



**UNIVERSIDAD ANDINA**  
**NÉSTOR CÁCERES VELÁSQUEZ**  
**FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS**  
**ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN Y NEGOCIOS INTERNACIONALES**



**CULTURA ORGANIZACIONAL Y SATISFACCIÓN LABORAL  
DE LOS TRABAJADORES DE LA MUNICIPALIDAD  
DEL CENTRO POBLADO DE SALCEDO  
PUNO, 2024**

TESIS PRESENTADA POR:

**Bach. EDWIN YOEL VIZCARRA CASAS**

PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE:  
**LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN Y NEGOCIOS INTERNACIONALES**

**JULIACA – PERÚ**  
**2024**



**UNIVERSIDAD ANDINA  
NÉSTOR CÁCERES VELÁSQUEZ**

**FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS  
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN Y NEGOCIOS INTERNACIONALES  
CULTURA ORGANIZACIONAL Y SATISFACCIÓN LABORAL  
DE LOS TRABAJADORES DE LA MUNICIPALIDAD  
DEL CENTRO POBLADO DE SALCEDO  
PUNO, 2024**

TESIS PRESENTADA POR:

**Bach. EDWIN YOEL VIZCARRA CASAS**

PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE:  
LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN Y NEGOCIOS INTERNACIONALES  
APROBADA POR EL JURADO REVISOR:

PRESIDENTE

:   
Dr. DAVID JUAN GUTÉRREZ MAYTA

PRIMER MIEMBRO

:   
Dr. PERCY GONZALO PUMA PUMA

SEGUNDO MIEMBRO

:   
Dr. ENRIQUE GENARO APAZA CHIRINOS

ASESOR DE TESIS

:   
Dr. BENIGNO CALLATA QUISPE

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN: ADMINISTRACIÓN PÚBLICA (5909-UNESCO)

**RESOLUCIÓN N.º 1253-2024-D-FCA-UANCV-J**

Juliaca, 07 de noviembre de 2024

**VISTOS:**

El Expediente N° 2024-CU-012983 de fecha 23-10-2024 de **EDWIN YOEL VIZCARRA CASAS**, quien solicita nominación de jurados, fecha y hora de sustentación, para rendir el examen de sustentación y defensa de la tesis titulado: **CULTURA ORGANIZACIONAL Y SATISFACCIÓN LABORAL DE LOS TRABAJADORES DE LA MUNICIPALIDAD DEL CENTRO POBLADO DE SALCEDO PUNO, 2024**; conducente para optar el Título profesional de Licenciado(a) en **Administración y Negocios Internacionales**, que fue revisada por el Director de la Unidad de Investigación y el Decano de la Facultad de Ciencias Administrativas Escuela Profesional de **Administración y Negocios Internacionales**.

**CONSIDERANDO:**

**Que**, de conformidad con el artículo 8º, numeral b) del Reglamento General de Grados y Títulos de la UANCV vigente, es procedente acceder a la petición del interesado.

**Que**, al haber cumplido con los requisitos exigidos por el Reglamento Interno de Trabajo de Investigación Conducente a Grados y Títulos plasmado en la Resolución N° 0294-2023-UANCV-CU-R.

**Y estando**, la opinión favorable del Director de la Unidad de Investigación y el Decano de la Facultad de Ciencias Administrativas, y las atribuciones que confiere el artículo 28º del Reglamento Interno de Trabajo de Investigación Conducente a Grados y Títulos Resolución N° 0294-2023-UANCV-CU-R.

**SE RESUELVE:**

**ARTÍCULO PRIMERO. – DECLARAR APTO** para la sustentación presencial del informe Final de la investigación (borrador de Tesis), del (la) bachiller: **EDWIN YOEL VIZCARRA CASAS**, para optar el Título Profesional de Licenciado(a) en **Administración y Negocios Internacionales**, en virtud de los considerandos expuestos.

**ARTICULO SEGUNDO. – NOMINAR JURADOS** para la sustentación presencial y defensa de la tesis a los siguientes docentes ordinarios:

- |                   |                                     |
|-------------------|-------------------------------------|
| * PRESIDENTE      | : Dr. DAVID JUAN GUTIÉRREZ MAYTA    |
| * 1er. MIEMBRO    | : Mg. PERCY GONZALO PUMA PUMA       |
| * 2do. MIEMBRO    | : Dr. ENRIQUE GENARO APAZA CHIRINOS |
| * ASESOR DE TESIS | : Dr. BENIGNO CALLATA QUISPE        |

**ARTICULO TERCERO. – PROGRAMAR FECHA Y HORA** de sustentación como se detalla:

- |         |                                  |
|---------|----------------------------------|
| * Lugar | : salón de Grados y Títulos      |
| * Fecha | : martes 12 de noviembre de 2024 |
| * Hora  | : 09:00 am                       |

**ARTICULO CUARTO. – DISPONER** que la comisión de Grados y Títulos de la Facultad, Secretarías Académicas y Administrativas, quedan encargados del cumplimiento de la presente Resolución.

Regístrese, comuníquese y archívese.



UNIVERSIDAD ANDINA  
"NÉSTOR CÁCERES VELÁSQUEZ"  
  
Dr. Benigno Callata Quispe  
DECANO  
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS



## RESOLUCIÓN N° 494-2024-UI-FCA-UANCV-J

Juliaca, 04 de octubre 2024

### **VISTOS:**

El Expediente 2024-012004 de fecha 30 de setiembre de 2024, del **Bach. EDWIN YOEL VIZCARRA CASAS**, quien solicita Revisión del Informe Final de la Investigación (borrador de Tesis) y el **Anexo (04 o 05) "Ficha de Opinión del Informe Final de la Investigación (borrador de Tesis)"** que fue revisada por el Comité de Investigación de la Facultad de Ciencias Administrativas, Escuela Profesional de Administración y Negocios Internacionales.

### **CONSIDERANDO:**

**Que**, las Unidades de Investigación son unidades académicas que agrupan a docentes y estudiantes de diversas disciplinas, en razón del desarrollo de investigación científica, tecnológica y humanista de acuerdo al Estatuto Universitario Modificado 2020 de nuestra primera Casa Superior de Estudios.

**Que**, el (la) **Bach. EDWIN YOEL VIZCARRA CASAS**, quien solicita la revisión del Informe Final de la Investigación (borrador de Tesis) del tema titulado: **CULTURA ORGANIZACIONAL Y SATISFACCIÓN LABORAL DE LOS TRABAJADORES DE LA MUNICIPALIDAD DEL CENTRO POBLADO DE SALCEDO PUNO, 2024**; conducente para optar el Título Profesional de Licenciado(a) en **Administración y Negocios Internacionales**.

**Que**, al haberse cumplido con los requisitos exigidos por el Reglamento Interno de Trabajo de Investigación Conducente a Grados y Títulos plasmado en la Resolución N° 0294-2023-UANCV-CU-R.

**Que**, el Comité de Investigación emitió su opinión favorable al Informe Final de la Investigación (borrador de Tesis).

**Que**, el Director de la Unidad de Investigación de la Facultad de Ciencias Administrativas, Escuela Profesional de Administración y Negocios Internacionales, corroboró el asesoramiento en el Informe Final de la Investigación (borrador de Tesis) del ASESOR Dr. **BENIGNO CALLATA QUISPE**.

**Estando**, la opinión favorable del comité de Investigación, en concordancia con el Reglamento Interno de Trabajo de Investigación Conducente a Grados y Títulos Resolución N° 0294-2023-UANCV-CU-R, de conformidad a lo que establece la Ley Universitaria N° 30220, Ley de Creación de la UANCV N° 23738 y Modificatoria N° 24661 y el Estatuto de la UANCV, que confiere facultades a la Unidad de Investigación de la Facultad de Ciencias Administrativas.

### **SE RESUELVE:**

**ARTÍCULO PRIMERO. - APROBAR Y AUTORIZAR EL INFORME FINAL DE LA INVESTIGACIÓN (BORRADOR DE TESIS)**, para la **REVISIÓN DE SIMILITUD TURNITIN**, del tema titulado: **CULTURA ORGANIZACIONAL Y SATISFACCIÓN LABORAL DE LOS TRABAJADORES DE LA MUNICIPALIDAD DEL CENTRO POBLADO DE SALCEDO PUNO, 2024**; presentado por el (la) **Bach. EDWIN YOEL VIZCARRA CASAS**, para optar el Título Profesional de Licenciado(a) en **Administración y Negocios Internacionales**, en virtud de los considerandos expuestos.

**ARTÍCULO SEGUNDO. - RATIFICAR**, como ASESOR al Dr. **BENIGNO CALLATA QUISPE**.

**ARTÍCULO TERCERO. - DISPONER**, que la facultad, secretarías académicas y administrativas, quedan encargados del cumplimiento de la presente Resolución.

Regístrese, Comuníquese y Archívese.

DISTRIBUCIÓN:  
- Decanatura  
- Interesado (1)  
- Archivo FCA (1)  
- SLAP/



UNIVERSIDAD ANDINA  
NÉSTOR CÁCERES VELÁSQUEZ  
*Dr. Sc. Esteban Aguilar Pinto*  
DIRECTOR  
UNID. INVESTIGACIÓN CIENCIAS ADMINISTRATIVAS



## RESOLUCIÓN N° 304-2024-UI-FCA-UANCV-J

Juliaca, 15 de julio 2024

### **VISTOS:**

El Expediente: **2024-CU-8812** de fecha 12 de julio del 2024, el cual solicita Revisión de propuesta de Investigación y el **Anexo (02 o 03) "Ficha de Opinión de la Propuesta de Investigación"** que fue revisada por el Comité de Investigación de la Facultad de Ciencias Administrativas, Escuela Profesional de **Administración y Negocios Internacionales**.

### **CONSIDERANDO:**

**Que**, las Unidades de Investigación son unidades académicas que agrupan a docentes y estudiantes de diversas disciplinas, en razón del desarrollo de investigación científica, tecnológica y humanista de acuerdo al Estatuto Universitario Modificado 2020 de nuestra primera Casa Superior de Estudios.

**Que**, el (la) **Bach. EDWIN YOEL VIZCARRA CASAS**, quien solicita la revisión y aprobación de la Propuesta de Investigación de **Título: CULTURA ORGANIZACIONAL Y SATISFACCIÓN LABORAL DE LOS TRABAJADORES DE LA MUNICIPALIDAD DEL CENTRO POBLADO DE SALCEDO PUNO, 2024;** conducente para optar el Título profesional de Licenciado(a) en **Administración y Negocios Internacionales**.

**Que**, al haberse cumplido con los requisitos exigidos por el Reglamento Interno de Trabajo de Investigación Conducente a Grados y Títulos plasmado en la Resolución N° 0294-2023-UANCV-CU-R.

**Que**, el Comité de Investigación emitió su opinión favorable a la Propuesta de Investigación.

**Que**, el Director de la Unidad de Investigación de la Facultad de Ciencias Administrativas, Escuela Profesional de Administración y Negocios Internacionales, corroboró la propuesta del ASESOR Dr. **BENIGNO CALLATA QUISPE**, quien debe ser acreditado y facultado para orientar y ayudar al asesorado en el proceso de elaboración del trabajo de investigación (Tesis).

**Estando**, la opinión favorable del comité de Investigación, en concordancia con el Reglamento Interno de Trabajo de Investigación Conducente a Grados y Títulos Resolución N° 0294-2023-UANCV-CU-R, de conformidad a lo que establece la Ley Universitaria N° 30220, Ley de Creación de la UANCV N° 23738 y Modificatoria N° 24661 y el Estatuto de la UANCV, que confiere facultades a la Unidad de Investigación de la Facultad de Ciencias Administrativas.

### **SE RESUELVE:**

**ARTÍCULO PRIMERO.- APROBAR Y AUTORIZAR LA EJECUCIÓN DE LA PROPUESTA DE INVESTIGACIÓN**, titulado: **CULTURA ORGANIZACIONAL Y SATISFACCIÓN LABORAL DE LOS TRABAJADORES DE LA MUNICIPALIDAD DEL CENTRO POBLADO DE SALCEDO PUNO, 2024;** presentado por el (la) **Bach. EDWIN YOEL VIZCARRA CASAS**, en virtud de los considerandos expuestos.

**ARTÍCULO SEGUNDO.- RECONOCER**, como ASESOR al Dr. **BENIGNO CALLATA QUISPE**.

**ARTÍCULO TERCERO.- DISPONER** que la facultad, secretarías académicas y administrativas, quedan encargados del cumplimiento de la presente Resolución.

Regístrese, Comuníquese y Archívese.

  
UNIVERSIDAD ANDINA  
NÉSTOR CÁCERES VELÁSQUEZ  
  
Dr. S. J. Limaco Aguilar Pinto  
DIRECTOR  
UNIDAD DE INVESTIGACIÓN DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS

DISTRIBUCIÓN:  
- Decanatura  
- Interesado (1)  
- Archivo FCA (1)



## CULTURA ORGANIZACIONAL Y SATISFACCIÓN LABORAL DE LOS TRABAJADORES DE LA MUNICIPALIDAD DEL CENTRO POBLADO DE SALCEDO PUNO, 2024

### INFORME DE ORIGINALIDAD

**16%** EN

INDICE DE SIMILITUD

**11%**

FUENTES DE INTERNET

**4%**

PUBLICACIONES

**11%**

TRABAJOS DEL ESTUDIANTE

### FUENTES PRIMARIAS


<b>1</b>	<a href="http://www.coursehero.com">www.coursehero.com</a> Fuente de Internet	<b>2%</b>
<b>2</b>	<a href="http://www.egyankosh.ac.in">www.egyankosh.ac.in</a> Fuente de Internet	<b>1%</b>
<b>3</b>	<a href="http://hdl.handle.net">hdl.handle.net</a> Fuente de Internet	<b>1%</b>
<b>4</b>	<a href="http://nishantharathnayake1984.blogspot.com">nishantharathnayake1984.blogspot.com</a> Fuente de Internet	<b>1%</b>
<b>5</b>	<a href="http://epdf.pub">epdf.pub</a> Fuente de Internet	<b>1%</b>
<b>6</b>	Yrene Uribe-Hernandez, Filiberto Ochoa-Paredes, Hugo Moran-Requena, Alex Pacheco-Pumaleque. "Vision syndrome due to the use of computers and psychological impact on teachers at a university in the province of Cañete", International Journal of ADVANCED AND APPLIED SCIENCES, 2023 Publicación	<b>1%</b>



## Metadatos complementarios - UANCV

CULTURA ORGANIZACIONAL Y SATISFACCIÓN LABORAL DE LOS TRABAJADORES DE LA MUNICIPALIDAD DEL CENTRO POBLADO DE SALCEDO PUNO, 2024	
<b>Datos de autor</b>	
Nombres y apellidos	EDWIN YOEL VIZCARRA CASAS
Tipo de documento de identidad	DNI
Número de documento de identidad	76338624
URL de ORCID	<a href="https://orcid.org/0009-0004-5276-7737">https://orcid.org/0009-0004-5276-7737</a>
<b>Datos de asesor</b>	
Nombres y apellidos	BENIGNO CALLATA QUISPE
Tipo de documento de identidad	DNI
Número de documento de identidad	01693080
URL de ORCID	<a href="https://orcid.org/0000-0002-6809-0650">https://orcid.org/0000-0002-6809-0650</a>
<b>Datos del jurado</b>	
<b>Presidente del jurado</b>	
Nombres y apellidos	DAVID JUAN GUTIÉRREZ MAYTA
Tipo de documento	DNI
Número de documento de identidad	02409816
<b>Miembro del jurado 1</b>	
Nombres y apellidos	PERCY GONZALO PUMA PUMA
Tipo de documento	DNI
Número de documento de identidad	02374215
<b>Miembro del jurado 2</b>	
Nombres y apellidos	ENRIQUE GENARO APAZA CHIRINOS
Tipo de documento	DNI
Número de documento de identidad	02413103



Datos de investigación	
Línea de investigación	Administración Pública (5909-UNESCO)
Grupo de investigación	No aplica.
Agencia de financiamiento	Sin financiamiento.
Ubicación geográfica de la investigación	<p>Edificio: Municipalidad Del Centro Poblado De Salcedo Puno</p> <p>País: Perú Departamento: Puno Provincia: Puno Distrito: Puno</p> <p>Latitud: -15.868199 Longitud: -69.9969905 <a href="https://maps.app.goo.gl/kbKaqwJ4MwzpYsfP8">https://maps.app.goo.gl/kbKaqwJ4MwzpYsfP8</a></p> 
Año o rango de años en que se realizó la investigación	Julio 2024 – noviembre 2024
URL de disciplinas OCDE - Librería	<p><b>Economía, Negocios</b> <a href="https://purl.org/pe-repo/ocde/ford#5.02.00">https://purl.org/pe-repo/ocde/ford#5.02.00</a></p> <p><b>Administración pública</b> <a href="https://purl.org/pe-repo/ocde/ford#5.06.02">https://purl.org/pe-repo/ocde/ford#5.06.02</a></p>



UNIVERSIDAD ANDINA  
NÉSTOR CÁCERES VELÁSQUEZ

*Dr. Sc. S. Lucimaco Aguilar Pinto*  
DIRECTOR  
UNID. INVESTIGACIÓN CIENCIAS ADMINISTRATIVAS



### DECLARACIÓN DE AUTENTICIDAD Y RESPONSABILIDAD

Yo EDWIN YOEL VIZCARRA CASAS, identificado con DNI Nro. 76338624 en mi condición de egresado de:

- Escuela Profesional
- Programa de Segunda Especialidad,
- Programa de Maestría o Doctorado

ADMINISTRACIÓN Y NEGOCIOS INTERNACIONALES

informo que he elaborado el/la  Tesis o  Trabajo de Investigación,  Trabajo Académico denominada:

CULTURA ORGANIZACIONAL Y SATISFACCIÓN LABORAL DE LOS TRABAJADORES DE LA MUNICIPALIDAD DEL CENTRO POBLADO DE SALCEDO PUNO, 2024

Asesorado por: Dr. BENIGNO CALLATA QUISPE

Es un tema original.

Declaro que el presente trabajo de tesis es elaborado por mi persona y **no existe plagio/copia** de ninguna naturaleza, en especial de otro documento de investigación (tesis, revista, texto, congreso, o similar) presentado por persona natural o jurídica alguna ante instituciones académicas, profesionales, de investigación o similares, en el país o en el extranjero.

Dejo constancia que las citas de otros autores han sido debidamente identificadas en el trabajo de investigación, por lo que no asumiré como tuyas las opiniones vertidas por terceros, ya sea de fuentes encontradas en medios escritos, digitales o Internet.

Asimismo, ratifico que soy plenamente consciente de todo el contenido de la tesis y asumo la responsabilidad de cualquier error u omisión en el documento, así como de las connotaciones éticas y legales involucradas.

El incumplimiento de lo declarado da lugar a responsabilidad del declarante, en consecuencia; a través del presente documento asumo frente a terceros, la Universidad Andina Néstor Cáceres Velásquez y/o la Administración Pública toda responsabilidad que pueda derivarse por el trabajo final presentado. Lo señalado incluye responsabilidad pecuniaria incluido el pago de multas u otros por los daños y perjuicios que se ocasionen.

Juliaca 16 de diciembre del 2024

Firma del Asesor  
(obligatoria)

*Benigno Callata Quispe*

Firma del Estudiante  
(obligatoria)



Huella



## **DEDICATORIA**

Dedico esta tesis con todo mi corazón a mi madre, por ser mi fortaleza, porque a lo largo de estos años me guio y llevo por el camino del bien, por eso te dedico esta tesis en ofrenda a tu amor incondicional.

A mi papá, por sus enseñanzas, por tus mensajes de aliento y por orientarme e instruirme sobre cómo afrontar la vida.

