

UNIVERSIDAD NACIONAL DE CAJAMARCA

ESCUELA DE POSGRADO



UNIDAD DE POSGRADO DE LA FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS CONTABLES Y ADMINISTRATIVAS

PROGRAMA DE MAESTRÍA EN CIENCIAS

TESIS:

INFLUENCIA DE LA CULTURA ORGANIZACIONAL EN LA SATISFACCIÓN LABORAL DE LOS COLABORADORES DE SUNARP- OFICINA REGISTRAL DE CAJAMARCA, 2020.

Para optar el Grado Académico de

MAESTRO EN CIENCIAS

MENCIÓN: ADMINISTRACIÓN Y GERENCIA PÚBLICA

Presentada por:

Bachiller: YURI NASHIRA BACA LLONTOP

Asesora:

Dra. DORIS CASTAÑEDA ABANTO

Cajamarca, Perú

2021

COPYRIGHT © 2021 by
YURI NASHIRA BACA LLONTOP
Todos los derechos reservados

UNIVERSIDAD NACIONAL DE CAJAMARCA

ESCUELA DE POSGRADO



UNIDAD DE POSGRADO DE LA FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS CONTABLES Y ADMINISTRATIVAS

PROGRAMA DE MAESTRÍA EN CIENCIAS

TESIS APROBADA:

INFLUENCIA DE LA CULTURA ORGANIZACIONAL EN LA SATISFACCIÓN LABORAL DE LOS COLABORADORES DE SUNARP- OFICINA REGISTRAL DE CAJAMARCA, 2020.

Para optar el Grado Académico de

MAESTRO EN CIENCIAS

MENCIÓN: ADMINISTRACIÓN Y GERENCIA PÚBLICA

Presentada por:

Bachiller: YURI NASHIRA BACA LLONTOP

JURADO EVALUADOR

Dra. Doris Teresa Castañeda Abanto
Asesora

Dr. Juan José Julio Vera Abanto
Jurado Evaluador

Dra. Reyna López Díaz
Jurado Evaluador

Dr. Lennin Rodríguez Castillo
Jurado Evaluador

Cajamarca, Perú

2021



Universidad Nacional de Cajamarca

LICENCIADA CON RESOLUCIÓN DE CONSEJO DIRECTIVO N° 080-2018-SUNEDU/

Escuela de Posgrado

CAJAMARCA - PERÚ



PROGRAMA DE MAESTRÍA EN CIENCIAS

ACTA DE SUSTENTACIÓN VIRTUAL DE TESIS

Siendo las 16:00 horas del día 28 de diciembre de dos mil veintiuno, reunidos a través de Gmeet meet.google.com/dmg-yknx-yro, creado por la Unidad de Posgrado de la Facultad de Ciencias Económicas Contables y Administrativas de la Universidad Nacional de Cajamarca, el Jurado Evaluador presidido por el **Dr. JUAN JOSÉ JULIO VERA ABANTO**, **Dra. REYNA LÓPEZ DÍAZ**, **Dr. LENNIN RODRÍGUEZ CASTILLO**, y en calidad de Asesora la **Dra. DORIS TERESA CASTAÑEDA ABANTO**. Actuando de conformidad con el Reglamento Interno de la Escuela de Posgrado y la Directiva para la Sustentación de Proyectos de Tesis, Seminarios de Tesis, Sustentación de Tesis y Actualización de Marco Teórico de los Programas de Maestría y Doctorado, se dio inicio a la Sustentación de la Tesis titulada: **INFLUENCIA DE LA CULTURA ORGANIZACIONAL EN LA SATISFACCIÓN LABORAL DE LOS COLABORADORES DE SUNARP – OFICINA REGISTRAL CAJAMARCA, 2020**; presentada por la **Bach. en Administración YURI NASHIRA BACA LLONTOP**.

Realizada la exposición de la Tesis y absueltas las preguntas formuladas por el Jurado Evaluador, y luego de la deliberación, se acordó **APROBAR** con la calificación de **diecisiete (17) EXCELENTE** la mencionada Tesis; en tal virtud, la **Bach. en Administración YURI NASHIRA BACA LLONTOP**, está apta para recibir en ceremonia especial el Diploma que lo acredita como **MAESTRO EN CIENCIAS**, de la Unidad de Posgrado de la Facultad de Ciencias Económicas, Contables y Administrativas, con Mención en **ADMINISTRACIÓN Y GERENCIA PÚBLICA**.

Siendo las 17:20 horas del mismo día, se dio por concluido el acto.

.....
Dra. Doris Teresa Castañeda Abanto
Asesora

.....
Dr. Juan José Julio Vera Abanto
Jurado Evaluador

.....
Dra. Reyna López Díaz
Jurado Evaluador

.....
Dr. Lennin Rodríguez Castillo
Jurado Evaluador

A

Dios por ser la Luz que dirige y bendice mi vida. A
mi esposo, padres y hermanas; por ser fuentes de
inspiración y fortaleza

AGRADECIMIENTOS

Un profundo agradecimiento a mi asesora de tesis, Dra. Doris Castañeda Abanto, por su gran apoyo y sabiduría. A mi Institución SUNARP, Oficina Registral Cajamarca, por brindarme la facilidad para realizar esta investigación. A mi familia, agradezco su enorme apoyo y comprensión para alcanzar mi objetivo.

No hay grandes líderes sin grandes visiones. La visión del líder es una imagen clara que traslada a su equipo hacia un escenario futuro deseado, al que deben llegar. Esta imagen lo orienta hacia dónde dirigirse y lo estimula a hacerlo, lo motiva e influye en la gente que lo rodea.

- José Cueto “Ser Líder”

ÍNDICE GENERAL

RESUMEN	xii
ABSTRACT	xiii
CAPÍTULO I.....	1
INTRODUCCIÓN.....	1
1.1. El Problema de Investigación	1
1.1.1. Contextualización del Problema	1
1.1.2. Descripción del Problema.....	2
1.1.3. Formulación del Problema	4
1.2. Justificación e importancia de la Investigación.....	5
1.2.1. Justificación científica.....	5
1.2.2. Justificación técnica- práctica	5
1.2.3. Justificación institucional y personal.....	5
1.3. Delimitación de la Investigación	6
1.4. Limitaciones	6
1.5. Objetivos de la investigación.....	6
1.5.1. Objetivo General	6
1.5.2. Objetivos Específicos	6
CAPÍTULO II.....	7
MARCO TEÓRICO	7
2.1. Antecedentes de la Investigación	7
2.1.1. Antecedentes internacionales	7
2.1.2. Antecedentes nacionales	8
2.1.3. Antecedentes regionales	10
2.2. Marco doctrinal.....	11
2.2.1 Teorías de la cultura organizacional	11
2.2.2. Teorías que explican la satisfacción en el trabajo	15
2.3. Marco Conceptual.....	18
2.3.1. Cultura organizacional	18
2.3.2. Satisfacción Laboral	29
2.4. Definición de términos básicos.....	35

CAPÍTULO III	37
PLANTEAMIENTO DE LAS HIPÓTESIS Y VARIABLES	37
3.1. Hipótesis	37
3.1.1. <i>Hipótesis General</i>	37
3.1.2. <i>Hipótesis Específicas</i>	37
3.2. Variables	37
3.2.1. <i>Variable Independiente:</i>	37
3.2.2. <i>Variable Dependiente:</i>	37
3.3. Operacionalización	37
 CAPÍTULO IV	 40
MARCO METODOLÓGICO	40
4.1. Ubicación geográfica.....	40
4.2. Diseño de la investigación.....	41
4.3. Métodos de investigación	42
4.4. Población, muestra, unidad de análisis y unidades de observación.....	43
4.5. Técnica e instrumento de recopilación de información.....	44
4.6. Técnicas para el procesamiento y análisis de la información.....	44
4.7. Matriz de consistencia metodológica	44
 CAPÍTULO V	 47
RESULTADOS Y DISCUSIÓN	47
5.1. Presentación de Resultados	47
5.1.1. Descripción general de la Cultura organizacional y la Satisfacción laboral.	47
5.2. Análisis, interpretación y discusión de Resultados	49
5.2.1. Análisis de Resultados según Dimensiones	49
SUGERENCIAS.....	64
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	65
APÉNDICE 01	69
APÉNDICE 02	74
APÉNDICE 03	87

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 Tipo de Cultura predominante en cada Institución.....	27
Tabla 2 Operacionalización de las Variables.....	38
Tabla 3 Influencia de la Cultura Organizacional en la satisfacción laboral en los colaboradores de SUNARP- Oficina Registral de Cajamarca, 2020	45
Tabla 4 Prueba de Normalidad para las variables Cultura organizacional y Satisfacción laboral.....	57
Tabla 5 Coeficiente de correlación entre la cultura organizacional y la satisfacción del trabajador.....	57
Tabla 6 Coeficiente de correlación entre la cultura Organizacional y reto de trabajo....	58
Tabla 7 Coeficiente de correlación entre la cultura organizacional y relación trabajo- empleado	58
Tabla 8 Coeficiente de correlación entre cultura organizacional y condiciones de trabajo.....	59
Tabla 9 Coeficiente de correlación entre cultura organizacional y remuneraciones e incentivos.....	59

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1 Ubicación de SUNARP- Oficina Registral de Cajamarca.....	40
Figura 2 Valoración de la cultura organizacional.....	48
Figura 3 Valoración de la Satisfacción Laboral.....	49
Figura 4 Dimensión Producto.....	50
Figura 5 Dimensión Ethohistoria.....	50
Figura 6 Dimensión Comunicación.....	51
Figura 7 Dimensión Valores.....	52
Figura 8 Dimensión Creencias.....	53
Figura 9 Dimensión Reto de trabajo.....	54
Figura 10 Dimensión Remuneraciones e incentivos.....	54
Figura 11 Dimensión Condiciones de trabajo.....	55
Figura 12 Dimensión Relación Trabajo- Empleado.....	56

RESUMEN

La presente investigación, precisa como objetivo general, analizar la influencia de la Cultura Organizacional en la Satisfacción Laboral de los colaboradores de SUNARP, Oficina Registral de Cajamarca, 2020. La cultura organizacional tiene 5 dimensiones: Producto, etnohistoria, valores, comunicación y creencias. La variable satisfacción laboral consta de 4 dimensiones: Reto del trabajo, Remuneraciones e incentivos, condiciones de trabajo y relación trabajo- empleado.

El tipo de investigación es aplicada, con diseño no experimental de corte transversal, pues, los datos se tomaron en un único momento. El método general que guió la investigación es el inductivo – deductivo.

La población y muestra del estudio estuvo conformado por 45 colaboradores. La técnica de recolección de datos, es la encuesta y el instrumento el cuestionario. El instrumento para medir la cultura organizacional consta de 36 preguntas y satisfacción laboral contiene 18 preguntas.

Finalmente, se llegó a la conclusión de que la cultura organizacional influye en la satisfacción laboral de los colaboradores de SUNARP, Oficina Registral de Cajamarca, 2020, según el coeficiente de correlación de Pearson en 0.783, con un nivel de significancia $< a 0.05$; por lo que se acepta la hipótesis sostenida en la investigación.

Palabras clave: Cultura organizacional, satisfacción laboral, influencia, remuneraciones, comunicación, creencias.

ABSTRACT

In the present research, the general objective is to analyze the influence of Organizational Culture on Job Satisfaction of SUNARP employees, Oficina Registral de Cajamarca, 2020. The organizational culture has 5 dimensions: Product, ethnohistory, values, communication and beliefs. The job satisfaction variable consists of 4 dimensions: Job challenge, remuneration and incentives, working conditions, and job-employee relationship.

The type of research is applied, with a non-experimental cross-sectional design, since the data were collected in a single moment. The general method that guided the investigation is the inductive - deductive one.

The study population and sample consisted of 45 employees. The technique was the survey and the instrument the questionnaire, organizational culture consisted of 36 questions and job satisfaction consisted of 18 questions.

Finally, it was concluded that the organizational culture influences the job satisfaction of SUNARP employees, Oficina Registral de Cajamarca, 2020, according to Pearson's correlation coefficient of 0.783, with a significance level <0.05 ; reason why the hypothesis sustained in the research is accepted.

Key words: Organizational culture, job satisfaction, influence, remuneration, communication, belief

CAPÍTULO I

INTRODUCCIÓN

1.1. El Problema de Investigación

1.1.1. Contextualización del Problema

El mundo actual se enfrenta a constantes cambios y cada vez adquiere más complejidad, por ello se vuelve más exigente. Desde los años a 80, han ocurrido cambios que han afectado la forma de vida; tales como: los adelantos tecnológicos que ocurren sin anunciarse; y la globalización que afecta la economía de los países.

Por tal motivo, las organizaciones deben actuar como un sistema capaz de enfrentar cambios y transformaciones, que les permita ajustarse al dinámico entorno actual y enfrentar con éxito los retos y oportunidades del milenio. En este sentido, no basta con contar con la tecnología avanzada, hay que hacer del talento humano la ventaja competitiva, ya que en ellas se tiene el activo fundamental de la organización.

Por esta razón, los directores y los gerentes se han dedicado al estudio de variables relacionadas con el capital humano, siendo una de las principales, la cultura organizacional.

(Gordon, 1997), define la cultura como “El conjunto de símbolos, valores, normas, creencias, costumbres, ritos además de objetivos, vestimenta, vivienda, productos que son aprendidos, compartidos y transmitidos de una generación a otra por los miembros de una sociedad”.

Algunas tendencias influyen en la Cultura Organizacional causando un gran impacto en la misma, estas y los cambios dinámicos hacen que las organizaciones tanto públicas como privadas se debatan en la urgente necesidad de orientarse hacia la unificación de criterios, valorización de individuo, promoviendo los valores que serán

pilar fundamental y equilibrio dentro de la institución, con la finalidad de alimentar cada día la armonía y tranquilidad dentro y fuera del sitio de trabajo.

En cuanto a la satisfacción, se puede decir que tiene relación con el desempeño; “un trabajador feliz es un trabajador productivo”.

(Palma, 2004), dice, mientras el empleado se encuentra motivado y contento con las actividades que realiza y con el ambiente laboral, pondrá mayor tesón en sus actividades y obtendrá mejores resultados.

El concepto de cultura organizacional es nuevo en cuanto a su aplicación en la administración pública. Es una nueva óptica, la cual, le permite a la gerencia comprender y mejorar las instituciones. La cultura de una organización es un factor clave del éxito.

Hoy en día, la cultura organizacional es el foco de crecimiento de casi todos los negocios, de hecho, es evidente que Estados Unidos y otros países desarrollados se desplazan hacia una economía en la que el recurso humano capacitado y con cultura positiva en las organizaciones se ha convertido en el componente principal.

En Latinoamérica, se observa que las organizaciones de servicio, como es el caso de la administración pública, tienen la necesidad de contar con recurso humano capaz, competente y por encima de todo alineado a los requerimientos y objetivos de la institución, lo cual permite una mejora notable en la eficiencia del servicio y mejoras en el desempeño.

1.1.2. Descripción del Problema

La Superintendencia Nacional de los Registros Públicos (SUNARP), es un organismo descentralizado autónomo del sector público, específicamente del Sector Justicia y ente rector del Sistema Nacional de los Registros Públicos, y tiene entre sus principales funciones y atribuciones el de dictar las políticas y normas técnico -

registrales de los registros públicos que integran el Sistema Nacional, planificar y organizar, normar, dirigir, coordinar y supervisar la inscripción y publicidad de actos y contratos en los Registros que conforman el Sistema (SUNARP, 2019).

El Sistema Nacional de los Registros Públicos está conformado por los siguientes Registros: a) de Personas Naturales, b) de Personas Jurídicas, c) de Propiedad Inmueble, d) de Bienes Muebles y e) Los demás Registros de carácter jurídico creados o por crearse (LEY N° 26366, 1994, art. 2).

Son valores fundamentales de la institución: Respeto, Compromiso, Responsabilidad, Disciplina en el trabajo, Transparencia, Calidad en el Servicio al Usuario (Código de Ética SUNARP)

La Oficina Registral de Cajamarca se encuentra ubicada en el Complejo Qhapac ñan- Cajamarca, y actualmente cuenta con 45 colaboradores activos, de los cuales 14 son nombrados (Régimen Laboral del Decreto Legislativo 728) y 31 laboran bajo la modalidad CAS (Contrato Administrativo de Servicios).

La cultura organizacional en SUNARP, Oficina Registral de Cajamarca, está conformada por las conductas, costumbres y modos de expresión que son compartidos por el personal que en ella labora, entre los cuales se encuentran: las normas, que son acatadas por la mayoría de los servidores de la oficina, como el horario de trabajo; el restringido uso de celulares; en cuanto a la estructura de las instalaciones, se cuenta con un edificio propio de cuatro pisos, ascensor y servicios higiénicos; en el primer piso se encuentran las áreas de caja, orientación y defensoría del usuario, en el segundo, el área registral, en el tercero, áreas de catastro y administración, y el cuarto piso, el auditorio y comedor; en cuanto a las actitudes, está el saludo diario que da el jefe de oficina a cada uno de sus colaboradores; en símbolos, la vestimenta que usan los servidores CAS, los lunes y miércoles, varones con terno negro y corbata roja y mujeres, terno negro y

pashmina roja; martes y jueves, hombres con terno y corbata azules y mujeres terno y pashmina azules; los servidores nombrados tienen su propio uniforme institucional; y los días viernes, todos con ropa casual; en ceremonias, la celebración de cumpleaños los fines de cada mes; los valores que se practican, como la honestidad, la proactividad y el compromiso con la misión de la institución.

En SUNARP, Oficina Registral Cajamarca, actualmente se desconoce el alcance de la Cultura Organizacional y satisfacción laboral, debido a la ausencia de evaluaciones o estudios de este tipo, en temas como compromiso laboral, conocimiento de los valores, aplicabilidad de la normatividad, entre otros.

Por todo lo mencionado anteriormente, surge el interés de realizar una investigación sobre cultura organizacional y satisfacción laboral del personal adscrito a SUNARP, Oficina Registral de Cajamarca.

1.1.3. Formulación del Problema

1.1.3.1. Pregunta General

¿Cómo influye la Cultura Organizacional en la satisfacción laboral de los colaboradores de SUNARP- Oficina Registral de Cajamarca, 2020?

1.1.3.2. Preguntas Específicas

- ¿Cómo es la cultura organizacional de los colaboradores de SUNARP- Oficina Registral de Cajamarca, 2020?
- ¿Cómo es la satisfacción laboral de los colaboradores de SUNARP- Oficina Registral de Cajamarca, 2020?

1.2. Justificación e importancia de la Investigación

1.2.1. Justificación científica

Para evaluar la primera variable, Cultura Organizacional, se utilizó la teoría de Aguirre, que sostiene que la cultura organizacional es un proceso dinámico, de interacción constante entre el líder y los demás miembros en la conquista de los objetivos de la organización y que comprende un conjunto de elementos interactivos fundamentales (ethnohistoria, creencias, valores, comunicación y productos) que proporciona una cohesión interna en la organización.

En cuanto a la segunda variable, Satisfacción Laboral, se empleó la teoría de Robbins, que sostiene que, la satisfacción laboral se mide a través de factores determinantes que permiten conocer si una persona se siente contento y a gusto con los beneficios brindados por la institución. “Estos factores son el reto del trabajo, sistema de recompensas justas, condiciones del trabajo, relación trabajo- empleado”

1.2.2. Justificación técnica- práctica

Esta investigación es conveniente para cualquier tipo de institución, la cual sirve para determinar la influencia que existe entre las variables; cultura organizacional y satisfacción laboral de los colaboradores de SUNARP, Oficina Registral de Cajamarca, 2020.

1.2.3. Justificación institucional y personal

En SUNARP, Oficina Registral de Cajamarca, actualmente se desconoce el alcance de la Cultura Organizacional y satisfacción laboral, por ello, surgió el interés de realizar una investigación sobre ambas variables en el personal adscrito a SUNARP, Oficina Registral de Cajamarca.

