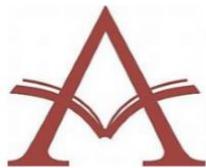


UNIVERSIDAD PERUANA DE LAS AMÉRICAS



ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN Y GESTIÓN DE EMPRESAS

TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

**Cultura Organizacional y Satisfacción Laboral en
una Empresa Metalúrgica ubicada en San Juan de
Lurigancho-Lima, 2021**

**PARA OPTAR EL GRADO DE BACHILLER EN CIENCIAS
ADMINISTRATIVAS Y GESTIÓN DE EMPRESAS**

AUTOR:

SOLANO CORDOVA, CECILIA MEDALIT

ASESOR:

Mg. FUCHS ANGELES, OSCAR ENRIQUE

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Planeamiento Estratégico y desarrollo institucional

LIMA, PERÚ

ENERO, 2021

Resumen

Este presente trabajo de investigación tuvo como objetivo principal identificar en qué medida se relaciona la cultura organizacional y la satisfacción laboral en una Empresa Metalúrgica ubicada en San Juan de Lurigancho-Lima, 2021.

Asimismo, este trabajo de investigación, la primera parte, está conformado por la realidad problemática y el planteamiento del problema, la misma que está relacionada con las variables cultura organizacional y satisfacción laboral. La segunda parte está conformado por la recopilación de antecedentes internacionales y nacionales; y las bases teóricas que tienen relación con las variables en estudio.

Por lo tanto, se decidió realizar esta investigación, de nivel descriptivo y analítico, donde se realizó una recopilación de fuentes de información, con la finalidad de brindar un aporte científico y recomendaciones para una Empresa Metalúrgica ubicada en San Juan de Lurigancho-Lima, 2021 y para otras empresas que tengan rubros similares.

Palabras claves: Cultura organizacional, satisfacción laboral, compromiso organizacional.

Abstract

The main objective of this research was to identify the extent to which organizational culture and job satisfaction are related in a metallurgical company located in San Juan de Lurigancho-Lima, 2021.

Also this research work, the first part, is shaped by the problematic reality and the approach of the problem, the same one that is related to the organizational culture and job satisfaction variables. The second part consists of the compilation of international and national antecedents; and the theoretical bases that have relation to the variables under study.

Therefore, it was decided to carry out this research, of descriptive and analytical level, where a collection of information sources was carried out, with the purpose of providing a scientific contribution and recommendations for a Metallurgical Company located in San Juan de Lurigancho-Lima, 2021 and for other companies that have similar items.

Keywords: Organizational culture, job satisfaction, organizational commitment.

Tabla de Contenidos

Resumen.....	ii
Palabras clave.....	ii
Abstract.....	iii
Keywords.....	iii
Tabla de contenidos.....	iv
Lista de tablas.....	v
1. Problema de la Investigación.....	1
1.1 Descripción de la realidad problemática.....	1
1.1.1 Formulación del problema general.....	3
1.1.2 Problemas específicos.....	3
1.2 Objetivo de la investigación.....	3
1.2.1 Objetivo general.....	3
1.2.2 Objetivos específicos.....	3
1.3 Justificación e importancia de la investigación.....	4
2. Marco Teórico.....	6
2.1. Antecedentes.....	6
2.1.1. Internacionales.....	6
2.1.2 Nacionales.....	10
2.2. Bases teóricas.....	14
2.3. Definición de términos básicos.....	27
3. Cronograma de actividades	
4. Recursos y presupuestos	
5. Referencias bibliográficas	
6. Aporte científico o académico	
7. Recomendaciones	
8. Anexos	

Lista de Tablas

Tabla 1. Diferencias de la cultura organizacional.....	16
Tabla 2. Niveles de la cultura organizacional identificables en una organización.....	20
Tabla 3. Factores Motivadores.....	21
Tabla 4. Factores Higiénicos.....	27

1. Problema de la Investigación

1.1.Descripción de la Realidad Problemática

La cultura organizacional de las empresas, para el siglo XXI, debe demostrar una solidez, ya que favorece para que sea más competitiva y sobretodo incentiva a que los trabajadores se sientan motivados, satisfechos, comprometidos, y con un desempeño más eficiente y eficaz.

El mundo empresarial, se enfrenta a muchos desafíos, por lo tanto, la cultura organizacional debe ser más flexible, pero para eso los líderes de las organizaciones deben tener la capacidad de aplicar las habilidades blandas, sobretodo saber comunicar la misión, visión, objetivos, políticas y normas de la empresa.

Según la Revista América Economía (19 de setiembre de 2019) resalta un estudio, aplicado a trabajadores de 23 industrias de cinco países: Estados Unidos, Reino Unido, Francia, Alemania y Canadá. Los resultados que se obtuvieron fueron, que el salario no es el incentivo principal de la satisfacción laboral, sino que los trabajadores necesitan un ambiente agradable para su desempeño laboral, con un buen clima laboral, y con valores éticos de la empresa, para sentirse motivados. Por lo tanto, este artículo de investigación, debe tener encuesta todos los empleadores al momento de ofrecer un puesto de trabajo, ellos deben ofrecer un ambiente cómodo y agradable, que sea favorable para todo trabajador, y lograr la satisfacción laboral deseada.

Según La República (24 de enero de 2020) la experta Cecilia Ibarra, Country Manager de Ackermann International, informa que muchas empresas peruanas ahora consideran que la experiencia y el bienestar del trabajador es prioridad en las organizaciones. Cecilia Ibarra, en

su investigación aplicó una encuesta a nivel nacional, el año 2019, donde los resultados demostraron, que solo el 24% de trabajadores peruanos son felices con su empleo. Por lo tanto, este estudio evidencia, que las empresas en el Perú, carecen de una proyección de una imagen visible, en favor de los trabajadores, Asimismo aún existe deficientes gestiones en la cultura organizacional, donde lamentablemente, miembros de distintas organizaciones, no se identifican con los valores y principios de la empresa y por consiguiente, no logran, los objetivos a corto y largo plazo de dicha organizaciones.

En una Empresa Metalúrgica ubicada en San Juan de Lurigancho en Lima, que pertenece al grupo de empresas que vende productos fundidos de aluminio y productos afines. Abastece a clientes importantes, de distintas industrias como por ejemplo; el sector pesca, minería, electrodomésticos, metalmecánica, iluminación, sector construcción, entre otros. Una de las problemáticas que presenta la Empresa Metalúrgica ubicada en San Juan de Lurigancho en Lima, es que la cultura organizacional, no es eficiente debido a la falta de comunicación entre los trabajadores y los líderes, ocasionando una desmotivación laboral de los trabajadores y una insatisfacción laboral, y estos factores se observó, porque muchos trabajadores, atienden a los clientes con poca amabilidad, sobre todo a la hora entregar los pedidos. También se observó quejas de los clientes en la página web de dicha empresa. Y otro problema que se observó es que el área logística y el área de ventas, despachan los pedidos tarde, evidenciando la incomodidad de los clientes y esto lleva que los proveedores también demoren en pagar.