A mi hermanito, por ser mi mejor amigo y por ofrecerme calidez y amor de familia.

A mi toda mi familia que es lo mejor y valioso que Dios me ha dado.

Por último, dedicar esta tesis mis amigos más cercanos por motivarme y apoyarme para realizarme profesionalmente.



## AGRADECIMIENTO

Primeramente, agradecer a Dios, por ser mi guía e iluminar mi camino, por otorgarme sabiduría y fortaleza para alcanzar mis objetivos.

A mis abuelos, padres y hermanito que con su amor y trabajo me apoyaron en toda mi formación profesional, agradecerles por demostrarme su gran amor que fue incondicional, por su tiempo y apoyo moral durante todo este proceso de universidad y realización de esta tesis.

Me gustaría agradecer a la Universidad por abrirme sus puertas y brindarme la oportunidad de ser parte de ella y permitirme convertirme en ser un profesional; a mis docentes y compañeros que estuvieron conmigo durante estos cinco largos años.

Para finalizar agradecer todos mis amigos y persona más cercanas, por su apoyo, confianza, soporte y cariño que han sido invaluable, agradecerle a cada uno de ustedes por haber contribuido a mi vida fortaleza y ánimos para seguir adelante y alcanzar mis metas, les doy las gracias infinitas por ser mi punto de apoyo, mi equipo de aliento y, lo más importante formar parte de mi familia.



## ÍNDICE

ÍNDICE .....	i
ÍNDICE DE TABLAS .....	iv
ÍNDICE DE FIGURAS .....	vi
RESUMEN .....	vii
ABSTRACT .....	viii
INTRODUCCIÓN .....	ix
CAPÍTULO I .....	1
EL PROBLEMA .....	1
1.1. EXPOSICIÓN DE LA SITUACIÓN PROBLEMÁTICA .....	1
1.2. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA .....	4
1.2.1. Problema general .....	4
1.2.2. Problemas específicos .....	4
1.3. JUSTIFICACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN .....	4
1.4. OBJETIVOS .....	5
1.4.1. Objetivo general .....	5
1.4.2. Objetivos específicos .....	6
1.5. HIPÓTESIS .....	6
1.5.1. Hipótesis general .....	6
1.5.2. Hipótesis específicas .....	6
1.6. VARIABLES. ....	7
1.6.1. Variable 1. ....	7
1.6.2. Variable 2. ....	7
1.7. OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES. ....	8
CAPÍTULO II .....	9
MARCO TEÓRICO REFERENCIAL .....	9



- 2.1. ANTECEDENTES DE INVESTIGACIÓN .....9
  - 2.1.1. A nivel internacional.....9
  - 2.1.2. A nivel nacional ..... 11
  - 2.1.3. A nivel regional .....13
- 2.2. BASES TEÓRICAS ..... 15
  - 2.2.1. Cultura organizacional ..... 15
  - 2.2.2. Innovación y aceptación de riesgos ..... 19
  - 2.2.3. Orientación hacia los resultados .....20
  - 2.2.4. Orientación hacia las personas.....21
  - 2.2.5. Orientación hacia el equipo .....22
  - 2.2.6. Satisfacción laboral .....22
  - 2.2.7. Condiciones laborales .....26
  - 2.2.8. Beneficios laborales y remuneraciones .....26
  - 2.2.9. Políticas organizacionales .....28
  - 2.2.10. Relaciones interpersonales.....30
- 2.3. MARCO CONCEPTUAL. ....32
- CAPÍTULO III.....35
- PROCEDIMIENTO METODOLÓGICO DE LA INVESTIGACIÓN.....35
- 3.1. ENFOQUE DE LA INVESTIGACIÓN.....35
- 3.2. MÉTODO DE LA INVESTIGACIÓN.....35
- 5.3. TIPO DE INVESTIGACIÓN .....35
- 3.4. NIVEL DE INVESTIGACIÓN .....36
- 3.5. DISEÑO DE INVESTIGACIÓN.....36
- 3.6. POBLACIÓN Y MUESTRA.....36
  - 3.6.1. Población.....36
  - 3.6.2. Muestra .....37



3.7. TÉCNICA E INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS .....	38
3.7.1. Técnica.....	38
3.7.2. Fuente .....	38
3.7.3. Instrumento .....	38
3.8. CONFIABILIDAD Y VALIDEZ DEL INSTRUMENTO .....	38
3.8.1. Confiabilidad.....	38
3.8.2. Validez de Instrumento. ....	38
3.9. PROCEDIMIENTO DE TRATAMIENTO DE DATOS .....	39
3.10. CONTRASTACIÓN DE HIPÓTESIS .....	39
CAPÍTULO IV .....	46
RESULTADOS Y DISCUSIÓN.....	46
4.1. PRESENTACIÓN DE RESULTADOS .....	46
4.2. DISCUSIÓN DE RESULTADOS.....	56
CONCLUSIONES .....	59
RECOMENDACIONES .....	61
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS .....	62
ANEXOS.....	70



## ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 Operacionalización de las variables de investigación .....	8
Tabla 2 Población de estudio .....	37
Tabla 3 Alfa de Cronbach .....	38
Tabla 4 La cultura organizacional y la satisfacción laboral de los trabajadores del Centro Poblado de Salcedo Puno, 2024.....	40
Tabla 5 La innovación, aceptación de riesgos y la satisfacción laboral de los trabajadores del Centro Poblado de Salcedo Puno, 2024. ....	41
Tabla 6 La orientación hacia los resultados y la satisfacción laboral de los trabajadores del Centro Poblado de Salcedo Puno, 2024. ....	42
Tabla 7 La orientación hacia las personas y la satisfacción laboral de los trabajadores del Centro Poblado de Salcedo Puno, 2024. ....	44
Tabla 8 La orientación hacia el equipo y la satisfacción laboral de los trabajadores del Centro Poblado de Salcedo Puno, 2024. ....	45
Tabla 9 Niveles de Correlación .....	46
Tabla 10 Prueba de Shapiro-Wilk entre la cultura organizacional y la satisfacción laboral. ....	47
Tabla 11 Correlación Rho de Spearman entre la cultura organizacional y la satisfacción laboral de los trabajadores del Centro Poblado de Salcedo Puno, 2024.....	48
Tabla 12 Correlación Rho de Spearman entre la innovación, aceptación de riesgos y la satisfacción laboral de los trabajadores del Centro Poblado de Salcedo Puno, 2024. ....	49



Tabla 13 Correlación Rho de Spearman la orientación hacia los resultados y la satisfacción laboral de los trabajadores del Centro Poblado de Salcedo Puno, 2024.....	51
Tabla 14 Correlación Rho de Spearman entre la orientación hacia las personas y la satisfacción laboral de los trabajadores del Centro Poblado de Salcedo Puno, 2024. ....	52
Tabla 15 Correlación Rho de Spearman entre la orientación hacia el equipo y la satisfacción laboral de los trabajadores del Centro Poblado de Salcedo Puno, 2024.....	54



## ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1 Dimensiones de la cultura organizacional .....	17
Figura 2 Componentes de la cultura organizacional .....	17
Figura 3 Factores que intervienen en la satisfacción laboral .....	24
Figura 4 Relación entre la cultura organizacional y la satisfacción laboral de los trabajadores del Centro Poblado de Salcedo Puno, 2024. ....	48
Figura 5 Relación entre la innovación, aceptación de riesgos y la satisfacción laboral de los trabajadores del Centro Poblado de Salcedo Puno, 2024. .....	50
Figura 6 Relación entre la orientación hacia los resultados y la satisfacción laboral de los trabajadores del Centro Poblado de Salcedo Puno, 2024. .....	51
Figura 7 Relación entre la orientación hacia las personas y la satisfacción laboral de los trabajadores del Centro Poblado de Salcedo Puno, 2024. ....	53
Figura 8 Relación entre la orientación hacia el equipo y la satisfacción laboral de los trabajadores del Centro Poblado de Salcedo Puno, 2024. ....	55



## RESUMEN

El objetivo general de estudio fue, Establecer la relación que existe entre la cultura organizacional y la satisfacción laboral de los trabajadores de la municipalidad del centro poblado de Salcedo Puno-2024, enfoque cuantitativo, método deductivo, tipo básica aplicada, nivel de investigación correlacional, diseño no experimental-transversal, población 16 trabajadores de la entidad municipal, muestra censal todo el universo, técnica encuesta, instrumento cuestionario, alfa de Cronbach de 0.943 prueba de normalidad de Shapiro-Will de 0.05 lo que no cumple el supuesto y que no tiene una distribución normal por tanto el análisis de correlación se efectuó con Rho de Spearman con resultado de 0.794 y p-valor de 0.000 el que es menor a 0.05 concluyendo que ambas variables de estudio tienen relación significativa y así dando un análisis de que una buena práctica de la cultura organizacional en los trabajadores administrativos de la municipalidad de salcedo genera un eficiente servicio de calidad en favor de la población para su desarrollo.

**Palabras clave:** Cultura organizacional y satisfacción laboral



### ABSTRACT

The general objective of the study was to establish the relationship that exists between the organizational culture and the job satisfaction of the workers of the municipality of the town center of Salcedo Puno-2024, quantitative approach, deductive method, applied basic type, level of correlational research, non-experimental-cross-sectional design, population 16 workers of the municipal entity, census sample of the entire universe, survey technique, questionnaire instrument, Cronbach's alpha of 0.943 Shapiro-Will normality test of 0.05 which does not meet the assumption and has no a normal distribution therefore the correlation analysis was carried out with Spearman's Rho with a result of 0.794 and p-value of 0.000 which is less than 0.05 concluding that both study variables have a significant relationship and thus giving an analysis that a good practice of the organizational culture in the administrative workers of the municipality of Salcedo generates an efficient quality service in favor of the population for its development.

**Keywords:** Organizational culture and job satisfaction



## INTRODUCCIÓN

La presente investigación titulado “cultura organizacional y satisfacción laboral de los trabajadores del centro poblado de Salcedo Puno, 2024” tiene como objetivo: Establecer la relación que existe entre la cultura organizacional y la satisfacción laboral de los trabajadores del Centro Poblado de Salcedo Puno. considerando que la cultura de una organización es primordial para la gestión y coordinación de las operaciones empresariales. El hecho de que una organización sea fuerte o débil influirá en la satisfacción laboral de los empleados y rendimiento. Se sabe que los empleados se desempeñan bien en un ambiente con el que se sienten satisfechos, y el nivel de satisfacción obtenido puede ser un antecedente de la cultura corporativa que se está implementando en la organización

Por lo que es muy importante realizar esta investigación en torno a la problemática de estas dos variables para las organizaciones y principalmente para el Centro Poblado de Salcedo Puno. que requiere estrategias eficientes para fortalecer su cultura organizacional e incrementar el nivel de satisfacción laboral de sus colaboradores.

La investigación presente está compuesta por síes capítulos, que se detallaran de la siguiente forma:

El capítulo I contiene la descripción detallada de la realidad problemática la cual es respecto a la relación que existe entre la cultura organizacional y la satisfacción laboral de los trabajadores del Centro Poblado de Salcedo Puno

Así mismo se verá el problema principal, se detallará también los problemas secundarios y los objetivos que se lograrán de la investigación.



En el capítulo II se mostrará el objetivo general de la investigación presente, así como los objetivos específicos.

En el capítulo III se dará a conocer el marco teórico de referencia, también se verán las investigaciones que se tomará como antecedentes a esta investigación, se verá también el marco conceptual el mismo que es principal y de gran importancia en el entendimiento del contenido planteado. En este capítulo se verán también la contratación de las hipótesis que se plantearon.

El capítulo IV de esta investigación está conformado por el planteamiento de la hipótesis general y por las hipótesis específicas, también el detalle de las variables y de la operacionalización de estas.

En el capítulo V podremos ver la metodología que se ha utilizado en la investigación presente, este apartado muestra el enfoque a utilizar en la investigación, el método, el tipo, el nivel y el diseño de investigación, así como la determinación de la población y la muestra. Se detallará la técnica y el instrumento a utilizar en la recolección de datos.

El contenido del capítulo VI contiene los resultados que se obtuvieron a partir de la recolección de datos y la interpretación de estos datos. En la última parte podremos ver las conclusiones y recomendaciones a partir de la investigación presente.



## CAPÍTULO I

### EL PROBLEMA

#### 1.1. EXPOSICIÓN DE LA SITUACIÓN PROBLEMÁTICA

En la actualidad, la cultura organizacional tiene un papel esencial en el mundo empresarial, donde se ha vuelto normal que las personas que tienen diferentes idiomas, diferentes visiones del mundo y subculturas se unan para trabajar juntas por un objetivo. Si una organización tiene empleados leales y comprometidos con su cultura esto puede ser un signo de satisfacción laboral, que es esencial para lograr los objetivos de una organización. Robbins & Judge (2009) mencionan que cada organización tiene una personalidad y se llama cultura organizacional compuesta por creencias, emociones, comportamientos y símbolos que son características de una organización juntas constituyen la cultura. Por otra parte González (2001) mencionan la importancia de la satisfacción laboral de los colaboradores para que las empresas obtengan una ventaja competitiva en todos los ámbitos sectores, dado el papel central que desempeñan los empleados en el éxito empresarial

A nivel internacional, Cameron (2018) afirma que en los países europeos las empresas se enfrentan a muchos cambios, oportunidades,



obstáculos y desafíos. Cada organización tiene su propia cultura a la hora de afrontar sus dinámicas ambientales de cambio. La cultura corporativa juega un papel importante en el aumento del éxito individual y organizacional, determina la ventaja competitiva sostenible y determina la efectividad a largo plazo también menciona que los trabajadores con una fuerte identidad cultural tienden a tener un mayor compromiso organizacional y una mayor satisfacción laboral. Cuanto más fuerte es la cultura, más involucrada están con la organización y menor es la necesidad de manuales de políticas, organigramas y procedimientos o reglas detalladas que rijan el con comportamiento de los colaborados. Las personas de cualquier grupo en cualquier organización del mundo son diferentes y tienen diferentes orígenes e interactúan entre sí de acuerdo con algunos valores, creencias y actitudes que participan en la creación de la cultura organizacional

Ramirez et al. (2023) En América latina las pequeñas y medianas empresas (PYME), son creadas por familias emprendedoras las cuales, se enfrentan a desafíos importantes para sostener sus negocios y retener buenos empleados, especialmente en mercados emergentes como Ecuador, Colombia, Bolivia, Chile, Perú las empresas familiares son contribuyentes significativos a sus economías. Por lo que establecer una cultura organizacional eficiente contribuye al compromiso de los empleados, como la participación familiar, valores familiares, propiedad y sucesión familiares. El liderazgo auténtico promueve, la comunicación garantiza que todos estén alineados y trabajando hacia los mismos objetivos, la satisfacción se asocia positivamente con el compromiso de los



empleados y las empresas familiares. Si las empresas familiares en latino América priorizan estos factores, pueden mejorar su sostenibilidad y contribuir al crecimiento económico de sus países

En un estudio realizado en Perú por Sánchez (2017) afirma que las organizaciones cuentan con una fuerte identidad cultural orientada al logro de los objetivos y es lo que rigen las empresas, sin embargo la satisfacción laboral de los trabajadores se encuentra muy por debajo de lo esperado debido a que muchos de ellos perciben que su centro de trabajo muchas veces no les brindan la ayuda necesaria para alcanzar sus objetivos, la falta de implementación tecnológica y materiales de trabajo, muchas veces no existe una comunicación adecuada con sus superiores, salarios por debajo de lo esperado entre otro factores que afectan el desempeño y la satisfacción laboral los trabajadores en las empresas del país,

Es por esta razón que este proyecto motiva a realizar el presente estudio de investigación que, a primera instancia busca establecer la relación que existe entre la cultura organizacional y la satisfacción laboral de los trabajadores del Centro Poblado de Salcedo Puno que después de su análisis nos permitirá proponer a la entidad mejores estrategias para fortalecer su cultura organizacional e incrementar el nivel de satisfacción laboral de sus trabajadores.



## 1.2. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA

### 1.2.1. Problema general

**PG:** ¿Qué relación existe entre la cultura organizacional y la satisfacción laboral de los trabajadores de la municipalidad del Centro Poblado de Salcedo Puno, 2024?

### 1.2.2. Problemas específicos

**PE1:** ¿Qué relación existe entre la innovación, aceptación de riesgos y la satisfacción laboral de los trabajadores de la municipalidad del Centro Poblado de Salcedo Puno, 2024?

**PE2:** ¿Qué relación existe entre la orientación hacia los resultados y la satisfacción laboral de los trabajadores de la municipalidad del Centro Poblado de Salcedo Puno, 2024?

**PE3:** ¿Qué relación existe entre la orientación hacia las personas y la satisfacción laboral de los trabajadores de la municipalidad del Centro Poblado de Salcedo Puno, 2024?

**PE4:** ¿Qué relación existe entre la orientación hacia el equipo y la satisfacción laboral de los trabajadores de la municipalidad del Centro Poblado de Salcedo Puno, 2024?

## 1.3. JUSTIFICACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN

**Justificación teórica:** El presente trabajo de investigación se realizó con la finalidad de establecer la relación entre las variables de estudio cultura organizacional y satisfacción laboral en el Centro Poblado de Salcedo Puno. Tomando en cuenta la importancia de estas variables para el desarrollo eficiente y logro de objetivos de cualquier organización sea



pública o privada. Por otra parte, en la revisión bibliográfica de las variables de investigación se dará claridad a los conceptos de forma tal que nos permita proponer nuevas teorías y sugerencias sobre el tema de investigación.

**Justificación metodológica:** Se mostrará resultados que permitió conocer la relación que existe entre la cultura organizacional y la satisfacción laboral y servirá como referencia para otras investigaciones referentes al tema de investigación las cuales serán desarrolladas mediante el método de investigación científica. Por otra parte, el instrumento del proyecto de investigación desarrollado bajo el método científico que permitirá conocer la opinión de las diferentes personas que tengan que ver con el programa cual permitirá determinar la relación de las variables de estudio.

**Justificación practica:** Finalmente se busca reconocer la importancia de la investigación dentro del campo de la administración de publica, lo cual beneficiará a la entidad donde se realizó la investigación y contribuirá al mejoramiento de las dos variables de estudio.

## 1.4. OBJETIVOS

### 1.4.1. Objetivo general

**OG:** Establecer la relación que existe entre la cultura organizacional y la satisfacción laboral de los trabajadores de la municipalidad del Centro Poblado de Salcedo Puno, 2024.



### 1.4.2. Objetivos específicos

**OE1:** Determinar la relación que existe entre la innovación, aceptación de riesgos y la satisfacción laboral de los trabajadores de la municipalidad del Centro Poblado de Salcedo Puno, 2024

**OE2:** Determinar la relación que existe entre la orientación hacia los resultados y la satisfacción laboral de los trabajadores de la municipalidad del Centro Poblado de Salcedo Puno, 2024

**OE3:** Determinar la relación que existe entre la orientación hacia las personas y la satisfacción laboral de los trabajadores de la municipalidad del Centro Poblado de Salcedo Puno, 2024

**OE4:** Determinar la relación que existe entre la orientación hacia el equipo y la satisfacción laboral de los trabajadores de la municipalidad del Centro Poblado de Salcedo Puno, 2024

## 1.5. HIPÓTESIS

### 1.5.1. Hipótesis general

**HG:** Existe relación significativa entre la cultura organizacional y la satisfacción laboral de los trabajadores de la municipalidad del Centro Poblado de Salcedo Puno, 2024

### 1.5.2. Hipótesis específicas

**HE1:** Existe una relación significativa entre la innovación, aceptación de riesgos y la satisfacción laboral de los trabajadores de la municipalidad del Centro Poblado de Salcedo Puno, 2024.

**HE2:** Existe una relación significativa entre la orientación hacia los resultados y la satisfacción laboral de los trabajadores de la municipalidad del Centro Poblado de Salcedo Puno, 2024.