Además, como estudiante de la Escuela de Posgrado de la Universidad Nacional de Cajamarca, esta investigación permitió a la autora cumplir con el objetivo de obtener el grado académico de Maestro en Administración y Gerencia Pública.

1.3. Delimitación de la Investigación

- Delimitación espacial: La investigación se realizó en la Oficina Registral de Cajamarca, ubicada en el Complejo Qapac Ñan, distrito y provincia de Cajamarca.
- Delimitación temporal: La investigación comprendió un periodo de 12 meses. De enero del 2020 hasta diciembre del 2020.

1.4. Limitaciones

- Emergencia Sanitaria en todo el país: No resulta posible realizar la encuesta de manera presencial a todos los colaboradores, ya que actualmente no asiste el 100 % de su capacidad.

1.5. Objetivos de la investigación

1.5.1. Objetivo General

Analizar la influencia de la Cultura Organizacional en la Satisfacción Laboral de los colaboradores de SUNARP, Oficina Registral de Cajamarca, 2020.

1.5.2. Objetivos Específicos

- Describir la cultura organizacional de los colaboradores de SUNARP, Oficina Registral de Cajamarca, 2020.
- Describir la satisfacción laboral de los colaboradores de SUNARP, Oficina Registral de Cajamarca, 2020.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

Existen diversas investigaciones donde se ha relacionado a la Cultura Organizacional con la Satisfacción Laboral, entre las cuales destacan las siguientes tesis consultadas:

2.1. Antecedentes de la Investigación

2.1.1. Antecedentes internacionales

Villegas Herrera (2017), realizó la tesis denominada: *Impacto de la Cultura Organizacional sobre la Satisfacción Laboral. Caso Empresa Farmacéutica ubicada en Guacara Estado Carabobo- Venezuela*. Para lograr este objetivo, se condujo una investigación de campo y explicativa porque realiza un análisis interpretativo de las variables estudiadas apoyadas en los recursos propios de investigación social. La población estuvo constituida por un total de 21 personas que integran la organización, incluyendo al dueño. Para estudiar la variable cultura organizacional, se utilizó un instrumento construido por otros autores basado en la tipología de culturas propuesta por Hay Group, respondida por los cuatro representantes del staff gerencial, mientras que para medir el nivel de satisfacción laboral, se diseñó un cuestionario tipo escala Likert, con 27 ítems distribuidos en siete indicadores: comunicación, supervisión, ambiente de trabajo, beneficios socioeconómicos e incentivos, oportunidades de desarrollo, políticas y normas, y condiciones de trabajo, cuya validez de contenido fue realizado con la técnica Juicio de Expertos, con un valor 3.6/4 y la Confiabilidad con el coeficiente Alpha Crombach, el cual obtuvo un valor de 0.98/1. Ambas variables fueron analizadas en forma unidimensional, por lo que se recurrió a un análisis interpretativo revelador de una cultura atípica, atomizada en varias subculturas, que ha impactado desfavorablemente la satisfacción del personal, cuyos niveles de insatisfacción son

marcados en casi todos los indicadores analizados. Estos hallazgos permiten ratificar la influencia que la cultura organizacional ejerce sobre la satisfacción del personal.

(Lanas Castañeda, 2014), con su tesis *La cultura organizacional en relación a la satisfacción laboral del personal del Ministerio de Relaciones Exteriores de la ciudad de Quito- Ecuador*. El objetivo fundamental es determinar la relación entre la cultura organizacional y la satisfacción laboral a través del cuestionario de W.E.N.S y el de Escala General de Satisfacción Laboral. La hipótesis plantea que la cultura organizacional influye en la satisfacción laboral del personal del Ministerio de Relaciones Exteriores. El fundamento teórico gira alrededor del criterio de Stephen Robbins con el estudio de la teoría del conflicto el cual se basa en que las variables culturales de determinado tipo, podrían condicionar la conducta de una persona frente al conflicto con un esquema de solución “ganar-perder”. Investigación de tipo correlacional y no experimental. La conclusión general expone que la cultura organizacional influye directamente en la satisfacción laboral de los funcionarios del área de Administración de Recursos Humanos del Ministerio de Relaciones Exteriores, con la recomendación que se potencien los factores positivos de la cultura organizacional y se controlen los factores negativos, con la finalidad de optimizar la satisfacción y rendimiento de los servidores.

2.1.2. Antecedentes nacionales

En el Perú, existen algunas tesis realizadas en cuanto a Cultura organizacional y satisfacción laboral:

Tauma Velayarce (2019), con su tesis *Cultura Organizacional y satisfacción laboral en la Empresa Familiar Vidrios & Estructuras Guillen SAC Lima, 2019*. Para analizar los datos estadísticos y así poder evidenciar que la cultura organizacional se relaciona significativamente con la satisfacción laboral, se procedió con el diseño

metodológico a emplearse, el cual se podría que decir que responde a una investigación de tipo básico, con un nivel descriptivo correlacional y a un diseño hipotético deductivo, de carácter estadístico analítico; en tal sentido no experimental de corte transversal. Finalmente se ha llegado a la conclusión de que la cultura organizacional se relaciona según Pearson en 0.885 con la satisfacción laboral en la empresa Familiar Vidrios & Estructuras Guillen SAC - Lima, 2019. Con un nivel de significancia de $0.001 < \alpha < 0.05$. Por lo que se acepta la hipótesis sostenida en la investigación y se rechaza la hipótesis nula. Demostrándose como válido la relación significativa entre la cultura organizacional y la satisfacción laboral del trabajador.

Monroy Huamanchumo (2019), realizó la tesis *Cultura organizacional y satisfacción laboral del personal del Colegio Particular San José Obrero de Chimbote, 2019*; que tuvo como objetivo general, determinar la relación entre la cultura organizacional percibida por los trabajadores y su satisfacción laboral en el colegio particular San José Obrero de Chimbote. La metodología responde a un diseño no experimental, transversal y correlacional. La población y muestra del estudio estuvo conformado por 54 colaboradores. La técnica fue la encuesta y el instrumento el cuestionario, por cultura organizacional constó de 30 preguntas y por satisfacción laboral constó de 19 preguntas. Concluyó la investigación arrojando la relación entre cultura organizacional y satisfacción laboral del personal del Colegio San José Obrero, es de nivel moderado con 0.267, donde se puede decir la cultura organizacional está lograda y relacionada entre sí con la satisfacción laboral.

Calderón Romero (2018), con su tesis *Cultura Organizacional y Satisfacción Laboral en el personal administrativo de la Universidad Nacional de Tumbes, 2018*; que tuvo como objetivo general, determinar la relación entre Cultura Organizacional y Satisfacción Laboral en el personal administrativo de la Universidad Nacional de

Tumbes, 2018. La investigación es cuantitativa con un diseño no experimental, transversal - correlacional. La muestra está constituida de 134 personas del área administrativa. Se utilizaron dos encuestas: Cultura Organizacional (*Organizational Cultural Assessment Instrument* OCAI). Adaptado y Traducido del inglés: *Diagnosing and Changing Organizational Culture: Based on the Competing Values Framework-* Cameron y Quinn (1999) y la Escala de Opiniones SL SPC Sonia Palma Carrillo (2005). Como resultados obtuvimos que el 49 %, tienen un tipo de Cultura Organizacional Clan y la Satisfacción Laboral se ubicó en un 71% en nivel Satisfecho. Se concluye que existe relación significativa entre el tipo de Cultura Organizacional y Satisfacción Laboral en el personal administrativo de la Universidad Nacional de Tumbes, 2018.

Rojas Vasquez & Tavera Zegarra (2017), realizaron la tesis denominada *Cultura Organizacional y Satisfacción Laboral en los trabajadores de la Universidad Marcelino Champagnat*. Los resultados demostraron que se halló una relación entre cultura organizacional y satisfacción laboral, así como entre sus dimensiones: carisma marista - normas institucionales y las dimensiones de satisfacción laboral, mostrando que existe una relación altamente significativa. De igual manera, se tuvo como resultado la correlación positiva directa entre la dimensión identidad institucional y las dimensiones de satisfacción laboral, como también la correlación entre la dimensión niveles de comunicación y las demás dimensiones de satisfacción laboral. Se concluye que existe una relación directa y significativa entre cultura organizacional y satisfacción laboral.

2.1.3. Antecedentes regionales

Carranza Márquez (2017), con su tesis *Relación entre la cultura organizacional y la satisfacción laboral en trabajadores del Centro de Salud Contumazá*. 2017, el objetivo fue determinar la relación entre la cultura organizacional y la satisfacción

laboral en trabajadores del Centro de Salud Contumazá, 2017, se realizó una investigación descriptiva – correlacional de diseño transversal. En 45 trabajadores se aplicaron los cuestionarios de cultura organizacional (modelo de valores en competencia de Toca y Carrillo, 2009) y satisfacción laboral (SL-SPC de Palma, 2005). Se encontró que la cultura organizacional es Buena (53,3%) y el 60,0% está satisfecho laboralmente. Respecto a las dimensiones de la cultura organizacional se encuentra que: La característica organizacional predominante es Buena (60,0%), el liderazgo organizacional Bueno (48,9%), el estilo gerencial de personal Regular (60,0%), el compromiso organizacional (valores) Regular (66,7%), el énfasis estratégico Regular (73,3%) y el criterio de éxito organizacional Regular (51,1%). Se concluye que la cultura organizacional a nivel general y sus dimensiones como las características organizacionales y liderazgo organizacional se relacionan significativamente ($p < 0,05$) con la satisfacción laboral.

Las investigaciones anteriormente expuestas sirven como base a esta investigación, ya que proporcionan información significativa para la sustentación teórica y metodológica, puesto que abordan puntos relacionados con las variables de estudio. Asimismo, los instrumentos empleados en los mismos, pueden servir como modelo para elaborar uno propio, tomando de estos los aspectos positivos y adaptándolos a la realidad de la organización en estudio.

2.2. Marco doctrinal

2.2.1 Teorías de la cultura organizacional

2.2.1.1. Modelo de Deal & Kennedy

Deal & Kennedy (1982), utilizando dos factores de clasificación: el grado de riesgo asociado a las actividades de la empresa y la velocidad de retroalimentación de la

empresa y de sus empleados, cuando sus decisiones o estrategias tienen éxito,

desarrollan cuatro tipos básicos de cultura de empresa:

- **Cultura del tipo duro/ macho:** “Un mundo de individualistas que regularmente asumen altos riesgos y obtienen rápidamente comentarios sobre si sus acciones fueron correctas o incorrectas” (pág. 107).

Ejemplos: la bolsa de valores, una compañía cinematográfica.

- **Cultura de trabajar duro/ jugar duro:** “La diversión y la acción son la regla aquí, y los empleados asumen pocos riesgos, todos con comentarios rápidos; Para tener éxito, la cultura los alienta a mantener un alto nivel de actividad de riesgo relativamente bajo” (pág. 108).

Ejemplos: compañías del tipo McDonald's, restaurantes.

- **Cultura de apostar la compañía:** “Las decisiones involucran grandes riesgos y hay un largo período de espera antes de que se sepa si las decisiones fueron acertadas o no” (pág. 108).

Ejemplos: compañías mineras, petroleras, forestales e hidroeléctricas.

- **Cultura de proceso:** Un mundo de poca o ninguna retroalimentación donde a los empleados les resulta difícil medir lo que hacen; en su lugar, se concentran en cómo se hace. Tenemos otro nombre para esta cultura cuando los procesos se salen de control: ¡burocracia! (p. 108).

Ejemplos: los departamentos de contabilidad de las grandes compañías, área de educación, los ministerios públicos, las universidades, áreas de seguro.

2.2.1.2. Modelo de Dioses del Management de Charles Handy

Handy (1978) sostuvo un modelo integrado que agrupa postulados filosóficos, principios de administración y experiencia empírica en la conformación de un mapa en el cual se pueden identificar tipologías culturales sobre la base de los roles asumidos por

las personas en las organizaciones. El postulado inicial de Handy (1978) es la importancia de internalizar que cada cultura o forma de hacer las cosas es “buena para algo”. Ninguna cultura o mezcla de culturas es mala o equivocada en sí misma, sino solo inapropiada para las circunstancias. El hecho de no aprobar o gustar de alguna, no la hace mala, ineficiente o incorrecta en sí misma. Handy (1978) desarrolló un cuadrante de cultura basado en dos grandes variables, el nivel de centralización y el nivel de formalización. Al interior de cada cuadrante utiliza tres elementos de definición: tipos de cultura en función de las diferencias culturales, dioses griegos asociados a cada categoría y simbología. Esto lo correlaciona a fin de crear las tipologías culturales, bajo el entendido de que la esencia de los dioses sintetiza el espíritu de cada categoría y el símbolo representa la dinámica del poder y los grupos al interior de la tipología. En este sentido, identifica cuatro tipologías: la Cultura del Club o Cultura Zeus, orientada por el control del poder; la Cultura del Rol o Cultura Apolo, que se orienta al cumplimiento de las normas, roles y procedimientos; la Cultura de la Tarea o Cultura Atenas, que se orienta a la búsqueda de solución a problemas, logro de metas o desafíos organizacionales; y la Cultura Existencial o Cultura Dionisio, que orienta sus mejores esfuerzos al desarrollo y crecimiento de los miembros en su condición de personas.

Handy (1978) sostiene que todas las organizaciones mostrarán elementos de los diferentes tipos y que un modelo siempre será dominante y definirá el carácter de la organización. Su conceptualización de la cultura organizacional se basa en la orientación del esfuerzo que la organización hace y en su relación con el entorno, y que resulta de una forma de comportarse y un método de conducir actividades.

2.2.1.3. Modelo de Cultura Organizacional de Daniel R. Denison

Denison (1990) sostuvo un modelo que se basa en una correlación entre la cultura organizacional y las mediciones del desempeño de primera línea (retorno a la inversión, crecimiento en las ventas, calidad, innovación, satisfacción de empleados). Fue desarrollado a partir de una serie de estudios que examinaron el impacto de la cultura organizacional en el desempeño y llevaron a la identificación de cuatro características que impactan: involucramiento, consistencia, adaptabilidad y misión. La idea central planteada por Denison (1990) es la “hipótesis de la cultura fuerte”, la cual sostiene que a fin de lograr incrementar significativamente el desempeño, la cultura necesita ser tanto fuerte como distintiva.

A partir de esto, Denison (1990) elabora un modelo que es presentado en un perfil circular. El perfil se divide horizontalmente para distinguir entre un foco interno y un foco externo, y se divide verticalmente para distinguir entre una organización flexible y una estable. Para ello muestra las cuatro características y al interior de cada una, tres índices que proveen la representación gráfica de la cultura. Cada característica representa una idea central sobre los determinantes del desempeño y efectividad organizacional.

El modelo reconoce que las características culturales, conductas gerenciales y aún las estrategias organizacionales pueden ser enlazadas con un set de creencias y supuestos sobre la organización y su ambiente. Estas creencias y supuestos centrales yacen en el corazón de una cultura organizacional. En el modelo de cultura organizacional de Denison (1990), estos son reunidos en función de las características reconocidas como impactantes. El modelo ofrece entonces cuatro tipologías de cultura:

a) Cultura de la adaptabilidad: caracterizada por una concentración estratégica en el ambiente externo a través de la flexibilidad y el cambio para satisfacer

las necesidades de los consumidores.

b) Cultura de la misión: otorga una importancia crucial a una visión compartida del propósito organizacional.

c) Cultura del involucramiento: tiene una concentración principal en el involucramiento y participación de los miembros de la organización.

d) Cultura de la consistencia: tiene una concentración interna y otorga un énfasis a la propuesta estable, metodológica y cooperativa de hacer negocios.

La forma en que Denison (1990) aborda la cultura es eminentemente operacional y definida por y hacia el desempeño en función de la eficiencia organizacional. El modelo es en realidad usado para presentar en forma estructurada el análisis de la efectividad organizacional, y sobre la base de otros instrumentos desarrollados por Denison (1990) para medirla.

2.2.2. Teorías que explican la satisfacción en el trabajo

A continuación, se detallan las teorías de satisfacción laboral que dan soporte a la investigación.

2.2.2.1. Teoría de Higiene-Motivacional

La teoría de Herzberg (1959) demuestra que la presencia de ciertos factores está asociada con la satisfacción laboral, y la ausencia de otros con la insatisfacción laboral.

La satisfacción, es el resultado de los factores de motivación, que ayudan a aumentar la satisfacción del individuo, pero tienen poco efecto sobre la insatisfacción.

La insatisfacción, resultado de los factores de higiene que, si faltan o son inadecuados, causan insatisfacción, pero su presencia tiene muy poco efecto en la satisfacción a largo plazo.

a) Los factores de motivación: se encuentran vinculados con aspectos más profundos respecto del puesto específico que posee el individuo. La motivación

que brinda su atención es sustentable en el tiempo y a largo plazo, permitiendo una filiación de la persona para con la empresa de magnitud significativa. Son:

- Logros
- Reconocimiento
- Independencia laboral
- Responsabilidad
- Promoción
- Crecimiento
- Madurez
- Consolidación

b) Los factores de higiene: engloban a todas las condiciones del ambiente en el cual se mueve la persona. Apunta a las variables del contexto donde desempeña tareas el trabajador. Son:

- Sueldo y beneficios
- Política de empresa y organización
- Relación laboral
- Ambiente físico
- Supervisión
- Status
- Seguridad laboral

2.2.2.2. Teoría del Ajuste en el trabajo

Esta teoría señala que cuanto más se relacionen las habilidades de una persona (conocimiento, experiencia, actitudes y comportamiento) con los requerimientos de la función o de la organización, es más probable que vaya a realizar un buen trabajo y, por consiguiente, ser percibido de manera satisfactoria por el empleador (Dawes, 1994). De

igual forma, cuanto más se relacionen los refuerzos (premios) de la función o la organización con los valores que una persona busca satisfacer a través del trabajo (logro, confort, estatus, altruismo, seguridad y autonomía), es más probable que la persona perciba al trabajo como satisfactorio. El grado de satisfacción e insatisfacción son vistos como predictores de la probabilidad de que una persona vaya a permanecer en su puesto de trabajo, logre tener éxito en este y reciba los reconocimientos esperados.

2.2.2.3. Teoría de la discrepancia

Esta teoría sostiene que la satisfacción laboral es el estado emocional placentero que resulta de la valoración del trabajo como un medio para lograr o facilitar el logro de los valores laborales. Asimismo, la insatisfacción laboral es el estado emocional no placentero, resultante de la valoración del trabajo como frustrante o bloqueo de la consecución de los valores laborales (Locke, 1968).

La satisfacción e insatisfacción laboral se derivan de la evaluación que hace el trabajador al contrastar sus valores con la percepción de lo que le ofrece el trabajo. En este sentido, se define el carácter dinámico de los valores que varían de persona a persona, así como la jerarquía de valores que cada individuo posee. Cada experiencia de satisfacción o insatisfacción laboral es el resultado de un juicio dual: el grado de la discrepancia valor-percepción y la importancia relativa del valor para el individuo.

2.2.2.4. Teoría de la satisfacción por facetas

Esta teoría sostiene que “la satisfacción laboral resulta del grado de discrepancia entre lo que el individuo piensa que debería recibir y lo que recibe realmente, en relación con las facetas y la ponderación que tiene para el sujeto” (Lawler, 1973).

La cantidad que debería ser recibida (QDR) resulta de: (a) la percepción y de las contribuciones individuales para el trabajo, (b) la percepción de las contribuciones y de los resultados de los colegas, y (c) las características del trabajo percibidas. La

percepción de la cantidad recibida (QER) proviene de: (a) la percepción de los resultados de los otros, y (b) los resultados efectivamente recibidos por el individuo. Al compararse, pueden ocurrir tres situaciones: (a) QDR es igual a QER, entonces hay satisfacción; (b) QDR es mayor a QER, entonces hay insatisfacción; y (c) QDR es menor a QER, entonces hay sentimiento de culpa e inequidad.