El propósito de esta investigación es identificar en qué medida se relaciona la cultura organizacional y la satisfacción laboral en una Empresa Metalúrgica ubicada en San Juan de Lurigancho-Lima, 2021.

1.1.1. Formulación del problema general

¿En qué medida se relaciona la cultura organizacional y la satisfacción laboral en una Empresa Metalúrgica ubicada en San Juan de Lurigancho-Lima, 2021?

1.1.2. Problemas específicos

¿En qué medida se relaciona el liderazgo organizacional y la satisfacción laboral en una Empresa Metalúrgica ubicada en San Juan de Lurigancho-Lima, 2021?

¿En qué medida se relaciona el compromiso organizacional y la satisfacción laboral en una Empresa Metalúrgica ubicada en San Juan de Lurigancho-Lima, 2021?

¿En qué medida se relaciona la comunicación organizacional y la satisfacción laboral en una Empresa Metalúrgica ubicada en San Juan de Lurigancho-Lima, 2021?

¿En qué medida se relaciona los valores organizacionales y la satisfacción laboral en una Empresa Metalúrgica ubicada en San Juan de Lurigancho-Lima, 2021?

1.2. Objetivo de la investigación

1.2.1. Objetivo general

Identificar en qué medida se relaciona la cultura organizacional y la satisfacción laboral en una Empresa Metalúrgica ubicada en San Juan de Lurigancho-Lima, 2021.

1.2.2. Objetivos específicos

Identificar qué medida se relaciona el liderazgo organizacional y la satisfacción laboral en una Empresa Metalúrgica ubicada en San Juan de Lurigancho-Lima, 2021.

Identificar en qué medida se relaciona el compromiso organizacional y la satisfacción laboral en una Empresa Metalúrgica ubicada en San Juan de Lurigancho-Lima, 2021.

Identificar en qué medida se relaciona la comunicación organizacional y la satisfacción laboral en una Empresa Metalúrgica ubicada en San Juan de Lurigancho-Lima, 2021.

Identificar en qué medida se relaciona los valores organizacionales y la satisfacción laboral en una Empresa Metalúrgica ubicada en San Juan de Lurigancho-Lima, 2021.

1.3 Justificación e importancia de la investigación

1.3.1 Justificación metodológica

La presente investigación se justifica metodológicamente, porque con este estudio descriptivo de las variables cultura organizacional y satisfacción laboral, se pretende que a futuro, sirva para que se recolecte datos, para una medición de las variables en estudio. Se desea llegar a cumplir con el objetivo de la investigación.

1.3.2 Justificación práctica

La presente investigación se justifica en la práctica, porque cuando en el futuro se obtenga los resultados, la Empresa metalúrgica ubicado en San Juan de Lurigancho-Lima, le servirá, para tomar decisiones, para la mejora de su cultura organizacional y lograr la satisfacción laboral. Y asimismo, también servirá de aporte a otras empresas que se dediquen al mismo rubro.

1.3.3 Justificación teórica

La presente investigación se justifica teóricamente, porque este estudio presenta diversos conceptos y definiciones, de importantes investigadores, que definen la variable cultura organizacional y satisfacción laboral. Y por lo tanto, es un aporte para la Empresa Metalúrgica ubicado en San Juan de Lurigancho - Lima, y para otras empresas que también se dedican al mismo rubro.

2. Marco Teórico

2.1. Antecedentes de la Investigación

2.1.1. Antecedentes Internacionales

Wilches (2018) realizó una tesis para obtener el grado de Magister en Gestión Social Empresarial, titulada: “Clima organizacional y satisfacción laboral del trabajador en la empresa Minería Texas Colombia”, para la Universidad Externado de Colombia. El objetivo principal fue identificar de qué manera el clima organizacional incide en la satisfacción laboral de los trabajadores de la empresa minería Texas Colombia. La metodología de la investigación fue de enfoque mixto (cualitativo- cuantitativo) de carácter descriptivo y de corte correlacional. Para la recolección de datos se utilizó las técnicas encuesta y entrevista. La muestra estuvo conformada 40 trabajadores de la empresa de Minería Texas Colombia. El resultado fue que el clima organizacional tiene una directa relacionado con el Liderazgo y la Participación; Por otro lado, la satisfacción laboral se relacionó con factores importantes como la motivación, incentivos, convivencia y relaciones interpersonales

La conclusión más resaltante, fue que en la empresa sí existe una percepción positiva con respecto al clima organizacional, resaltando los siguientes elementos de la empresas como el ambiente de trabajo grato, la solidaridad entre compañeros de trabajo, trabajo en equipo y el respeto, todos estos factores favorecen el desarrollo de las funciones de cada trabajador y la buena relación con los jefes o líderes.

En esta investigación el tesista pone énfasis que las empresas que mantiene una cultura organizacional bien estructurada, es más fácil detectar problemas en los equipos de trabajo, para posteriormente encaminar un buen clima laboral y satisfacción laboral.

Moreno (2020) realizaron una tesis para obtener el grado de Maestría Profesional en Desarrollo del Talento Humano, titulada: “Incidencia de la cultura organizacional, en el desempeño laboral de la industria Grupo Empresarial Amseal en el año 2019” para la Universidad Andina Simón Bolívar. El objetivo principal fue Identificar el factor principal por el cual la cultura organizacional incide en el desempeño laboral de la industria, Grupo Empresarial Amseal, en el año 2019.

La metodología que se aplicó fue de enfoque mixto (cualitativo-cuantitativo), de tipo descriptiva, se aplicó las técnicas encuesta y entrevista para recaudar información de 50 trabajadores de la empresa. El resultado principal fue que se evidenció que el grupo Empresarial Amseal al ser una empresa familiar, tiene un sistema de estructura jerárquica vertical, donde los trabajadores más cercanos a los dueños toman las decisiones, siendo el factor más resaltante que perjudica el desempeño y compromiso de los trabajadores.

La principal conclusión de esta tesis, fue que implementar una cultura organizacional patriarcal basada en el control, ocasiona que los trabajadores sientan un rechazo e incomodidad para el desarrollo de sus actividades laborales. Asimismo un trabajador que sienta vigilado ocasiona su baja productividad laboral.

El tesista recomienda en su investigación que toda empresa se debe tomar a corto plazo con respecto a la cultura organizacional y clima laboral, para lograr incrementar los indicadores de rendimiento, pero a través de aspectos importantes como la comunicación, decisiones efectivas y solución de conflictos, siempre y cuando afecten el desempeño laboral de los trabajadores

Novoa, Barrera y Rojas (2019) realizaron una investigación científica, titulada: “Relación del clima organizacional con la satisfacción laboral en una empresa del sector de la construcción”. Para la Revista Científica ECOCIENCIA de Ecuador. Los autores consideraron que el objetivo principal de esta investigación, fue establecer cómo se vincula el clima organizacional y la satisfacción laboral en una empresa ecuatoriana del sector de la construcción.