**HE3:** Existe una relación significativa entre la orientación hacia las personas y la satisfacción laboral de los trabajadores de la municipalidad del Centro Poblado de Salcedo Puno, 2024.

**HE4:** Existe una relación significativa entre la orientación hacia el equipo y la satisfacción laboral de los trabajadores de la municipalidad del Centro Poblado de Salcedo Puno, 2024.

## 1.6. VARIABLES.

### 1.6.1. Variable 1.

- Cultura organizacional

#### Dimensiones

- Innovación y aceptación de riesgos
- Orientación hacia los resultados
- Orientación hacia las personas
- Orientación hacia el equipo

### 1.6.2. Variable 2.

- Satisfacción laboral

#### Dimensiones

- Condiciones laborales
- Beneficios laborales y remuneraciones
- Políticas administrativas
- Relaciones interpersonales

### 1.7. OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES.

**Tabla 1**

*Operacionalización de las variables de investigación*

VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	VALORIZACIÓN
V.1	Innovación y aceptación de riesgos	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Nuevas ideas</li> <li>- Innovación</li> <li>- Asumir retos</li> </ul>	
	Cultura organizacional Según Robbins & Jugde (2013)	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Evaluación</li> <li>- Objetivos y metas</li> <li>- Capacidades</li> <li>- Comunicación</li> <li>- Respeto a los derechos de los colaboradores</li> <li>- Bienestar laboral</li> </ul>	
V.2	Orientación hacia los resultados	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Relaciones interpersonales</li> <li>- Trabajo en equipo</li> <li>- Objetivos comunes</li> </ul>	<p>Muy malo Malo Regular Bueno Muy bueno</p>
	Orientación hacia las personas	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Infraestructura del trabajo</li> <li>▪ Comodidad del ambiente</li> <li>▪ Condiciones laborales saludables</li> </ul>	
	Beneficios laborales y remuneraciones	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Remuneraciones</li> <li>▪ Beneficios sociales</li> <li>▪ Seguros</li> </ul>	
	Políticas administrativas	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Normas laborales</li> <li>▪ Principios y reglas</li> <li>▪ Toma de decisiones</li> </ul>	
	Relaciones interpersonales	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Clima laboral</li> <li>▪ Apoyo entre compañeros</li> <li>▪ Solidaridad</li> <li>• Interacción y comunicación</li> </ul>	

**Nota.** Esta tabla muestra la operacionalización de las variables cultura organizacional según Robbins & Jugde (2013) & satisfacción laboral según Gonzales. (2001)



## CAPÍTULO II

### MARCO TEÓRICO REFERENCIAL

#### 2.1. ANTECEDENTES DE INVESTIGACIÓN

##### 2.1.1. A nivel internacional

García et al (2020) El trabajo de investigación busca determinar la relación entre la cultura organizacional y la satisfacción laboral de los servidores públicos de una institución educativa de Colombia. Para lo cual manejo la metodología correlacional y descriptiva, con un diseño no experimental y transeccional. Se aplicó la técnica de la encuesta, aplicada a una muestra total de 50 colaboradores. Los resultados evidenciaron que a medida que los directivos desempeñen una adecuada cultura organizacional podrán mejorar la satisfacción laboral, por lo que se concluye ambas variables guardan una relación significativa en la investigación.

Mendoza et al (2021) El trabajo de investigación busca determinar la relación que existe entre la cultura organizacional, la satisfacción laboral en el sector de confecciones en Piedecuesta España. Para lo cual se aplicó el método correlacional y descriptiva, con un diseño no experimental y transeccional. La recopilación de datos se dio a través de la técnica de la encuesta, aplicada a una muestra total de 32 colaboradores. Los resultados



evidenciaron una relación fuertemente positiva entre las variables por lo que se concluyó que se deben fomentar una buena cultura organizacional, eliminar las brechas que puedan existir entre trabajador y empleador que afecten su nivel de satisfacción laboral.

Vargas & Flores (2020) En su trabajo de investigación plantearon como objetivo determinar si la cultura organizacional y la satisfacción laboral son predictores del desempeño laboral en bibliotecarios de la ciudad de México. Se aplicó el método con enfoque cualitativo, de tipo descriptivo, la recolección de datos se dio a través de la técnica de la encuesta aplicado a una muestra de 193 bibliotecarios. Finalmente se concluyó que los factores de la cultura organizacional y la satisfacción laboral que predicen el desempeño laboral eficiente son la comunicación, el trabajo en equipo, el clima organizacional, la actitud y liderazgo.

Baltazar et al. (2023) El trabajo de investigación busca determinar la relación entre la cultura organizacional, satisfacción laboral con el desempeño de trabajadores de la salud de México. Se aplicó el método correlacional y descriptiva, con un diseño no experimental y transeccional. Se aplicó como instrumento el cuestionario bajo la técnica de la encuesta, la muestra total se conformó por 125 colaboradores. Los resultados evidenciaron una relación entre las variables con respecto al desempeño de los trabajadores es decir la cultura organizacional mostró en consistencia 71% un nivel medio alto, la satisfacción laboral en motivación 98% nivel alto.

Córdoba, (2021) El trabajo de investigación busca conocer la relación que existe entre la cultura organizacional y la satisfacción laboral



desde la percepción de los trabajadores de la salud de la ciudad del Rosario Argentina. El método aplica es de tipo exploratorio, descriptivo, de corte transversal. La recopilación de datos se dio a través de la técnica de la entrevista, la muestra se conformó por un total de 86 trabajadores del sector salud. Los resultados evidenciaron altos niveles de insatisfacción debido a un clima de trabajo conflictivo y una comunicación fragmentada, por otra parte, se concluyó que existe una relación significativa entre la cultura organizacional y la satisfacción laboral.

### **2.1.2. A nivel nacional**

Román (2020) Realizo una investigación con el objetivo general de determinar la relación de la cultura organizacional y la satisfacción laboral de la división de seguridad ferroviaria PNP, Cercado de Lima, a partir de este objetivo se aplicó el método de investigación de tipo básica, de diseño no experimental, transversal, nivel descriptivo correlacional, enfoque cuantitativo, la muestra se conformó por 60 colaboradores, se aplicó como instrumento el cuestionario bajo la técnica de la encuesta. Los resultados evidenciaron una correlación de ( $\rho=0,516$ ); así como significativa ( $p<0,00$ ) por lo que concluyo que existe relación significativa entre la cultura organizacional y la satisfacción laboral.

Campos (2021) El autor desarrollo su tesis de investigación con el objetivo general de establecer la relación que existe entre la cultura organizacional y satisfacción laboral en docentes del colegio San Josemaría Escrivá de Balaguer, Ica, a partir de este objetivo se utilizó una metodología de enfoque cuantitativo y nivel descriptivo. La muestra se conformó por 20 docentes, se aplicó como instrumento el cuestionario y



técnica de la encuesta. Los resultados demostrados un nivel de significancia alto entre las variables por lo que se concluyó que mientras mejor sea la cultura organizacional de la institución mayor será la satisfacción laboral de los docentes.

Vilchez (2021) En su trabajo de la investigación plantearon como objetivo general, determinar el nivel relacional existente entre cultura organizacional y satisfacción laboral del Instituto de Educación Superior Tecnológico San Ignacio, para lo cual se aplicó la metodología de tipo básica, de diseño descriptivo, correlacional y de corte transversal, la muestra se conformó por 62 colaboradores, se aplicó la técnica de la encuesta, finalmente se concluye que existir relación significativa entre la cultura organizacional y la satisfacción laboral en el Instituto de Educación Superior con un nivel de significancia de 0,535.

Fernández et al. (2023) Realizaron una investigación con el objetivo general de investigar la relación entre la cultura organizacional y la satisfacción laboral en empresas del sector de la belleza en Lima, el método aplicado fue de diseño no experimental transversal, nivel descriptivo correlacional, la muestra se conformó por 362 colaboradores, se aplicó como instrumento el cuestionario bajo la técnica de la encuesta. Los resultados evidenciaron que la cultura organizacional tiene una relación media positiva respecto a la satisfacción laboral con un nivel de significancia de 0.658.

Valero et al. (2022) Realizo una investigación con el objetivo general de determinar la relación que existe entre la cultura organizacional y la satisfacción laboral de los profesores de Espinar en el departamento de



Cusco, se aplicó el método con enfoque cuantitativo, con un diseño correlacional, la muestra se conformó por 19 docentes, se aplicó como instrumento el cuestionario bajo la técnica de la encuesta. Finalmente se llegó a la conclusión que existe una estrecha relación y alto grado de dependencia entre la cultura organizacional y la satisfacción laboral de los profesores.

### **2.1.3. A nivel regional**

Martínez (2020) En su trabajo de investigación estableció como objetivo, de establecer la incidencia de la cultura organizacional en el nivel de satisfacción laboral en las instituciones municipales de la Provincias de Puno, se aplicó el método de carácter descriptivo y explicativo, con un enfoque cuantitativo y cualitativo; y muestra se conformó por 49 colaboradores de las diferentes municipalidades, la recolección de datos se dio mediante las técnicas de la encuesta, entrevista y observación. Los resultados evidenciaron la existencia de una incidencia directa entre la cultura organizacional y la satisfacción laboral de los trabajadores.

Vilca (2020) El autor de la tesis de investigación planteo como objetivo, determinar el grado de correlación entre el nivel de cultura organizacional y el nivel de satisfacción laboral en los docentes de la Institución Educativa de la región Cusco. Para lo cual aplico el método con enfoque cuantitativo, de tipo descriptivo correlacional de nivel básico, se aplicó la técnica de la encuesta, a una muestra total de 19 profesores. Los resultados evidenciaron una correlación de Pearson  $r = 0,99$  y un nivel de significancia de 0,00, por lo que se concluye que existe un nivel de



correlación alta entre la cultura organizacional y la satisfacción laboral en la entidad educativa.

Luque (2022) Desarrollo una investigación con el propósito de determinar la influencia del clima organizacional en la satisfacción laboral de EMSA. Para lo cual aplico el método con enfoque cuantitativo, deductivo, descriptivo y diseño no experimental, se aplicó la técnica de la encuesta, a una muestra total de 165 colaboradores. Los resultados evidenciaron una correlación positiva alta entre las variables con una correlación de Pearson  $r = 0.707$  y un nivel de significancia de 0,00 por lo que se llegó a conclusión que a medida que el nivel de clima organizacional aumenta el nivel de satisfacción laboral de los trabajadores será mayor.

Escarcena (2023) El autor de la tesis de investigación planteo como objetivo determinar la relación entre la cultura organizacional y satisfacción laboral de los colaboradores de los hoteles 3 estrellas de la ciudad de Puno, se aplicó el método con enfoque cuantitativo, de diseño no experimental y correlacional, la muestra total fue de 162 colaboradores, se aplicó la técnica de la encuesta. Los resultados evidenciaron una correlación de Pearson  $r = 0,533$  y un nivel de significancia de 0,019, por lo que se concluye que existe una relación significativa fuerte entre la cultura organizacional y la satisfacción laboral de los trabajadores.

Vera (2024) Desarrollo la investigación con el propósito de identificar el tipo de cultura organizacional actual y preferida que predomina a en Mi banco Agencia Puno. Para lo cual aplico el método con enfoque cuantitativo, de alcance descriptivo y de diseño no experimental; por otra parte, la recolección de información se dio bajo la técnica de la encuesta,



aplicada a una muestra total de 40 colaboradores. Los resultados evidenciaron que la cultura organizacional actual que predominan según los colaboradores es de jerarquía lo que quiere decir que mantienen una línea de autoridad bien definida en la entidad de estudio.

## 2.2. BASES TEÓRICAS

### 2.2.1. Cultura organizacional

Robbins & Judge (2009) La cultura organizacional está hecha de características relativamente estables, la cual se desarrolla a lo largo de los años y echa raíces profundas en los valores con que los empleados están muy comprometidos. Donde influyen varios aspectos como la misión, visión, filosofía, estructura de la organización, el diseño de los espacios físicos, edificios y el estilo de liderazgo que predomina todo es parte de una cultura organizacional.

Armstrong (2007) La cultura organizacional o corporativa es el patrón de valores, normas, creencias, actitudes y suposiciones que tal vez no hayan sido articuladas pero que dan forma a la manera en que las personas se comportan y desarrollan sus actividades en las organizaciones. Los "valores" se refieren a lo que se cree que es importante acerca de cómo se comportan las personas y las organizaciones. Las "normas" son las reglas no escritas de comportamiento.

Schein (2010) La cultura de una organización es su personalidad y carácter. La cultura organizacional se compone de valores compartidos. Valores, creencias y suposiciones sobre cómo las personas deberían comportarse e interactuar, cómo deberían tomarse las decisiones.



realizarse y cómo se deben realizar las actividades laborales. Los factores clave en la cultura de una organización incluyen su historia. y el medio ambiente, así como las personas que lo lideran y trabajan por él.

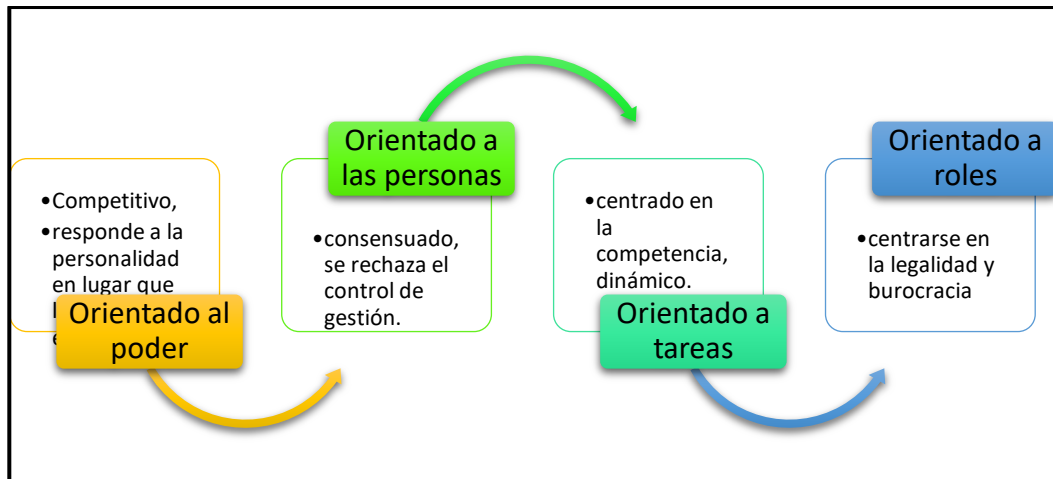
Gentili (2017) La cultura organizacional es la forma en que se hacen las cosas en una organización, las reglas no escritas que influyen comportamiento y actitudes individuales y grupales. Los factores que pueden influir en la cultura organizacional incluyen: La estructura de la organización, el sistema y los procesos mediante los cuales se lleva a cabo el trabajo, el comportamiento y las actitudes de los empleados, los valores y tradiciones de la organización, y los estilos de gestión y liderazgo adoptados.

### **2.2.1.1. Clasificación de cultura organizacional**

Armstrong (2007) Menciona que ha habido muchos intentos de clasificar o categorizar la cultura organizacional como base para el análisis de las culturas en las organizaciones y para tomar medidas para apoyarlos o cambiarlos. La mayoría de estas clasificaciones se expresan en cuatro dimensiones.

**Figura 1**

*Dimensiones de la cultura organizacional*



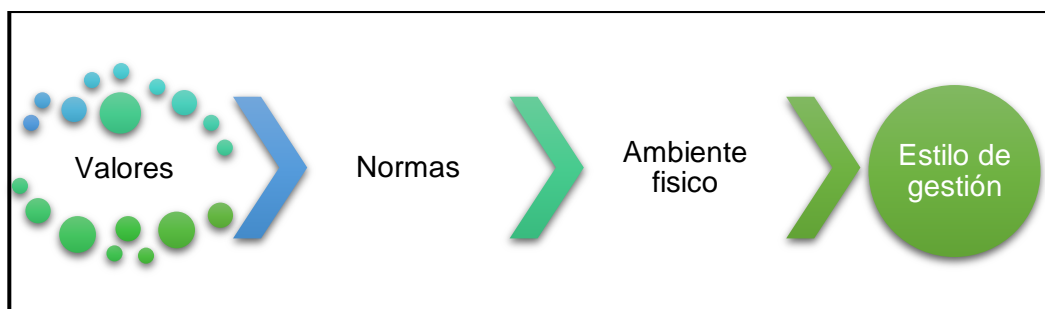
**Nota.** Esta figura muestra la clasificación de la cultura organizacional según Karl & Vogel (2013)

### 2.2.1.2. Componentes de cultura organizacional

Dependiendo el autor la cultura organizacional se puede describir en diferentes términos por ejemplo para Schein (2010) los componentes de la cultura organizacional se dividen en valores, normas, artefactos y estilo gestión.

**Figura 2**

*Componentes de la cultura organizacional*



**Nota.** Esta figura muestra los componentes de la cultura organizacional según Schein (2010).



- **Valores:** Los valores son creencias sobre lo que es mejor o bueno para la organización y lo que debería o no debería suceder. El “conjunto de valores” de una organización puede ser reconocido sólo en el nivel superior, o puede ser compartido en toda la organización. Cuanto más fuertes sean los valores, más influirán en el comportamiento.
- **Normas:** Las normas son las reglas no escritas de conducta, las “reglas del juego” que proporcionan información, pautas sobre cómo comportarse. Las normas le dicen a la gente lo que se supone que deben hacer, incluso como vestir. Nunca se expresan por escrito; si lo fueran, serían políticas o procedimientos. Se transmiten de boca en boca o por el comportamiento y pueden ser aplicados por las reacciones de las personas.
- **Ambientes físico o artefactos:** Los artefactos son los aspectos visibles y tangibles de una organización que las personas escuchan, ven o sienten y que contribuyen a su comprensión de la cultura de la organización. Los artefactos pueden incluir cosas como el ambiente de trabajo, el tono y el lenguaje utilizado en correos electrónicos, cartas o memorandos, la manera en que las personas se dirigen entre sí en reuniones, correos electrónicos o a través de el teléfono.
- **Estilo de gestión:** El estilo de gestión es el enfoque que utilizan los directivos para tratar con las personas. También se le llama "estilo de liderazgo", los cuales pueden ser carismático no carismático, autocrático democrático, habilitador controlador, transaccional transformacional. La mayoría de los directivos adoptan un enfoque situado entre los extremos. Algunos lo variarán según la situación o sus

sentimientos del momento; Otros se apegarán al mismo estilo sea cual sea. sucede.

### **2.2.2. Innovación y aceptación de riesgos**

Robbins & Judge (2009) La innovación debe entenderse como resultado de una interacción dinámica acumulativa y de procesos de aprendizaje que involucran a muchas partes interesadas dentro de la cultura organizacional es el grado en el que se estimula a los empleados para que sean innovadores y corran riesgos para asumir nuevos retos.

Zemanova et al. (2022) La cultura innovadora se refiere a un conjunto de suposiciones, valores, creencias, actitudes y comportamientos compartidos de miembros de la organización que podrían facilitar la creación y desarrollo de un nuevo producto e innovación de servicios o procesos Además de nuevas ideas y procesos, que motive a los colaboradores a correr nuevos riesgos que fortalezcan sus competencias. Por lo tanto, la cultura innovadora suele estar estrechamente relacionada con motivar, toma de decisiones estratégicas y efectividad para correr riesgos.

Tadesse (2019) Una cultura innovadora busca que sus colaboradores deben ser más proactivos que desarrollen nuevas ideas y a asumir riesgos. Si la cultura de la organización es innovadora y toma riesgos, entonces los empleados serán más alentados hacia su trabajo. Las empresas que tienen culturas innovadoras son flexibles y adaptable y experimentar con nuevas ideas.