2.2.2.5. Teoría de los eventos situacionales

En esta teoría de (Quarstein, McAfee, & Glassman, 1992) se sostiene que la satisfacción laboral está determinada por factores denominados características situacionales y eventos situacionales.

Las características situacionales son los aspectos laborales que la persona tiende a evaluar antes de aceptar el puesto (sueldo, oportunidades de promoción, condiciones de trabajo, política de la empresa y supervisión). Los eventos situacionales son facetas laborales que los trabajadores no evaluaron antes, sino que ocurren una vez que el trabajador ocupa el puesto. Estos pueden ser positivos (tiempo libre por culminar una tarea) o negativos (desperfecto de una máquina).

2.3. Marco Conceptual

2.3.1. Cultura organizacional

2.3.1.1. Definiciones de la Cultura Organizacional

La cultura organizacional “es un sistema de creencias, expectativas y valores; una forma particular de interacción y de relación compartida entre sus miembros y que distingue a una organización entre las otras” (Robbins, 2005)

La cultura organizacional es el conjunto de supuestos compartidos e implícitos, que se dan por sentado, en un grupo, el cual determina la manera en que éste percibe sus diversos entornos, piensa respecto de ellos y reacciona a ellos mismos. (Davis &

Newstrom, 2003)

Esta definición ubica de relieve tres características importantes de la cultura organizacional. En primer lugar, se trasmite a los empleados mediante el proceso de socialización; en segundo término, la cultura organizacional influye en el comportamiento en el trabajo y, por último, opera en diferentes niveles.

Donnelly, Gibson, & Ivancevich (2003) consideran que la cultura de una organización es una forma de contemplar y pensar sobre el comportamiento que se da en la organización y dentro de la misma, una perspectiva que se da para comprender lo que sucede en ella.

De forma muy sencilla, estos tres autores plantean la cultura como la personalidad o la forma de pensar de la misma, que influye sobre la forma en que las personas actúan en el seno de las organizaciones. La forma de actuar, la opinión sobre su trabajo, el trabajo con sus compañeros y la forma como ven su futuro y vienen determinados en gran parte por normas, valores creencias culturales.

Existen unas presunciones básicas expuestas por Aguirre (2004) que apoya lo considerado por E.H. Schein en los años ochenta, que la cultura organizacional está formada por aquellos supuestos tan repetidos y habituales que casi se creen que son la propia naturaleza de la organización. Estos son: Etnohistoria (y etnoterritorio), creencias y cosmovisión (religión, mitos, filosofía, ideología), valores y normas, comunicación (lenguajes y rituales), productos (materiales y formales) y oficio.

“La cultura de la organización es el medio o técnica que se encuentra a disposición del individuo o usuario interno o externo, para manejar sus relaciones y de los cuales depende para abrirse paso entre la modernización.” (Posso Zumárraga, 2013)

Toca Torres & Carrillo Rodriguez (2009) consideran que la caracterización y medición de la cultura organizacional determinan el impacto que esta tiene en los

resultados de gestión. Por tanto, es necesario contar con información actualizada sobre las formas de medir la cultura organizacional, que brinde a los directivos una herramienta para la toma de decisiones.

2.3.1.2. Desarrollo de la Cultura Organizacional

Smircich (1983) Describe que la cultura de la organización es transmitida a sus colaboradores introyectando valores, normas y formas de actuar que quedan en el subconsciente del mismo y que las proyecta a través de su desempeño.

El boom de las investigaciones sobre cultura organizacional se dio en los años 80's, como una variable administrable que explica el comportamiento social de la organización en la cual se busca un mecanismo de control asociado con aspectos relativos a la realidad, compromiso y cohesión tanto individual como grupal. Cuando la cultura organizacional es utilizada como un mecanismo regulador o de integración de una estructura social determinada, está compuesta de ciertos elementos tales como patrones de creencias, valores y normas. En conjunto, estos elementos son un buen medio para que los miembros se identifiquen con la filosofía de la organización, legitimen sus actividades y socialicen a los nuevos miembros.

William & Wilkins (1993) establecieron que la cultura es un factor fundamental para la correcta dirección de las organizaciones y además permite actuar de forma racional.

2.3.1.3. Importancia de la Cultura Organizacional

La cultura organizacional es importante para el éxito de una empresa, ya que ofrece una identidad organizacional a los trabajadores, una visión definitoria de lo que representa la organización. Son asimismo una importante fuente de estabilidad y continuidad para las mismas, la cual brinda una sensación de seguridad a sus miembros.

Al mismo tiempo, el conocimiento de la cultura organizacional ayuda a los nuevos trabajadores a interpretar lo que sucede dentro de la organización, ya que les ofrece un importante contexto para hechos que de otro modo parecerían confusos. Las culturas contribuyen a estimular el entusiasmo de los empleados con sus tareas. (Davis & Newstrom, 2003)

2.3.1.4. Elementos de la Cultura Organizacional

Existen unas presunciones básicas expuestas por Aguirre (2004) que apoyan lo considerado por E.H.Schein en los años ochenta, que están formadas por aquellos supuestos tan repetidos y habituales que casi se creen que son la propia naturaleza de la organización. Estos son:

- Etnohistoria (y etnoterritorio).
- Creencias y cosmovisión (religión, mitos, filosofía, ideología).
- Valores y normas.
- Comunicación (lenguajes y rituales).
- Productos (materiales y formales) y oficio.

Señala que los elementos básicos mencionados se pueden asociar a los tres posibles niveles de Schein. El nivel fundante: etnohistoria y creencias, nivel organizador: valores y comunicación, nivel exterior: productos (p. 182).

Un nivel observable referido a los productos de la cultura, incluye aspectos como el lenguaje, los rituales, sanciones, normas, patrones de conducta, costumbres, símbolos, artefactos, mitos, historias, leyendas, espacios físicos, mobiliario, decoración, ropajes, vestidos, recompensas, etc.

Nivel apreciativo y valorativo, que permite justificar, dar razón e interpretar los productos mencionados en el nivel anterior. Incluye valores, filosofía, expectativas,

actitudes, predisposiciones, sistema apreciativo, conocimiento, perspectivas, prioridades y significados.

Un nivel fundante, integrado por supuestos y creencias básicas. Aquí Schein planteó que corresponde al nivel más profundo que comparten los miembros de una empresa, que operan inconscientemente y definen la visión que la empresa tiene de sí misma y de su entorno. Al respecto Serra (2004) manifiesta que la cultura no sólo se refiere a lo que la gente es, sino que se maneja también con percepciones subjetivas y que muchos de sus aspectos son implícitos y se dan por supuestos (pág. 109).

A continuación, serán descritos los elementos básicos de la cultura organizacional:

a) Etnohistoria

Para Aguirre (2004) la etnohistoria (o historia de identidad cultural) narra los orígenes, el pasado, el momento presente y los proyectos de futuro. En la perspectiva histórica de la organización hay dos secuencias importantes: la fundación y larga marcha (creación de la cultura del grupo y explicación de la misión y del proyecto estratégico) y el ciclo vital de la empresa (las tres edades de la empresa: infanto-adolescencia, madurez y decadencia de la empresa).

La historia proporciona identidad: desde dónde somos, quiénes somos, adónde vamos. Tiene un carácter espejador, nos vemos en su espejo pudiendo resolver muchos de los problemas actuales desde la perspectiva de la experiencia. La organización tiene, gracias a su historia una herencia cultural (mitos, rituales, valores, lenguajes). La historia es un patrimonio compartido que da solidez a la organización (pág. 201).

La historia señala un rumbo hacia el futuro puesto que supone una acumulación dinámica de decisiones y proporciona héroes individuales o colectivos y sus fechas importantes recuerdan los momentos intensos de la comunidad organizacional. (p. 202)

Así puede comprenderse que la cultura organizacional va a estar conformada por las acciones que a lo largo de su historia se han ido desarrollando, sea esta pasada o presente, ambas van a ir proyectando lo que se espera que reflejará un estado común ya sean conscientes o no en todos los miembros de la organización.

a) Creencias

Las creencias son construcciones ideativo- emocionales que explican la vida de los individuos y de los grupos a través de la religión, la filosofía, la magia, el arte. Se configuran como una representación organizada del mundo (de la vida y de la muerte), y como hermenéuticas de la realidad, fundamentan el comportamiento individual y colectivo (Aguirre, 2004)

Para Aguirre (2004) las creencias guardan similitud con lo que llama Schein como presunciones básicas, las cuales se resumen así:

1. Relación de la humanidad con la naturaleza. ¿A qué nivel empresarial los miembros claves contemplan la relación de la empresa con su entorno, como una dominación, sumisión, armonía, búsqueda del reducto apropiado o similar?
2. La naturaleza de la realidad y la verdad. Las reglas lingüísticas y de conducta que definen lo que es y no es real, lo que es un hecho, cómo debe determinarse en última instancia la verdad, y si la verdad se revela o se descubre; conceptos básicos del tiempo y del espacio.
3. La naturaleza del género humano. ¿Qué es lo que significa ser humano y qué atributos se consideran intrínsecos o fundamentales? ¿La naturaleza humana es buena, mala o neutra? ¿Los seres humanos son o no perfectibles?
4. La naturaleza de la actividad humana. ¿Qué actitud conviene a los seres humanos, con arreglo a las mencionadas presunciones acerca de la realidad, el entorno y la naturaleza humana: ser activos, pasivos, autárquicos, fatalistas

etc.? ¿Qué es el trabajo y qué es el juego?

5. La naturaleza de las relaciones humanas. ¿Cuál se estima que es el modo apropiado de relación entre las personas, o de distribuir poder o amor? ¿La vida es cooperativa o competitiva; individualista, asociativa o comunal; se basa en la autoridad tradicional, ¿en la ley en el carisma o en qué?

b) Valores

Cantú D. (2001) señala que los valores son aquellas impresiones profundas, que se tienen de la forma en que se vive, sobre lo que se considera éticamente correcto o incorrecto, y que se lleva a la vida personal de forma congruente.

Por tanto, los valores van a constituir la interpretación de la realidad organizacional que cada miembro de la empresa va a concebir conforme a lo transmitido ya sea a lo largo del tiempo, por los líderes y puesto de manifiesto en decálogos, publicaciones o de manera implícita en las acciones de la organización.

Asimismo, señala Aguirre (2004) que los valores se fundamentan en las presunciones básicas (etnohistoria y creencias) y surgen de la evaluación del entorno: tiene valor lo que es bueno para el hombre o la comunidad, y valorar es seleccionar (criterio estratégico de acción).

c) La Comunicación

Es un proceso bidireccional de elementos vinculados en forma consecutiva. Está referida al intercambio de información entre el emisor y el receptor, así como la inferencia (percepción) de significado entre ellos (Kinichi & Kreitner, 2003, pág. 300)

Lo apoya Aguirre (2004) definiéndola como la capacidad que tienen los hombres de relacionarse entre sí, transmitiéndose información cognitiva y afectiva. La comunicación humana más habitual es la del lenguaje (oral, corporal, escrito, icónico), lo que comporta una sintaxis (relación formal de los signos entre sí), una semántica

(relación formal de signos con los objetos) y una pragmática (relación de los signos con sus intérpretes-interpretantes) (p. 231)

d) El Producto

En este elemento conviene reseñar lo indicado por Costa (2002) que es lo referente a que la cultura organizacional se manifiesta en la relación con los clientes, en la conducta de los empleados, integrados ahora en un equipo cohesionado y motivados hacia intereses comunes. La cultura corporativa se expresa hacia fuera, en la conducta y el estilo de la propia empresa en su actividad cotidiana y a lo largo de su trayectoria. La identidad y la cultura son generadoras de la personalidad sobre la que se funda el liderazgo y las preferencias por el público (p. 70).

Asimismo, muestra que la identidad y cultura son algo profundo e interno y se manifiesta cuando ambas se convierten en estilo, que es el modo propio de hacer y de expresarse en la acción, que singulariza a la empresa.

Por otra parte, Aguirre (2004) plantea que el producto como elemento cultural de la organización tiene varias dimensiones:

El oficio, que es la capacidad de la empresa para hacer el producto.

El producto, que puede ser material (cosa, artefacto, herramienta) o formal (agrupamientos, instituciones, formas, símbolos, etc).

La marca y la imagen, como identidad de la producción y de la organización.

El cliente, como receptor del producto a través de la publicidad y la venta.

Dentro de todos estos aspectos, se debe destacar que, en lo que corresponde al oficio, se encuentra el del trabajador y el de la empresa. Para el caso del primero se refiere a la actividad individual que el personal sabe hacer y es un patrimonio cultural por cuanto los individuos tienden a agruparse en gremios conforme al oficio (ser del gremio de los mecánicos, de los albañiles, etc) y estos a su vez forman las subculturas.

En los productos es importante considerar la calidad total que está referida a la eficacia, eficiencia y efectividad de los mismos.

Cuando se habla del oficio de la empresa se refiere como lo indica Thevenet (1992), en términos de cultura empresarial, al patrimonio que la empresa ha adquirido para responder a las exigencias mismas de su existencia, es decir, la realización de su objetivo. Esto permite establecer puntos de comparación y las particularidades específicas de una organización porque el oficio es la respuesta de la empresa a las necesidades de su razón de ser.

Los productos están referidos a objetos, cosas o artefactos (materiales) o pueden referirse a gestiones, interacciones sociales, servicios (formales). Los productos materiales y formales están referidos a elementos culturales de la empresa.

2.3.1.5. Tipos de Cultura Organizacional

Las organizaciones son diferentes de otras, y pueden incluir funciones distintas de acuerdo con las condiciones internas y externas de las mismas.

Hellriegel & Slocum (2004) apoyado por Luna & Pezo (2005), consideran que es importante detectar con exactitud el tipo de cultura organizacional predominante en cada institución.

Tabla 1

Tipo de Cultura predominante en cada Institución

TIPOS DE CULTURA	
RUTINARIA	Las empresas con este tipo de cultura sus decisiones las toman únicamente a nivel directivo, se trabaja de manera piramidal. Dedicar mayor tiempo a tareas rutinarias y decisiones operativas, pero casi nunca involucra su tiempo para planear y tomar decisiones estratégicas. Los gerentes trabajan bajo presión, sobrecargados y parados ocupados.
BUROCRÁTICA	Por lo general busca encontrar las fallas de otras personas. Por el excesivo control provocado en su personal causa en estos una lentitud en su trabajo. Utilizan una estrategia rígida y radical. Poseen dificultad y sesgos al tomar decisiones.
SOÑADORA	En esta cultura frecuentemente no existen programas de mejoramiento y procesos de cambio. Tratan de eliminar la rutina a través de la voluntad y el deseo de mejorar de sus empleados, sin necesidad de modificar las estructuras internas.
FLEXIBLE	Todos los empleados tienen la oportunidad de superarse dentro de la misma organización. En esta cultura todos los miembros de una organización se sienten parte de un equipo, en donde su participación y disposición es tomada en cuenta.

Nota. Fuente: (Luna & Pezo, 2005)

Además, el psicólogo social Roger Harrison realizó algunos modelos basados en la clasificación sobre los tipos de cultura organizacional:

a) Cultura organizacional orientada al poder

Su objetivo es la competitividad empresarial, por eso los valores y la cultura en general están orientados a destacar su posición en el mercado. El liderazgo empresarial es su principal vertiente.

Esta cultura ve al empleado como quien presta un servicio. Llama a formar grupos de trabajo entre los directivos de área únicamente cuando surgen problemas; fuera de estos incidentes, el trabajo es individual y la información de cada área es privada.

b) Cultura organizacional orientada a las normas

Busca la estabilidad y seguridad de la compañía con un cumplimiento estricto de las normas y reglas internas; por lo tanto, es común que se apliquen sanciones a todo el

que las infringe. Se apega a los procesos, protocolos y procedimientos para garantizar un funcionamiento correcto, por lo que establece funciones y responsabilidades.

c) Cultura organizacional orientada a los resultados

Su objetivo es la eficacia y la optimización de los procesos laborales; además, prioriza las metas a corto plazo y fomenta el ahorro de recursos, tanto materiales como humanos.

d) Cultura organizacional orientada a las personas

Esta cultura se centra en el desarrollo personal y profesional de su equipo de trabajo, fomenta valores sociales e incita a la motivación y la creatividad. También es incluyente y busca la satisfacción de los clientes y de los colaboradores.

En la actualidad, muchas empresas han optado por cuidar a sus empleados porque ven en ellos algo más que la prestación de un servicio: los consideran como los principales representantes de la marca.

2.3.1.6. Funciones de la Cultura Organizacional

- Da estabilidad y seguridad a las interacciones de la empresa, ya sean con los clientes, empleados, socios u otro tipo de colaboradores.
- Integra los procesos internos y ayuda a resolver los problemas que surgen en las actividades.
- Define y asegura la comprensión de la misión y las estrategias de trabajo.
- Establece metas internas y externas, así como ayuda a encontrar los medios para lograrlas.
- Ayuda a la empresa a adaptarse al contexto social actual.
- Fomenta la creación de una comunidad.

2.3.1.7. Características de la Cultura Organizacional

La cultura organizacional se basa en algunas características que la hacen muy interesante y que contribuyen al mejor funcionamiento de las empresas, entre ellas se tiene:

- Se caracteriza por ser la identidad de la organización.
- Es formada por las personas de la organización
- Determina la forma en que los miembros de la organización se relacionan entre sí.
- Se aprende y transmite mediante la interacción entre empleados de la organización.
- Fomenta la productividad en el trabajo.
- La cultura organizacional es difícil de cambiar.

2.3.2. Satisfacción Laboral

La satisfacción laboral es en la actualidad uno de los temas más relevantes en la Psicología del Trabajo y de las Organizaciones debido a que se muestra un gran interés por comprender el fenómeno de la satisfacción – insatisfacción en el trabajo, además, cabe recalcar que es un aspecto que determina en gran medida el éxito o fracaso de una organización, pues es el recurso humano quien hace posible las actividades laborales y por ello es importante que se valore el esfuerzo generado por cada empleado.

2.3.2.1 Definiciones de la Satisfacción Laboral

Fernández Ríos (1999) considera a la satisfacción como una actitud general hacia el trabajo compuesto por la apreciación que los trabajadores tienen sobre las condiciones en las cuales se realiza el trabajo y señala siete factores que inciden en la satisfacción laboral: retribución económica, condiciones físicas del entorno de trabajo, seguridad y

estabilidad que ofrece la empresa, relaciones con los compañeros de trabajo, apoyo y respeto a los superiores, reconocimiento por parte de los demás y posibilidad de desarrollo personal y profesional en el trabajo.

Además, Davis & Newstrom (2003) dicen que, para definir la satisfacción laboral, deberán tomar en cuenta el concepto de las emociones, puesto que para ellos los empleados desarrollan su trabajo de acuerdo a la “motivación” recibida en el entorno laboral.

Landy & Conte (2005) indican que satisfacción laboral es una actitud positiva, estado emocional de la persona que resulta de la valoración del trabajo o de la experiencia laboral. Por otro lado, para Herzberg, citado por Landy & Conte (2005), afirma que la satisfacción es el resultado de las características intrínsecas del puesto de trabajo, determinando con ello que dichos factores satisfacen las necesidades de motivación.

Finalmente, Palma (2004) indica que es la actitud del trabajador hacia su propio trabajo y en función de aspectos vinculados como posibilidades de desarrollo personal, beneficios laborales y remunerativos que recibe, políticas administrativas, relaciones con otros miembros de la organización y relaciones con la autoridad, condiciones físicas y materiales que faciliten su tarea, y el desempeño de tareas comunes. Asimismo, tiene relación con el desempeño; “un trabajador feliz es un trabajador productivo”. Mientras el empleado se encuentra motivado y contento con las actividades que realiza y con el ambiente laboral, pondrá mayor tesón en sus actividades y obtendrá mejores resultados.

