizacional de la empresa promueve el desarrollo de las tareas y un buen desempeño laboral.

P22: Los supervisores de las áreas se muestran autoritarios cuando realizan su trabajo

Tabla 57.
Cuestionario de satisfacción laboral: Pregunta 22

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Nunca	13	13,7	13,7	13,7
Casi nunca	11	11,6	11,6	25,3
A veces	55	57,9	57,9	83,2
Casi siempre	16	16,8	16,8	100,0
Total	95	100,0	100,0	

Fuente: Propia

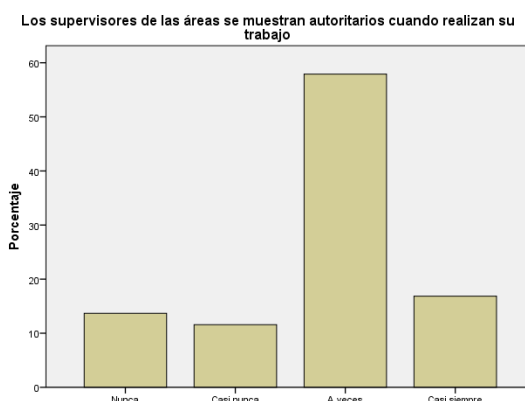


Gráfico 57. Cuestionario de satisfacción laboral: Pregunta 22
Fuente: Base de datos

Del 100% de encuestados, el 13.7% (13) de los trabajadores nunca sienten que los supervisores de las áreas se muestran autoritarios cuando realizan su trabajo, el 11.6% (11) de los trabajadores casi nunca sienten que los supervisores de las áreas se muestran autoritarios cuando realizan su trabajo y el 57.9% (55) de los trabajadores a veces sienten que los supervisores de las áreas se muestran autoritarios cuando realizan su trabajo. Por otro lado, el 16.8% (16) de los trabajadores casi siempre sienten que los supervisores de las áreas se muestran autoritarios cuando realizan su trabajo.

P23: Le orientan en el desarrollo de las tareas, perfeccionando así cada una de sus actividades

Tabla 58.
Cuestionario de satisfacción laboral: Pregunta 23

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Nunca	9	9,5	9,5	9,5
Casi nunca	30	31,6	31,6	41,1
A veces	52	54,7	54,7	95,8
Casi siempre	4	4,2	4,2	100,0
Total	95	100,0	100,0	

Fuente: Propia

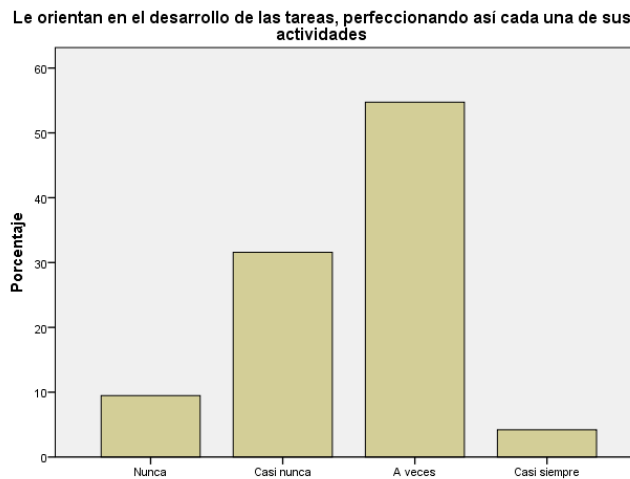


Gráfico 58. Cuestionario de satisfacción laboral: Pregunta 23
Fuente: Base de datos

Del 100% de encuestados, el 13.7% (13) de los trabajadores nunca sienten que los supervisores de las áreas se muestran autoritarios cuando realizan su trabajo, el 11.6% (11) de los trabajadores casi nunca sienten que los supervisores de las áreas se muestran autoritarios cuando realizan su trabajo y el 57.9% (55) de los trabajadores a veces sienten que los supervisores de las áreas se muestran autoritarios cuando realizan su trabajo. Por otro lado, el 16.8% (16) de los trabajadores casi siempre sienten que los supervisores de las áreas se muestran autoritarios cuando realizan su trabajo.