### 2.2.2.1. Características de una cultura innovadora

Zemanova et al. (2022) Mencionan las siguientes características, rasgos y elementos típicos de la cultura innovadora.

- Fomenta de la creatividad, ser receptivo a nuevas ideas, descentralizar la toma de decisiones y fomentar la comunicación abierta.
- Tienen una visión compartida, liderazgo y voluntad de innovar, estructura adecuada, personas clave, equipo eficaz de trabajo, clima creativo, que permite tomar nuevos riesgos.
- Toma de riesgos, las personas como el "recurso" de la autoridad y autonomía para actuar sobre ideas innovadoras, intercambio de conocimientos, objetivos inspiradores y equipos desafiantes, recompensas para la innovación, el pensamiento creativo, la gestión de ideas y relaciones.
- Crear modelo: comunicar los valores deseados, modelar a los líderes, evaluar y reforzar los comportamientos deseados, alinear sistemas y recursos, involucrar a los empleados en la construcción de la cultura esfuerzos.
- Cuenta con un enfoque externo y enfatizar el cambio y el desarrollo innovador.
- Fortalece la capacidad innovadora del personal, el componente organizativo, componente motivacional, intelectual y creativo.

### 2.2.3. Orientación hacia los resultados

Gentili (2017) Las culturas orientadas hacia los resultados se guían en base al logro de los objetivos fíanles en otras palabras a los resultados son organización que buscan la competitividad de sus colaboradores sacara



probecho de sus conocimientos y habilidades que aporten al logro de los objetivos.

Zeqiri & Alija (2016) Menciona que una cultura orientada a resultados se centra más en lograr los objetivos deseados y resultados con el fin de cumplir los objetivos de la empresa. En una cultura orientada a resultados las personas se sienten cómodas en situaciones desconocidas: cada día trae consigo en nuevos desafíos.

Tadesse (2019) Las organizaciones que tienen una cultura orientada hacia los resultados o desempeño tienden a superar a las empresas que carecen de dicha cultura. Al mismo tiempo, algunas empresas orientadas a resultados tienen un impulso tan alto hacia los resultados y objetivos de desempeño medibles que pueden sufrir consecuencias negativas. Cuando las presiones de desempeño conducen a una cultura donde los comportamientos poco éticos se convierten en la norma, los individuos ven a sus pares como rivales y los resultados a corto plazo son recompensados; el ambiente de trabajo insalubre resultante constituye una responsabilidad.

#### **2.2.4. Orientación hacia las personas**

Zeqiri & Alija (2016) En una cultura organizacional orientada hacia las personas, los empleados sienten que sus problemas personales se tienen en cuenta y que la organización asume la obligación de cuidar bienestar de los empleados.

Tadesse (2019) Las culturas orientadas a las personas valoran la justicia, el apoyo y el respeto por los derechos individuales de sus colaboradores. Estas organizaciones tienen más que claro que las personas son su mayor activo. Además de tener procedimientos y estilos

de gestión justos, creando una atmósfera en la que el trabajo es divertido y los empleados no se sienten obligados a elegir entre el trabajo y otros aspectos de sus vidas. En estas organizaciones con este estilo de cultura, su mayor énfasis y expectativa es tratar personas con respeto y dignidad.

### **2.2.5. Orientación hacia el equipo**

Robbins & Judge (2009) La orientación hacia el equipo se centra en el desarrollo de actividades del trabajo por equipos en lugar de individuos, tomando en cuenta el trabajo en equipo sincronizado lleva al cumplimiento de los objetivos de manera más efectiva.

Tadesse (2019) La cultura orientada al equipo se enfoca en el grado en que se forman los equipos para todas las obras y para realizar el trabajo de la organización porque a través del equipo los objetivos comunes se pueden lograr con éxito en lugar de trabajar. Las empresas con culturas orientadas al equipo son colaborativas y enfatizan cooperación entre empleados, los miembros tienden a tener relaciones más positivas con sus compañeros de trabajo y particularmente con sus gerentes.

### **2.2.6. Satisfacción laboral**

Judge & Klinger (2013) La satisfacción laboral se ha definido como la relación percibida entre lo que uno quiere del trabajo de uno y lo que se percibe que ofrece. Es decir, la satisfacción laboral se define como el "estado emocional placentero o positivo resultante de la evaluación del trabajo o de las experiencias laborales en la organización.

González (2001) La satisfacción laboral es un aspecto esencial para que las empresas obtengan una ventaja competitiva en todos los ámbitos sectores, dado el papel central que desempeñan los empleados en el éxito



empresarial. La satisfacción se refiere a la forma en que los empleados se sienten acerca de su trabajo y depende de diferentes factores tales como personal, organizacional, gerencial, académico, profesional y económico.

Francis (2023) La satisfacción laboral es el conjunto de sentimientos y creencias que los empleados tienen sobre sus trabajos. También se hace referencia a la actitud general de los empleados hacia su trabajo, como satisfacción laboral.

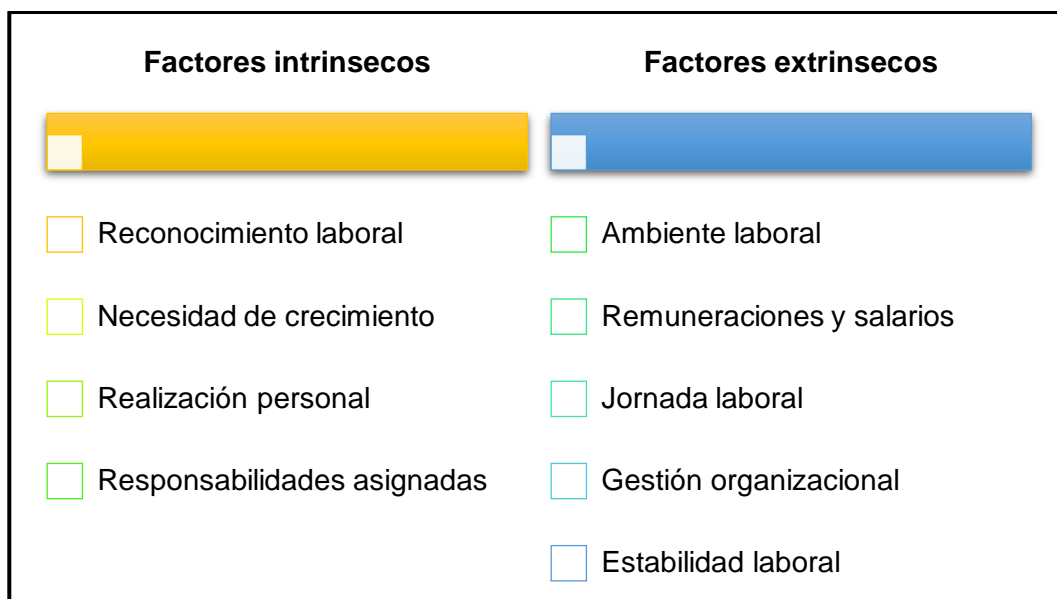
Vanarse (2019) La satisfacción se ha clasificado en tres clases principales: intrínseca, extrínseca, un empleado está intrínsecamente satisfecho si no recibe ninguna recompensa aparente excepto la actividad misma, mientras que la satisfacción extrínseca se define como el concepto opuesto (es decir, un empleado está extrínsecamente satisfecho si recibe compensación monetaria u otras recompensas materiales para modificar su comportamiento).

### **2.2.6.1. Tipos de satisfacción laboral**

Francis (2023) Hay dos tipos de satisfacción laboral según el nivel de sentimientos de los empleados sobre su trabajo. La primera se refiere a los sentimientos generales de los empleados sobre su trabajo en general. El segundo tipo es la satisfacción laboral, que se refiere a sentimientos sobre aspectos específicos del trabajo tales como beneficios salariales y calidad de las relaciones con los compañeros de trabajo.

Figura 3

*Factores que intervienen en la satisfacción laboral*



**Nota.** Esta figura muestra los factores motivacionales que intervienen en la satisfacción laboral según Francis (2023).

- **Factores intrínsecos de satisfacción laboral.** Estos factores son relacionados con la satisfacción en el puesto y con la naturaleza de las tareas realizadas por el trabajador. Es decir, serían aquellos que son inherentes al puesto de trabajo, por lo que están bajo el control de las personas porque involucran sentimientos relacionados con necesidades de crecimiento empresarial, reconocimiento profesional y realización personal. en su trabajo. Además, los factores motivadores son capaces de aumentar la productividad de los empleados. satisfacción, pero igualmente tienen poco efecto sobre la insatisfacción. Los principales factores de este tipo son: reconocimiento obtenido por el trabajo bien hecho, posibilidad de promoción, sugerencias personales, posibilidad de utilizar sus habilidades, responsabilidad asignada, etc



- **Factores extrínsecos de satisfacción laboral.** Este tipo de satisfacción está relacionado con factores como las condiciones físicas del lugar de trabajo, salario recibido, compañeros, estabilidad en el empleo, jornada laboral, organización y gestión de la empresa, etc. Sin embargo, se puede decir que la insatisfacción laboral está relacionada con factores laborales extrínsecos el desgaste de estos factores provoca la aparición de insatisfacción, aunque de la misma manera, su mejora elimina la insatisfacción.

### 2.2.6.2. Importancia de la satisfacción laboral

Vanarse (2019) Menciona tres razones de la importancia de la satisfacción laboral de los colaboradores de una organización

- a. Las organizaciones pueden guiarse por valores humanitarios, basándose en estos valores tratarán a sus empleados honorablemente y con respeto. Entonces la evaluación de la satisfacción laboral puede servir como indicador del grado en que se trata a los empleados de manera efectiva. Los altos niveles de satisfacción laboral son signos de emocionalidad bienestar o aptitud mental.
- b. La organización puede asumir una posición de utilización en la que se esperaría que el comportamiento de los empleados fuera influir en las operaciones organizacionales de acuerdo con el grado de satisfacción/insatisfacción laboral del empleado. Así, la satisfacción laboral se puede expresar a través de conductas positivas y la insatisfacción laboral a través de conductas negativa.
- c. La satisfacción laboral puede ser un indicador de las operaciones organizacionales. La evaluación de la satisfacción laboral ayuda a



identificar varios niveles de satisfacción entre los departamentos de la organización.

### **2.2.7. Condiciones laborales**

Judge & Klinger (2013) Contar con equipos actualizados, con instalaciones para los empleados se sientan cómodos con un lugar de trabajo personal. ayuda a aumentar la satisfacción laboral de los empleados ya que ellos pasan gran parte de su vida en el trabajo por eso es importante que las condiciones laborales sean lo suficientemente adecuados que les permita un buen desempeño.

González (2001) Las condiciones laborales se refieren a una variedad de áreas técnicas que los trabajadores se enfrentan en el lugar de trabajo, relacionados con su trabajo y con el equilibrio entre su vida laboral y su vida familiar, social y comunitaria

Wang (2023) El primer aspecto para alcanzar la satisfacción laboral es el ambiente y condiciones de trabajo saludable ya que afecta directamente la calidad del trabajo y los niveles de producción de empleados. Por lo tanto, es esencial para una empresa u organización cuente con las condiciones laborales adecuadas que facilite el desempeño de sus colaboradores.

### **2.2.8. Beneficios laborales y remuneraciones**

Wang (2023) Los beneficios laborales y las remuneraciones es una forma de compensación y una recompensa regular para el empleado. Las remuneraciones pueden desempeñar un papel importante para mejorar el desempeño y satisfacción de los empleados. Si los empleados reciben un salario que cumple sus necesidades personales, su desempeño laboral



mejorará respectivamente. Por lo tanto, hoy en día, muchas empresas vinculan el desempeño de los empleados con las remuneraciones y beneficios para minimizar la pérdida de empleo y la rotación de empleados

Naru (2018) Afirma que los beneficios para empleados como compensación laboral, seguros, bonos, licencias y las pensiones tienen un impacto positivo en satisfacción laboral de los empleados. Por lo tanto, se considera que tanto las remuneraciones como los subsidios o beneficios laborales pueden usarse como elementos motivacionales para aumentar el nivel del trabajo, satisfacción y compromiso de los empleados.

Leon (2020) Los beneficios laborales y las remuneraciones son uno de los aspectos clave para alcanzar la satisfacción laboral en las organizaciones. La remuneración es el pago directo de dinero para reflejar el desempeño y el alcance del trabajo de un empleado. Él cubre principalmente el sueldo o salario acordado al nivel del empleado, incluida la jubilación. En muchas circunstancias, también puede incluir recompensas monetarias y no monetarias adicionales al salario base, como bonificaciones e incentivos. Por otra parte, los beneficios no monetarios pueden incluir recompensas no monetarias que formen parte del paquete del empleado. Pueden incluir cualquiera de los siguientes:

- Asignaciones
- Vacaciones anuales
- Bonos, comisiones o incentivos
- Progresión basada en competencias
- Planes de acciones para empleados
- Pagos graciabes (voluntarios)



- Reembolso de gastos
- Licencia familiar y de cuidador
- Seguros de salud

González (2001) Un plan de remuneración y beneficios es una estrategia o método que vincula la remuneración (y los beneficios, bonificaciones, incentivos) al desempeño de la organización con el objetivo de lograr la satisfacción laboral, la remuneración y los beneficios forman la función estratégica de la fuerza laboral de una organización que contribuye a su éxito.

### **2.2.9. Políticas organizacionales**

González (2001) Las políticas organizacionales son declaraciones de principios y prácticas relacionadas con la gestión y administración continua de la organización. Para decirlo en términos simples. Las políticas son una declaración de propósito, que resalta lineamientos generales sobre la acción que se debe tomar. tomadas para lograr los propósitos organizacionales. Las políticas actúan como marco de referencia orientador, en abordar diversas cuestiones, a saber. sobre cómo la organización maneja todo

Judge & Klinger (2013) Las políticas que son claras, justas y aplicadas por igual a todos los empleados tienden a aumentar la satisfacción laboral de empleados. La mayoría de la gente está familiarizada con los códigos de conducta. Sin embargo, a menudo se pasa por alto el importante papel que tienen las políticas de ética organizacional no sólo como columna vertebral de tales estrategias sino también políticas más generales, como una contabilidad transparente y políticas no



discriminatorias, prácticas de recursos humanos están relacionadas con el desempeño ético de una organización.

### 2.2.9.1. Aspectos generales cubiertos en la Política Organizacional

Naru (2018) Las áreas clave que necesitan atención de la organización, ya sea en el escenario actual o en el futuro están cubiertos en la política organizacional. Simplemente da directrices generales sobre el tema o situación clave y muestra la hoja de ruta sobre lo que se debe hacer y cómo se debe hecho. Algunas de las áreas clave cubiertas en una póliza son las siguientes:

- **Descripción general de la organización:** los aspectos clave cubiertos en esta sección incluyen, Historia de la organización, Visión, Misión, metas y Objetivos de organización, Filosofía Organizacional, etc.
- **Estructuras organizativas:** los componentes cubiertos incluyen información sobre organigrama/diagrama, organigrama de rendición de cuentas, reuniones de organización y procesos.
- **Estándares, Derechos y Responsabilidades Organizacionales:** Este es nuevamente un componente importante de una organización, que cubre aspectos como Código de conducta organizacional, derechos y responsabilidades de la organización y empleados, política de conflictos de interés, procedimientos de quejas y disputas, procedimientos de seguridad, etc.
- **Prácticas de personal:** este componente incluye detalles sobre la contratación de personal, detalles sobre escalas salariales, formación, régimen de licencias, ascensos, supervisión, etc.



- **Evaluación Organizacional:** Información cubierta en la política según este el componente incluye estrategias de evaluación, seguimiento continuo, métodos de evaluación del desempeño, etcétera.
- **Gestión y desarrollo del personal:** la política debe contener detalles sobre los informes del personal. procedimientos y formatos, supervisión del personal y desarrollo del desempeño, evaluaciones de desempeño, procedimientos de disputas y quejas, etc.
- **Salud, Seguridad y Bienestar Organizacional:** La póliza debe cubrir información sobre política de seguridad y salud, política de control del tabaquismo, empleados formatos de concientización sobre seguridad, control de incendios, etc.
- **Otros componentes:** Comunicaciones, delegaciones, procedimiento de incidentes críticos en la organización, si la hay, referencia, coordinación/conexión en red con un socio externo organización, etcétera.

### 2.2.10. Relaciones interpersonales

Wang (2023) Cuando a los empleados se les permite desarrollar relaciones sociales en la organización, ayuda a aumentar la satisfacción de los empleados. También ayuda a desarrollar el trabajo en equipo, lo que ayuda a aumentar la productividad y éxito de los grupos implicados.

González (2001) Afirma que las personas comparten el ambiente de trabajo con otros que realizan el mismo tipo de trabajo o uno similar. El éxito y el interés mostrados por otros empleados en su propio trabajo suelen afectar fuertemente relacionado con la satisfacción que sienten las personas en su entorno laboral. Así como pensamientos sobre las



calificaciones, conocimientos y habilidades de los colegas, amistad y cooperación entre quienes trabajan en la misma organización.

Leon (2020) Las relaciones interpersonales buscan establecer fuertes vínculos entre los empleados que realizan diferentes trabajos dentro la organización, para tener éxito en sus respectivos puestos. Ser cooperativo, tener iniciativa en todos los aspectos del trabajo, tener dedicación, tener capacidad para desarrollar sugerencias relacionadas con el trabajo y ser honesto con los demás miembros es clave para alcanzar el éxito organizacional.

Judge & Klinger (2013) Para tener una buena relación interpersonal en el lugar de trabajo es fundamental que los individuos de la organización se lleven bien. Los factores que afectan las relaciones interpersonales son:

- **Compatibilidad:** la buena compatibilidad da como resultado que no haya conflictos ni malentendidos en la relación. Las personas con antecedentes similares o con objetivos en la vida siempre tienen buena relación.
- **Comunicación:** Juega un papel importante en cualquier tipo de relación esencialmente en el lugar de trabajo. La comunicación efectiva conduce a una buena comprensión. Se puede utilizar cualquier modo para la comunicación. en una relación profesional es esencial que todos los colegas hablen entre sí para una mejor vinculación.
- **Honestidad:** La honestidad es la fortaleza más fuerte de cualquier relación entre dos personas. Uno nunca se debe mentir ni ocultar cosas con la contraparte en la relación. la transparencia se construye confianza en la relación.



- **Tiempo:** en una organización, uno debe pasar tiempo de calidad con sus compañeros de trabajo. El tiempo juega papel importante en las relaciones interpersonales. Pasar tiempo juntos fortalece el vínculo. El tiempo y los esfuerzos son esenciales para hacer crecer cualquier relación. Apreciar al personal y elogiar públicamente da motivación para hacer un mejor trabajo.
- **Dar espacio a los compañeros de trabajo:** esto es lo más importante para cualquier relación en cualquier lugar; si es lugar de trabajo se vuelve imprescindible. Nunca abras publicaciones que no sean para ti. Evite estar atento a las conversaciones personales de otras personas.
- **Pase siempre la información correcta:** si se le proporciona alguna información para aprobar a otros, asegúrese de hacerlo a tiempo y en la forma deseada. Manipulado, La información crea confusión y arruina las relaciones en el lugar de trabajo.

### 2.3. MARCO CONCEPTUAL.

#### **Beneficios laborales y remuneraciones**

Son parte fundamental para alcanzar la satisfacción laboral en la organización la remuneración justa juega un rol importante para satisfacer las necesidades de los colaboradores.

#### **Condiciones laborales**

Las condiciones laborales se refieren a un conjunto de elementos o factores que rigen la relación entre un empleado y su empresa como pueden ser los ambientes físicos, salud y seguridad laboral, el entorno en general.