La metodología que se aplicó fue de enfoque cuantitativo, de nivel descriptivo y diseño correlacional, porque se hizo un análisis entre la relación entre las variables clima organizacional y satisfacción laboral. Para la recolección de datos se aplicó la técnica encuesta con el instrumento cuestionario. Para la recolección de datos se aplicó a 250 trabajadores a nivel nacional, pero respondieron 232. El resultado principal fue que existe una relación directa y significativa entre las variables clima organizacional y satisfacción laboral.

La conclusión más resaltante de estos investigadores, fue que la variable clima organizacional debe gestionar la empresa, para lograr implementar un ambiente de trabajo grato y cómodo. Por otra parte la satisfacción laboral, se logrará incrementar de nivel siempre y cuando la empresa tome conciencia para implementar planes de acción.

Esta investigación es muy valiosa, porque se evidenció que el clima organizacional y la satisfacción laboral son aceptables en la empresa, pero se puede mejorar a través de la comunicación, motivación y capacitación de los planes futuros de la empresa. Asimismo, recomienda que los sueldos de los trabajadores del sector construcción, deben ir acorde al mercado laboral de Ecuador y ser justos.

Bruzual (2016) realizó una tesis para obtener el grado de Maestría en Recursos Humanos, titulada “Clima organizacional y satisfacción laboral de los empleados de la empresa de Servicios Reliability and Risk Management” Para la Universidad Montemorelos de México. Esta empresa se dedica a brindar servicios de consultorías, asesorías, capacitaciones en temas de transferencia tecnológica para empresas de cadena de valor de la industria del gas y del petróleo. El objetivo principal fue conocer la relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral en los trabajadores de la empresa de servicios Reliability and Risk Management.

La metodología aplicada fue de enfoque cuantitativo, de tipo básica, de nivel descriptivo y con un diseño correlacional no experimental. Para la recolección de datos se aplicó la técnica encuesta con el instrumento cuestionario al total de 72 trabajadores de la empresa. El resultado principal fue que existe una relación positiva de alto grado entre el clima organizacional y la satisfacción laboral percibida por los trabajadores tuvo un resultado de relación positivo en grado alto.

La conclusión más importante, fue que si el clima organizacional es mejor, entonces mayor o mejor será el grado de satisfacción laboral percibido por los trabajadores de la empresa de servicios Reliability and Risk Management.

Esta investigación es importante porque el autor recomienda que se establezcan programas de salud para los trabajadores, fomentar ascensos laborales, mejores prestaciones salariales, mejorar la comunicación institucional y escuchar las opiniones de los trabajadores, siempre y cuando sean temas laborales para la empresa de servicios Reliability and Risk Management. Por lo tanto la satisfacción laboral es un factor primordial que toda empresa debe fomentar para que los trabajadores se sientan satisfechos en su área de trabajo, y que no

sientan que trabajan por obligación. Es valioso para la empresa, encontrar un personal que le apasione su trabajo.

2.1.2. Antecedentes Nacionales

Solís (2018) realizó una tesis para obtener el título profesional de Licenciada en Psicología, titulada: “Clima Organizacional y Satisfacción Laboral en los trabajadores de la empresa minera Catalina Huanca S.A.C. en la provincia Víctor Fajardo, Región Ayacucho - 2017”, para la Universidad Peruana los Andes. El objetivo principal fue determinar la relación entre Clima Organizacional y la Satisfacción Laboral en los trabajadores de la Empresa Minera Catalina Huanca S.A.C. de la provincia Víctor Fajardo en la región Ayacucho, 2017

La metodología que se aplicó fue de enfoque cuantitativo, de tipo básica, de nivel descriptivo y con un diseño correlacional no experimental. Para la recolección de datos se aplicó la técnica encuesta con el instrumento cuestionario a 60 trabajadores entre hombres y mujeres de 20 a 60 años. El resultado principal fue que existe una correlación alta y positiva entre las variables clima organizacional y satisfacción laboral. Asimismo, se obtuvo otro resultado que existe una correlación alta y positiva entre la variable clima organizacional y las dimensiones de la satisfacción laboral (estímulo, condiciones laborales, apoyo, promociones y ascensos).

El tesista concluyó que los gerentes de la empresa minera Catalina Huanca S.A.C. deben gestionar una serie de programas, que deben estar enfocados en el desarrollo de los trabajadores basándose en ascensos laborales.

Esta investigación se consideró muy importante, porque el tesista recomienda que la gerencia de la empresa debe considerar en implementar reajustes o incentivos con respecto a los salarios laborales, para favorecer el incremento de la satisfacción laboral. Asimismo,

también debe desarrollar programas de capacitación y motivación para los trabajadores, ya que el trabajador es el recurso más valioso en una organización.

León (2018) realizó una tesis para obtener el título profesional de Ingeniero Industrial, titulada: “Cultura organizacional y la satisfacción laboral de los trabajadores de la empresa Construcciones Modulares, Lima-2016”, para la Universidad Continental. El objetivo fue determinar la relación entre la cultura organizacional y la satisfacción laboral de los trabajadores de la empresa Construcciones Modulares S.A, Lima-2016.

La metodología fue de enfoque cuantitativo, de tipo básica, de nivel descriptiva, de diseño correlacional. Para la recolección de datos se aplicó la técnica encuesta con el instrumento cuestionario a una muestra de 95 trabajadores de la empresa. Los resultados fueron que del 100% de trabajadores, un 13.7% no percibe que existe cultura organizacional, un 15.8% no se sienten que están implicados con la empresa, un 13.7% no percibe consistencia en la empresa, un 13.7% no sienten que forman parte de la misión de la empresa y el 20.0% no se sienten adaptados a la empresa.

La conclusión más resaltante de esta tesis, fue que existe una muy alta correlación entre la cultura organizacional y la satisfacción laboral con el estadístico Rho de Spearman de 0.999 y $p \leq 0.05$.

Esta investigación, el tesista pone énfasis que la empresa Construcciones Modulares S.A debe implementar un plan de incentivos para los trabajadores que cumplen con los objetivos y así asumir más responsabilidades. Por lo tanto, una cultura organizacional bien implementada logrará obtener mejoras conductas de los trabajadores de forma individual o en equipo, y esto se verá en los resultados laborales de la empresa.

Muñoz (2019) realizó una tesis para obtener el título profesional de Licenciado en Psicología, titulada: “Cultura organizacional y satisfacción laboral en los colaboradores de una empresa de Servicios de Entretenimiento”, para la Universidad Ricardo Palma. El objetivo principal fue determinar la relación entre cultura organizacional con la satisfacción laboral en los colaboradores de una empresa de servicios de entretenimiento.

La metodología que se aplicó de enfoque cuantitativo, de nivel descriptivo y con un diseño correlacional. El tamaño de la muestra fue de 150 trabajadores. El resultado principal fue que si existe una correlación positiva y significativa entre la cultura organizacional y satisfacción laboral en la empresa de Servicios de Entretenimiento.