P24: La empresa se preocupa por facilitarle el desarrollo de sus actividades, orientándole en las tareas que realiza

Tabla 59.
Cuestionario de satisfacción laboral: Pregunta 24

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Nunca	6	6,3	6,3	6,3
Casi nunca	17	17,9	17,9	24,2
A veces	59	62,1	62,1	86,3
Casi siempre	13	13,7	13,7	100,0
Total	95	100,0	100,0	

Fuente: Propia

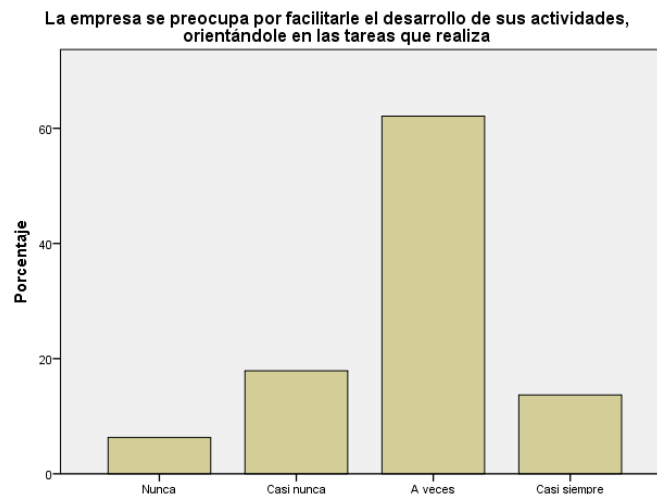


Gráfico 59. Cuestionario de satisfacción laboral: Pregunta 24
Fuente: Base de datos

Del 100% de encuestados, el 6.3% (6) de los trabajadores nunca sienten que la empresa se preocupa por facilitarle el desarrollo de sus actividades, orientándole en las tareas que realiza, el 17.9% (17) de los trabajadores casi nunca sienten que la empresa se preocupa por facilitarle el desarrollo de sus actividades, orientándole en las tareas que realiza y el 62.1% (59) de los trabajadores a veces sienten que la empresa se preocupa por facilitarle el desarrollo de sus actividades, orientándole en las tareas que realiza. Por otro lado, el 13.7% (13) de los trabajadores casi siempre sienten que la empresa se preocupa por facilitarle el desarrollo de sus actividades, orientándole en las tareas que realiza.

P25: Dentro de las políticas de la empresa destaca la orientación de tareas al personal nuevo

Tabla 60.
Cuestionario de satisfacción laboral: Pregunta 25

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Casi nunca	18	18,9	18,9	18,9
A veces	49	51,6	51,6	70,5
Casi siempre	14	14,7	14,7	85,3
Siempre	14	14,7	14,7	100,0
Total	95	100,0	100,0	

Fuente: Propia

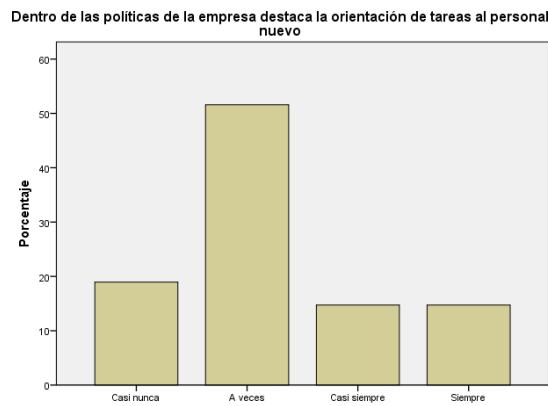


Gráfico 60. Cuestionario de satisfacción laboral: Pregunta 25
Fuente: Base de datos

Del 100% de encuestados, el 18.9% (18) de los trabajadores casi nunca sienten que dentro de las políticas de la empresa destaca la orientación de tareas al personal nuevo y el 51.6% (49) de los trabajadores a veces sienten que dentro de las políticas de la empresa destaca la orientación de tareas al personal nuevo. Por otro lado, el 14.7% (14) de los trabajadores casi siempre sienten que dentro de las políticas de la empresa destaca la orientación de tareas al personal nuevo y el 14.7% (14) de los trabajadores siempre sienten que dentro de las políticas de la empresa destaca la orientación de tareas al personal nuevo.