### **Cultura organizacional**

la cultura organizacional da un sentido de identidad. y determina, a través de las, creencias, significados, valores, normas y lenguaje, la forma en que se desarrolla la organización y sus miembros.

### **Innovación**

La innovación debe entenderse como resultado de una interacción dinámica acumulativa y de procesos de aprendizaje que involucran a muchas partes interesadas dentro de la cultura organizacional.

### **Orientación hacia el equipo**

La cultura organizacional orientada al equipo busca fomentar el trabajo en equipo, la colaboración y el logro de objetivos comunes.

### **Orientación hacia las personas**

La cultura orientada hacia las personas busca el bienestar de los colaboradores ya que consideran que de ellos depende el éxito o fracaso de la organización.

### **Orientación hacia los resultados**

Se enfoca exclusivamente al logro de los objetivos y los resultados obtenidos en el proceso busca el desarrollo de la competitividad, conocimientos y habilidades que aporten al logro de los objetivos de la organización.

### **Políticas organizacionales**

Las políticas administrativas organizacionales, es el conjunto de principios, normas y valores que rigen el funcionamiento de los procesos para el desarrollo eficiente de la organización y sus colaboradores.

### **Relaciones interpersonales**



Las relaciones interpersonales es la capacidad con la que cuentan los colaboradores de cooperar y trabajar entre ellos para lograr un mismo objetivo en la organización.

### **Satisfacción laboral**

La satisfacción laboral está relacionada con cualquier combinación de factores psicológicos, fisiológicos y circunstancias ambientales que hacen que una persona diga sinceramente: "Estoy satisfecho con mi trabajo".



## CAPÍTULO III

### PROCEDIMIENTO METODOLÓGICO DE LA INVESTIGACIÓN

#### 3.1. ENFOQUE DE LA INVESTIGACIÓN

Según su enfoque o naturaleza es una investigación cuantitativa. Al respecto, (Hernández et al., 2014) señala que es secuencial y probatorio, utiliza la recopilación de datos para corroborar las suposiciones con sustento en la medida numérica y el estudio estadístico, para que instaure modelos de conducta y evidenciar teorías (p.4)

#### 3.2. MÉTODO DE LA INVESTIGACIÓN

El método empleado fue deductivo. Según la definición de Bernal (2010), depende de un sistema que secciona las aseveraciones en calidad de suposiciones y busca replicar o falsear esas suposiciones, infiriendo por los desenlaces que corresponde confrontarse con los sucesos (va de lo particular a lo general) (p.60).

#### 5.3. TIPO DE INVESTIGACIÓN

Según su tipo fue básica aplicada, conforme a Valderrama (2013) , señala que contribuye a una sección estructurada de información investigativa y

no crear imprescindiblemente conclusiones de conveniencia práctica al instante; se interesa de reunir información de la realidad para potenciar la cognición de teoría científica, orientada al hallazgo de bases y leyes (p.28).

### 3.4. NIVEL DE INVESTIGACIÓN

Por otro lado, es correlacional con que busca establecer la asociación entre dos variables mediante un patrón predecible para un asociación o población (Hernández et al. (2014, p. 93).

### 3.5. DISEÑO DE INVESTIGACIÓN

Para el siguiente desarrollo de la investigación se aplicó diseño no experimental transversal según lo menciona el autor (Pino, 2010).



Dónde:

M= Muestra de estudio

O= Observación o información recogida

r= Correlación

### 3.6. POBLACIÓN Y MUESTRA

#### 3.6.1. Población

La población es el conjunto de componentes sobre los que se realizan la investigación, los cuales poseen ciertas peculiaridades en común tal como

lo menciona Toledo (2016) en tal sentido la población del presente proyecto de investigación está conformada por 16 trabajadores del Centro Poblado de Salcedo Puno.

## Tabla 2

### *Población de estudio*

#### CUADRO DE ASIGNACIÓN DE PERSONAL PROVISIONAL DE LA MUNICIPALIDAD DE CENTRO POBLADO DE SALCEDO

ÓRGANOS O UNIDADES ORGÁNICAS	CANTIDAD TOTAL DE PERSONAL
Secretaría General	1
Administración Municipal	1
Unidad de contabilidad, tesorería, logística y rentas	1
Oficina de asesoría Legal	1
Unidad de imagen institucional	1
Unidad de tramite documentario	1
oficina de infraestructura y desarrollo humano	1
Oficina del medio ambiente	1
Área de limpieza pública y residuos solidos	2
Área de parques y jardines	1
Oficina de desarrollo social y equidad de género	1
Área de registro civil	1
Área de DEMUNA, OMAPED y adulto mayor	1
Área de policía municipal y serenazgo	1
Programa Vaso de leche	1
<b>TOTAL</b>	<b>16</b>

**Nota.** La tabla muestra el CAP de la Municipalidad del centro poblado de Salcedo

### 3.6.2. Muestra

En la presente investigación se consideró el muestreo censal ya que se consideró el 100% de la población seleccionada conformado por un total de 16 trabajadores del Centro Poblado de Salcedo Puno, tal como afirman los autores López & Fachelli (2015) La muestra censal implica la obtención de datos de toda la población o universo seleccionada para el desarrollo de la investigación, debido a que la población es pequeña y se puede hacer un estudio de cada uno de los elementos que la conforma

### 3.7. TÉCNICA E INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS

#### 3.7.1. Técnica

Para el desarrollo de la investigación se realizó la técnica de la encuesta.

#### 3.7.2. Fuente

Se utilizó la fuente de recolección de datos primario complementando con el trabajo de campo.

#### 3.7.3. Instrumento

El instrumento con la que se desarrolló es con la medida de la escala de Likert.

### 3.8. CONFIABILIDAD Y VALIDEZ DEL INSTRUMENTO

#### 3.8.1. Confiabilidad

Se efectuó con la estadística de análisis Alfa de Cronbach tal como lo plantea Vara-Horna (2010) procedimiento realizado con el Software Statistical Package for the Social Sciences (SPSS)

#### Tabla 3

*Alfa de Cronbach*

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,943	25

**Nota.** La tabla muestra el Alfa de Cronbach

#### 3.8.2. Validez de Instrumento.

Fue sometida a Juicio de 2 expertos para su respectiva validación. Los que, de acuerdo con la hoja de validación, aprobarán o denegarán el instrumento a aplicar

### 3.9. PROCEDIMIENTO DE TRATAMIENTO DE DATOS

La investigación intitulada "cultura organizacional y satisfacción laboral de los trabajadores del centro poblado de Salcedo Puno, 2024" Se realizará el trabajo de campo en los días 05 y 15 de setiembre, y consecuentemente se procederá a tabular estos datos en el sistema estadístico IBM SPSS v23, y luego se realizará la interpretación de estos.

### 3.10. CONTRASTACIÓN DE HIPÓTESIS

La contrastación de hipótesis se efectuará con la estadística Tau-b de Kendall

#### **Contrastación de hipótesis 1**

##### **Planteamiento de hipótesis**

Ho: No existe relación significativa entre la cultura organizacional y la satisfacción laboral de los trabajadores del Centro Poblado de Salcedo Puno, 2024.

Ha: Existe relación significativa entre la cultura organizacional y la satisfacción laboral de los trabajadores del Centro Poblado de Salcedo Puno, 2024.

##### **Nivel de significancia**

Alfa = 5%,  $\alpha = 0.05$

##### **Estadística de prueba**

Por ser datos no paramétricos, tener la tabla de dos por cinco, se aplicó la prueba de Tau-b de Kendall.

**Tabla 4**

*La cultura organizacional y la satisfacción laboral de los trabajadores del Centro Poblado de Salcedo Puno, 2024.*

		Medidas simétricas			
		Valor	Error estándar asintótico <sup>a</sup>	T aproximada <sup>b</sup>	Significación aproximada
Ordinal por ordinal	Tau-b de Kendall	,679	,135	4,660	,000
N de casos válidos		16			

a. No se presupone la hipótesis nula.

b. Utilización del error estándar asintótico que presupone la hipótesis nula.

**Nota.** La tabla muestra la significancia de correlación entre la cultura organizacional y la satisfacción laboral

### Interpretación y decisión

Según el estadístico de la prueba de Tau-b de Kendall, se obtiene el valor = 0,000 que es menor  $\alpha = 0.05$  planteado lo cual indica que existe relación entre la cultura organizacional y la satisfacción laboral de los trabajadores del Centro Poblado de Salcedo Puno, 2024.

### Contrastación de hipótesis 2

#### Planteamiento de hipótesis

Ho: No existe una relación significativa entre la innovación, aceptación de riesgos y la satisfacción laboral de los trabajadores del Centro Poblado de Salcedo Puno, 2024.

Ha: Existe una relación significativa entre la innovación, aceptación de riesgos y la satisfacción laboral de los trabajadores del Centro Poblado de Salcedo Puno, 2024.

### Nivel de significancia

Alfa = 5%,  $\alpha = 0.05$

### Estadística de prueba

Por ser datos no paramétricos, tener la tabla de dos por cinco, se aplicó la prueba de Tau-b de Kendall

### Tabla 5

*La innovación, aceptación de riesgos y la satisfacción laboral de los trabajadores del Centro Poblado de Salcedo Puno, 2024.*

Medidas simétricas					
		Valor	Error estándar asintótico <sup>a</sup>	T aproximada <sup>b</sup>	Significación aproximada
Ordinal por ordinal	Tau-b de Kendall	,592	,184	2,929	,003
N de casos válidos		16			

a. No se presupone la hipótesis nula.

b. Utilización del error estándar asintótico que presupone la hipótesis nula.

**Nota.** La tabla muestra la significancia de correlación entre la innovación, aceptación de riesgos y la satisfacción laboral

### Interpretación y decisión

Según el estadístico de la prueba de Tau-b de Kendall, se obtiene el valor = 0,003 que es menor  $\alpha = 0.05$  planteado lo cual indica que existe relación entre la innovación, aceptación de riesgos y la satisfacción laboral de los trabajadores del Centro Poblado de Salcedo Puno, 2024.

### Contrastación de hipótesis 3

#### Planteamiento de hipótesis

Ho: No existe una relación significativa entre la orientación hacia los resultados y la satisfacción laboral de los trabajadores del Centro Poblado de Salcedo Puno, 2024.

Ha: Existe una relación significativa entre la orientación hacia los resultados y la satisfacción laboral de los trabajadores del Centro Poblado de Salcedo Puno, 2024.

#### Nivel de significancia

Alfa = 5%,  $\alpha = 0.05$

#### Estadística de prueba

Por ser datos no paramétricos, tener la tabla de dos por cinco, se aplicó la prueba de Tau-b de Kendall

#### Tabla 6

*La orientación hacia los resultados y la satisfacción laboral de los trabajadores del Centro Poblado de Salcedo Puno, 2024.*

		Medidas simétricas			
		Valor	Error estándar asintótico <sup>a</sup>	T aproximada <sup>b</sup>	Significación aproximada
Ordinal por ordinal	Tau-b de Kendall	,602	,144	3,895	,000
N de casos válidos		16			

a. No se presupone la hipótesis nula.

b. Utilización del error estándar asintótico que presupone la hipótesis nula.

**Nota.** La tabla muestra la significancia de correlación entre la orientación hacia los resultados y la satisfacción laboral



### **Interpretación y decisión**

Según el estadístico de la prueba de Tau-b de Kendall, se obtiene el valor  $= 0,000$  que es menor  $\alpha = 0.05$  planteado lo cual indica que existe relación entre la orientación hacia los resultados y la satisfacción laboral de los trabajadores del Centro Poblado de Salcedo Puno, 2024.

### **Contrastación de hipótesis 4**

#### **Planteamiento de hipótesis**

Ho: No existe una relación significativa entre la orientación hacia las personas y la satisfacción laboral de los trabajadores del Centro Poblado de Salcedo Puno, 2024.

Ha: Existe una relación significativa entre la orientación hacia las personas y la satisfacción laboral de los trabajadores del Centro Poblado de Salcedo Puno, 2024.

#### **Nivel de significancia**

Alfa = 5%,  $\alpha = 0.05$

#### **Estadística de prueba**

Por ser datos no paramétricos, tener la tabla de dos por cinco, se aplicó la prueba de Tau-b de Kendall.

**Tabla 7**

*La orientación hacia las personas y la satisfacción laboral de los trabajadores del Centro Poblado de Salcedo Puno, 2024.*

		Medidas simétricas			
		Valor	Error estándar asintótico <sup>a</sup>	T aproximada <sup>b</sup>	Significación aproximada
Ordinal por ordinal	Tau-b de Kendall	,682	,118	4,738	,000
N de casos válidos		16			

a. No se presupone la hipótesis nula.

b. Utilización del error estándar asintótico que presupone la hipótesis nula.

**Nota.** La tabla muestra la significancia de correlación entre la orientación hacia las personas y la satisfacción laboral

### Interpretación y decisión

Según el estadístico de la prueba de Tau-b de Kendall, se obtiene el valor = 0,000 que es menor  $\alpha = 0.05$  planteado lo cual indica que existe relación entre la orientación hacia las personas y la satisfacción laboral de los trabajadores del Centro Poblado de Salcedo Puno, 2024.

### Contrastación de hipótesis 5

#### Planteamiento de hipótesis

Ho: No existe una relación significativa entre la orientación hacia el equipo y la satisfacción laboral de los trabajadores del Centro Poblado de Salcedo Puno, 2024.

Ha: Existe una relación significativa entre la orientación hacia el equipo y la satisfacción laboral de los trabajadores del Centro Poblado de Salcedo Puno, 2024.

### Nivel de significancia

Alfa = 5%,  $\alpha = 0.05$

### Estadística de prueba

Por ser datos no paramétricos, tener la tabla de dos por cinco, se aplicó la prueba de Tau-b de Kendall.

### Tabla 8

*La orientación hacia el equipo y la satisfacción laboral de los trabajadores del Centro Poblado de Salcedo Puno, 2024.*

		Medidas simétricas			
		Valor	Error estándar asintótico <sup>a</sup>	T aproximada <sup>b</sup>	Significación aproximada
Ordinal por ordinal	Tau-b de Kendall	,449	,175	2,399	,016
N de casos válidos		16			

a. No se presupone la hipótesis nula.

b. Utilización del error estándar asintótico que presupone la hipótesis nula.

**Nota.** La tabla muestra la significancia de correlación entre la orientación hacia el equipo y la satisfacción laboral

### Interpretación y decisión

Según el estadístico de la prueba de Tau-b de Kendall, se obtiene el valor = 0,000 que es menor  $\alpha = 0.05$  planteado lo cual indica que existe relación entre la orientación hacia el equipo y la satisfacción laboral de los trabajadores del Centro Poblado de Salcedo Puno, 2024.

## CAPÍTULO IV

### RESULTADOS Y DISCUSIÓN

#### 4.1. PRESENTACIÓN DE RESULTADOS

**Tabla 9**

*Niveles de Correlación*

<b>Niveles de Correlación</b>	
- 0.90 =	Correlación negativa muy fuerte
- 0.75 =	Correlación negativa considerable
- 0.50 =	Correlación negativa media
- 0.25 =	Correlación negativa débil
- 0.10 =	Correlación negativa muy débil
0.00 =	No existe correlación alguna entre las variables
+ 0.10 =	Correlación positiva muy débil
+ 0.25 =	Correlación positiva débil
+ 0.50 =	Correlación positiva media
+ 0.75 =	Correlación positiva considerable
+ 0.90 =	Correlación positiva muy fuerte
+ 1.00 =	Correlación positiva perfecta

Nota: La tabla muestra los niveles de correlación (Hernández et al., 2014, p. 305)



### Prueba de normalidad

**Tabla 10**

*Prueba de Shapiro-Wilk entre la cultura organizacional y la satisfacción laboral.*

---

	Prueba de normalidad		
	Estadístico	Shapiro-Wilk	
		gl	Sig.
Cultura organizacional	,883	16	,044
Satisfacción laboral	,876	16	,033

---

**Nota.** La tabla muestra la prueba de Kolmogorov-Smirnov para una muestra

### INTERPRETACIÓN

De acuerdo con el análisis no paramétrico de Shapiro-Wilk, las dos variables tienen P-valor menor  $\alpha = 0,05$  por lo que no cumple el supuesto y se concluye que no tienen una distribución normal, por lo que el análisis de la correlación se efectuara con el estadístico Rho de Spearman.

## RESULTADOS

### Objetivo general

**Tabla 11**

*Correlación Rho de Spearman entre la cultura organizacional y la satisfacción laboral de los trabajadores del Centro Poblado de Salcedo Puno, 2024.*

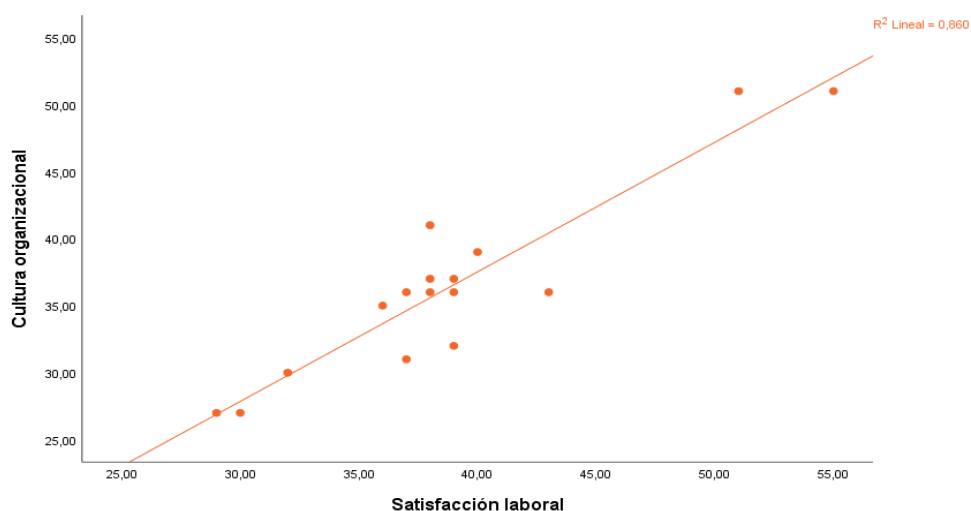
		Correlaciones		
			Cultura organizacional	Satisfacción laboral
Rho de Spearman	Cultura organizacional	Coeficiente de correlación	1,000	,794**
		Sig. (bilateral)	.	,000
	Satisfacción laboral	Coeficiente de correlación	,794**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	16	16

\*\* La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

**Nota.** La tabla muestra los resultados de correlación la cultura organizacional y la satisfacción laboral

**Figura 4**

*Relación entre la cultura organizacional y la satisfacción laboral de los trabajadores del Centro Poblado de Salcedo Puno, 2024.*



**Nota.** La figura muestra los puntos de dispersión entre la cultura organizacional y la satisfacción laboral

## INTERPRETACIÓN

Citando a (Hernández et al., 2014, p. 305), existe una correlación positiva considerable con un valor de +0.794 calculado con el estadístico Rho de Spearman entre la cultura organizacional y la satisfacción laboral de los trabajadores del Centro Poblado de Salcedo Puno, 2024.