La conclusión principal, fue que la cultura organizacional de la empresa, lo que más predomina es que los trabajadores identifican la misión de la empresa, seguido de una adaptabilidad y consistencia. La predominancia más baja fue el involucramiento de los trabajadores. Con respecto a la satisfacción laboral, el 43% de los colaboradores se sienten satisfechos regularmente en el trabajo y el 28% de los trabajadores se sienten satisfacción muy baja.

Esta investigación es importante porque el autor recomienda que la empresa de Servicios de Entretenimiento, debe fomentar programas de incentivos como (reconocimientos de parte de los jefes, organizar deportes, salir a comer en equipos de trabajo, entre otros) para incrementar la satisfacción laboral. Asimismo también recomienda que la empresa brinde capacitaciones y brin de facilidades a los trabajadores para continúen con sus estudios para brindarles su ascensos a futuro.

Hilario (2017) realizó una tesis para obtener el título profesional de Licenciado en Administración, titulada: “Cultura organizacional y satisfacción laboral en la empresa Planeamiento & Gestión S.A.C. de la ciudad de Lima, 2017”, para la Universidad Peruana Unión. En ella menciona que dicha empresa, se dedica a brindar asesorías, capacitaciones y facilitación en gestión empresarial a organizaciones públicas y privadas implicadas en el desarrollo socio económico. El objetivo principal fue explicar en qué medida la cultura organizacional se relaciona con la satisfacción laboral en la empresa Planeamiento & Gestión S.A.C. de la ciudad de Lima, 2017.

La metodología de la investigación fue un enfoque cuantitativo, de carácter correlacional- transeccional. Para la recolección de datos se aplicó la técnica encuesta con el instrumento cuestionario a 24 trabajadores. El resultado más resaltante, fue que existe una relación directa y significativa entre la cultura organizacional y satisfacción laboral en la empresa Planeamiento & Gestión S.A.C., con un coeficiente de correlación de Pearson es igual a 0.313, con un p valor de 0.045 ($p < 0.05$).

La conclusión a la que llegó el tesista, fue que la empresa Planeamiento & Gestión S.A.C., debe brindar más importancia al recurso humano, siempre buscando un mejor trato para sus trabajadores con la finalidad de aumentar la satisfacción laboral.

El tesista pone énfasis algunas recomendaciones importantes para la empresa Planeamiento & Gestión S.A.C., y para todo tipo de organizaciones, como por ejemplo capacitar a su personal en busca de nuevas ideas y emprendimiento, fortalecer la relación entre la cultura organizacional y la satisfacción laboral, encaminar a los trabajadores a que se sientan identificados con la misión y visión de la empresa.

2.2. Bases teóricas

2.2.1. Cultura organizacional

2.2.1.1. Definición de Cultura organizacional

Los autores Robbins y Judge (2013) afirman que: “la cultura organizacional se refiere a un sistema de significado compartido por los miembros, el cual distingue a una organización de las demás” (p.512). De esta afirmación se deduce que una organización es vital para la sociedad, porque son las responsables de generar empleos y son el motor de la economía. Por lo tanto las organizaciones adoptan una cultura con ideales para concientizar a los trabajadores e inculcarles creencias, valores, actitudes, normas, filosofía, hábitos y creencias.

Según Soria (como se citó en Reyes y Moros, 2019) afirma que: “La cultura organizacional es un factor esencial para toda empresas y su función es lograr impulsar la competitividad y productividad. Y asimismo valora las capacidades intelectuales, el trabajo y el intercambio de ideas entre los grupos de trabajo.” (p.204).

Según Cantú (como se citó en Palafox, Jiménez y Jacobo, 2019) menciona que “la cultura organizacional se fundamenta por la manera en que un grupo de personas conviven una relación laboral e interactúan en distintas formas de trabajar dentro de una organización” (p.203). Por lo tanto, una cultura organizacional adecuada, es una fortaleza para la empresa porque permite que cada trabajador se siente identificado con ella y favorece para ellos mantengan una actitud y conducta positiva en sus actividades laborales.

Diversos autores explican que la cultura organizacional se debe medir siempre la manera en que el trabajador observa a su organización, con respecto a la satisfacción laboral se debe medir las emociones y sentimientos con respecto a lo que ofrece la organización como recompensas e incentivos. Según Chiavenato (2009) afirma que “la cultura organizacional es

el reflejo de la forma que cada organización debe manejar problemas o conflictos que se presenten en su entorno”. (p.126). Sin embargo, la cultura organizacional involucra creencias, comportamientos, mitos e ideas, con el fin de hacer funcionar la organización.

2.2.1.2. Características de la Cultura organizacional

Según los autores Robbins y Judge (2013) consideran que hay siete características fundamentales en la cultura organizacional, a continuación son las siguientes:

1. Innovación y toma de riesgos; consiste en el grado de como estimular a los trabajadores para que sean innovadores y puedan asumir riesgos.
2. Atención a los detalles; consiste en el grado que las organización y los empleados muestren que tienen interés, que tienen precisión, y que son analíticos a los detalles.
3. Orientación a los resultados; consiste en el grado que los directivos tomen referencia los resultados de la empresa, y que no solo se enfoquen en las etapas de los procesos para lograrlos.
4. Orientación a la gente; consiste en el grado de las decisiones que toma la organización en base a los resultados del personal.
5. Orientación a los equipos; consiste en el grado de formación de equipos de trabajo en vez del individualismo.
6. Dinamismo; consiste en el grado que se mide el dinamismo y la competitividad del personal.
7. Estabilidad; consiste en el grado que las organizaciones se preocupan más por mantener estable el *statu quo*, y no se priorizan el crecimiento de la organización.

2.2.1.3. Funciones de la Cultura organizacional

Los investigadores Reyes y Moros (2019) en su artículo científico de investigación ponen énfasis que existe diversas funciones en la cultura organizacional, a continuación se cita a algunas de ellas.

- Función adaptativa; esta función se refiere a que las organizaciones deben tener la capacidad de adaptarse, sobretodo en entornos imprevisibles, ya que todas las empresas van evolucionan junto con su personal. Por lo tanto siempre es necesario desarrollar una reforma en la cultura organizacional.
- Función legitimadora; esta función consiste en el valor y sentido que debe fomentar las organizaciones, para lograr que sus empleados tengan un comportamiento de identificación con la empresa.
- Función reguladora; esta función hace referencia que las organizaciones deben crear un ambiente de trabajo estable, con capacitaciones para que los empleados sepan cómo hacer sus labores.
- Función motivadora: esta función consiste en que las organizaciones deben hacer conocer los valores, políticas, creencias, filosofía y metas que se establece en dichas organizaciones a sus empleados, estableciendo lazos de cooperación y motivación al personal.

2.2.1.4. Diferencias entre Cultura organizacional tradicional y cultura organizacional participativa

Según Chiavenato (2009) explica que las organizaciones que tienen la tendencia más tradicional tienen características de un modelo burocrático. Y las organizaciones que tienen la

tendencia más participativa tienen características de un modelo más flexible, más innovador, pero tiene deficiencias productivas.