Frente a estos conceptos, se puede analizar entonces que la satisfacción laboral no es más que una actitud de complacencia que cada empleado puede experimentar al ser valorado su trabajo y ver cumplidas sus expectativas. Por lo tanto, un trabajo puede

ser excesivamente demandante y que amerite mucha responsabilidad por parte del empleado, pero si se le proporciona las herramientas necesarias para poder realizar sus actividades, se le brinda una remuneración adecuada al trabajo que realiza y los beneficios que todo trabajador necesita y por derecho debe obtener, este va a manejar altos niveles de satisfacción.

2.3.2.2. Tipos de Satisfacción Laboral

La tipología de la satisfacción laboral es variada, pero se puede agrupar según las aspiraciones del trabajador, de la siguiente manera:

- a) **Satisfacción progresiva:** se refiere a que el empleado se sienta satisfecho con su trabajo en la medida que incrementa su nivel de aspiración.
- b) **Satisfacción estabilizada:** se enfoca a un nivel moderado de satisfacción, en el que la persona está motivada por mantener su nivel de aspiración y el estado placentero de satisfacción, incrementándose su nivel de aspiración en otras áreas de la vida, lo cual puede deberse a que hay pocos incentivos laborales.
- c) **Satisfacción resignada:** es el estado asociado con un bajo esfuerzo laboral y una voluntad reducida para cambiar o adaptarse, lo cual refleja que el empleado no se esfuerza por llegar más allá y con ello crecer laboral y personalmente.
- d) **Satisfacción constructiva:** Se refiere al nivel de satisfacción que mejora progresivamente debido a la iniciativa para mejorar la situación de insatisfacción.

Cada individuo posee su propia personalidad, la cual los diferencia de los demás y por lo tanto cada uno manifiesta su satisfacción de acuerdo a sus aspiraciones o emociones con respecto a su trabajo y lo que espera de él.

2.3.2.3. Dimensiones de Satisfacción Laboral

La satisfacción laboral se mide a través de factores determinantes que permiten conocer si una persona se siente contento y a gusto con los beneficios brindados por la institución. “Estos factores son el reto del trabajo, sistema de recompensas justas, condiciones del trabajo, relación trabajo- empleado” (Robbins, 2005).

Estos factores permitirán evaluar mejor la satisfacción laboral.

Reto del trabajo

Robbins (2005) menciona que es la variedad de habilidades que emplea el colaborador para desarrollar múltiples actividades. Mediante los siguientes indicadores:

- **Identidad de la tarea:** Considerado como la medida en que el puesto precisa que el individuo realice una tarea completa o identificable en su totalidad.
- **Significación de la tarea:** Considerado con el grado en que el puesto tiene un impacto sobre las vidas o el trabajo de otras personas en la organización inmediata o en el ambiente externo.
- **Autonomía:** Referido al grado en el cual el puesto proporciona libertad, independencia y discreción sustanciales al empleado en la programación de su trabajo y la utilización de las herramientas necesarias para ello.
- **Retroalimentación del puesto mismo:** Expresado el grado en el cual el desempeño de las actividades de trabajo requeridas por el puesto produce que el empleado obtenga información clara y directa acerca de la efectividad de su actuación.

Remuneraciones justas

Robbins (2005) refleja que las recompensas son más conocidos como la remuneración, o ascensos que la organización brinda a los colaboradores por el esfuerzo dedicado a cada actividad laboral, para que el colaborador se sienta satisfecho debe percibir este sistema como justo medido mediante:

- **Satisfacción con los sueldos y salario**

Son la compensación que los empleados reciben a cambio de su labor. La administración del departamento de personal a través de esta actividad vital garantiza la satisfacción de los empleados, lo que a su vez ayuda a la organización a obtener, mantener y retener una fuerza de trabajo productiva.

Condiciones de trabajo

Robbins (2005) indica que las condiciones laborales influyen bastante en la satisfacción del trabajador, pues buscan realizar sus actividades en un lugar con oportunidades, en un lugar donde sienta libertad para expresar sus ideas, pensamientos y conocimientos.

- **Oportunidad y Desarrollo de la Organización:** Trata sobre el desarrollo, funcionamiento y efectividad en las relaciones humanas dentro de una organización con un fin en común.
- **Características del Trabajo:** Está estrechamente ligada a los objetivos que se tengan en la institución en un momento determinado.
- **Supervisión:** Actividad o conjunto de actividades que desarrolla una persona al supervisar y/o dirigir el trabajo de un grupo de personas, con el fin de lograr de ellas su máxima eficacia y satisfacción mutua.

Relación trabajo - empleado

La relación entre la organización y los colaboradores es un lazo que debe mantenerse, pues es necesario que exista una buena relación ya que gracias a ello se cumplirán los objetivos y metas de manera conjunta y con un mismo espíritu, siempre buscando el éxito de la organización. (Robbins, 2005).

- Compatibilidad entre la personalidad y el puesto

Comprende al alto acuerdo entre la personalidad del empleado y la ocupación da como resultado un individuo más satisfecho. espacio de trabajo, orden y limpieza, sin dejar de lado la estabilidad que ofrece la institución al empleado garantizando su continuidad laboral.

2.3.2.4. Factores que favorecen la satisfacción laboral

Además de lo anteriormente expuesto, los siguientes factores suman a favor del bienestar y las sensaciones positivas de los empleados:

- Contratar a las personas adecuadas para cada puesto.
- Crear lazos con los trabajadores.
- Contar con un sistema de incentivos.
- Promover el trabajo en equipo y la formación adecuada.
- Crear espacios de descanso y desconexión

- Factores de insatisfacción

Los siguientes factores influyen en el sentido contrario, es decir, provocan insatisfacción laboral y sus temibles consecuencias, lo que hace que el trabajador no se sienta involucrado con el proyecto general de la empresa, cometa errores, baje la calidad del trabajo y los mejores talentos acaben marchándose a la competencia.

Salario bajo. Para que un trabajador se sienta satisfecho en su trabajo es fundamental que reciba un salario alineado con su formación, experiencia, capacidad, funciones y responsabilidad.

Mala relación con los compañeros o jefes. Las actitudes prepotentes y desconsideradas, sobre todo por parte de los superiores, son el principal motivo de un mal ambiente laboral.

Escasa o nulas posibilidades de promoción. Es necesario flexibilizar las plantillas y que las personas vean en la empresa un lugar donde poder desarrollarse en lo personal y en lo profesional.

Malas condiciones laborales. Falta de higiene en el trabajo, iluminación deficiente o espacios insuficientes, son algunos de los factores que crean sensación de malestar y fastidio en los trabajadores, impidiendo su bienestar.

Imposibilidad de conciliar la vida familiar y laboral. Las empresas deben poner los medios necesarios, implantando unos horarios racionales, para que las personas puedan cuidar y atender a sus familias, en especial cuando tienen a su cargo personas mayores o enfermas y niños pequeños.

2.4. Definición de términos básicos

Cultura organizacional: Se conoce como el grupo de características que definen a los individuos que conforman las empresas, entre ellas las actitudes, los valores, las creencias y los hábitos. (Monroy Huamanchumo, 2019)

Satisfacción laboral: Es el grado de conformidad del empleado respecto a su entorno y condiciones de trabajo. (The Water & Coffee Company, 2019)

Productividad: Es una medida económica que calcula cuántos bienes y servicios se han producido por cada factor utilizado (trabajador, capital, tiempo, costes, etc.) durante un periodo determinado. (Sevilla Arias, 2017)

Burocracia: Es un sistema de organización que se caracteriza por procesos que pueden ser centralizados o descentralizados, división de responsabilidades, especialización, jerarquía y relaciones impersonales. (Lopez Cabia, 2018)

Sistema social: Es un conjunto complejo de relaciones humanas que interactúan de muchas maneras. (Bobadilla, 2017)

Modernización: Renovación o reforma de una cosa para adaptarla a los usos o necesidades actuales. (The Free Dictionary By Farlex, 2008)

Flexible: Adaptable en función de las circunstancias o necesidades. (Monroy Huamanchumo, 2019)

Incentivos: Un incentivo es un mecanismo que relaciona una recompensa o castigo a un determinado desempeño o conducta. (Carranza Márquez, 2017)

CAPÍTULO III

PLANTEAMIENTO DE LAS HIPÓTESIS Y VARIABLES

3.1. Hipótesis

3.1.1. Hipótesis General

La cultura organizacional influye significativamente en la satisfacción laboral de los colaboradores de SUNARP, Oficina Registral de Cajamarca, 2020.

3.1.2. Hipótesis Específicas

- La cultura organizacional de SUNARP- Oficina Registral de Cajamarca, se caracteriza por presentar: Producto, etnohistoria, valores, comunicación, y creencias compartidas por el personal de la institución.
- La satisfacción laboral de los trabajadores de SUNARP- Oficina Registral de Cajamarca, se caracteriza por presentar: Reto de trabajo, remuneraciones e incentivos, condiciones de trabajo, relación trabajo- empleado.

3.2. Variables

3.2.1. Variable Independiente: Cultura organizacional

3.2.2. Variable Dependiente: Satisfacción Laboral

3.3. Operacionalización

Tabla 2
Operacionalización de las Variables

VARIABLE	DEFINICIÓN	DIMENSIÓN	INDICADORES	TÉCNICAS	INSTRUMENTOS
CULTURA ORGANIZACIONAL	Es un proceso dinámico de interacción constante entre el líder y los demás miembros en la conquista de los objetivos de la organización y que comprende un conjunto de elementos interactivos fundamentales (etnohistoria, creencias, valores, comunicación y productos) que proporciona una cohesión interna en la organización. (Aguirre, 2004)	PRODUCTO	Diseño	ENCUESTA	CUESTIONARIO
			Orientación a los Resultados		
			Símbolos		
		ETNOHISTORIA	Misión		
			Visión		
			Políticas		
		VALORES	Transparencia		
			Servicio al Cliente		
			Trabajo en equipo		
			Compromiso		
COMUNICACIÓN	Lenguaje				
	Rituales				
	Estilo de liderazgo				
			Resolución de conflictos		

<p>SATISFACCIÓN LABORAL</p> <p>La satisfacción laboral se mide a través de factores determinantes que permiten conocer si una persona se siente contento y a gusto con los beneficios brindados por la institución. “Estos factores son el reto del trabajo, sistema de recompensas justas, condiciones del trabajo, relación trabajo- empleado” (Robbins, S. 2005)</p>	<p>CREENCIAS</p>	<p>Naturaleza De La Naturaleza Humana Naturaleza de la verdad Relación de la organización con el ambiente externo Naturaleza De La Actividad Humana Naturaleza De Las Relaciones Humanas</p>		
	<p>RETO DEL TRABAJO</p>	<p>Identidad de la tarea Significancia de la tarea Autonomía Retroalimentación del puesto mismo</p>	<p>ENCUESTA</p>	<p>CUESTIONARIO</p>
	<p>REMUNERACIONES E INCENTIVOS</p>	<p>Satisfacción con los sueldos Reconocimientos e incentivos</p>		
	<p>CONDICIONES DE TRABAJO</p>	<p>Oportunidad y desarrollo de la organización Características del trabajo Supervisión Condiciones físicas</p>		
	<p>RELACIÓN TRABAJO- EMPLEADO</p>	<p>Relación jefe- colaborador Relación entre colaboradores</p>		

CAPÍTULO IV

MARCO METODOLÓGICO

4.1. Ubicación geográfica

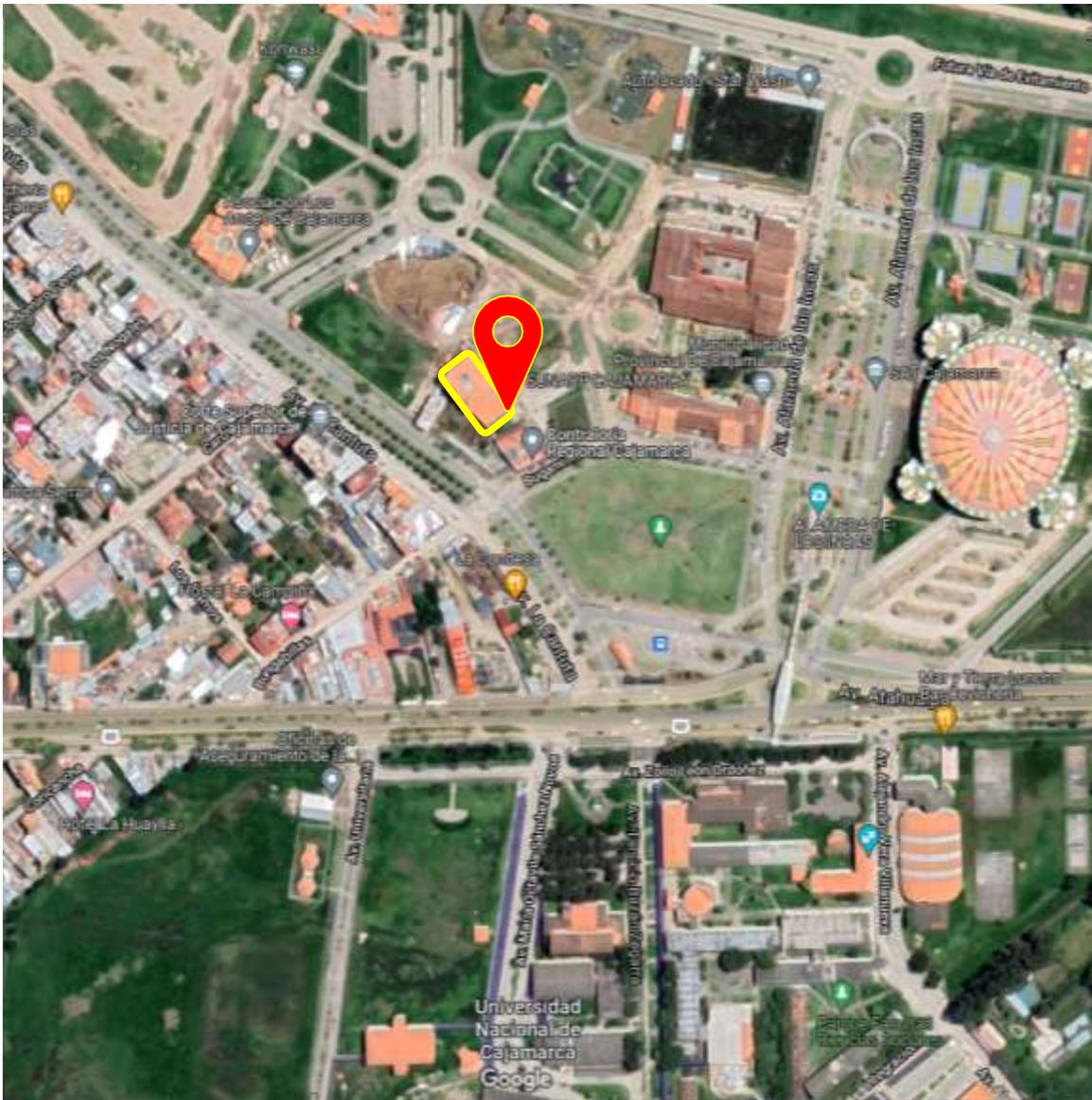
La investigación se desarrolló en SUNARP- Oficina Registral de Cajamarca, ubicada en Mz. C. Lote 5, Psje. 01- Habilitación Urbana Bellavista, Complejo Qhapacñan, departamento de Cajamarca.

El departamento de Cajamarca, situado en la zona norte del país, cubre una superficie de 33 318 Km², que representa el 2,6 por ciento del territorio nacional. Limita por el norte con la República del Ecuador, por el este con el departamento de Amazonas, por el sur con La Libertad y por el oeste con Lambayeque y Piura. Políticamente está dividido en 13 provincias y 127 distritos, siendo su capital la ciudad de Cajamarca.

El territorio comprende dos regiones naturales, sierra y selva, siendo predominante la primera. La altura de la región Cajamarca oscila entre los 400 m.s.n.m. (Distrito de Choros - Provincia de Cutervo) y los 3 550 m.s.n.m. (Distrito Chaván - Provincia de Chota). El relieve cajamarquino es muy accidentado debido a que su territorio es atravesado de sur a norte por la cordillera occidental de los Andes.

Figura 1

Ubicación de SUNARP- Oficina Registral Cajamarca



Nota. Fuente: Google Maps

4.2. Diseño de la investigación

El tipo de investigación fue de nivel descriptiva- explicativa y el enfoque de investigación cuantitativo. Además, fue una investigación de diseño no experimental, en su modalidad transversal.

El tipo de investigación descriptiva según Arias (2012) consiste en llegar a conocer las situaciones, costumbres y actitudes predominantes a través de la descripción exacta de las actividades, objetos, procesos y personas. Su meta no se limita a la recolección de datos, sino a la predicción e identificación de las relaciones que existen entre dos o más variables.

Descriptiva, porque se explicó de manera sistematizada la cultura organizacional que se vive en la SUNARP- Oficina Registral de Cajamarca; asimismo se diseñaron estrategias para mejorar los problemas detectados en la investigación.

Con lo que respecta al diseño de la investigación, de acuerdo con Hernández , Fernández, & Baptista (2003), los diseños pueden ser experimentales o no experimentales. En este contexto, el presente estudio no es experimental, porque de acuerdo a los autores, “no se ha manipulado intencionadamente las variables, por el contrario, se observaron tal y como se llevan a efecto en la realidad contextual estudiada” (Hernández , Fernández, & Baptista, 2003).

Es transversal porque a través de los instrumentos se obtuvo la información necesaria para el análisis de la medición de las variables, su aplicación se dio en una sola ocasión, siendo el objeto de estudio los colaboradores de SUNARP.

4.3. Métodos de investigación

El método inductivo – deductivo.

Según, Rodríguez Jiménez & Perez Jacinto (2017) El método inductivo-deductivo está conformado por dos procedimientos inversos: inducción y deducción. La inducción es una forma de razonamiento en la que se pasa del conocimiento de casos particulares a un conocimiento más general, que refleja lo que hay de común en los fenómenos individuales. Su base es la repetición de hechos y fenómenos de la realidad, encontrando los rasgos comunes en un grupo definido, para llegar a conclusiones de los

aspectos que lo caracterizan. (pág. 10).

Otro procedimiento utilizado para la obtención de conocimientos es el razonamiento deductivo. Tuvo su origen entre los filósofos griegos. Aristóteles y sus discípulos lo implantaron como un proceso del pensamiento en el que, de afirmaciones generales, se llegaba a afirmaciones particulares que aplicaban las reglas de la lógica. Mediante la deducción se pasa de un conocimiento general a otro de menor nivel de generalidad. Se trata de encontrar principios desconocidos, a partir de los conocidos o descubrir consecuencias desconocidas, de principios conocidos. (pág. 11)

La inducción y la deducción se complementan mutuamente: mediante la inducción se establecen generalizaciones a partir de lo común en varios casos, luego a partir de esa generalización se deducen varias conclusiones lógicas, que mediante la inducción se traducen en generalizaciones enriquecidas, por lo que forman una unidad dialéctica. De esta manera, el empleo del método inductivo-deductivo tiene muchas potencialidades como método de construcción de conocimientos en un primer nivel, relacionado con regularidades externas del objeto de investigación. (pág. 12)

En esta investigación, se utilizó dicho método, ya que se partió de una caracterización de una institución en específico -como es la SUNARP – oficina registral de Cajamarca- para luego generalizar a otras organizaciones con características similares.

4.4. Población, muestra, unidad de análisis y unidades de observación

La población y muestra fueron todos los 45 colaboradores, de los cuales 14 son nombrados (Régimen Laboral del Decreto Legislativo 728) y 31 laboran bajo la modalidad CAS (Contrato Administrativo de Servicios).