### Objetivo específico 1

#### Tabla 12

*Correlación Rho de Spearman entre la innovación, aceptación de riesgos y la satisfacción laboral de los trabajadores del Centro Poblado de Salcedo Puno, 2024.*

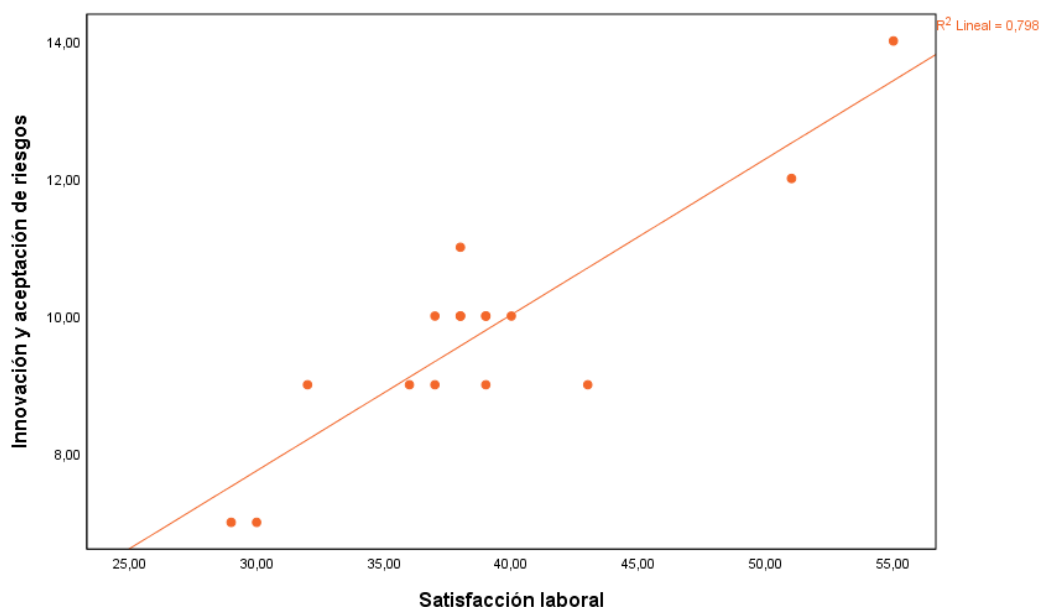
		Correlaciones		
			Innovación y aceptación de riesgos	Satisfacción laboral
Rho de Spearman	Innovación y aceptación de riesgos	Coeficiente de correlación	1,000	,687**
		Sig. (bilateral)	.	,003
	Satisfacción laboral	Coeficiente de correlación	,687**	1,000
		Sig. (bilateral)	,003	.
		N	16	16

\*\* . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

**Nota.** La tabla muestra los resultados de correlación entre la innovación, aceptación de riesgos y la satisfacción laboral

### Figura 5

*Relación entre la innovación, aceptación de riesgos y la satisfacción laboral de los trabajadores del Centro Poblado de Salcedo Puno, 2024.*



**Nota.** La figura muestra los puntos de dispersión entre la innovación, aceptación de riesgos y la satisfacción laboral

### INTERPRETACIÓN

Citando a (Hernández et al., 2014, p. 305), existe una correlación positiva media con un valor de +0.687 calculado con el estadístico Rho de Spearman entre la innovación, aceptación de riesgos y la satisfacción laboral de los trabajadores del Centro Poblado de Salcedo Puno, 2024.

**Objetivo específico 2**

**Tabla 13**

*Correlación Rho de Spearman la orientación hacia los resultados y la satisfacción laboral de los trabajadores del Centro Poblado de Salcedo Puno, 2024.*

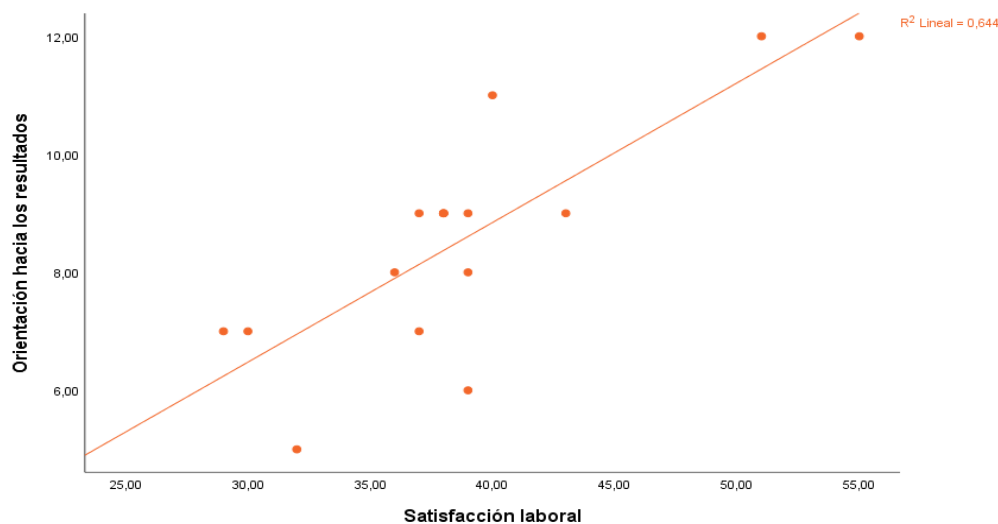
Correlaciones			Orientación hacia los resultados	Satisfacción laboral
Rho de Spearman	Orientación hacia los resultados	Coefficiente de correlación	1,000	,719**
		Sig. (bilateral)	.	,002
	Satisfacción laboral	N	16	16
		Coefficiente de correlación	,719**	1,000
		Sig. (bilateral)	,002	.
		N	16	16

\*\* . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

**Nota.** La tabla muestra los resultados de correlación entre la orientación hacia los resultados y la satisfacción laboral.

**Figura 6**

*Relación entre la orientación hacia los resultados y la satisfacción laboral de los trabajadores del Centro Poblado de Salcedo Puno, 2024.*



**Nota.** La figura muestra los puntos de dispersión entre la orientación hacia los resultados y la satisfacción laboral

### INTERPRETACIÓN

Citando a (Hernández et al., 2014, p. 305), existe una correlación positiva media con un valor de +0.719 calculado con el estadístico Rho de Spearman entre la orientación hacia los resultados y la satisfacción laboral de los trabajadores del Centro Poblado de Salcedo Puno, 2024.

### Objetivo específico 3

#### Tabla 14

*Correlación Rho de Spearman entre la orientación hacia las personas y la satisfacción laboral de los trabajadores del Centro Poblado de Salcedo Puno, 2024.*

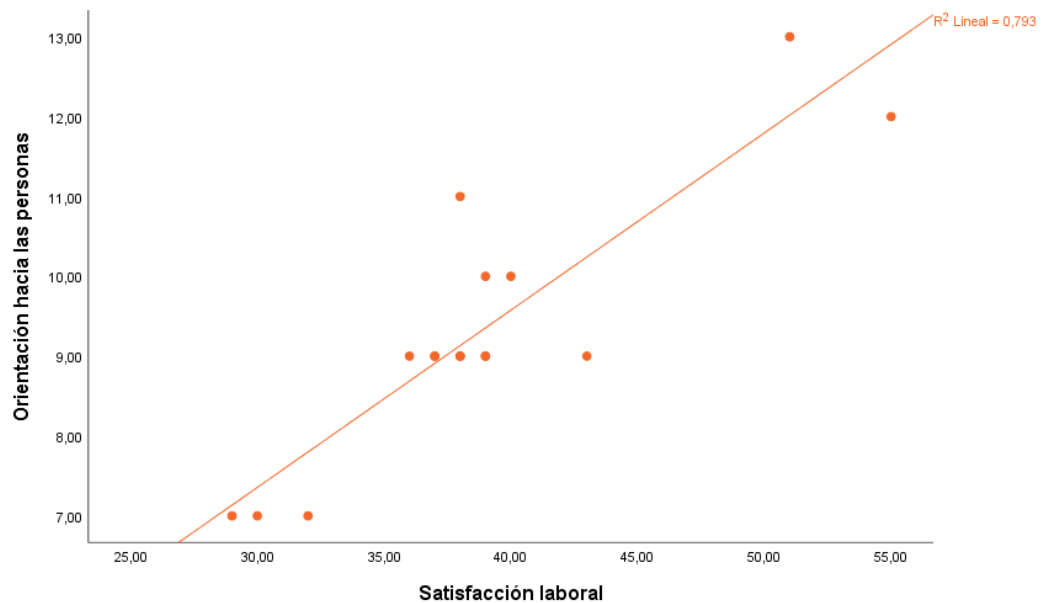
Correlaciones				
			Orientación hacia las personas	Satisfacción laboral
Rho de Spearman	Orientación hacia las personas	Coefficiente de correlación	1,000	,796**
		Sig. (bilateral)	.	,000
	Satisfacción laboral	N	16	16
		Coefficiente de correlación	,796**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	16	16

\*\* . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

**Nota.** La tabla muestra los resultados de correlación entre la orientación hacia las personas y la satisfacción laboral

## Figura 7

*Relación entre la orientación hacia las personas y la satisfacción laboral de los trabajadores del Centro Poblado de Salcedo Puno, 2024.*



**Nota.** La figura muestra los puntos de dispersión entre la orientación hacia las personas y la satisfacción laboral

## INTERPRETACIÓN

Citando a (Hernández et al., 2014, p. 305), existe una correlación positiva considerable con un valor de +0.796 calculado con el estadístico Rho de Spearman entre la orientación hacia las personas y la satisfacción laboral de los trabajadores del Centro Poblado de Salcedo Puno, 2024.

**Objetivo específico 4****Tabla 15**

*Correlación Rho de Spearman entre la orientación hacia el equipo y la satisfacción laboral de los trabajadores del Centro Poblado de Salcedo Puno, 2024.*

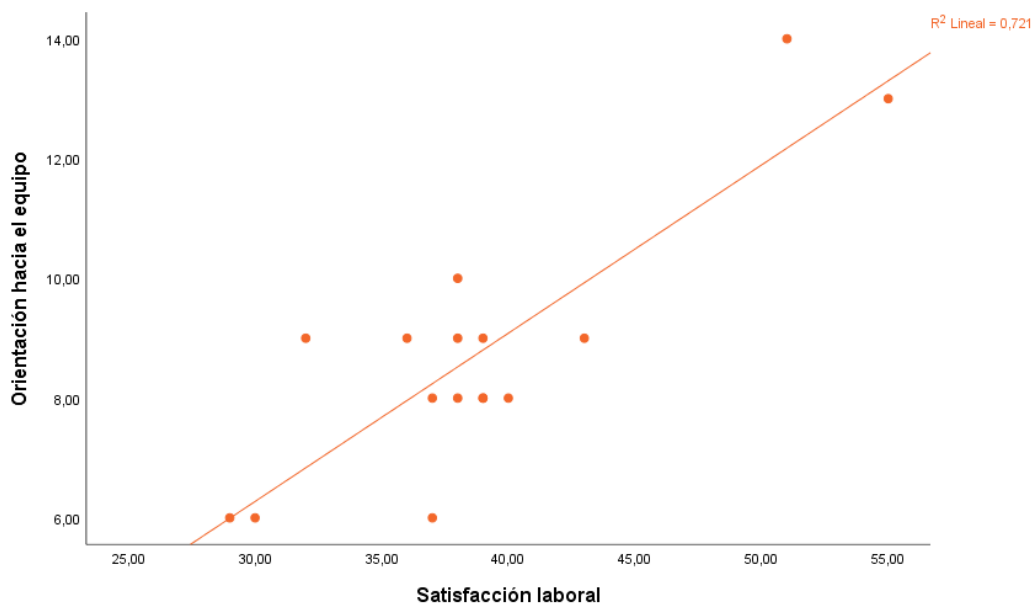
		Correlaciones		
		Orientación hacia el equipo	Satisfacción laboral	
Rho de Spearman	Orientación hacia el equipo	Coeficiente de correlación	1,000	,563*
		Sig. (bilateral)	.	,023
		N	16	16
	Satisfacción laboral	Coeficiente de correlación	,563*	1,000
		Sig. (bilateral)	,023	.
		N	16	16

\*. La correlación es significativa en el nivel 0,05 (bilateral).

**Nota.** La tabla muestra los resultados de correlación entre la orientación hacia el equipo y la satisfacción laboral

### Figura 8

*Relación entre la orientación hacia el equipo y la satisfacción laboral de los trabajadores del Centro Poblado de Salcedo Puno, 2024.*



**Nota.** La figura muestra los puntos de dispersión entre la orientación hacia el equipo y la satisfacción laboral

### INTERPRETACIÓN

Citando a (Hernández et al., 2014, p. 305), existe una correlación positiva media con un valor de +0.563 calculado con el estadístico Rho de Spearman entre la orientación hacia el equipo y la satisfacción laboral de los trabajadores del Centro Poblado de Salcedo Puno, 2024.

#### 4.2. DISCUSIÓN DE RESULTADOS

La investigación realizada que tiene como título, Cultura organizacional y satisfacción laboral de los trabajadores de la municipalidad del centro poblado de Salcedo Puno- 2024, este estudio se realizó viendo problemas reales que aqueja la entidad municipal de salcedo ya que a un futuro apunta a ser uno de los distritos de la provincia de puno en lo que como institución debe de estar a la altura para afrontar desafíos que permitan el buen desarrollo hacia la población, el presente análisis se respalda con diferentes autores que realizaron investigaciones acerca del tema.

Garcia et al (2020) los autores llegan a hallazgos que mostraron una adecuada cultura organizacional por parte de los directivos puede incrementar la satisfacción laboral, concluyendo que ambas variables están significativamente relacionadas en el estudio. (Mendoza et al., 2021) los investigadores llegan a resultados que mostraron una relación positiva entre las variables, concluyéndose que es necesario promover una cultura organizacional adecuada y eliminar las brechas entre trabajador y empleador que impacten la satisfacción laboral. (Vargas & Flores) los autores determinaron que la comunicación, el trabajo en equipo, el clima organizacional, la actitud y el liderazgo son factores de cultura organizacional y satisfacción laboral que predicen un desempeño laboral eficiente. (Baltazar et al., 2023) llegaron a resultados que mostraron una conexión entre las variables sobre el desempeño de los trabajadores; la cultura organizacional tuvo un 71% de consistencia, un nivel medio alto, mientras que la satisfacción laboral en motivación alcanzó un 98% de nivel alto. (Córdova, 2021) el autor llegó a resultados mostraron niveles elevados



de insatisfacción por un ambiente laboral conflictivo y una comunicación deficiente; además, se determinó que hay una relación importante entre cultura organizacional y satisfacción laboral.

Román (2020) el autor llegó a resultados mostraron una correlación de ( $\rho=0,516$ ); además, significativa ( $p<0,00$ ), concluyendo que hay una relación significativa entre la cultura organizacional y la satisfacción laboral. (Campos, 2021) llegó a la conclusión de que, a medida que la cultura organizacional de la institución se fortalezca y mejore, también aumentará la satisfacción laboral que experimentan los docentes en su entorno de trabajo. (Vilchez, 2021) llega a la conclusión de que hay una relación notable y significativa entre la cultura organizacional y la satisfacción laboral dentro del Instituto de Educación Superior, y esto se ha determinado con un nivel de significancia que se cifra en 0,535. (Fernández et al., 2023) llegó a hallazgos obtenidos de la investigación pusieron de manifiesto que existe una correlación positiva de grado medio entre la cultura organizacional y la satisfacción laboral de los empleados, lo cual se acompaña de un nivel de significancia que es de 0.658. (Valero et al., 2022) Finalmente, llegó a la conclusión de que hay una relación muy estrecha y un elevado grado de dependencia que se manifiesta entre la cultura organizacional de una institución educativa y la satisfacción laboral que experimentan los profesores en su trabajo diario.

Martínez (2020) el autor llegó a resultados demostraron una relación directa entre la cultura organizacional y la satisfacción laboral de los empleados. (Vilca, 2020) llega a la conclusión de que hay una significativa y elevada relación de correlación entre la cultura organizacional y el grado



de satisfacción laboral que experimentan los empleados en la entidad educativa analizada. (Luque, 2022) llegó a la conclusión de que, a medida que se incrementa el nivel de clima organizacional dentro de una empresa, también se observa un aumento significativo en el nivel de satisfacción laboral que experimentan los empleados. Esto sugiere una relación positiva entre un ambiente de trabajo saludable y la felicidad de los trabajadores. (Escarcena, 2023) llega a la conclusión de que hay una relación notable y considerablemente fuerte entre la cultura organizacional de una empresa y el nivel de satisfacción laboral que experimentan los empleados en su entorno de trabajo. (Vera, 2024) llegó a resultados que mostraron que la cultura organizacional predominante, según los colaboradores, es jerárquica, lo que indica una clara línea de autoridad en la entidad analizada.

## CONCLUSIONES

**PRIMERA:** El objetivo general, establecer la relación que existe entre la cultura organizacional y la satisfacción laboral de los trabajadores de la Municipalidad del Centro Poblado de Salcedo Puno, 2024, con una correlación positiva considerable con  $Rho = +0.794$  y p-valor de 0.000 menor a  $\alpha = 0.05$  lo que indica que ambas variables son significativas según la estadística Tau-b de Kendal.

**SEGUNDA:** Primera específica, determinar la relación que existe entre la innovación, aceptación de riesgos y la satisfacción laboral de los trabajadores de la Municipalidad del Centro Poblado de Salcedo Puno, 2024, muestra correlación positiva media con  $Rho = +0.687$  y p-valor de 0.003 menor a  $\alpha = 0.05$  indicando significancia según Tau-b de Kendall.

**TERCERA:** Segunda específica, determinar la relación que existe entre la orientación hacia los resultados y la satisfacción laboral de los trabajadores de la Municipalidad del Centro Poblado de Salcedo Puno, 2024, muestra correlación positiva media con  $Rho = +0.719$  y p-valor de 0.000 menor a  $\alpha = 0.05$  el que indica que es significativo acorde a la estadística Tau-b de Kendall.

**CUARTA:** Tercera específica, determinar la relación que existe entre la orientación hacia las personas y la satisfacción laboral de los trabajadores de la Municipalidad del Centro Poblado de Salcedo Puno, 2024, existe correlación con  $Rho = +0.796$  y p-valor de 0.000 menor a  $\alpha = 0.05$  indicando que es significativo acorde a la estadística Tau-b de Kendall.



**QUINTA:** Cuarta específica, determinar la relación que existe entre la orientación hacia el equipo y la satisfacción laboral de los trabajadores de la Municipalidad del Centro Poblado de Salcedo Puno, 2024, existe correlación positiva media con  $Rho = +0.563$  y p-valor de 0.016 menor a  $\alpha = 0.05$  indicando que es significativo acorde a la estadística Tau-b de Kendall.



## RECOMENDACIONES

**PRIMERA:** Respecto al objetivo general se recomienda a la municipalidad del centro poblado seguir fortaleciendo la buena praxis de la cultura organizacional ya que es un conjunto de creencias valores y practicas compartidas que permite enfocar actividades hacia un mismo objetivo con todos los integrantes que cuente la entidad municipal cumpliendo con ética cada responsabilidad encomendada.

**SEGUNDA:** Se recomienda constante innovación en cuanto a los riesgos ante la probabilidad de que algo suceda adversamente que pueda afectar el normal desenvolvimiento de los trabajadores y no lograr los objetivos trazados como institución el cual genere una mala gestión deficiente.

**TERCERA:** Se recomienda respecto a la orientación de resultados con suma urgencia prestar mucha atención ya que mediante ello encaminar todos los actos hacia la meta esperada actuando con velocidad y sentido de urgencia ante decisiones importantes que pueda tener la municipalidad para llegar a un eficiente resultado esperado.

**CUARTA:** En cuanto al tercer específico se recomienda mediante una persona con experiencia acompañar en el proceso de aprendizaje para generar estrategias de resolución de problemas ya que la orientación constituye un elemento clave para lograr un crecimiento integral dado que la finalidad principal es el desarrollo de la institución.

**QUINTA:** En cuanto a la cuarta específica se recomienda de manera precisa al área correspondiente en tener capacitación constante en todas las áreas que cuente la municipalidad para lograr objetivos en equipo.



## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Armstrong. (2007). *Reward Management* (1ra. Ed.). ?  
<https://nscpolteksby.ac.id/ebook/files/ebook/business-administration/armstrongs-handbook-of-human-resource-management-practice/46-reward-management.pdf>
- Baltazar, Rosas, E., García, I., Ibarra, J., & Pirez, M. (2023). Relación entre cultura organizacional, satisfacción laboral y desempeño en trabajadores de salud en Querétaro, México. *Revista Scielo*, Vol. 7(Marzo 2023).  
<https://doi.org/https://doi.org/10.36789/revsanus.vi1.295>
- Bernal. (2010). *Metodología de la investigación administración, economía, humanidades y ciencias sociales* (3ra. Ed.). Pearson Educacion Colombia. <https://abacoenred.com/wp-content/uploads/2019/02/EI-proyecto-de-investigación-F.G.-Arias-2012-pdf.pdf>
- Cameron. (2018). Organizational culture and job satisfaction in a Telecommunications Company in the Kingdom of Bahrain. *Polish Journal of Management Studies*, Vol. 18(June 2018).  
<https://doi.org/10.17512/pjms.2018.18.1.03>
- Campos. (2021). *Cultura Organizacional y satisfacción laboral en Docentes del Colegio San Josemaría Escrivá de Balaguer, Ica* [Tesis Licenciatura-Universidad Alas Peruanas].  
[https://repositorio.uap.edu.pe/jspui/bitstream/20.500.12990/10481/1/Tesis\\_culturaOrganizacional\\_SatisfacciónLaboral\\_Colegio\\_San María Escrivá.Balaguer\\_ica.pdf](https://repositorio.uap.edu.pe/jspui/bitstream/20.500.12990/10481/1/Tesis_culturaOrganizacional_SatisfacciónLaboral_Colegio_San_María_Escrivá.Balaguer_ica.pdf)



- Córdoba. (2021). *La cultura organizacional y la satisfacción laboral de los trabajadores médicos y enfermeros de UCIN de una Maternidad Pública de la Ciudad de Rosario, Argentina* [Tesis Maestría-Universidad Nacional del Rosario Argentina].  
<https://rehip.unr.edu.ar/server/api/core/bitstreams/7c8f48a8-9894-41cf-afde-b98479343a38/content>
- Escarcena. (2023). *Cultura organizacional y satisfacción laboral de los colaboradores de los hoteles de tres estrellas de la ciudad de Puno* [Tesis Licenciatura-Universidad Nacional del Altiplano Puno].  
<https://doi.org/https://repositorio.unap.edu.pe/handle/20.500.14082/20681>
- Fernández, Ramírez, Y., & Sullón, M. (2023). Relación entre cultura organizacional y satisfacción laboral en empresas del sector belleza, Lima Moderna. *Revista de La Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas*, Vol. 7(Setiembre 2023).  
<https://doi.org/http://hdl.handle.net/10757/668574>
- Francis. (2023). The impact of extrinsic and intrinsic motivation on job satisfaction: The mediating role of transactional leadership. *Journal Cogent Business & Management*, Vol. 10.  
<https://doi.org/https://doi.org/10.1080/23311975.2023.2270813>
- García, Peley, R., Pertúz, S., Pérez, K., & Viloría, J. (2020). Relación entre cultura organizacional y satisfacción laboral de servidores públicos en una institución educativa en Colombia. *Revista Espacios*, Vol. 41(Octubre 2020).



<https://asesoresvirtualesalala.revistaespacios.com/a20v41n37/a20v41n37p04.pdf>

Gentili. (2017). The Influence of Organizational Culture and Leadership Styles on Managers' Practices of Competency Development. *Journal Sciences Sociales*, Vol. 4(March 2017).

<https://doi.org/http://hdl.handle.net/2268.2/2588>

González. (2001). *Satisfacción y motivación en el trabajo* (1ra. Ed-). Ediciones Díaz de Santos, S. A. Juan Bravo.

<http://librodigital.sangregorio.edu.ec/librosusgp/13082.pdf>

Hernández, Fernández, C., & Baptista, P. (2014). *Metodología de la Investigación In Journal of Chemical Information and Modeling* (Sexta Ed.,). <https://www.uca.ac.cr/wp-content/uploads/2017/10/Investigacion.pdf>

Judge, & Klinger, R. (2013). Job Satisfaction. *Well-Being at Work*, Vol. 15. [http://www.timothy-judge.com/Job Satisfaction and Subjective Well-Being-Judge & Klinger.pdf](http://www.timothy-judge.com/Job_Satisfaction_and_Subjective_Well-Being-Judge_&_Klinger.pdf)

Karl, & Vogel, J. (2013). *Competitiveness under New Perspectives* (1ra. Ed.). European Commission: Funder under Socio Economic Sciences & Humanities. <https://www.oecd.org/economy/Competitiveness-under-New-Perspectives.pdf>

Leon. (2020). Manage remuneration and employee benefits. *Raw Pixel*, Vol. 3(March 2020).

López, & Fachelli, S. (2015). *Metodología de la Investigación Social Cuantitativa* (1ra. Ed.). Bellaterra Barcelona España. <https://tecnicasavanzadas.sociales.uba.ar/wp->



content/uploads/sites/156/2020/08/A04.02-Roldan-y-Fachelli.-Cap-

3.6-Analisis-de-Tablas-de-Contingencia-1.pdf

Luque. (2022). *Clima organizacional y su influencia en la satisfacción laboral de la Empresa Municipal de Saneamiento Básico de Puno* [Tesis Licenciatura-Universidad Nacional del Altiplano Puno].  
<https://doi.org/http://repositorio.unap.edu.pe/handle/20.500.14082/18333>

Martínez. (2020). *La cultura organizacional y su incidencia a satisfacción laboral en las instituciones municipales de la provincia de Chucuito Juli, Yunguyo y Collao llave* [Tesis Licenciatura-Universidad Nacional del Altiplano Puno].  
<https://doi.org/https://repositorio.unap.edu.pe/handle/20.500.14082/19711>

Mendoza, Villamizar, P., & García, S. (2021). Relación entre la cultura organizacional, la satisfacción laboral y el engagement en el sector confecciones de Piedecuesta, Santander. *Revista de Investigación, Junio* 2021(Vol. 16).  
<https://doi.org/https://doi.org/10.33304/revinv.v16n1-2021017>

Naru. (2018). Job satisfaction-conceptual issues. *International Journal of Creative Research Thoughts, Vol. 6*.  
<https://www.ijcrt.org/papers/IJCRT1134166.pdf>

Pino. (2010). *Manual de la investigación científica: Guías Metodológicas para elaborar planes tesis de pregrado, maestría y doctoral*. Lima - Perú: Instituto de Investigación Católica Tesis Asesores.



- Ramirez, Peñaflor, R., & Sanagustín, V. (2023). Leadership, Communication, and Job Satisfaction for Employee Engagement and Sustainability of Family Businesses in Latin America. *Journal Administrative Sciences*, Vo/(Febrero 2023). <https://doi.org/https://doi.org/10.3390/admsci13060137>
- Robbins, & Judge, T. (2009). *Comportamiento organizacional* (13a. Ed.). Pearson Educacion. [https://frrq.cvg.utn.edu.ar/pluginfile.php/15550/mod\\_resource/content/0/ROBBINS\\_comportamiento-organizacional-13a-ed-\\_nodrm.pdf](https://frrq.cvg.utn.edu.ar/pluginfile.php/15550/mod_resource/content/0/ROBBINS_comportamiento-organizacional-13a-ed-_nodrm.pdf)
- Román. (2020). *La cultura organizacional y la satisfacción laboral de la división de seguridad ferroviaria PNP, Cercado de Lima* [Tesis Licenciatura-Universidad César Vallejo]. [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/19244/Roman\\_SJP.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/19244/Roman_SJP.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Sánchez. (2017). *Cultura organizacional y su relación con la motivación laboral en empleados de Instituciones de Educación Superior del sur de Sonora* [Tesis Maestria-Universidad Tecnológico de Sonora Mexico]. [https://www.itson.mx/oferta/mgo/Documents/Tesis Nélida.pdf](https://www.itson.mx/oferta/mgo/Documents/Tesis_Nélida.pdf)
- Schein. (2010). *Organizational Culture and Leadership* (4ta. Ed.). Jossey-Bass A Wiley Imprint. [https://ia800809.us.archive.org/14/items/EdgarHScheinOrganizationalCultureAndLeadership/Edgar\\_H\\_Schein\\_Organizational\\_culture\\_and\\_leadership.pdf](https://ia800809.us.archive.org/14/items/EdgarHScheinOrganizationalCultureAndLeadership/Edgar_H_Schein_Organizational_culture_and_leadership.pdf)
- Tadesse. (2019). *The Practice of Organizational Culture at Equatorila Business Group PLC* [Mary's University Spain].



[http://repository.smuc.edu.et/bitstream/123456789/4799/1/the practice of organizational culture .pdf](http://repository.smuc.edu.et/bitstream/123456789/4799/1/the_practice_of_organizational_culture.pdf)

Toledo. (2016). *Población y Muestra. Medios Educativos* (1ra. Ed.). Universidad Autónoma Del Estado de México.

<https://sistemadeinvestigacion.ibero.mx/es/publications/población-ymuestra-sólo-visión-proyectables%0D>

Valderrama. (2013). *Pasos para elaborar proyectos y tesis de investigación científica* (2da. Ed.). Lima - San Marcos.

<https://es.scribd.com/document/409029434/Pasos-para-elaborar-proyectos-de-investigacion-cientifica-Santiago-Valderrama-Mendoza-pdf>

Valero, Vilca, G., & Coapaza, M. (2022). Cultura organizacional y satisfacción laboral en docentes de Espinar. *Revista de Investigación Científica de La Universidad Autónoma de Huanta*, Vol. 2(Diciembre 2022).

<https://doi.org/https://doi.org/10.37073/puriq.4.1.190>

Vanarse. (2019). *Organizational commitment and job satisfaction* (1ra. Ed.). Emyreal Publishing House.

<https://www.empyrealpublishinghouse.com/pdf/dr-renuka-vanarse.pdf>

Vara-Horna. (2010). *¿Cómo hacer una tesis en ciencias empresariales? Manual breve para los tesisistas de Administración, Negocios Internacionales, Recursos Humanos y Marketing. Facultad de Ciencias Administrativas y Recursos Humanos de la Universidad de San Martín de Porres*. (2da. Ed.). [https://masteradmon.files.wordpress.com/2013/04/manual\\_aristides-vara.pdf](https://masteradmon.files.wordpress.com/2013/04/manual_aristides-vara.pdf)



- Vargas, & Flores, M. (2020). Cultura organizacional y satisfacción laboral como predictores del desempeño laboral en bibliotecarios. *Revista Scielo*, Vol. 33(Enero 2020).  
<https://doi.org/https://doi.org/10.22201/iibi.24488321xe.2019.79.57913>
- Vera. (2024). *La cultura organizacional según el modelo de valores en competencia en MIBANCO, Agencia Puno* [Tesis Licenciatura-Universidad Nacional del Altiplano Puno].  
<https://doi.org/https://repositorio.unap.edu.pe/handle/20.500.14082/21371>
- Vilca. (2020). *Cultura organizacional y satisfacción laboral en los docentes de la I.E. Túpac Amaru del distrito de Coporaque de la provincia de Espinar región Cusco* [Tesis Licenciatura-Universidad Nacional del Altiplano Puno].  
<https://doi.org/http://repositorio.unap.edu.pe/handle/20.500.14082/17033>
- Vilchez. (2021). *La cultura organizacional y la satisfacción laboral del personal administrativo en el Instituto de Educación Superior Tecnológico Privado san Ignacio de Pedralbes de la ciudad de Moyobamba* [Tesis Licenciatura-Universidad Alas Peruanas].  
[https://repositorio.uap.edu.pe/jspui/bitstream/20.500.12990/10120/1/Tesis\\_CulturaOrganizacional\\_SatisfacciónLaboral\\_Instituto\\_Sup.T.SanIgnacio.Pedrales\\_Moyobamba.pdf](https://repositorio.uap.edu.pe/jspui/bitstream/20.500.12990/10120/1/Tesis_CulturaOrganizacional_SatisfacciónLaboral_Instituto_Sup.T.SanIgnacio.Pedrales_Moyobamba.pdf)
- Wang. (2023). Factors Affecting Employees' Job Satisfaction: Organizational and Individual Levels. *Journal EDP Sciences.*, Vol. 2(March 2023).  
<https://doi.org/https://doi.org/10.1051/shsconf/202418101037>



Zemanova, Kotkova, M., & Zapletal, D. (2022). A Framework for Innovative Culture Identification. *Journal of Competitiveness*, Vol. 14(Marzo 2022).

<https://doi.org/https://doi.org/10.7441/joc.2022.03.11>

Zeqiri, & Alija, S. (2016). The organizational culture dimensions – The case of an independent Private University in Macedonia. *Journal of Business and Economics, South East European University,,* Vol. 61(Marzo 2016).

<https://doi.org/10.1515/subboec-2016-0002>



# ANEXOS



### MATRIZ DE CONSISTENCIA

#### CULTURA ORGANIZACIONAL Y SATISFACCIÓN LABORAL DE LOS TRABAJADORES DE LA MUNICIPIALIDAD DEL CENTRO POBLADO DE SALCEDO PUNO, 2024

PROBLEMAS	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	METODOLOGÍA
<p><b>Problema general:</b> ¿Qué relación existe entre la cultura organizacional y la satisfacción laboral de los trabajadores de la Municipalidad del Centro Poblado de Salcedo Puno, 2024?</p> <p><b>Problemas específicos:</b> ¿Qué relación existe entre la innovación, aceptación de riesgos y la satisfacción laboral de los trabajadores de la Municipalidad del Centro Poblado de Salcedo Puno, 2024?</p> <p>¿Qué relación existe entre la orientación hacia los resultados y la satisfacción laboral de los trabajadores de la Municipalidad del Centro Poblado de Salcedo Puno, 2024?</p> <p>¿Qué relación existe entre la orientación hacia las personas y la satisfacción laboral de los trabajadores de la Municipalidad del Centro Poblado de Salcedo Puno, 2024?</p> <p>¿Qué relación existe entre la orientación hacia el equipo y la satisfacción laboral de los trabajadores de la Municipalidad del Centro Poblado de Salcedo Puno, 2024?</p>	<p><b>Objetivo general:</b> Establecer la relación que existe entre la cultura organizacional y la satisfacción laboral de los trabajadores de la Municipalidad del Centro Poblado de Salcedo Puno, 2024</p> <p><b>Objetivos específicos:</b> Determinar la relación que existe entre la innovación, aceptación de riesgos y la satisfacción laboral de los trabajadores de la Municipalidad del Centro Poblado de Salcedo Puno, 2024</p> <p>Determinar la relación que existe entre la orientación hacia los resultados y la satisfacción laboral de los trabajadores de la Municipalidad del Centro Poblado de Salcedo Puno, 2024</p> <p>Determinar la relación que existe entre la orientación hacia las personas y la satisfacción laboral de los trabajadores de la Municipalidad del Centro Poblado de Salcedo Puno, 2024</p> <p>Determinar la relación que existe entre la orientación hacia el equipo y la satisfacción laboral de los trabajadores de la Municipalidad del Centro Poblado de Salcedo Puno, 2024</p>	<p><b>Hipótesis general:</b> Existe relación significativa entre la cultura organizacional y la satisfacción laboral de los trabajadores de la Municipalidad del Centro Poblado de Salcedo Puno, 2024</p> <p><b>Hipótesis específicas:</b> Existe una relación significativa entre la innovación, aceptación de riesgos y la satisfacción laboral de los trabajadores de la Municipalidad del Centro Poblado de Salcedo Puno, 2024</p> <p>Existe una relación significativa entre la orientación hacia los resultados y la satisfacción laboral de los trabajadores de la Municipalidad del Centro Poblado de Salcedo Puno, 2024</p> <p>Existe una relación significativa entre la orientación hacia las personas y la satisfacción laboral de los trabajadores de la Municipalidad del Centro Poblado de Salcedo Puno, 2024</p> <p>Existe una relación significativa entre la orientación hacia el equipo y la satisfacción laboral de los trabajadores de la Municipalidad del Centro Poblado de Salcedo Puno, 2024</p>	<p><b>Variable 1:</b> Cultura organizacional Según Robbins &amp; Jugde (2013)</p>	<p>Innovación y aceptación de riesgos</p> <p>Orientación hacia los resultados</p> <p>Orientación hacia las personas</p> <p>Orientación hacia el equipo</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Nuevas ideas</li> <li>- Innovación</li> <li>- Asumir retos</li> <li>- Evaluación</li> <li>- Objetivos y metas</li> <li>- Capacidades</li> <li>- Comunicación</li> <li>- Respeto a los derechos de los colaboradores</li> <li>- Bienestar laboral</li> <li>- Relaciones interpersonales</li> <li>- Trabajo en equipo</li> <li>- Objetivos comunes</li> </ul>	<p><b>TIPO:</b> Básica Aplicativo</p> <p><b>DISEÑO:</b> No experimental - transversal</p> <p><b>NIVEL:</b> Correlacional</p> <p><b>MÉTODO:</b> Deductivo</p> <p><b>ENFOQUE:</b> Cuantitativo</p> <p><b>POBLACIÓN:</b> 16 servidores de la Municipalidad del Centro Poblado de Salcedo</p> <p><b>MUESTRA:</b> censal toda la población a considerarse</p> <p><b>TÉCNICAS:</b> Encuesta</p> <p><b>INSTRUMENTOS:</b> Cuestionario</p>
			<p><b>Variable 2:</b> Satisfacción Laboral Gonzales. (2001)</p>	<p>Condiciones laborales</p> <p>Beneficios laborales y remuneraciones</p> <p>Políticas administrativas</p> <p>Relaciones interpersonales</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Infraestructura del trabajo</li> <li>▪ Comodidad del ambiente</li> <li>▪ Condiciones laborales saludables</li> <li>▪ Remuneraciones</li> <li>▪ Beneficios sociales</li> <li>▪ Seguros</li> <li>▪ Normas laborales</li> <li>▪ Principios y reglas</li> <li>▪ Toma de decisiones</li> <li>▪ Clima laboral</li> <li>▪ Apoyo entre compañeros</li> <li>▪ Solidaridad</li> <li>▪ Interacción y comunicación</li> </ul>	