A continuación se presenta las diferencias entre las características de la cultura organizacional tradicional y cultura organizacional participativa.

Tabla 1.

Diferencias de la cultura organizacional.

Estilo tradicional	Estilo participativo
• Autocrático	• Participativo
• Jerárquico y vertical	• Igualitario y horizontal
• Impositivo	• Colaborativo
• Formal	• Informal
• Centralizado	• Descentralizado
• Trabajo aislado e individualizado	• Trabajo en equipos autónomos
• Analítico y cauteloso	• Intuitivo y osado
• Conservador y adverso al riesgo	• Innovador y dispuesto a correr riesgos
• Orientado a los costos y los controles	• Orientado a los servicios y la calidad
• Remuneración y promoción basadas en la antigüedad	• Remuneración y promoción basadas en el desempeño.

Fuente: Chiavenato (2009).

2.2.1.5. Importancia de la Cultura organizacional

Según el autor Ulloa (2019) en su investigación científica menciona que la cultura organizacional es importante en una empresa por los siguientes factores:

- Es importante, porque favorece la productividad y satisfacción de los empleados de una empresa, incrementando las relaciones de la institución.
- Es importante, porque influye en las empresas para la toma de decisiones en todos sus procesos. Por lo tanto para que la cultura organizacional cumpla con los objetivos de la empresa, debe estar innovando constantemente la estructura de dicha cultura, para el beneficio de la empresa y los empleados.
- Es importante, porque diseña una identidad muy propia, que toda empresa debe tener, por lo tanto la identidad beneficia a los empleados, para que ellos puedan desempeñarse con los valores que fomenta una empresa. Y asimismo se reduce la rotación del personal y disminuir gastos en las empresas.
- Es importante, porque una cultura organizacional bien constituida, favorecerá en la reputación e imagen de la empresa, para que la marca sea reconocida ante su público objetivo y a la vez sea muy atractivo para nuevos profesionales que busquen desarrollar su capacidad y talento profesional.

A continuación se presentan los niveles que forman una cultura organizacional y favorecen el desarrollo del esquema de una organización. El autor Ulloa (2019) desarrolló la siguiente tabla.

Tabla 2.

Niveles de la cultura organizacional identificables en una organización.

Nivel	Descripción
Las tradiciones institucionales	Modo en que la organización actúa en actividades propias y de cara al exterior.
La filosofía institucional	Modo en que la organización debe asumir la misión y visión.
Los modelos y procesos de comunicación implementados	Formas de lograr procesos de retroalimentación y alimentación en una organización.
Los roles de los miembros y personal directivo	Formas de medir y evaluar las capacidades del personal.
Los medios corporativos con los cuales se identifica la organización.	Material institucional disponible con mensajes institucionales.
Los planes de acción	Proyecciones de fortalecimiento de imagen de la organización.
Los objetivos estratégicos	Actividades programadas que conduzcan los objetivos estratégicos de la organización.

Fuente: Ulloa (2019).

2.2.1.5. Dimensiones de la cultura organizacional

- **Liderazgo organizacional**

Según Robbins y Judge (2013) define que: “el liderazgo organizacional es la habilidad para influir en un grupo y dirigirlo hacia el logro de un objetivo o conjunto de metas” (p. 369). Los autores explican que las organizaciones siempre deben tener un liderazgo firme y una administración sólida para lograr el éxito y reconocimiento.

Y por lo tanto todo negocio debe contar con un personal que tenga la capacidad de gestionar, diseñar estrategias de motivación, ser innovador, entre otras virtudes en bien de un liderazgo organizacional.

Según Robbins y Coulter (2014) proponen un modelo para el liderazgo organizacional, denominado “Camino hacia la meta” consiste en que los líderes efectivos en una empresa vencen todo tipo de circunstancias, que se presentan en el camino, despejando obstáculos y cúmulos de problemas para que los seguidores (los empleados) tengan un camino libre y cumplan con el logro de sus objetivos. Asimismo, estos autores consideran que los tipos de líderes que sobresalen en una organización son:

- Líder directivo; este líder considera la comunicación, planificación, y modelos a seguir muy importantes, para el cumplimiento de las actividades laborales para todo su equipo de trabajo.
- Líder solidario; este líder transmite un sentimiento de preocupación por las carencias de su equipo de trabajo.
- Líder participativo; este líder considera importante las sugerencias de su equipo de trabajo, antes de tomar decisiones.
- Líder orientado al logro; este líder establece una serie de metas y objetivos, tiene la confianza que su equipo de trabajo, se comporte a la altura de la empresa y tenga un desenvolvimiento con compromiso en sus actividades laborales.

- **Compromiso Organizacional**

Según Becker (como se citó en Calderón, 2016) afirma que el compromiso organizacional es “como el vínculo que establece el individuo con su organización y que es resultado de las pequeñas inversiones hechas a lo largo del tiempo” (p.242). Esta definición quiere decir que existe un estrecho vínculo emocional entre el trabajador y la empresa, en ese contexto el trabajador permite ver la pasión, lealtad, fidelidad y vocación por realizar sus actividades laborales, asimismo también transmite su satisfacción y convicción por cumplir los objetivos de las empresas.

Calderón (2016) considera que existen tres componentes del compromiso organizacional:

- Compromiso afectivo; consiste en que los trabajadores se sienten felices y orgullosos de pertenecer a la empresa.
- Compromiso de continuidad; consiste en que el trabajador siente un lazo de vinculación, porque considera que la empresa ha invertido en él y abandonar la empresa sería defraudarlos.
- Compromiso normativo; consiste en que el trabajador pone por encima de todo, los valores y normas, que aprendió en su casa.

- **Comunicación organizacional**

Según Newstrom (2011) afirma que: “la comunicación organizacional es la transferencia de información y el entendimiento de una persona con otra que se efectúa en un contexto” (p.49). Esta definición quiere decir que las organizaciones no pueden

sobrevivir si no hay una comunicación, Sin comunicación organizacional el cumplimiento de los objetivos de la empresa sería un fracaso.

Asimismo, la comunicación organizacional es importante porque facilita conocer la cultura organizacional de una empresa y así identificarse con la misma. Y presenta las siguientes características:

- Ayuda a que los trabajadores hagan un reconocimiento del entorno y de sus actividades laborales.
- Establece una relación cordial entre jefes y subordinados.
- Es necesaria porque permite una interacción entre distintas áreas de la empresa.
- Establece implementar trabajos en equipo y con mayor productividad.

- **Valores organizacionales**

Según Caro (2018) afirma que: “los valores organizacionales, son estrategias que fortalecen determinados aprendizajes y hacen duraderos los comportamientos de los líderes y sus empleados, forjando la cultura organizacional.”(p.14). Esta definición quiere decir que los valores organizacionales de una empresa deben de tener una ética profesional para que orienten a sus trabajadores en tener conductas y comportamientos para el cumplimiento de los objetivos. Asimismo, los valores organizacionales tienen relación con la misión y visión que fomenta una empresa. Este autor considera que los valores organizacionales son importantes porque:

- Favorece en que las empresas se posicionen mejor con una cultura organizacional.
- Toman mejores decisiones y fomentan al personal a que logren cumplir con los objetivos de la empresa.
- Favorece en implementar programas de motivación, incentivar un cambio en la forma de pensar del personal y evita conflictos entre trabajadores.