La unidad de análisis son las que proporcionan la información primaria, en esta investigación fueron la cultura organizacional y satisfacción laboral de SUNARP-

Oficina Registral de Cajamarca.

Las unidades de observación fueron los colaboradores de SUNARP- Oficina Registral de Cajamarca.

4.5. Técnica e instrumento de recopilación de información

La técnica de recolección de datos, fue: la encuesta

“Esta técnica da lugar a establecer contacto con las unidades de observación por medio de los cuestionarios previamente establecidos” (Tamayo Ly & Silva Siesquen, 2015)

Se aplicaron dos cuestionarios (Ver Apéndice 01 y 02), tanto para la variable cultura organizacional, como para satisfacción laboral con la finalidad de cruzar información para comprobar la calidad de la misma recogida en las encuestas, realizadas a las 45 personas que laboran en la SUNARP- Oficina Registral de Cajamarca.

4.6. Técnicas para el procesamiento y análisis de la información

Para el procesamiento de la información se utilizó la Estadística Descriptiva a través de frecuencias y tablas cruzadas, como también la estadística inferencial con las pruebas de correlación bivariadas, el coeficiente de correlación de Pearson prueba de asociación chi cuadrado, y además se utilizó paquetes Ofimáticos, como Microsoft Excel (Office 2019), SPSS (Versión 25, de prueba).

Para el análisis de interpretación de datos, se usó tablas y figuras.

4.7. Matriz de consistencia metodológica

Tabla 3

Influencia de la Cultura Organizacional en la satisfacción laboral en los colaboradores de SUNARP- Oficina Registral de Cajamarca, 2020.

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLE	DIMENSIONES	INDICADORES	INSTRUMENTO DE RECOLECCION DE DATOS	METODOLOGÍA	POBLACION Y MUESTRA
<p>Problema General:</p> <p>¿Cómo influye la Cultura Organizacional en la satisfacción laboral de los colaboradores de SUNARP- Oficina Registral de Cajamarca, 2020?</p>	<p>Objetivo General:</p> <p>Analizar la influencia de la Cultura Organizacional en la Satisfacción Laboral de los colaboradores de SUNARP, Oficina Registral de Cajamarca, 2020.</p>	<p>Hipótesis General:</p> <p>La Cultura Organizacional influye significativamente en la Satisfacción Laboral de los servidores de SUNARP – Oficina Registral Cajamarca.</p>	<p>Cultura Organizacional</p>	Producto	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Diseño ✓ Orientación a resultados ✓ Símbolos 	<p>Cuestionario</p>	<p>Investigación explicativa, de diseño no experimental y de corte transversal.</p>	<p>La población y muestra fueron los 45 servidores de la SUNARP- Oficina Registral de Cajamarca.</p>
				Etnohistoria	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Misión ✓ Visión ✓ Políticas 			
				Comunicación	<ul style="list-style-type: none"> Lenguaje ✓ Rituales ✓ Estilo de liderazgo 			
				Valores	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Transparencia ✓ Servicio al cliente ✓ Trabajo en Equipo ✓ Compromiso 			
				Creencias	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Relación de la organización con el ambiente externo ✓ Naturaleza de la verdad ✓ Naturaleza de la naturaleza humana ✓ Naturaleza de la actividad humana ✓ Naturaleza De Las Relaciones Humanas 			
				Reto de trabajo	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Identidad de la tarea ✓ Significancia de la tarea ✓ Autonomía ✓ Retroalimentación del puesto mismo ✓ Compatibilidad entre la personalidad y el puesto 			
				Satisfacción Laboral				

	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Satisfacción con los sueldos ✓ Reconocimientos e incentivos
Remuneraciones e incentivos	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Oportunidad y Desarrollo de la Organización ✓ Características del trabajo ✓ Condiciones físicas ✓ Supervisión
Condiciones del trabajo	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Relación entre colaboradores ✓ Relación jefe- empleado

Relación trabajo- empleado

Problemas específicos:

¿Cómo es la cultura organizacional de los colaboradores de SUNARP- Oficina Registral de Cajamarca, 2020?

¿Cómo es la satisfacción laboral de los colaboradores de SUNARP- Oficina Registral de Cajamarca, 2020?

Objetivos Específicos:

Describir la cultura organizacional de los colaboradores de SUNARP, Oficina Registral de Cajamarca, 2020?

Describir satisfacción laboral de los colaboradores de SUNARP, Oficina Registral de Cajamarca, 2020?

Hipótesis Específicas

La cultura Organizacional en SUNARP – Oficina Registral de Cajamarca, está conformada por las conductas, costumbres y modos de expresión que son compartidos por el personal que en ella labora, entre los cuales se encuentran: normas, actitudes, valores.

Los trabajadores se sienten satisfechos, debido a que sienten que su sueldo es equitativo en relación al cargo que desempeñan, que les permite lograr sus objetivos personales, además que el jefe de oficina valora sus esfuerzos en el trabajo, pero no hace los reconocimientos de la forma adecuada.

CAPÍTULO V

RESULTADOS Y DISCUSIÓN

Después de haber aplicado el instrumento de recolección de datos a los 45 colaboradores de SUNARP - Oficina Registral de Cajamarca, se obtuvo resultados, los cuales, se analizarán en este capítulo, además de interpretarse y discutirse por medio de figuras y tablas, tanto para la variable cultura organizacional como para la variable satisfacción laboral; se efectúa la contrastación de hipótesis.

5.1. Presentación de Resultados

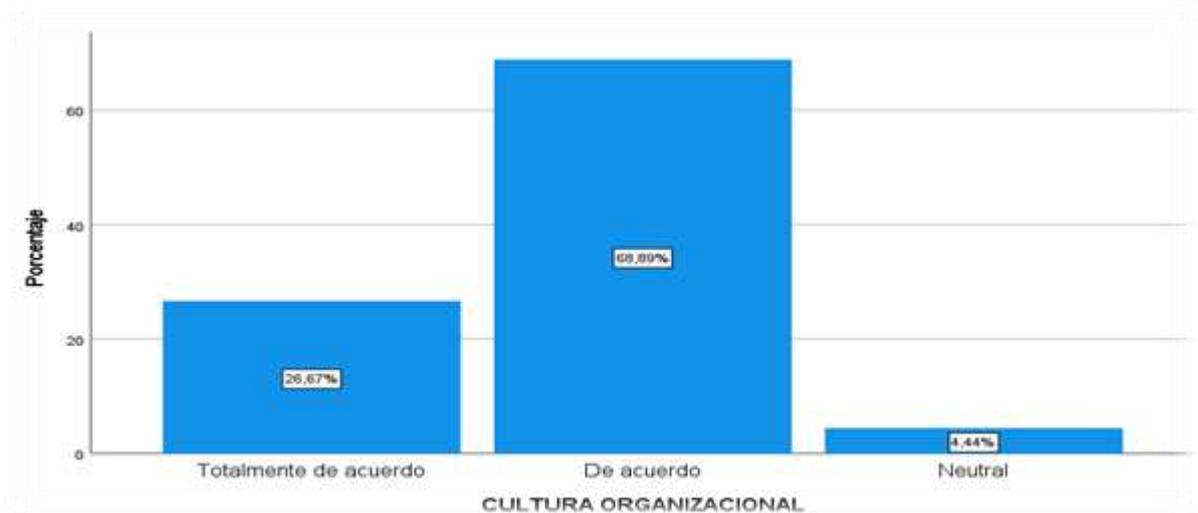
5.1.1. Descripción general de la Cultura organizacional y la Satisfacción laboral.

En este apartado se brinda información general respecto a una de las características más importantes de ambas variables, la cual se aprecia en la valoración de la conformidad de los colaboradores. En las dos variables se encontró que los colaboradores de la SUNARP se encuentran -en su mayoría- de acuerdo, tal como se evidencia en las figuras siguientes:

Objetivo específico N° 01: Describir la cultura organizacional de los colaboradores de SUNARP, Oficina Registral de Cajamarca, 2020.

Figura 2

Valoración de la cultura organizacional

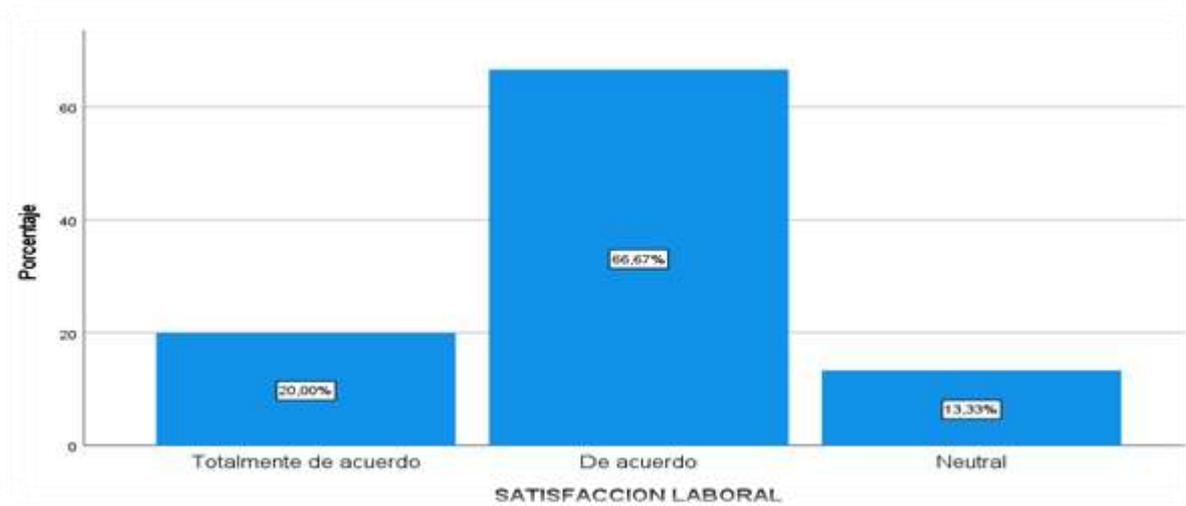


Se observa, que, de los 45 colaboradores encuestados, el 68.9 % está de acuerdo con la cultura organizacional que se desarrolla en la institución; por lo que se puede decir que la característica de la cultura es la conformidad de los colaboradores, ya que casi el 70% está a gusto con los valores, símbolos, infraestructura, comunicación, liderazgo que existe en la misma.

Objetivo específico N° 02: Describir la satisfacción laboral de los colaboradores de SUNARP, Oficina Registral de Cajamarca, 2020.

Figura 3

Valoración con la Satisfacción Laboral



Se observa que, de los 45 colaboradores encuestados, el 66.7 % se siente satisfecho laboralmente; por lo que se puede decir que la característica de la satisfacción es la conformidad, ya que casi el 67% está contento en cuanto a las remuneraciones, incentivos, condiciones laborales, relación jefe- colaborador; que le ofrece la institución.

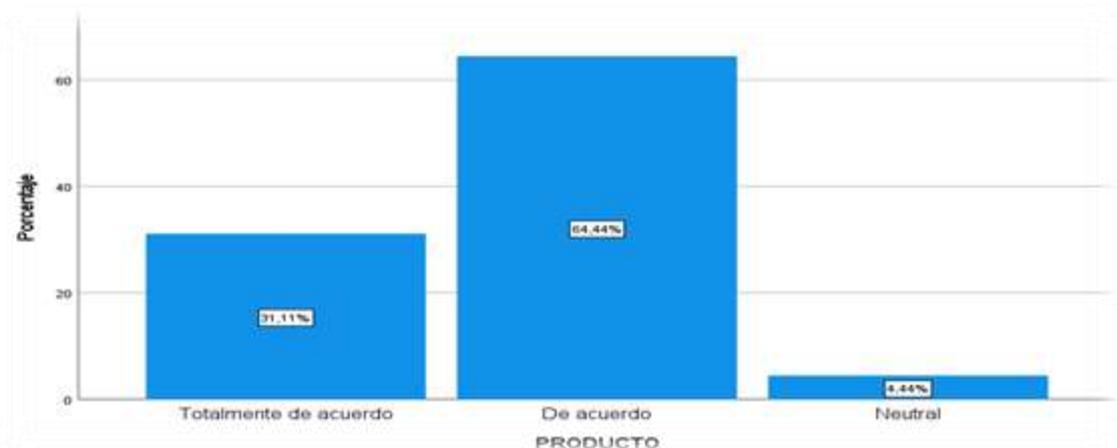
5.2. Análisis, interpretación y discusión de Resultados

5.2.1. Análisis de Resultados según Dimensiones

Variable Cultura Organizacional. Dimensión Producto

Figura 4

Dimensión Producto

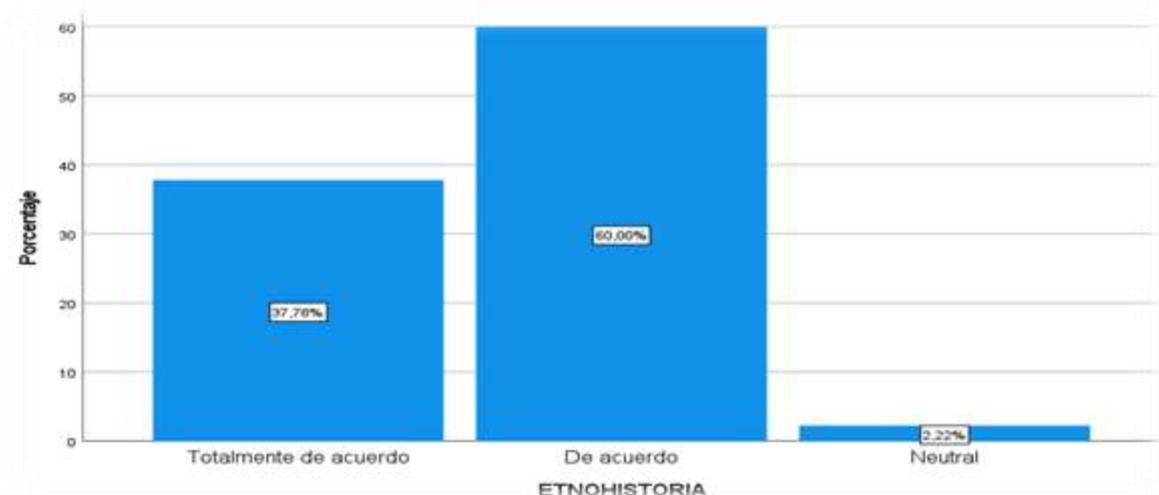


De los 45 colaboradores encuestados, el 64.4 % está de acuerdo con el diseño, símbolos y la orientación a resultados, que promueve la institución; por lo que se puede decir que casi el 65% está identificado con los objetivos, mobiliario y distribución física de la misma.

Etnohistoria

Figura 5

Dimensión Etnohistoria

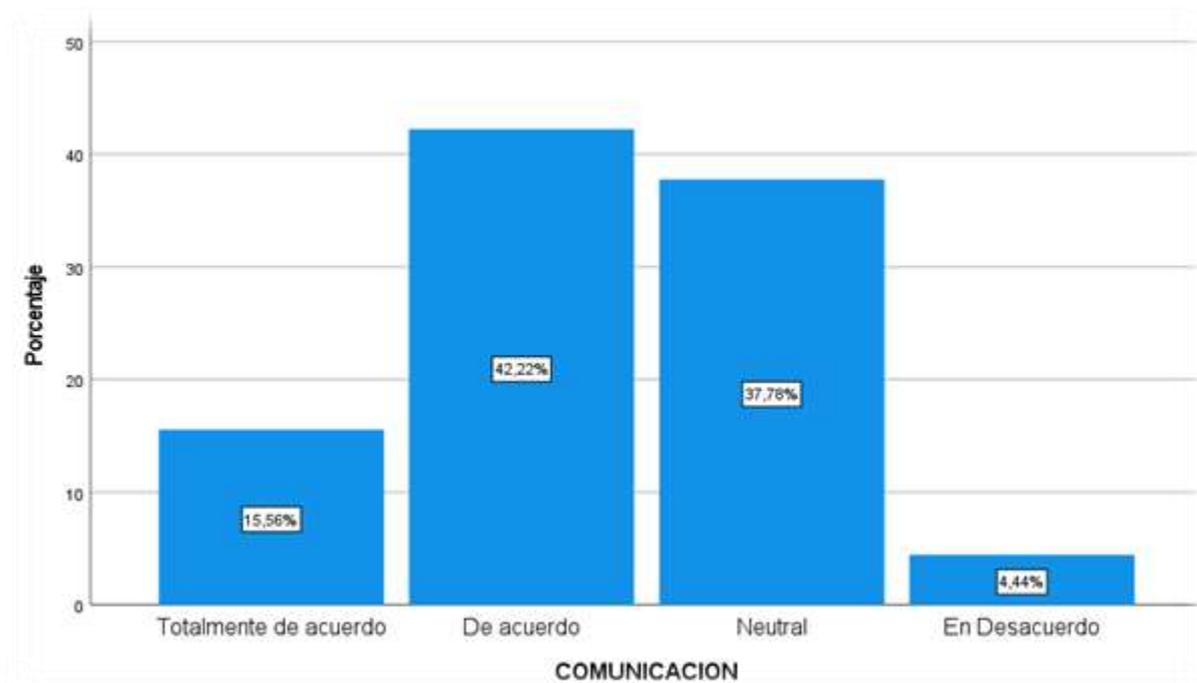


De los 45 colaboradores encuestados, el 60% y el 37.8 % está de acuerdo y totalmente de acuerdo, respectivamente con la misión, visión y políticas que imparte la institución; por lo que se puede decir que casi el 100 % está comprometido con la labor que realizan y con los objetivos organizacionales; datos que se comparan con los resultados de la tesis de (Rojas Vasquez & Tavera Zegarra, 2017), denominada *Cultura Organizacional y Satisfacción Laboral en los trabajadores de la Universidad Marcelino Champagnat*. Los resultados demostraron que se halló una relación entre cultura organizacional y satisfacción laboral, así como entre sus dimensiones: carisma marista - normas institucionales y las dimensiones de satisfacción laboral, mostrando que existe una relación altamente significativa. De igual manera, se tuvo como resultado la correlación positiva directa entre la dimensión identidad institucional y las dimensiones de satisfacción laboral.

Comunicación

Figura 6

Dimensión Comunicación

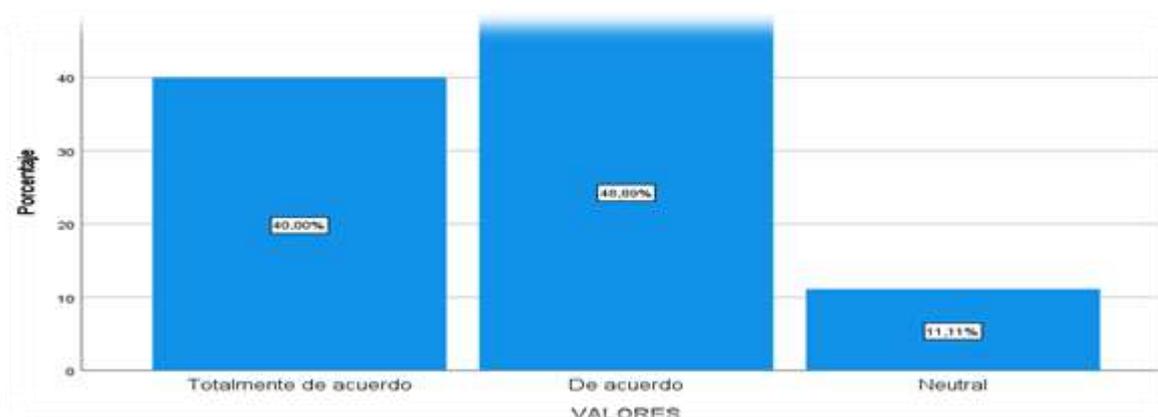


De los 45 colaboradores encuestados, el 42.2 % está de acuerdo, con la dimensión comunicación que existe en la institución; sin embargo, un 4.4 % está en desacuerdo y un 37.8 % opinó de manera neutral, por lo que, se aprecia que más del 40 % está insatisfecho en cuanto a la motivación y los pocos reconocimientos que hay por los objetivos alcanzados; estos resultados se comparan con la tesis *Relación entre la cultura organizacional y la satisfacción laboral en trabajadores del Centro de Salud Contumazá. 2017*; donde se encontró que, la característica organizacional predominante es Buena (60,0%), el liderazgo organizacional Bueno (48,9%), el estilo gerencial de personal Regular (60,0%); y además tiene similitud con la tesis denominada *Cultura Organizacional y Satisfacción Laboral en los trabajadores de la Universidad Marcelino Champagnat*, de (Rojas Vasquez & Tavera Zegarra, 2017), donde se tuvo como resultado la correlación positiva directa entre la dimensión identidad institucional y las dimensiones de satisfacción laboral, como también la correlación entre la dimensión niveles de comunicación y las demás dimensiones de satisfacción laboral.