### MATRIZ DE DATOS

	v1	v2	v3	v4	v5	v6	v7	v8	v9	v10	v11	v12	v13	v14	v15	v16	v17	v18	v19	v20	v21	v22	v23	v24	v25
1	4,00	4,00	4,00	4,00	3,00	5,00	5,00	4,00	4,00	4,00	5,00	5,00	3,00	4,00	4,00	4,00	3,00	3,00	4,00	5,00	4,00	4,00	5,00	4,00	4,00
2	4,00	3,00	4,00	4,00	3,00	2,00	4,00	3,00	4,00	3,00	3,00	4,00	3,00	4,00	4,00	3,00	3,00	3,00	3,00	2,00	3,00	4,00	2,00	2,00	2,00
3	3,00	2,00	4,00	2,00	3,00	1,00	3,00	4,00	2,00	4,00	2,00	2,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00
4	3,00	4,00	3,00	4,00	3,00	4,00	3,00	3,00	4,00	3,00	3,00	2,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	4,00	4,00	4,00	3,00	2,00	2,00	3,00
5	2,00	2,00	3,00	2,00	3,00	2,00	3,00	2,00	2,00	2,00	1,00	3,00	3,00	2,00	2,00	3,00	2,00	2,00	3,00	2,00	2,00	2,00	2,00	3,00	2,00
6	5,00	5,00	4,00	5,00	3,00	4,00	3,00	5,00	4,00	5,00	4,00	4,00	5,00	3,00	4,00	5,00	5,00	4,00	3,00	4,00	4,00	4,00	5,00	4,00	5,00
7	3,00	3,00	3,00	2,00	1,00	2,00	3,00	2,00	2,00	4,00	3,00	2,00	2,00	3,00	3,00	2,00	3,00	4,00	3,00	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00
8	4,00	2,00	4,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	2,00	3,00	4,00	3,00	3,00	4,00	2,00	3,00	3,00	2,00	3,00	2,00	3,00	4,00	2,00
9	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	4,00	2,00	3,00	2,00	4,00	3,00	4,00	4,00	3,00	4,00	3,00	3,00	4,00	3,00	4,00	3,00	3,00	3,00	2,00
10	3,00	3,00	3,00	2,00	3,00	2,00	3,00	3,00	3,00	2,00	2,00	2,00	3,00	4,00	3,00	3,00	2,00	2,00	2,00	2,00	3,00	2,00	3,00	4,00	4,00
11	3,00	4,00	2,00	3,00	3,00	2,00	4,00	1,00	4,00	2,00	3,00	4,00	3,00	4,00	3,00	4,00	2,00	2,00	4,00	2,00	2,00	3,00	3,00	2,00	2,00
12	4,00	3,00	3,00	2,00	3,00	4,00	3,00	3,00	3,00	2,00	3,00	4,00	3,00	3,00	3,00	2,00	2,00	3,00	4,00	3,00	3,00	3,00	3,00	2,00	4,00
13	4,00	3,00	3,00	2,00	3,00	3,00	4,00	2,00	4,00	2,00	3,00	3,00	3,00	4,00	4,00	3,00	3,00	2,00	2,00	3,00	3,00	2,00	4,00	2,00	4,00
14	3,00	2,00	2,00	2,00	3,00	2,00	2,00	2,00	3,00	3,00	1,00	2,00	3,00	2,00	2,00	3,00	2,00	2,00	3,00	2,00	2,00	2,00	1,00	2,00	3,00
15	4,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00
16	3,00	3,00	4,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	2,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	2,00	3,00	3,00	3,00	3,00	2,00	3,00	3,00

	Nombre	Tipo	Anchura	Decimales	Etiqueta	Valores	Perdidos	Columnas	Alineación	Medida	Rol
2	v2	Numérico	8	2		Ninguno	Ninguno	4	Derecha	Nominal	Entrada
3	v3	Numérico	8	2		Ninguno	Ninguno	4	Derecha	Nominal	Entrada
4	v4	Numérico	8	2		Ninguno	Ninguno	4	Derecha	Nominal	Entrada
5	v5	Numérico	8	2		Ninguno	Ninguno	4	Derecha	Nominal	Entrada
6	v6	Numérico	8	2		Ninguno	Ninguno	4	Derecha	Nominal	Entrada
7	v7	Numérico	8	2		Ninguno	Ninguno	4	Derecha	Nominal	Entrada
8	v8	Numérico	8	2		Ninguno	Ninguno	4	Derecha	Nominal	Entrada
9	v9	Numérico	8	2		Ninguno	Ninguno	4	Derecha	Nominal	Entrada
10	v10	Numérico	8	2		Ninguno	Ninguno	4	Derecha	Nominal	Entrada
11	v11	Numérico	8	2		Ninguno	Ninguno	4	Derecha	Nominal	Entrada
12	v12	Numérico	8	2		Ninguno	Ninguno	4	Derecha	Nominal	Entrada
13	v13	Numérico	8	2		Ninguno	Ninguno	4	Derecha	Nominal	Entrada
14	v14	Numérico	8	2		Ninguno	Ninguno	4	Derecha	Nominal	Entrada
15	v15	Numérico	8	2		Ninguno	Ninguno	4	Derecha	Nominal	Entrada
16	v16	Numérico	8	2		Ninguno	Ninguno	4	Derecha	Nominal	Entrada
17	v17	Numérico	8	2		Ninguno	Ninguno	4	Derecha	Nominal	Entrada
18	v18	Numérico	8	2		Ninguno	Ninguno	4	Derecha	Nominal	Entrada
19	v19	Numérico	8	2		Ninguno	Ninguno	4	Derecha	Nominal	Entrada
20	v20	Numérico	8	2		Ninguno	Ninguno	4	Derecha	Nominal	Entrada
21	v21	Numérico	8	2		Ninguno	Ninguno	4	Derecha	Nominal	Entrada
22	v22	Numérico	8	2		Ninguno	Ninguno	4	Derecha	Nominal	Entrada
23	v23	Numérico	8	2		Ninguno	Ninguno	4	Derecha	Nominal	Entrada
24	v24	Numérico	8	2		Ninguno	Ninguno	4	Derecha	Nominal	Entrada
25	v25	Numérico	8	2		Ninguno	Ninguno	4	Derecha	Nominal	Entrada

### CUESTIONARIO

#### CULTURA ORGANIZACIONAL Y SATISFACCIÓN LABORAL DE LOS TRABAJADORES DE LA MUNICIPALIDAD DEL CENTRO POBLADO DE SALCEDO PUNO, 2024

El objetivo es conocer la cultura organizacional y la satisfacción laboral de los trabajadores de la Municipalidad del Centro Poblado de Salcedo Puno, sus respuestas serán de gran importancia por lo que será necesario que, de sus respuestas con la mayor objetividad, marcando con una (X) su respuesta. La información sólo tiene validez para sustentar un trabajo de investigación por lo que: Agradezco sinceramente su colaboración

**Instrucciones:** Use la siguiente escala de puntuación (1,2,3,4,5) marque con una "X" la alternativa seleccionada.

**1 = Muy malo.      2 = Malo.      3 = Regular.      4 = Bueno.      5 = Muy bueno**

N°	PREGUNTAS					
		1= Muy malo	2= Malo	3= Regular	4= Bueno	5= Muy bueno
<b>CULTURA ORGANIZACIONAL</b>						
Innovación y aceptación de riesgos						
1	¿Cómo considera las nuevas ideas de los trabajadores del Centro Poblado de Salcedo Puno?	1	2	3	4	5
2	¿Cómo considera el nivel de innovación del Centro Poblado de Salcedo Puno?	1	2	3	4	5
3	¿Cómo considera el hecho de los trabajadores del Centro Poblado de Salcedo Puno asuman nuevos retos?	1	2	3	4	5
<b>Orientación hacia los resultados</b>						
4	¿Cómo considera los objetivos y metas del Centro Poblado de Salcedo Puno?	1	2	3	4	5
5	¿Cómo considera las evaluaciones de desempeño del Centro Poblado de Salcedo Puno?	1	2	3	4	5
6	¿Cómo considera las capacidades de los trabajadores del Centro Poblado de Salcedo Puno?	1	2	3	4	5
<b>Orientación hacia las personas</b>						
7	¿Cómo considera la comunicación entre los trabajadores del Centro Poblado de Salcedo Puno?	1	2	3	4	5
8	¿Cómo considera el respeto por los derechos de los colaboradores en el Centro Poblado de Salcedo Puno?	1	2	3	4	5
9	¿Cómo considera que es el bienestar laboral de los trabajadores del Centro Poblado de Salcedo Puno?	1	2	3	4	5
<b>Orientación hacia el equipo</b>						



10	¿Cómo considera las relaciones interpersonales dentro del Centro Poblado de Salcedo Puno?	1	2	3	4	5
11	¿Cómo considera el trabajo en equipo dentro del Centro Poblado de Salcedo Puno?	1	2	3	4	5
12	¿Cómo considera los objetivos comunes del Centro Poblado de Salcedo Puno?	1	2	3	4	5
<b>SATISFACCIÓN LABORAL</b>						
Condiciones laborales						
13	¿Cómo considera la infraestructura laboral del Centro Poblado de Salcedo Puno?	1	2	3	4	5
14	¿Cómo considera el nivel de comodidad del ambiente laboral en el Centro Poblado de Salcedo Puno?	1	2	3	4	5
15	¿Cómo considera las condiciones laborables saludables del Centro Poblado de Salcedo Puno?	1	2	3	4	5
<b>Beneficios laborales y remuneraciones</b>						
16	¿Cómo considera las remuneraciones por el trabajo desarrollado en el Centro Poblado de Salcedo Puno?	1	2	3	4	5
17	¿Cómo considera los beneficios sociales que brinda el Centro Poblado de Salcedo Puno?	1	2	3	4	5
18	¿Cómo considera los seguros del Centro Poblado de Salcedo Puno que brinda a sus colaboradores?	1	2	3	4	5
<b>Políticas administrativas</b>						
19	¿Cómo considera las normas laborales del Centro Poblado de Salcedo Puno?	1	2	3	4	5
20	¿Cómo considera los principios y reglas laborales del Centro Poblado de Salcedo Puno?	1	2	3	4	5
21	¿Cómo considera la toma de decisiones laborales del Centro Poblado de Salcedo Puno?	1	2	3	4	5
<b>Beneficios laborales y remuneraciones</b>						
22	¿Cómo considera el clima laboral del Centro Poblado de Salcedo Puno?	1	2	3	4	5
23	¿Cómo considera el apoyo entre compañeros en el Centro Poblado de Salcedo Puno?	1	2	3	4	5
24	¿Cómo considera la solidaridad entre compañeros de trabajo en el Centro Poblado de Salcedo Puno?	1	2	3	4	5
25	¿Cómo considera la interacción y comunicación entre compañeros en el Centro Poblado de Salcedo Puno?	1	2	3	4	5

**“GRACIAS POR SU PARTICIPACIÓN”**



### VALIDEZ DEL INSTRUMENTO

ANEXO N° .....

#### HOJA DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

UNIVERSIDAD ANDINA NÉSTOR CÁCERES VELÁSQUEZ  
 FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS  
 ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN Y GESTIÓN PÚBLICA  
 TÍTULO DE TESIS: CULTURA ORGANIZACIONAL Y SATISFACCIÓN LABORAL DE LOS  
TRABAJADORES DE LA MUNICIPALIDAD DEL CENTRO POBLADO DE SALCEDO PUNO, 2024

#### I. REFERENCIAS

- EXPERTO/NOMBRES Y APELLIDOS: APOLINAR FLOREZ LUCANA
- PROFESIÓN : LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN
- CARGO ACTUAL : DOCENTE UANCV
- GRADO ACADÉMICO: DOCTOR EN ADMINISTRACIÓN

#### II. ASPECTO DE VALIDACIÓN

INDICADORES	CRITERIOS	DEFICIENTE	REGULAR	BUENA	MUY BUENA	EXCELENTE
1. CLARIDAD	Está redactado con lenguaje apropiado	1	2	3	X	5
2. OBJETIVIDAD	Está expresado en capacidades observables	1	2	3	X	5
3. ACTUALIDAD	Adecuado al avance de la ciencia	1	2	3	X	5
4. ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica de los items con las variables	1	2	3	4	X
5. SUFICIENCIA	Valora las dimensiones en cantidad y calidad suficientes	1	2	3	4	X
6. INTENCIONALIDAD	Adecuado para cumplir los objetivos de la investigación	1	2	3	X	5
7.-CONSISTENCIA	Está basado en aspectos teóricos y científicos	1	2	3	4	X
8. COHERENCIA	Entre las dimensiones, indicadores, items e índices	1	2	3	4	X
9. METODOLOGÍA	La estrategia responde al propósito de la investigación	1	2	3	X	5
10. PERTINENCIA	El instrumento es útil y adecuado para la investigación	1	2	3	4	X

Fuente: Tamayo y adaptado de Palomino, Juan; Peña Julio Daniel; Zevallos Gudelia y Orizano Lincoln(2015, p. 217)

Coefficiente de valorización porcentual,  $C = \text{Total}/50 = \underline{45}$

#### III. OBSERVACIONES Y RECOMENDACIONES

#### IV. RESOLUCIÓN

- a. Aprobado ( $C \geq 75\% = 0.75$ )  0.9
- b. Desaprobado ( $C < 75\% = 0.75$ )

Lugar y fecha: Juliaca, 28 de agosto del 2024

  
 Firma del experto  
 DNI N° 23901593  
 N° celular: 991303905



ANEXO N°.....

HOJA DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

UNIVERSIDAD ANDINA NÉSTOR CÁCERES VELÁSQUEZ  
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS  
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN Y NEGOCIOS INTERNACIONALES

TÍTULO DE TESIS: CULTURA ORGANIZACIONAL Y SATISFACCIÓN LABORAL DE LOS TRABAJADORES DE LA MUNICIPALIDAD DEL CENTRO POBLADO DE SALCEDO PUNO, 2024.

I. REFERENCIAS

- EXPERTO/NOMBRES Y APELLIDOS: SANTOTOMAS UCIMACO AGUILAR PINTO
- PROFESIÓN : LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS
- CARGO ACTUAL : DIRECTOR DE LA UNIDAD DE INVESTIGACIÓN
- GRADO ACADÉMICO: DOCTORIS SCIENTIAE EN CONTABILIDAD Y ADMINISTRACIÓN

II. ASPECTO DE VALIDACIÓN

INDICADORES	CRITERIOS	DEFICIENTE	REGULAR	BUENA	MUY BUENA	EXCELENTE
1. CLARIDAD	Está redactado con lenguaje apropiado	1	2	3	X	5
2. OBJETIVIDAD	Está expresado en capacidades observables	1	2	3	X	5
3. ACTUALIDAD	Adecuado al avance de la ciencia	1	2	3	X	5
4. ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica de los items con las variables	1	2	3	4	X
5. SUFICIENCIA	Valora las dimensiones en cantidad y calidad suficientes	1	2	3	4	X
6. INTENCIONALIDAD	Adecuado para cumplir los objetivos de la investigación	1	2	3	X	5
7.-CONSISTENCIA	Está basado en aspectos teóricos y científicos	1	2	3	4	X
8. COHERENCIA	Entre las dimensiones, indicadores, items e índices	1	2	3	4	X
9. METODOLOGÍA	La estrategia responde al propósito de la investigación	1	2	3	X	5
10. PERTINENCIA	El instrumento es útil y adecuado para la investigación	1	2	3	4	X

Fuente: Tamayo y adaptado de Palomino, Juan; Peña Julio Daniel; Zevallos Gudelia y Orizano Lincoln(2015, p. 217)

Coefficiente de valorización porcentual, C=Total/50= 45

III. OBSERVACIONES Y RECOMENDACIONES

.....  
.....

IV. RESOLUCIÓN

- a. Aprobado (C ≥ 75% = 0.75)
- b. Desaprobado (C < 75% = 0.75)

Lugar y fecha: Juliaca, 28 de agosto del 2024

  
Firma del experto  
DNI N°: 02291995  
N° celular: 951553033

### EVIDENCIAS DEL RECOJO DE DATOS





ANEXO 1  
FORMULARIO DE AUTORIZACIÓN

AUTORIZACIÓN PARA LA INCORPORACIÓN DE LOS  
TRABAJOS DE INVESTIGACIÓN  
EN EL REPOSITORIO INSTITUCIONAL UANCV

Formato digital:

Fecha de entrega: 16 / 12 / 2024

1. Datos del autor (es):

Nombres y Apellidos: Edwin Yoel Vizcarra Casas

Dirección: Jr. Begonias Mz. B Lt. 2 - Salcedo

DNI/Carné de Extranjería/Pasaporte N°: 76338624

Teléfono: 921664288 email: yvizcarracasas@gmail.com

Nombres y Apellidos: \_\_\_\_\_

Dirección: \_\_\_\_\_

DNI/Carné de Extranjería/Pasaporte N°: \_\_\_\_\_

Teléfono: \_\_\_\_\_ email: \_\_\_\_\_

Facultad y/o Escuela de Posgrado: Ciencias Administrativas

Escuela Profesional o Mención: Administración y Negocios Internacionales

Título o Grado Académico a optar: Licenciado en Administración y Negocios Internacionales

Asesor: Dr. Benigno Callata Quispe

Esta obra se encuentra dentro de las siguientes denominaciones:

Trabajo de Investigación  Tesis  Trabajo de Suficiencia Profesional  Trabajo Académico

Título: CULTURA ORGANIZACIONAL Y SATISFACCIÓN LABORAL DE LOS TRABAJADORES DE LA MUNICIPALIDAD DEL CENTRO POBLADO DE SALCEDO PUNO, 2024

Palabras claves, (3 a 5 términos): Cultura organizacional y satisfacción laboral

¿Esta obra se desarrolló en la UANCV 1,2?

2

1 Indicar si su producción intelectual ha empleado recursos tales como, instalaciones, laboratorios, insumos, equipos, bases de datos, asesoría técnica por parte del personal de la UANCV, financiamiento, entre otros relacionados.

2 Si su producción intelectual se desarrolló en la UANCV totalmente o parcialmente, deberá autorizar el depósito en el Repositorio de manera obligatoria.



### 2. Referencia de tesis:

- Bachiller   
  Título   
  2da Especialidad   
  Maestría   
  Doctorado

### 3. Licencias:

#### a) Licencia estándar:

**Bajo los siguientes términos, autorizo el depósito de mi tesis en el Repositorio Digital de la UANCV.**

Con la autorización de depósito de mi producción Intelectual, otorgo a la Universidad Andina “Néstor Cáceres Velásquez” una licencia no exclusiva para reproducir, distribuir, comunicar al público, transformar (únicamente mediante su traducción a otros idiomas) y poner a disposición del público mi producción intelectual (incluido el resumen), en formato físico o digital, en cualquier medio, conocido o por conocerse, a través de los diversos servicios por la Universidad, creados o por crearse, tales como el Repositorio Digital de tesis UANCV, colección de producción intelectual, entre otros, en el Perú y en el extranjero por el tiempo y veces que considere necesarias, y libres de remuneraciones.

En virtud de dicha licencia, la Universidad Andina “Néstor Cáceres Velásquez” podrá reproducir mi producción intelectual en cualquier tipo de soporte y en más de un ejemplar, sin modificar su contenido, solo con propósitos de seguridad, respaldo y preservación. Declaro que la producción intelectual es una creación de mi autoría y exclusiva titularidad, coautoría con titularidad compartida, y me encuentro facultado a conceder la presente licencia y, asimismo, garantizo que dicha producción intelectual no infringe derechos de autor de terceras personas.

La Universidad Andina “Néstor Cáceres Velásquez” consignará el nombre del y/o los autor(es) de la producción intelectual, y no le hará ninguna modificación más que la permitida en la licencia.

**Autorizo su publicación (marque con una X)**

- Sí, autorizo que se deposite inmediatamente.  
 Sí, autorizo que se deposite a partir de la fecha (d/m/a): \_\_\_\_\_  
 No autorizo.

#### b) Licencia CREATIVE COMMONS 4.0 INTERNACIONAL:

Si usted concede una licencia CREATIVE COMMONS sobre su producción intelectual, mantiene la titularidad de los derechos de autor de esta y, a la vez, permite que otras personas puedan reproducirla, comunicarla al público y distribuir ejemplares de esta, bajo las condiciones siguientes:

**¿Quiere permitir usos comerciales de su producción intelectual?**

**Sí:** significa que usted permite la reproducción, distribución y comunicación pública de la producción intelectual incluso con fines comerciales.

**No:** significa que usted permite la reproducción, y comunicación pública de la producción intelectual, pero sin fines comerciales.

- Sí autorizo  
 No autorizo



### Jurisdicción de su Licencia

Todas las licencias CREATIVE COMMONS son de ámbito mundial, sin embargo, usted puede elegir entre la opción “internacional” o una adaptada a su jurisdicción, como para el caso peruano.

La opción “internacional” emplea el lenguaje y la terminología de los tratados internacionales; en cambio, la adaptada a su jurisdicción, recoge las particularidades de la legislación peruana.

En consecuencia, la opción “internacional” goza de una mayor eficacia a nivel mundial, gracias a que tiene jurisdicción neutral. Mientras que la opción adaptada a la jurisdicción del Perú goza de una mayor eficacia ante los tribunales peruanos.

Internacional

Nacional

Línea de investigación: Administración Pública (5909-UNESCO)

Firma de Autor



huella digital

16 de diciembre del 2024

Fecha