- Reduce al mínimo los fracasos de las estrategias aplicadas en la empresa. Se logra una baja rotación de empleados.
- Ayuda a que los nuevos talentos que ingresan a la empresa se adapten.

2.2.2. Satisfacción laboral

2.2.2.1. Definición de satisfacción laboral

Según Palma (como se citó en Boada, 2019) define que “la satisfacción laboral es la predisposición frente al trabajo, basada en creencias y valores positivos, los cuales fueron generados por la rutina laboral” (p.81). Esta definición nos explica que la satisfacción laboral se establece cuando los colaboradores se sienten cómodos desarrollando sus labores y a la vez disfrutan y se divierten con su entorno laboral. Otros colaboradores consideran que la satisfacción laboral se logra alcanzar cuando reciben su salario.

Según Robbins y Coulter (2014) afirman que: “la satisfacción laboral pone énfasis a la actitud general que tiene una persona respecto de su trabajo. Por lo tanto si un colaborador tiene un alto nivel de satisfacción laboral, entonces tendrá una actitud positiva hacia su trabajo”. (p.450).

Porret-Gelabert (como se citó en Castillo, Reyes y Vásquez, 2019) define que: “la satisfacción laboral es la diferencia que existe entre la recompensa que perciben los trabajadores y la recompensa efectivamente recibida”. (p.27).

2.2.2.2. Importancia de la satisfacción laboral

La satisfacción laboral es un tema muy polémico en el sector empresarial, sobre todo si se trata de los trabajadores, que son el recurso más valioso para cualquier empresa. Y por lo

tanto, es necesario que toda empresa conozca a su equipo de trabajo, sus necesidades, el nivel de satisfacción laboral en su puesto asignado y que problemas tienen para estar insatisfechos.

Por lo tanto existen diversos estudios que la satisfacción laboral reduce el riesgo psicológico y social, asimismo es rentable para todo tipo de empresa.

Los investigadores Castillo, Reyes y Vásquez (2019) en su investigación científica consideran que las siguientes razones del porque es importante la satisfacción laboral:

- Menor tasa de ausencia y rotación; esto es debido a que los trabajadores que disfrutan su empleo, tienen un bajo porcentaje ausentarse o renunciar, siendo un beneficio para las empresas en ahorro de dinero y tiempo.
- Elevada productividad; por lo general los trabajadores satisfechos, tiene un alto desempeño laboral, comparado con los que están descontentos.
- Lealtad; esto sucede cuando los trabajadores perciben que la empresa se preocupan por ellos, demostrando interés y ofreciendo apoyo a sus necesidades.
- La satisfacción laboral no sólo reduce el riesgo psicológico y social, sino que también es rentable para organizaciones de todo tipo de industrias.

2.2.2.3. Factores de la satisfacción laboral

Muchos investigadores han planteado diversos factores de la satisfacción laboral,. El investigador Boada (2019) considera que cuatro factores importantes:

- Trabajo mentalmente estimulante; se refiere a que los colaboradores optan por trabajos que les permitan demostrar sus capacidades y habilidades. Asimismo tengan comodidad, libertad y una constante retroalimentación sobre sus actividades laborales. Por lo tanto, todas estas características mencionadas impulsan a que el trabajo sea un estímulo mental.

- Remuneraciones equitativas; se refiere que para lograr la satisfacción los colaboradores aspiran a salarios justos que satisfagan sus necesidades y también buscan ascensos para su desarrollo profesional.
- Condiciones laborales favorables; se refiere que los colaboradores prefieren trabajar en empresas que ofrezcan seguridad y comodidad, asimismo que su centro de labores, quede cerca de su casa, con instalaciones equipadas, ordenadas y con las herramientas que facilita la empresa.
- Compañeros que los respalden; se refiere que los colaboradores de una empresa buscan establecer relaciones interpersonales entre compañeros y exista un mutuo apoyo entre ellos, siendo un factor para la satisfacción laboral. Asimismo la comunicación, la empatía y la flexibilidad de los jefes también es considerado importante para la satisfacción laboral.

2.2.2.4. Consecuencias de la insatisfacción laboral

Según los autores Robbins y Judge (2013) plantean algunos efectos importantes por la insatisfacción laboral:

- Desmotivación por falta de interés por sus tareas laborales, a la vez, surgen problema de comunicación interna en la empresa y como consecuencia un bajo rendimiento laboral.
- Respuesta de abandono del trabajo por buscar un nuevo puesto de trabajo por renuncia de diferentes motivos.
- Demuestran ausentismo o tardanzas, pocos esfuerzos y constantes errores en sus labores.

- Estrés laboral surge por un alto grado de insatisfacción laboral, que incluso afecta la salud física y emocionalmente., llegando a producir cuadros de ansiedad, depresión.

A continuación Robbins y Judge (2013) considera importante resaltar “la teoría bifactorial o teoría de los dos factores de Herzberg (1959).

Tabla 3.

Factores Motivadores

FACTORES MOTIVADORES (SATISFACTORES)	
Factores que cuando van bien, producen satisfacción	Factores que cuando van mal, no producen insatisfacción
<ul style="list-style-type: none"> ➤ Realización exitosa de las labores. ➤ Reconocimiento del éxito obtenido por parte de la alta gerencia y compañeros de trabajo. ➤ Promociones y ascenso en la empresa. 	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Falta de responsabilidad. ➤ Trabajo rutinario, monótono y aburrido.

Fuente: Robbins y Judge (2013).

Tabla 4.

Factores Higiénicos

FACTORES HIGIÉNICOS (INSATISFACTORES)	
Factores que cuando van bien, producen satisfacción	Factores que cuando van mal, no producen insatisfacción
<ul style="list-style-type: none"> ➤ Status elevado. ➤ Incremento del salario. ➤ Seguridad en el trabajo. 	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Malas relaciones interpersonales en la empresa. ➤ Bajo salario. ➤ Malas condiciones de trabajo.

Fuente: Robbins y Judge (2013).

2.3. Definición de términos básicos

Capital humano: Según Dessler y Varela (2011) definen que: “se refiere a los conocimientos, la educación, la capacitación, y las habilidades de los colaboradores de una empresa” (p.9).

Clima organizacional: Según Chiavenato (2011) afirma que “el clima organizacional Este término se refiere a las propiedades motivacionales de un ambiente de una empresa. (p.74). Por lo tanto, el clima organizacional debe establecer un vínculo entre los objetivos de la empresa y el comportamiento de los trabajadores.

Comportamiento cívico organizacional (CCO): Según Robbins y Coulter (2014) afirma que: “es la conducta discrecional que no forma parte de los requerimientos formales del puesto de trabajo que ocupa el empleado pero sirve para el cumplimiento del funcionamiento eficaz de una organización”. (p.449).