Valores

Figura 7

Dimensión Valores

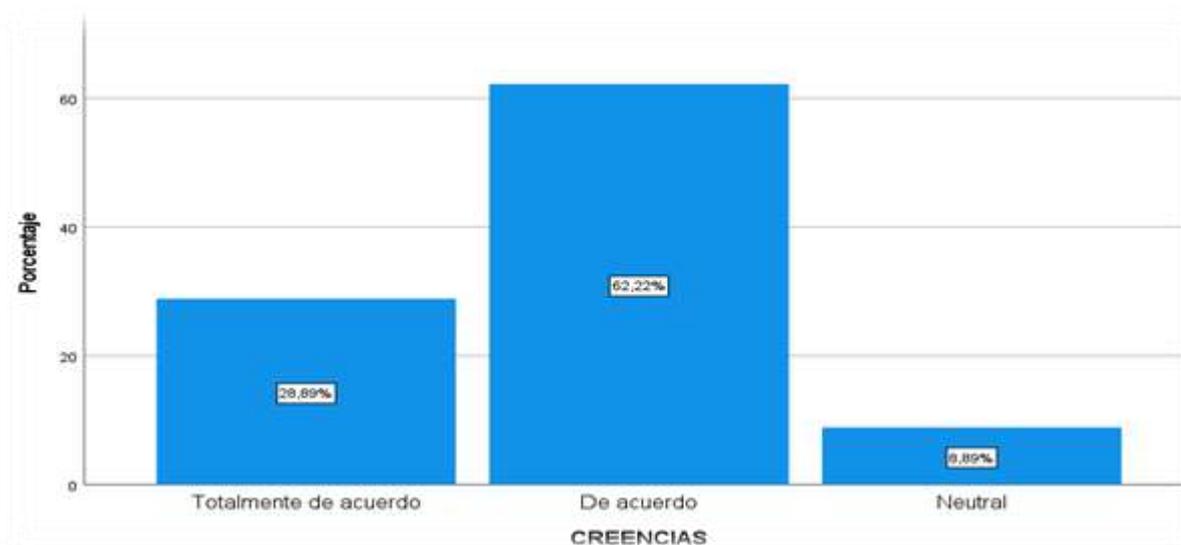


De los 45 colaboradores encuestados, el 48.89 % está de acuerdo con los valores que se fomentan en la institución; por lo que se puede decir que casi el 50 % practica valores; como transparencia, servicio al cliente, compromiso, trabajo en equipo, entre otros; estos resultados se relacionan con la tesis *Relación entre la cultura organizacional y la satisfacción laboral en trabajadores del Centro de Salud Contumazá. 2017*; donde se encontró que, el compromiso organizacional (valores) Regular (66,7%), el énfasis estratégico Regular (73,3%) y el criterio de éxito organizacional Regular (51,1%).

Creencias

Figura 8

Dimensión Creencias

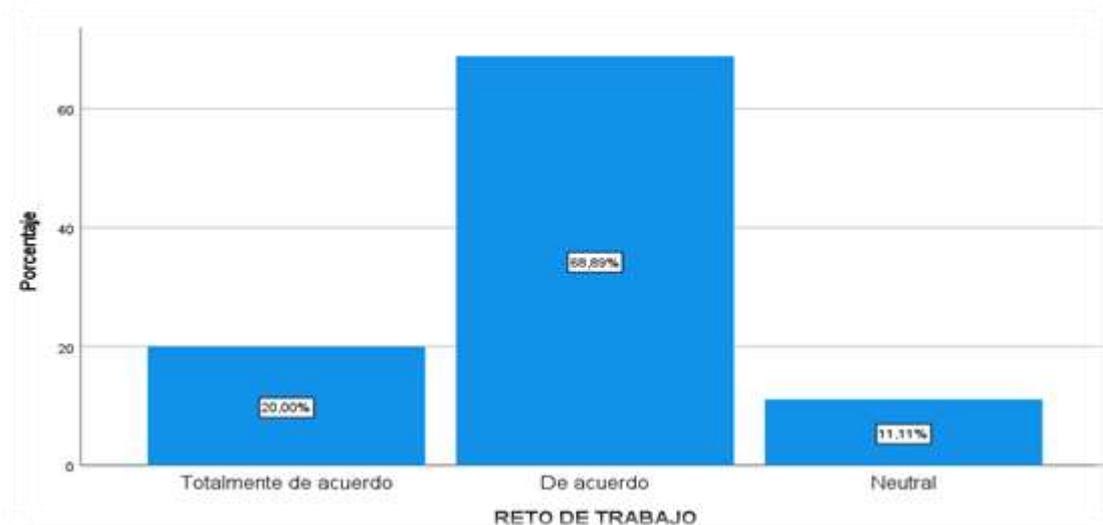


De los 45 colaboradores encuestados, el 62.22 % está de acuerdo con las creencias que se dan en la institución; por lo que se puede decir que casi el 63 % actúa bajo creencias que potencian la ejecución de sus funciones en la institución.

Variable Satisfacción Laboral: Reto de Trabajo

Figura 9

Dimensión Reto de trabajo

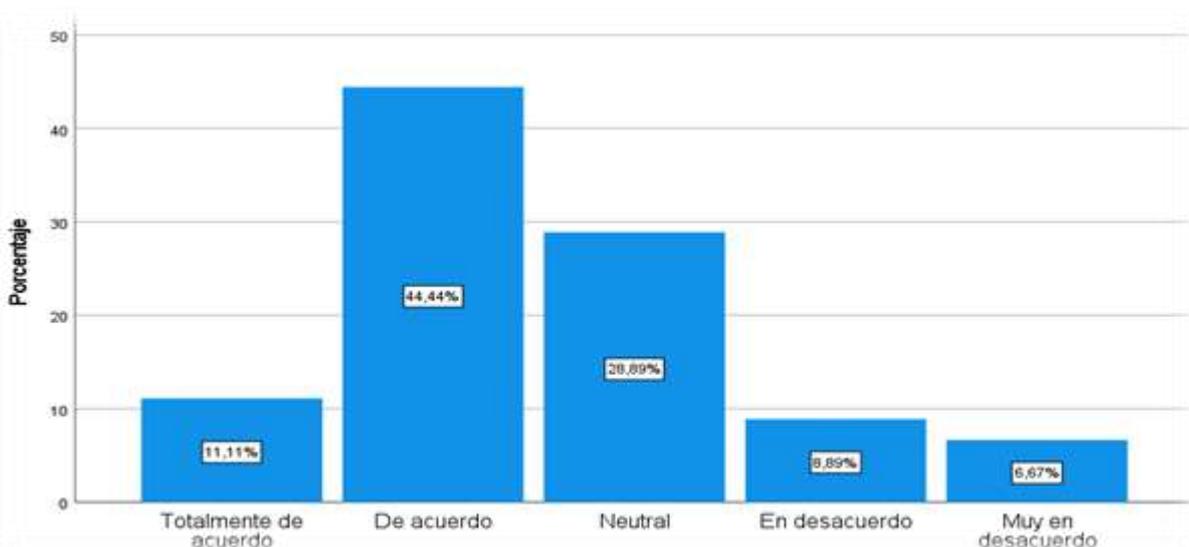


De los 45 colaboradores encuestados, el 68.9 % está de acuerdo con la labor que realizan; por lo que se puede decir que casi el 69 % se siente identificado con su trabajo y con los resultados que tiene con este, pues le permite desarrollarse personal y profesionalmente.

Remuneraciones e incentivos

Figura 10

Dimensión Remuneraciones e incentivos

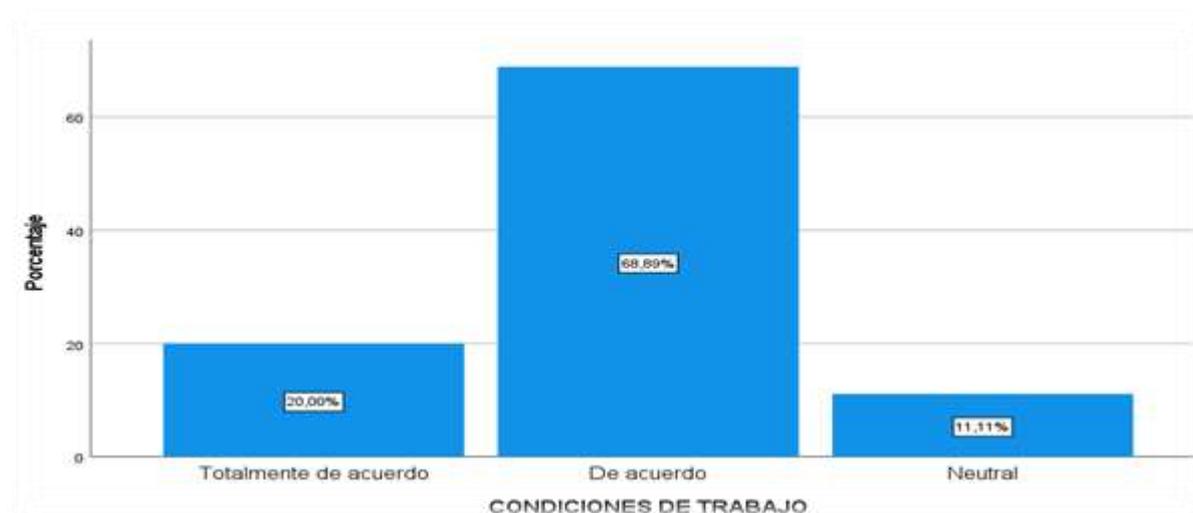


De los 45 colaboradores encuestados, el 44.4 % está de acuerdo con las remuneraciones; sin embargo, existe un 8.9% y 6.7 % que están en desacuerdo y muy en desacuerdo respectivamente, por lo que se puede decir, que hay personas que sienten que su remuneración no es equitativa a la labor que realizan, o tal vez porque no cubre todas sus necesidades.

Condiciones de Trabajo

Figura 11

Dimensión Condiciones de trabajo

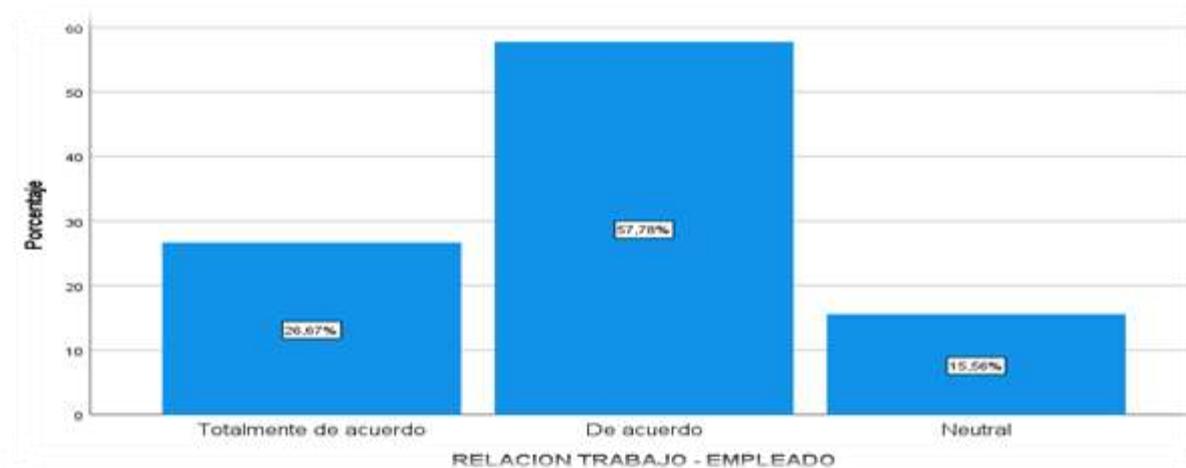


De los 45 colaboradores encuestados, el 68.9 % está de acuerdo con las condiciones de trabajo; por lo que se puede decir que casi el 69 % se siente satisfecho con las condiciones físicas, ambientales y tecnológicas que existe en la institución.

Relación Trabajo – Empleado

Figura 12

Dimensión Relación Trabajo- Empleado



De los 45 colaboradores encuestados, el 57.8 % está de acuerdo con la relación trabajo - empleado de la institución; por lo que se puede decir que más de la mitad de los colaboradores se siente satisfecho con la relación que existe tanto con sus jefes, como entre ellos mismos.

5.3. Contrastación de Hipótesis

Habiendo culminado el análisis de las variables de investigación sobre Cultura organizacional y su influencia en la satisfacción laboral de los colaboradores de SUNARP- Oficina Registral de Cajamarca; y de acuerdo a los resultados de los instrumentos de recolección de datos aplicados, se ha logrado realizar la discusión y comprobación de la hipótesis de investigación, basado en los resultados obtenidos mediante la prueba de asociación chi cuadrado y el coeficiente de correlación de Pearson. Los cuales se muestran a continuación:

H1: La cultura organizacional influye significativamente en la satisfacción laboral de los colaboradores de SUNARP, Oficina Registral de Cajamarca, 2020.

H0: La cultura organizacional no influye en la satisfacción laboral de los colaboradores de SUNARP, Oficina Registral de Cajamarca, 2020.

Tabla 4*Prueba de Normalidad para las variables Cultura organizacional y Satisfacción laboral*

	PRUEBAS DE NORMALIDAD					
	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
CULTURA ORGANIZACIONAL	,151	45	,012	,955	45	,079
SATISFACCIÓN LABORAL	,147	45	,016	,952	45	,060

Como se puede observar, en la tabla N° 04 de prueba de normalidad, elegimos la de Shapiro - Wilk, ya que nuestra muestra es 45, menor a 50; y el p es > a 0.05, se concluye que la distribución de datos es normal.

5.3.1. Objetivo general: Analizar la influencia de la Cultura Organizacional en la Satisfacción Laboral de los colaboradores de SUNARP, Oficina Registral de Cajamarca, 2020.

Tabla 5*Coefficiente de correlación entre la cultura organizacional y la satisfacción del trabajador*

CORRELACIONES			
		CULTURA ORGANIZACIONAL	SATISFACCIÓN LABORAL
CULTURA ORGANIZACIONAL	Correlación de Pearson	1	,783**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	45	45
SATISFACCIÓN LABORAL	Correlación de Pearson	,783**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	45	45
	Chi cuadrado	VALOR 723.125	p 0,000

Se observa que, en cuanto a la correlación de Pearson, el coeficiente es 0,783; lo que indica que el grado de asociación es bueno entre las dos variables, así mismo según la prueba de chi cuadrado, el p valor es igual a 0,000; por lo que se afirma que la cultura

organizacional influye significativamente en la satisfacción laboral a un nivel de confianza del 95%, aceptando la hipótesis de la investigación.

Tabla 6

Coefficiente de correlación entre la cultura Organizacional y reto de trabajo

CORRELACIONES			
		CULTURA ORGANIZACIONAL	RETO DE TRABAJO
CULTURA ORGANIZACIONAL	Correlación de Pearson	1	,798**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	45	45
RETO DE TRABAJO	Correlación de Pearson	,798**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	45	45

En cuanto a la variable Cultura organizacional y la dimensión Reto de Trabajo de la variable Satisfacción laboral, el coeficiente de la correlación de Pearson es 0,798; esto indica que el grado de asociación es bueno.

Tabla 7

Coefficiente de correlación entre la cultura organizacional y relación trabajo- empleado

CORRELACIONES			
		CULTURA ORGANIZACIONAL	RELACION TRABAJO - EMPLEADO
CULTURA ORGANIZACIONAL	Correlación de Pearson	1	,671**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	45	45
RELACION TRABAJO - EMPLEADO	Correlación de Pearson	,671**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	45	45

En cuanto a la variable Cultura organizacional y la dimensión Relación Trabajo - empleado de la variable Satisfacción laboral, el coeficiente de la correlación de Pearson es 0,671; esto evidencia que el grado de asociación es bueno.

Tabla 8*Coefficiente de correlación entre cultura organizacional y condiciones de trabajo*

CORRELACIONES			
		CULTURA ORGANIZACIONAL	CONDICIONES DE TRABAJO
CULTURA ORGANIZACIONAL	Correlación de Pearson	1	,719**
	Sig.(bilateral)		,000
	N	45	45
	Correlación de Pearson	,719**	1
CONDICIONES DE TRABAJO	Sig.(bilateral)	,000	
	N	45	45

En cuanto a la variable Cultura organizacional y la dimensión Condiciones de Trabajo de la variable Satisfacción laboral, el coeficiente de la correlación de Pearson es 0,719; esto evidencia que el grado de asociación es bueno.

Tabla 9*Coefficiente de correlación entre cultura organizacional y remuneraciones e incentivos*

CORRELACIONES			
		CULTURA ORGANIZACIONAL	REMUNERACIONES E INCENTIVOS
CULTURA ORGANIZACIONAL	Correlación de Pearson	1	-,061
	Sig.(bilateral)		,689
	N	45	45
	Correlación de Pearson	-,061	1
REMUNERACIONES E INCENTIVOS	Sig.(bilateral)	,689	
	N	45	45

En este caso, se observa que el coeficiente de la correlación de Pearson es negativo (-0.061), lo que quiere decir que hay un grado de relación bajo entre la variable Cultura organizacional y la dimensión Remuneraciones e incentivos de satisfacción laboral; lo que significa que no siempre las remuneraciones influirán en la cultura de la organización.

La investigación buscó determinar la influencia entre la Cultura Organizacional y la Satisfacción Laboral de los colaboradores de SUNARP- Oficina Registral de Cajamarca, por lo cual, se corroboró que es significativa como lo establece el marco teórico. En promedio, el 69 % de los colaboradores está conforme con la cultura organizacional, y el 68% se siente satisfecho laboralmente.

Los resultados coinciden con las conclusiones de la tesis de:

- 1) Lanas Castañeda (2014), quien plantea como hipótesis que la cultura organizacional influye en la satisfacción laboral del personal del Ministerio de Relaciones Exteriores, llegando a la conclusión que la cultura organizacional influye directamente en la satisfacción laboral de los funcionarios de dicha área. Los resultados de la investigación de Lanas coinciden con esta tesis, ya que se encontró, según la prueba de chi cuadrado, el p valor es igual a 0,000; lo cual indica que la cultura organizacional influye significativamente en la satisfacción laboral de los colaboradores de SUNARP - oficina registral de Cajamarca.
- 2) Tauma Velayarce (2019), que llegó a la conclusión de que la cultura organizacional se relaciona según el coeficiente de correlación de Pearson en 0.885 con la satisfacción laboral en la empresa familiar. Demostrándose como válido la relación significativa entre la cultura organizacional y la satisfacción laboral del trabajador; lo mismo ocurre para esta tesis, pues, el coeficiente de correlación de Pearson que se obtuvo entre las variables cultura organizacional y

satisfacción laboral en SUNARP - oficina registral de Cajamarca, fue de 0,783; demostrándose dicha relación.

- 3) Rojas Vásquez & Távara Zegarra (2017), quienes concluyeron que existe una relación directa y significativa entre cultura organizacional y satisfacción laboral, al igual que en la presente tesis, se concluyó que la cultura organizacional influye significativamente en la satisfacción laboral de los colaboradores de SUNARP - oficina registral de Cajamarca.
- 4) Carranza Márquez (2017), concluyó que la cultura organizacional a nivel general y sus dimensiones se relacionan significativamente con la satisfacción laboral; además se encontró que la cultura organizacional es buena (53.3%) y el 60.0% está satisfecho laboralmente. lo mismo ocurre con esta tesis, ya que se obtuvo que del total de encuestados; el 68.9% está conforme con la cultura organizacional y 66.7% se siente satisfecho laboralmente.

CONCLUSIONES

1. Según el objetivo general, se encontró que la cultura organizacional influye significativamente en la satisfacción laboral de los colaboradores de SUNARP- Oficina Registral de Cajamarca, ya que el grado de asociación es bueno; 0,783 según la correlación de Pearson, por lo cual se acepta la hipótesis de la investigación.
2. La característica de la Cultura Organizacional es la conformidad de los colaboradores, encontrándose que el 66.7% de los colaboradores encuestados está de acuerdo con esta, 64.4% con la dimensión producto; 60%, etnohistoria; 42.2% , comunicación; 48.9%, valores y 62.2% creencias.
3. La característica de la variable Satisfacción Laboral es la conformidad, encontrándose que el 67% de colaboradores se sienten satisfechos laboralmente, 68.9% con la dimensión reto de trabajo, 44.4% con remuneraciones e incentivos 68.9%; condiciones de trabajo; 57.8%, relación trabajo - empleado.
4. Existe relación significativa de 0,798 (Correlación de Pearson) entre la variable cultura organizacional y la dimensión Reto de Trabajo de la variable Satisfacción laboral.
5. Existe relación significativa de 0,719 (Correlación de Pearson) entre la variable cultura organizacional y la dimensión Condiciones de Trabajo de la variable Satisfacción laboral.
6. Existe un grado de relación bajo entre la variable Cultura organizacional y la dimensión Remuneraciones e incentivos de satisfacción laboral; -0.061, correlación de Pearson, lo que significa que no siempre las remuneraciones influirán en la cultura de la organización.

7. Según los resultados obtenidos, se determinó que, las dimensiones mejor valoradas de la Cultura Organizacional fueron producto, etnohistoria, valores, creencias; y la dimensión menos valorada fue comunicación; lo que refleja que hay un porcentaje de colaboradores que opinan que no existe un buen liderazgo, motivación, y resolución de conflictos.
8. Según los resultados obtenidos, se determinó que, las dimensiones mejor valoradas de la Satisfacción laboral fueron reto de trabajo, condiciones de trabajo, relación trabajo - empleado; y la dimensión menos valorada fue remuneraciones, lo que indica que hay un porcentaje de personas que sienten que su remuneración e incentivos no son equitativos por las diferencias que existen entre los sueldos del personal CAS y un nombrado.

SUGERENCIAS

- La jefatura de SUNARP - Oficina Registral de Cajamarca, debe trabajar con los colaboradores en la dimensión de Comunicación de cultura organizacional, que resultó con baja calificación, estableciendo diversos canales de comunicación, además de los tradicionales, para garantizar que todos los trabajadores (CAS y nombrados) reciban la misma información, utilizando técnicas de escucha activa y de comunicación efectiva, a fin de que se sientan más motivados, y lograr así un mayor compromiso organizacional.
- La Unidad de Personal de SUNARP - Oficina Registral de Cajamarca, debe implementar un programa de reconocimientos y bonificaciones para sus colaboradores, tales como: dotación de uniforme, becas de estudio, descuentos y créditos, entre otros para lograr la fidelización de sus colaboradores.
- La Unidad de Personal de SUNARP - Oficina Registral de Cajamarca, debe implementar un sistema de evaluación de desempeño, con la finalidad de disponer de criterios confiables que permitan premiar en base a los méritos logrados.
- La jefatura zonal de SUNARP, debe evaluar la factibilidad de hacer una adecuación entre las remuneraciones del personal CAS y nombrados, así como de los incentivos, para que así pueda existir mayor equidad y satisfacción por parte de todos los colaboradores.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Aguirre, B. Á. (2004). *La cultura de las organizaciones*. Barcelona: Ariel.
- Arias, F. (2012). *El proyecto de investigación- Introducción a la metodología científica*. Caracas: Episteme 6a Edición.
- Bobadilla, R. F. (2017). *Scribd*. Obtenido de <https://es.scribd.com/doc/62743109/Sistema-Social>
- Calderón Romero, A. E. (2018). *Cultura Organizacional y Satisfacción Laboral en el personal administrativo de la Universidad Nacional de Tumbes, 2018*. Tumbes.
- Cantú D., H. (2001). *Desarrollo de una Cultura de Calidad*. México: McGraw Hill.
- Carranza Márquez, M. A. (2017). *Relación entre la Cultura Organizacional y la Satisfacción Laboral en trabajadores del Centro de Salud Contumazá, 2017*. Cajamarca.
- Costa, X. B. (2002). *Diversidad cultural y educación*. Madrid.
- Davis, K., & Newstrom, J. W. (2003). *Comportamiento humano en el trabajo*. México: McGraw- Hill Interamericana 10a ed.
- Dawes, R. (1994). *Teoría del Ajuste en el trabajo*.
- Deal, T., & Kennedy, A. (1982). *Corporate Cultures: The Rites and Rituals of Corporate Life*. Addison- Wesley Publishing Company, U.S.A.
- Denison, D. R. (1990). *Corporate Culture and Organizational Effectiveness*. Nueva York: Wiley & Sons, Incorporated, Jhon.
- Donnelly, J. H., Gibson, J. L., & Ivancevich, J. M. (2003). *Las organizaciones: Comportamiento, estructura, procesos*. México: McGraw Hill 10 ed.
- Fernández Ríos, M. (1999). *Diccionario de recursos humanos, organización y dirección*. Cuenca.
- Handy, C. (1978). *Gods of Management: The Changing Work of Organizations*. Oxford: Oxford University Press.
- Hellriegel, D., & Slocum, J. W. (2004). *Comportamiento organizacional*. Dallas: Cengage Learning Latin America.
- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, P. (2003). *Metodología de la investigación*. México D.F.: McGraw- Hill 3a ed.
- Herzberg, F. I. (1959). *Teoría de los dos factores*.

- Kinichi, A., & Kreitner, R. (2003). *Comportamiento organizacional: Conceptos, problemas y prácticas*. México: McGraw-Hill .
- Lanas Castañeda, G. A. (2014). *La cultura organizacional en relación a la satisfacción laboral del personal del Ministerio de Relaciones Exteriores de la ciudad de Quito*. Quito.
- Landy, F. J., & Conte, J. M. (2005). *Psicología industrial Introducción a la psicología industrial y organizacional*. México: McGraw-Hill.
- Lawler, E. (1973). *Motivation in work organizations*. Monterrey: Brooks/cole.
- Locke, E. A. (1968). *Teoría de la discrepancia*.
- López. (2015). *La cultura organizacional y su influencia en el desempeño laboral de los trabajadores del Colegio Médico Consejo Regional y La Libertad – Trujillo*. Trujillo.
- Lopez Cabia, D. (2018). *Economipedia*. Obtenido de <https://economipedia.com/definiciones/burocracia.html>
- Luna, V., & Pezo, A. (2005). *Cultura de la innovación y la gestión tecnológica para el desarrollo de los pueblos y desarrollo productivo*. Bogotá.
- Monroy Huamanchumo, B. E. (2019). *Cultura organizacional y satisfacción laboral del personal del Colegio Particular San José Obrero de Chimbote*. 2019. Chimbote.
- Morán Delgado , G., & Alvarado Cervantes, D. (2010). *Métodos de investigación*. México: Pearson Educación.
- Palma, S. (2004). Motivación y Clima Laboral en personas de Entidades Universitarias. *Revista de Investigación en Psicología*.
- Posso Zumárraga, M. (2013). *Cultura organizacional y trabajo en equipo para el IESS*. Ecuador.
- Quarstein, V. A., McAfee, R. B., & Glassman, M. (1992). *The situational occurrences theory of job satisfafaction*. Human relations.
- Quevedo Pardo, Y., Melo Puerto, R. M., & Cortes Rueda, G. (2010). *Propuesta para el fortalecimiento y estructuración de la Cultura Organizacional en las Pymes del sector del reciclaje de Bogotá*. Bogotá.
- Robbins, S. P. (2005). *Comportamiento organizacional*. México: Pearson Educacion 11a ed.
- Roca, M. V. (2016). *La Cultura Organizacional en el Instituto Nacional de Tecnología Agropecuaria (INTA)*. Buenos Aires.
- Rodríguez Jiménez, A., & Perez Jacinto, A. O. (2017). *Escuela de Administración de Negocios*, 10-12.

- Rojas Vasquez, W. J., & Tavera Zegarra, U. Y. (2017). *CULTURA ORGANIZACIONAL Y SATISFACCIÓN LABORAL EN LOS TRABAJADORES DE LA UNIVERSIDAD MARCELINO*. Lima. Obtenido de https://careersintheory.files.wordpress.com/2009/10/theories_twa.pdf
- Serra, R. (2004). *Reestructurando empresas*. Buenos Aires: Norma.
- Sevilla Arias, A. (2017). Productividad. *Economipedia*.
- Smircich, L. (1983). *Concepts of Culture and Organizational Analysis*. *Administrative Science Quarterly*.
- Tamayo Ly, C., & Silva Siesquen, I. (2015). *Técnicas e instrumentos de recolección de datos*. Chimbote.
- Tauma Velayarce, C. H. (2019). *CULTURA ORGANIZACIONAL Y SATISFACCIÓN LABORAL EN LA EMPRESA FAMILIAR VIDRIOS & ESTRUCTURAS GUILLEN SAC*. Lima.
- The Free Dictionary By Farlex. (2008). *Relación entre la Cultura Organizacional y la Satisfacción Laboral del personal administrativo del Hospital Roosevelt de Guatemala*. Obtenido de <https://es.thefreedictionary.com/modernizacion>
- The Water & Coffee Company. (2019). *Eden Springs España*. Obtenido de <https://www.aguaeden.es/blog/satisfaccion-laboral-factores-de-influencia-positivos-y-negativos>
- Thevenet, M. (1992). *Auditoría de la Cultura Empresarial*. Madrid: Díaz de Santos.
- Toca Torres, C. E., & Carrillo Rodriguez, J. (2009). *Asuntos teóricos y metodológicos de la cultura organizacional*. México.
- Vega. (2016). *Cultura organizacional y gestión educativa en el Instituto de Educación Superior Pública 13 de julio de 1882- San Pablo- Cajamarca*. Cajamarca.
- Velezmoro Zaapata, J. L., & Delgado Cespedes, V. (2016). *Cultura organizacional y satisfacción laboral de los clientes internos de la Heladería Holanda SRL*. Cajamarca.
- Villegas Herrera, C. F. (2017). *Impacto de la Cultura Organizacional sobre la Satisfacción Laboral. Caso Empresa Farmacéutica ubicada en Guacara Estado Carabobo*. Carabobo, Venezuela.
- William, O., & Wilkins, A. I. (1993). *Efficient Cultures: Exploring the relationship between Culture and Organizational Performance*. *Administrative Science Quarterly*.
- Definición de cultura organizacional, *Definición de cultura organizacional*. Recuperado el 06 de noviembre de 2020 de <https://www.significados.com/cultura-organizacional/n>

Definición de Satisfacción laboral, *Definición de Satisfacción laboral*. Recuperado el 06 de noviembre de 2020 de <https://www.aguaeden.es/blog/satisfaccion-laboral-factores-de-influencia-positivos-y-negativos>

Definición de Productividad, *Definición de Productividad*. Recuperado el 05 de noviembre de 2020 de <https://economipedia.com/>

Definición de Burocracia, *Definición de Burocracia*. Recuperado el 05 de noviembre de 2020 de <https://economipedia.com/definiciones/burocracia.html>

Definición de Sistema social, *Definición de Sistema social*. Recuperado el 04 de noviembre de 2020 de <https://es.scribd.com/doc/62743109/Sistema-Social>

Definición de modernización, *Definición de modernización*. Recuperado el 04 de noviembre de 2020 de <https://es.thefreedictionary.com/>

Definición de flexible, *Definición de flexible*. Recuperado el 04 de noviembre de 2020 de <https://www.significados.com/flexible/>

Definición de incentivo, *Definición de incentivo*. Recuperado el 08 de noviembre de 2020 de <https://economipedia.com/definiciones/incentivo.html>

APÉNDICE 01

CUESTIONARIOS PARA MEDIR LA CULTURA ORGANIZACIONAL Y SATISFACCIÓN LABORAL

**UNIVERSIDAD NACIONAL DE CAJAMARCA
UNIDAD DE POSGRADO DE LA FACULTAD DE
CIENCIAS ECONÓMICAS, CONTABLES Y
ADMINISTRATIVAS
MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN Y GERENCIA PÚBLICA**

Título: Influencia de la Cultura Organizacional en la satisfacción laboral de los colaboradores de SUNARP- Oficina Registral de Cajamarca, 2020.

Objetivo: Estimado colaborador(a), a continuación, leerá un cuestionario que tiene como objetivo conocer su opinión respecto a la Cultura Organizacional en SUNARP- Oficina Registral Cajamarca. El propósito es netamente académico y de contribución a la mejora de la Institución, en consecuencia, es anónima, por lo que le solicito responda todas las preguntas con sinceridad. Muchas gracias por su apoyo.

Instrucciones: Usted responderá marcando con una (X) la respuesta que considere correcta:

Totalmente de acuerdo	De acuerdo	Neutral	En Desacuerdo	Muy en desacuerdo
1	2	3	4	5

Datos generales:

Edad:

Sexo: Masculino
Femenino

Oficina Registral

I. VARIABLE: CULTURA ORGANIZACIONAL	Escala				
	1	2	3	4	5
DIMENSIÓN 1: PRODUCTO					
Indicador 1: Diseño					
1. El diseño interior de la institución es el adecuado para el desarrollo de sus actividades					
2. La institución le brinda el mobiliario de trabajo necesario y en buenas condiciones					
Indicador 2: Orientación a resultados					
3. Para la institución es importante alcanzar los objetivos planteados					
4. Me siento identificado con los objetivos de la organización					
Indicador 3: Símbolos					
5. Los símbolos como imágenes, eslogan, placas, etc; crean un ambiente laboral agradable					
6. Su jefe saluda amablemente a los colaboradores todos los días como símbolo de cordialidad					
DIMENSIÓN 2: ETNOHISTORIA					
Indicador 1: Misión					
7. Conozco la misión de mi institución					
8. Me siento identificado con la misión de la institución					

Indicador 2: Visión					
9. Conozco la visión de mi institución					
10. Me siento comprometido con la visión de la institución					
Indicador 3: Políticas					
11. Estoy de acuerdo con las políticas de la institución					
12. Pienso que deberían mejorar las políticas de la institución					
DIMENSIÓN 3: COMUNICACIÓN					
Indicador 1: Lenguaje					
13. Se puede conversar con su jefe sin temores					
14. La organización los alienta a ser innovadores y a asumir riesgos					
Indicador 2: Rituales					
15. La institución realiza ceremonias de reconocimiento a sus colaboradores por los objetivos alcanzados					
16. La institución realiza agasajos por cumpleaños, día de la madre, día del padre					
Indicador 3: Estilo de liderazgo					
17. El estilo de liderazgo de su superior lo motiva a cumplir voluntariamente su					
18. El estilo para gestionar a los empleados se caracteriza por el trabajo en equipo, el consenso y la participación					
DIMENSIÓN 4: VALORES					
Indicador 1: Transparencia					
19. Para la institución es fundamental la práctica de valores					
20. Los colaboradores expresan con honestidad sus pensamientos o dudas					
Indicador 2: Servicio al Cliente (usuario)					
21. Está satisfecho con el servicio que se brinda a los usuarios					
22. El servicio brindado en la institución satisface las necesidades de sus usuarios					
Indicador 3: Trabajo en equipo					
23. La institución promueve la creación de equipos de trabajo para la realización de funciones					
24. Está de acuerdo en trabajar y lograr objetivos comunes con sus compañeros					
Indicador 4: Compromiso					
25. Doy el cien por ciento de mi talento al realizar mis funciones					
26. Estoy comprometido con los objetivos de la institución					
DIMENSIÓN 5: CREENCIAS					
Indicador 1 : Relación de la Organización con el Ambiente Externo					
27. Para la organización “El usuario siempre tiene la razón”					
28. El servicio ofrecido es de calidad					
Indicador 2: Naturaleza de la Verdad					
29. Los intereses de la organización están por encima de sus intereses personales					
30. Los colaboradores enfrentan las crisis basadas en experiencias					
Indicador 3: Naturaleza de la Naturaleza Humana					
31. Se sanciona al personal por el incumplimiento de las normas					
32. La mayoría de los miembros de su equipo están comprometidos con su trabajo					

Indicador 4: Naturaleza de la Actividad Humana					
33. Tengo la capacidad y habilidad para adaptarme a los cambios					
34. Asumo actividades extras que se me encomiendan sin ningún inconveniente					
Indicador 5: Naturaleza de las Relaciones Humanas					
35. La relación que tengo con mis compañeros de trabajo es buena					
36. La relación que tengo con mi jefe inmediato es buena					

UNIVERSIDAD NACIONAL DE CAJAMARCA
UNIDAD DE POSGRADO DE LA FACULTAD DE
CIENCIAS ECONÓMICAS, CONTABLES Y
ADMINISTRATIVAS
MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN Y GERENCIA PÚBLICA

Título: Influencia de la Cultura Organizacional en su relación con la satisfacción laboral en los colaboradores de
 SUNARP- Oficina Registral de Cajamarca, 2020.

Objetivo: Estimado colaborador(a), a continuación, leerá un cuestionario que tiene como objetivo medir la satisfacción laboral en SUNARP- Oficina Registral Cajamarca; es anónima, por lo que le solicito responda todas las preguntas con sinceridad. Muchas gracias por su apoyo.