Política organizacional: Según Newstrom (2011) define que: “son conductas intencionales para aumentar o proteger la influencia y el interés de una persona, sin dejar de inspirar confianza en los demás”. (p.286).

Producción: Según Munch (2014) afirma que “también se denomina administración de operaciones o manufactura, comprende todos los procesos desde que llega la materia prima hasta que llegue a ser un producto terminado”. (p.226).

Organización: Según Amador (2016) define que: “la organización está integrada por un grupo de personas y es un campo que debe administrarse adecuadamente” (p.30). Por lo tanto es trascendental que una organización tenga la capacidad de ahorrar tiempo, teniendo sus objetivos esté bien definidos.

3. Cronograma de actividades

Partida presupuestal*	Código de la actividad en que se requiere		Cantidad					Costo unitario (en soles)		Costo total (en soles)
			Ago. 2020	Set. 2020	Oct. 2020	Nov. 2020	Dic. 2020	Ene. 2021	Feb. 2021	
Actividades									Producto/Resultado	
1. Problema de la investigación	X									
1.1 Descripción de la realidad problemática	X									
1.2 Planteamiento del problema		X								
1.2.1 Problema general		X								
1.2.2 Problemas específicos										
1.3 Objetivos de la investigación			X							
1.3.1 Objetivo general			X							
1.3.2 Objetivos específicos										
1.4 Justificación e importancia de la investigación			X							
2. Marco teórico			X							
2.1 Antecedentes				X						
2.1.1 Internacionales				X						
2.1.2 Nacionales										
2.2 Bases teóricas					X					
2.3 Definición de términos						X				
3. Conclusiones						X				
4. Recomendaciones							X			
5. Aporte científico o socio cultural del investigador							X	X		

4. Recurso y presupuesto

Recursos humanos	-	1	150.00	150.00
Bienes y servicios	Servicio de internet/ energía eléctrica.	1	450.00	450.00
Útiles de escritorio	Papel Bond, cuadernos, Memoria USB-Lapiceros, plumones, micas, corrector	7	20.00	140.00
Mobiliario y equipos	Escritorio, silla,	1	S/. 320.00	S/. 320.00
Pasajes y viáticos	Pasajes y refrigerios,	15	S/. 10.00	S/. 150.00
Materiales de consulta (libros, revistas, boletines, etc.)	Libros, periódicos y revistas	3	S/. 55.00	S/. 165.00
Servicios a terceros	-	-	-	00.00
Otros				00.00
Total				S/. 1375.00

*El costo del presupuesto fue financiado en su totalidad por el investigador.

*Los recursos son propios.

5. Referencias Bibliográficas

Amador, A. (2016). Administración de recursos humanos. México. Recuperado de <http://eprints.uanl.mx/id/eprint/13425>

Boada, N. (2019). Satisfacción laboral y su relación con el desempeño laboral en una Pyme de servicios de seguridad en el Perú. *Journal of Economics, Finance and International Business*. 3(1). Recuperado de DOI: <http://dx.doi.org/10.20511/jefib.2019.v3n1.398>

Bruzual, F. (2016). Clima organizacional y satisfacción laboral de los empleados de la empresa de Servicios Reliability and Risk Management. (Tesis de Maestría). Universidad de Montemorelos, México. Recuperado de <http://dspace.biblioteca.um.edu.mx/xmlui/handle/20.500.11972/133>

Calderón, J.L. (2016). Socialización y compromiso organizacional: Una revisión a partir del bienestar laboral. *Enseñanza e Investigación en Psicología*. 21(3), pp. 239-247. Recuperado de <https://www.redalyc.org/pdf/292/29248182003.pdf>

Castillo, D. Reyes, J. y Vásquez, E. (2018). Satisfacción Laboral en las microempresas productoras de derivados lácteos del cantón Cañar. *Revista Killkana Sociales*. 3(1), pp. 25-33. Recuperado de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7019210>

Caro, E. (2018). *Desarrollo de valores organizacionales para la innovación social. Una mirada desde el emprendimiento en el contexto cubano actual*. Economía y Desarrollo. 16(1), Recuperado de <http://scielo.sld.cu/pdf/eyd/v161n1/0252-8584-eyd-161-01-e3.pdf>

Chiavenato. I. (2009). *Comportamiento Organizacional*. México: McGraw-Hill. Recuperado de https://www.academia.edu/29923149/Comportamiento_Organizacional_Idalberto_Chiavenato_McGrawhill_2da_Edicion_pdf

Chiavenato, I. (2011). *Administración de Recursos Humanos*. México: McGraw-Hill. Recuperado de https://www.academia.edu/28898620/ADMINISTRACION_DE_RECURSOS_HUMANOS_Chiavenato_9na_ed

Dessler, G. y Varela, R. (2011). *Administración de Recursos Humanos. Enfoque Latinoamericano*. México: Pearson. Recuperado de https://www.academia.edu/34193974/Administracion_de_recursos_humanos_latino_america

Hilario, K. (2017). *Cultura organizacional y satisfacción laboral en la empresa Planeamiento & Gestión S.A.C. de la ciudad de Lima, 2017*. (Tesis de pregrado). Universidad Peruana Unión, Lima, Perú. Recuperado de <https://repositorio.upeu.edu.pe/handle/UPEU/867>

La República (24 de enero de 2020). *Empleo: Solo el 24% de los peruanos son felices en su trabajo*. Recuperado de <https://larepublica.pe/economia/2020/01/25/empleo-solo-el-24-de-los-peruanos-son-felices-en-su-trabajo/?ref=lre>

León, F. (2018). *Cultura organizacional y la satisfacción laboral de los trabajadores de la empresa Construcciones Modulares, Lima-2016*. (Tesis de pregrado). Universidad Continental, Huancayo, Perú. Recuperado de <https://repositorio.continental.edu.pe/handle/20.500.12394/5164>

Moreno, E. (2020). *Incidencia de la cultura organizacional, en el desempeño laboral de la industria Grupo Empresarial Amseal en el año 2019*. (Tesis de Maestría). Universidad Andina Simón Bolívar, Quito, Ecuador. Recuperado de <https://repositorio.uasb.edu.ec/handle/10644/7485>