Instrucciones: Usted responderá marcando con una (X) la respuesta que considere correcta:

Totalmente de acuerdo	De acuerdo	Neutral	En Desacuerdo	Muy en desacuerdo
1	2	3	4	5

Datos generales:

Edad: Sexo: Masculino Femenino Oficina Registral

II. VARIABLE: SATISFACCIÓN LABORAL	Escala				
	1	2	3	4	5
DIMENSIÓN 1: RETO DEL TRABAJO					
Indicador 1: Identidad de la tarea					
1. Cumplo con las actividades trazadas en el día					
2. Me gusta el trabajo que realizo					
Indicador 2: Significancia de la tarea					
3. Me siento feliz por los resultados que logro en mi trabajo					
4. Mi trabajo me permite desarrollarme personal y profesionalmente					
Indicador 3: Autonomía					
5. Mi jefe me brinda la confianza necesaria para realizar mis actividades laborales					
6. La institución promueve el trabajo que le permite desarrollar sus habilidades					
Indicador 4: Retroalimentación del puesto mismo					
7. La institución se preocupa por elogiarlo cuando alcanza un objetivo					
8. Me siento feliz por la forma como reconoce mi esfuerzo la institución					
DIMENSIÓN 2: REMUNERACIONES E INCENTIVOS					
Indicador 1: Satisfacción con los sueldos					
9. La remuneración económica es equitativa en relación a la labor que se realiza					
10. El sueldo que recibo me permite cubrir mis necesidades					
DIMENSIÓN 3: CONDICIONES DE TRABAJO					
Indicador 1: Oportunidad y desarrollo de la organización					
11. El ambiente creado por sus compañeros es el ideal para realizar su trabajo					
12. Le agrada trabajar con sus compañeros					
Indicador 2: Características del trabajo					

13. Las herramientas de trabajo que la institución le ofrece para realizar sus actividades están en buenas condiciones					
14. La distribución física del ambiente facilita la realización de la labor que realiza					
Indicador 3: Supervisión					
15. Le parecen justas las normas establecidas por la institución					
16. Su jefe es comprensivo					
DIMENSIÓN 4: RELACIÓN TRABAJO- EMPLEADO					
Indicador 1: Compatibilidad entre la personalidad y el puesto					
17. La institución se preocupa por mi bienestar físico					
18. Mi trabajo me hace sentir realizado					

APÉNDICE 02
PRUEBAS DE FIABILIDAD DEL INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE
DATOS

RESUMEN DE PROCESAMIENTO DE CASOS			
		N	%
Casos	Válido	45	100,0
	Excluido	0	0
	Total	45	100,0

Variable: Cultura organizacional

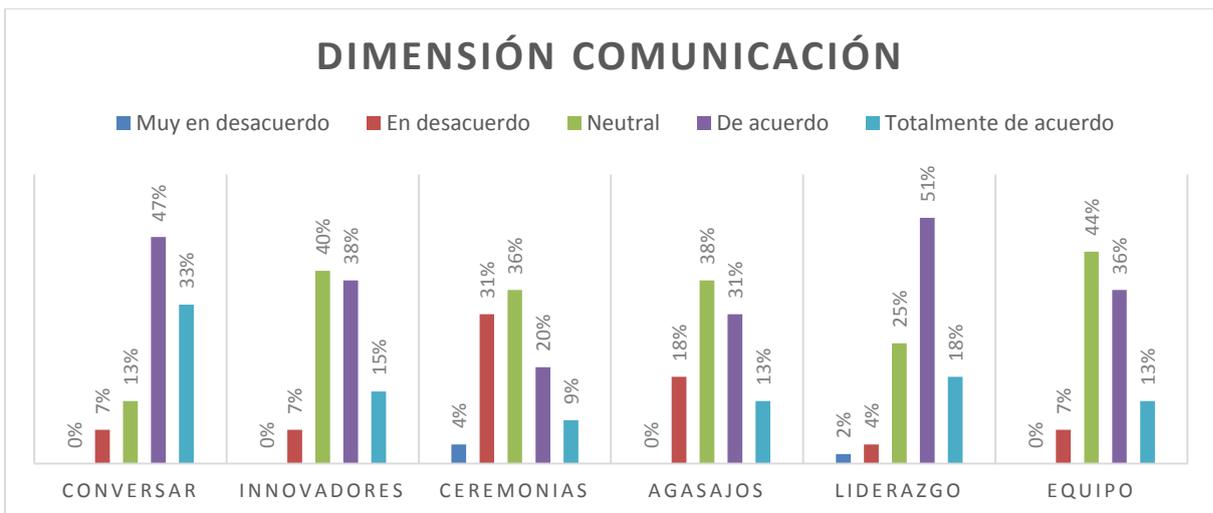
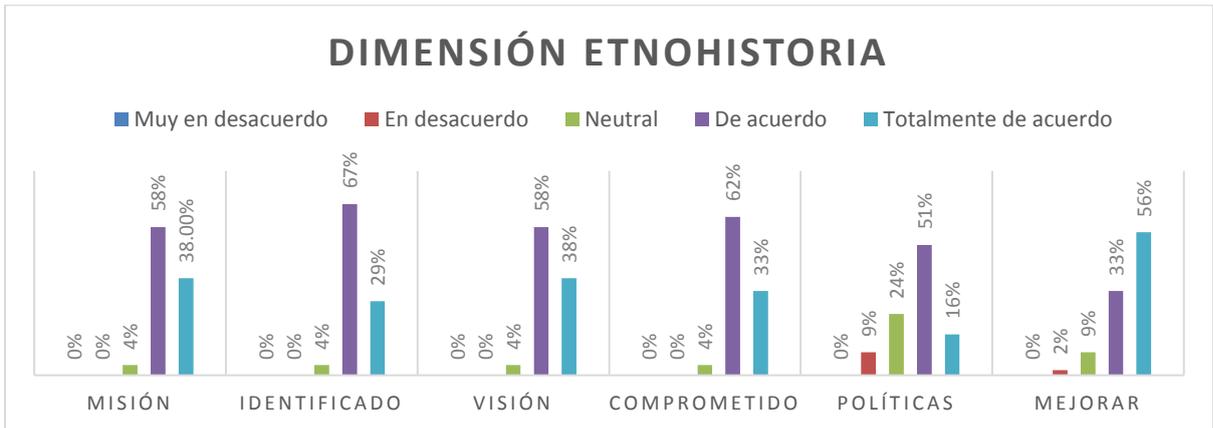
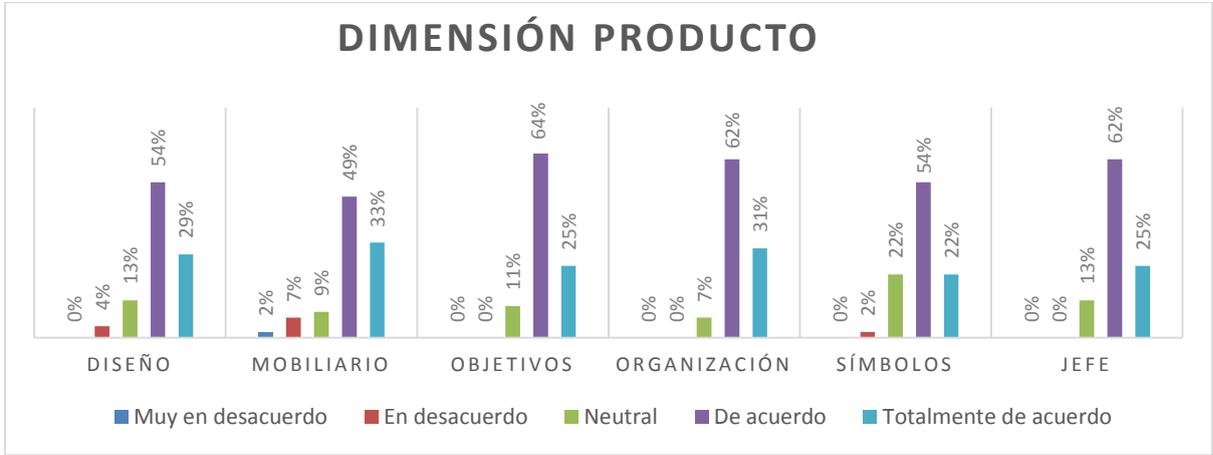
ESTADÍSTICAS DE FIABILIDAD	
Alfa de Cronbach	Nro. de elementos
0,938	36

Variable: Satisfacción laboral

ESTADÍSTICAS DE FIABILIDAD	
Alfa de Cronbach	Nro. de elementos
0,915	18

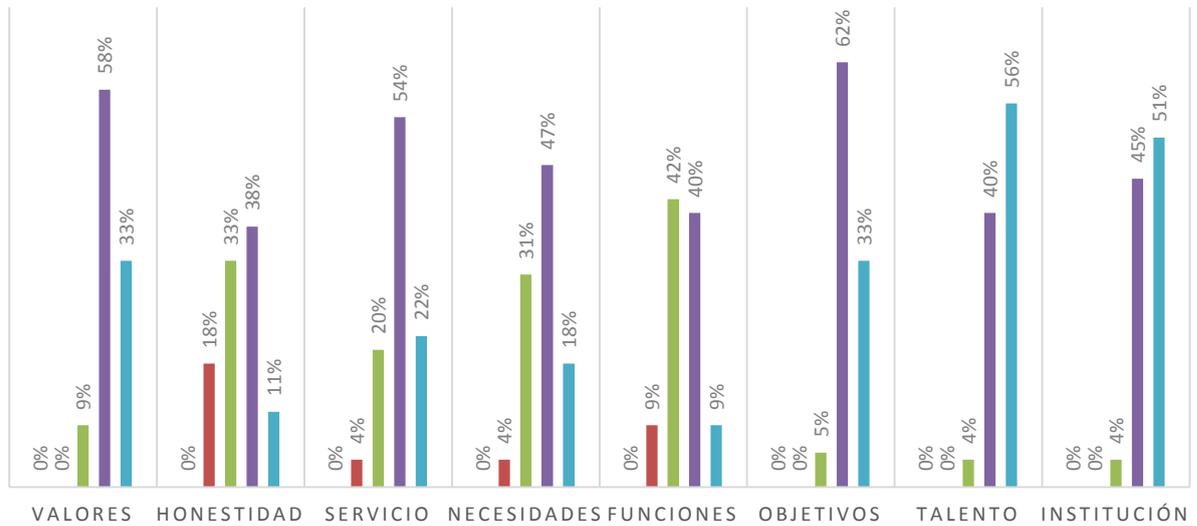
APÉNDICE 03

FIGURAS DE RESULTADOS DE LAS ENCUESTAS – VARIABLE CULTURA ORGANIZACIONAL



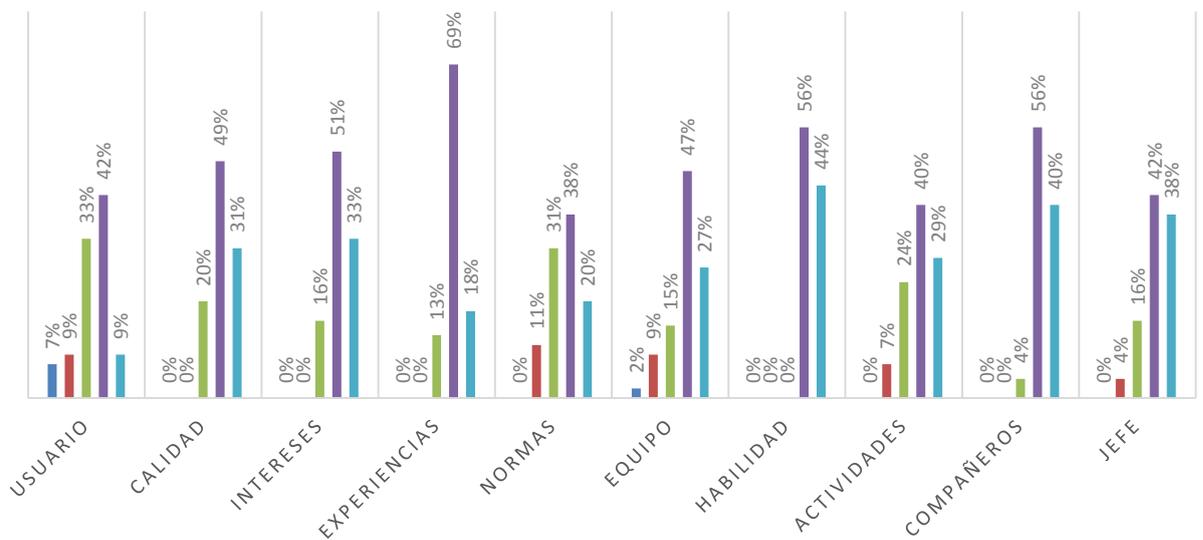
DIMENSIÓN VALORES

■ Muy en desacuerdo ■ En desacuerdo ■ Neutral ■ De acuerdo ■ Totalmente de acuerdo

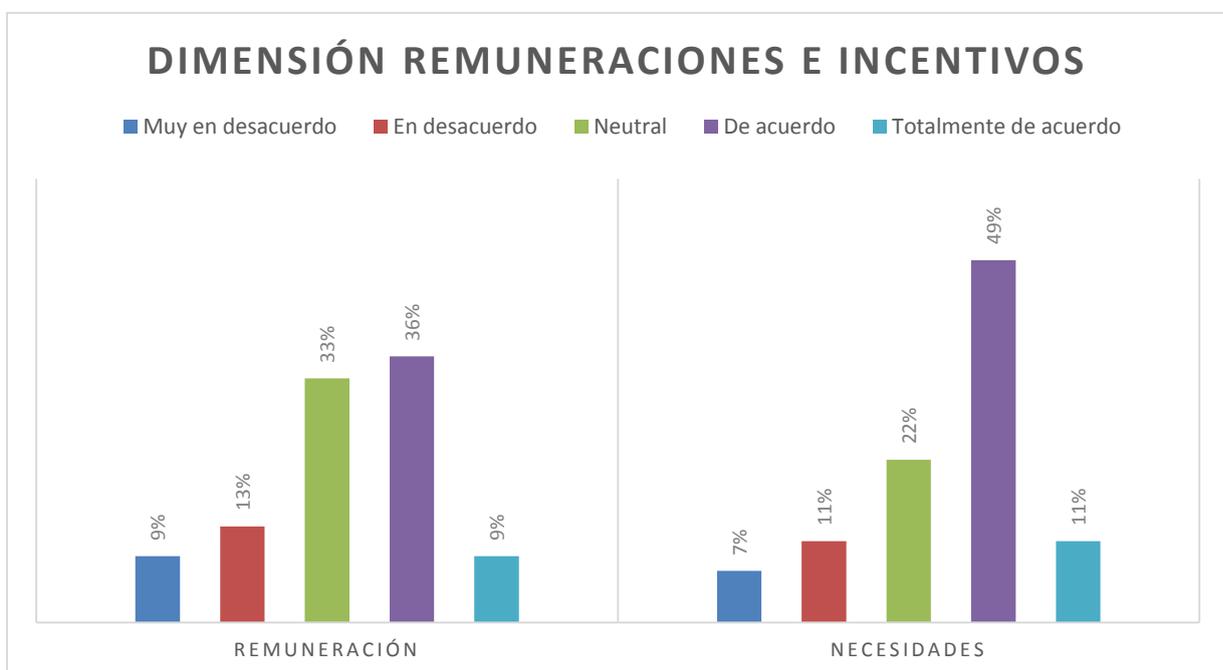
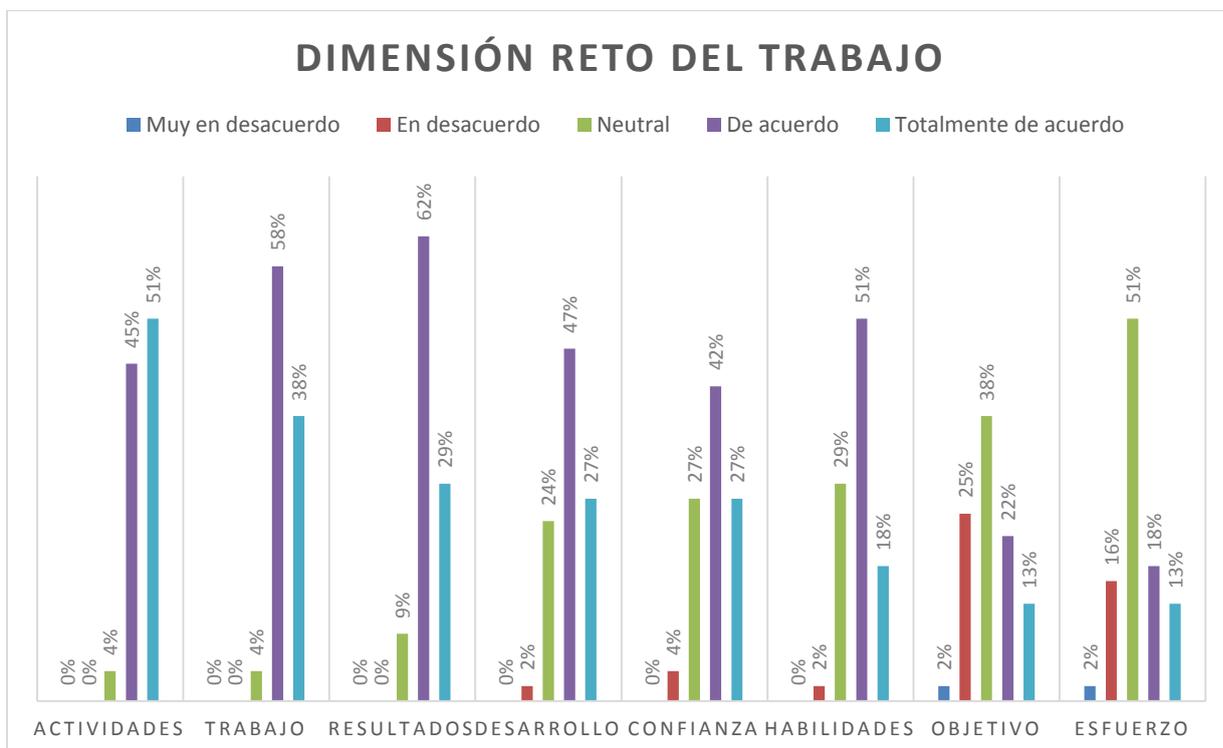


DIMENSIÓN CREENCIAS

■ Muy en desacuerdo ■ En desacuerdo ■ Neutral ■ De acuerdo ■ Totalmente de acuerdo

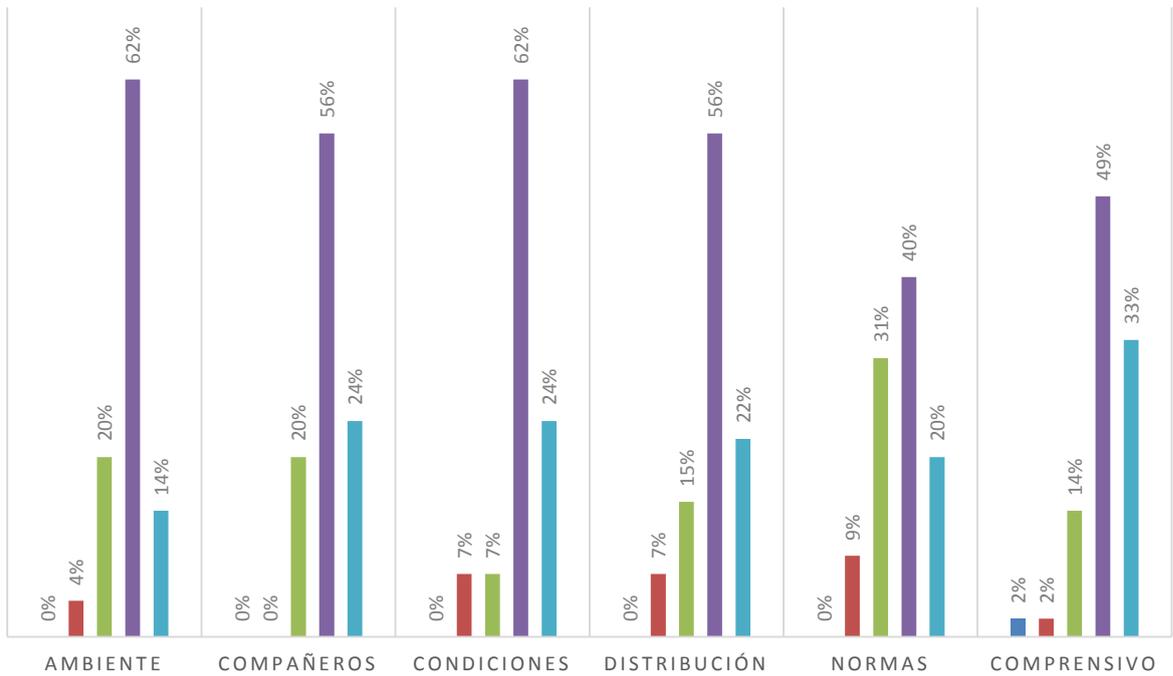


FIGURAS DE RESULTADOS DE LAS ENCUESTAS – VARIABLE SATISFACCIÓN LABORAL



DIMENSIÓN CONDICIONES DE TRABAJO

■ Muy en desacuerdo ■ En desacuerdo ■ Neutral ■ De acuerdo ■ Totalmente de acuerdo



DIMENSIÓN RELACIÓN TRABAJO EMPLEADO

■ Muy en desacuerdo ■ En desacuerdo ■ Neutral ■ De acuerdo ■ Totalmente de acuerdo