- Munch, L. (2014). *Administración Gestión organizacional, enfoques y proceso administrativo*. México: Pearson. Recuperado de <https://profesorailleanasilva.files.wordpress.com/2015/10/administracion3b3n-lourdes-munch-2a-edicion3b3n.pdf>
- Muñoz, V. (2019). *Cultura organizacional y satisfacción laboral en los colaboradores de una empresa de Servicios de Entretenimiento*. (Tesis de pregrado). Universidad Ricardo Palma, Lima, Perú. Recuperado de <https://repositorio.urp.edu.pe/handle/URP/2316>
- Newstrom, J. (2011). *Comportamiento humano en el trabajo*. México: McGraw-Hill. Recuperado de https://www.academia.edu/36178675/Comportamiento_Humano_en_el_Trabajo_Newstrom
- Novoa, J. Barrera, G. y Rojas, D. (2019). Relación del clima organizacional con la satisfacción laboral en una empresa del sector de la construcción. *Revista Científica ECOCIENCIA*. 6(1). Recuperado de <http://revistas.ecotec.edu.ec/index.php/ecociencia/article/view/184/151>
- Palafox, M., Jiménez, S. y Jacobo, C. (2019). La cultura organizacional como base para la permanencia en las organizaciones. *Revista San Gregorio de México*. 1(35). pp.202-212. Recuperado de https://www.researchgate.net/publication/338230056_La_cultura_organizacional_como_base_para_la_permanencia_en_las_organizaciones
- Revista América Economía (19 de setiembre de 2019). *Estos son los factores que fomentan la satisfacción laboral, según Glassdoor*. Recuperado de <https://mba.americaeconomia.com/articulos/notas/estos-son-los-factores-que-fomentan-la-satisfaccion-laboral-segun-glassdoor>

- Reyes, J. y Moros H. (2019). La cultura organizacional: principales desafíos teóricos y metodológicos para su estudio. *Estudios del Desarrollo Social*. 7(1), pp.201-217. Recuperado de http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_abstract&pid=S2308-01322019000100201&lng=es&nrm=iso
- Robbins, S. y Coulter, M. (2014). *Administración*. México: Pearson. Recuperado de https://www.academia.edu/29083935/Administracion_libro_12_edicion
- Robbins, S. y Judge, T. (2013). *Comportamiento Organizacional*. México: Pearson. Recuperado de https://www.academia.edu/36832545/Comportamiento_Organizacional_15edi_Robbins
- Solís, P. (2018). *Clima Organizacional y Satisfacción Laboral en los trabajadores de la empresa minera Catalina Huanca S.A.C. en la provincia Víctor Fajardo, Región Ayacucho – 2017*. (Tesis de pregrado). Universidad Peruana los Andes, Huancayo, Perú. Recuperado de <http://repositorio.upla.edu.pe/handle/UPLA/752>
- Ulloa, N. (2019). Cultura organizacional ¿un paradigma social? *Revista ComHumnitas*. 10(2), pp. 150-173. Recuperado de DOI: <https://doi.org/10.31207/rch.v10i2.201>
- Wilches, N. (2018). *Clima organizacional y satisfacción laboral del trabajador en la empresa Minería Texas Colombia*. (Tesis de Maestría). Universidad Externado de Colombia. Recuperado de <https://bdigital.uexternado.edu.co/handle/001/1521>

6. Aporte Científico o académico

El presente trabajo de investigación brinda un aporte científico a la sociedad porque presenta un estudio acerca de las variables cultura organizacional y satisfacción laboral en una Empresa Metalúrgica ubicada en San Juan de Lurigancho-Lima, 2021. Por lo tanto, dentro de esta investigación se resalta que para alcanzar el éxito de una empresa se requiere de una cultura organizacional que abarque estrategias y gestiones de parte de la gerencia, pero sin duda, el capital humano representa es el motor, para que todas las áreas de una empresa funcionen correctamente.

Asimismo, la satisfacción laboral es un tema muy controversial; por lo tanto, esta investigación también brinda un aporte científico, donde se pone énfasis en que los trabajadores satisfechos no trabajan bajo presión, sino que sienten un nivel de motivación para cumplir con los objetivos de la empresa, y a la vez demuestra su esfuerzo día a día. Sin embargo, los gerentes deben diseñar estrategias para que sus trabajadores estén apasionados con sus labores de trabajo y con la cultura organizacional y por consecuencia será un beneficio más rentable para la empresa.

En este siglo XXI las empresas peruanas han tomado conciencia acerca de lo importante que es la cultura organizacional y la satisfacción del laboral. Entonces este trabajo de investigación pretende ser un aporte para las empresas metalúrgicas y de otros rubros; y así tomen la decisión de implementar cambios en sus áreas de trabajo, programar evaluaciones y retroalimentaciones y para una mejora continua y logren ser más sostenibles.

7. Recomendaciones

Se recomienda que las empresas metalúrgicas, para llevar a cabo una buena cultura organizacional, logren mejorar una comunicación asertiva y escucha activa, asimismo, deben implementar capacitaciones de 5 minutos antes de iniciar las labores donde los jefes directos deben hacer una réplica de lo aprendido, y así disminuir los conflictos internos. Asimismo, el antecedente del tesista Moreno (2020) también recomienda que para lograr incrementar los indicadores de la cultura organizacional, se debe mejorar la comunicación para tomar decisiones efectivas y resolver posibles conflictos a futuro.

Se recomienda que las empresas metalúrgicas, por el alto nivel de estrés laboral que tienen los trabajadores, en lo referente a cultura organizacional debe tener una política primordial de enfocarse en programas de relajación, fomentar deportes organizados por la empresa y charlas de motivación. Asimismo, ofrecer estímulos o incentivos. De esta manera se está logrando la satisfacción laboral. Asimismo, en el antecedente del tesista Muñoz (2019) también recomienda, fomentar incentivos, reconocimientos de parte de los jefes, organizar deportes, salir a comer en equipos de trabajo para incrementar la satisfacción laboral.

Se recomienda que las empresas metalúrgicas y otras empresas de rubros distintos, deban contar con directivos o gerentes que presenten habilidades, para que todo el personal de la empresa cambie la percepción negativa de sus jefes, y así mejorar las relaciones interpersonales en una cultura organizacional, para fortalecer la empresa. Asimismo, el antecedente del tesista León (2018) pone énfasis que una cultura organizacional bien implementada logrará obtener mejores conductas de los trabajadores, y mejores relaciones interpersonales entre jefe y subordinado.

8. Anexos

**DECLARACIÓN JURADA DE VERACIDAD DE INFORMACIÓN DEL
TRABAJO DE INVESTIGACIÓN PARA OPTAR GRADO ACADÉMICO DE
BACHILLER**

Yo, Cecilia Medalit Solano Cordova, con DNI N ° 47051305; egresada de la carrera profesional de Administración y Gestión de Empresas, habiendo culminado mi trabajo para optar el grado académico de Bachiller en Ciencias Administrativas y Gestión de Empresas; declaro bajo juramento que:

La información contenida en el trabajo de investigación que presento es verdadera, pongo énfasis en que el trabajo no lleva nombre de empresa alguna, debido a que la misma se negó a brindarme autorización para que sea publicado su nombre en el trabajo que presento. Motivo por el cual se utiliza un nombre genérico que hace referencia al rubro o actividad a la que se dedica la empresa base del estudio de mi trabajo de investigación.

El título del trabajo que presento es: **"Cultura Organizacional y Satisfacción Laboral en una Empresa Metalúrgica ubicada en San Juan de Lurigancho – Lima, 2021"**.

Declaro lo anterior para los fines y trámites correspondientes.

Atentamente:



Cecilia Medalit Solano Cordova

DNI N °: 47051305

Anexo N° 1. Carta de declaración jurada.

Fuente: Elaboración propia.

