

**FACULTAD DE CIENCIAS DE LA EMPRESA**

Escuela Académico Profesional de Administración y Negocios  
Internacionales

Tesis

**Cultura organizacional y satisfacción laboral de  
los trabajadores de la Municipalidad Provincial de  
Abancay - 2022**

Luz Marina Soria Ccarhuas

Para optar el Título Profesional de  
Licenciada en Administración y Negocios Internacionales

Huancayo, 2023

Repositorio Institucional Continental  
Tesis digital



Esta obra está bajo una Licencia "Creative Commons Atribución 4.0 Internacional" .

## INFORME DE CONFORMIDAD DE ORIGINALIDAD DE TESIS

**A** : William Rodríguez Giráldez  
Decano de la Facultad de Ciencias de la Empresa

**DE** : Mg. Miguel Angel Capuñay Reátegui  
Asesor de tesis

**ASUNTO** : Remito resultado de evaluación de originalidad de tesis

**FECHA** : 15 de Marzo de 2024

---

Con sumo agrado me dirijo a vuestro despacho para saludarlo y en vista de haber sido designado asesor de la tesis titulada: "**CULTURA ORGANIZACIONAL Y SATISFACCION LABORAL DE LOS TRABAJADORES DE LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE ABANCAY – 2022**", perteneciente a la estudiante **SORIA CCARHUAZ, LUZ MARINA**, de la E.A.P. de **ADMINISTRACIÓN Y NEGOCIOS INTERNACIONALES**; se procedió con la carga del documento a la plataforma "Turnitin" y se realizó la verificación completa de las coincidencias resaltadas por el software dando por resultado 18 % de similitud (informe adjunto) sin encontrarse hallazgos relacionados a plagio. Se utilizaron los siguientes filtros:

- Filtro de exclusión de bibliografía SI  NO
- Filtro de exclusión de grupos de palabras menores (Nº de palabras excluidas: 10 ) SI  NO
- Exclusión de fuente por trabajo anterior del mismo estudiante SI  NO

En consecuencia, se determina que la tesis constituye un documento original al presentar similitud de otros autores (citas) por debajo del porcentaje establecido por la Universidad.

Recae toda responsabilidad del contenido de la tesis sobre el autor y asesor, en concordancia a los principios de legalidad, presunción de veracidad y simplicidad, expresados en el Reglamento del Registro Nacional de Trabajos de Investigación para optar grados académicos y títulos profesionales – RENATI y en la Directiva 003-2016-R/UC.

Esperando la atención a la presente, me despido sin otro particular y sea propicia la ocasión para renovar las muestras de mi especial consideración.

Atentamente,

## **DECLARACIÓN JURADA DE AUTENTICIDAD**

Yo, **Luz Marina Soria Ccarhuas**, identificado(a) con Documento Nacional de Identidad No. **78022277**, de la E.A.P. de Administración y Negocios Internacionales de la Facultad de Ciencias de la Empresa la Universidad Continental, declaro bajo juramento lo siguiente:

1. La tesis titulada: "**CULTURA ORGANIZACIONAL Y SATISFACCION LABORAL DE LOS TRABAJADORES DE LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE ABANCAY - 2022**", es de mi autoría, la misma que presento para optar el Título Profesional de Licenciado en Administración y Negocios Internacionales.
2. La tesis no ha sido plagiada ni total ni parcialmente, para la cual se han respetado las normas internacionales de citas y referencias para las fuentes consultadas, por lo que no atenta contra derechos de terceros.
3. La tesis es original e inédita, y no ha sido realizado, desarrollado o publicado, parcial ni totalmente, por terceras personas naturales o jurídicas. No incurre en autoplagio; es decir, no fue publicado ni presentado de manera previa para conseguir algún grado académico o título profesional.
4. Los datos presentados en los resultados son reales, pues no son falsos, duplicados, ni copiados, por consiguiente, constituyen un aporte significativo para la realidad estudiada.

De identificarse fraude, falsificación de datos, plagio, información sin cita de autores, uso ilegal de información ajena, asumo las consecuencias y sanciones que de mi acción se deriven, sometiéndome a las acciones legales pertinentes.

14 de marzo de 2024.

# CULTURA ORGANIZACIONAL Y SATISFACCION LABORAL DE LOS TRABAJADORES DE LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE ABANCAY – 2022

## INFORME DE ORIGINALIDAD

18%

INDICE DE SIMILITUD

17%

FUENTES DE INTERNET

5%

PUBLICACIONES

12%

TRABAJOS DEL  
ESTUDIANTE

## FUENTES PRIMARIAS

1	Submitted to Universidad Continental Trabajo del estudiante	5%
2	repositorio.continental.edu.pe Fuente de Internet	4%
3	hdl.handle.net Fuente de Internet	2%
4	repositorio.ucv.edu.pe Fuente de Internet	2%
5	Submitted to Johnson and Wales University Trabajo del estudiante	1%
6	Submitted to Universidad Cesar Vallejo Trabajo del estudiante	1%
7	repositorio.urp.edu.pe Fuente de Internet	<1%
8	ciencialatina.org Fuente de Internet	<1%

9	<a href="https://repositorio.upla.edu.pe">repositorio.upla.edu.pe</a> Fuente de Internet	<1 %
10	<a href="https://repositorio.uss.edu.pe">repositorio.uss.edu.pe</a> Fuente de Internet	<1 %
11	<a href="https://repositorio.usanpedro.edu.pe">repositorio.usanpedro.edu.pe</a> Fuente de Internet	<1 %
12	<a href="https://repositorio.uncp.edu.pe">repositorio.uncp.edu.pe</a> Fuente de Internet	<1 %
13	<a href="https://repositorioacademico.upc.edu.pe">repositorioacademico.upc.edu.pe</a> Fuente de Internet	<1 %
14	Luz Maribel Surichaqui Vivanco. "Cultura organizacional y gestión administrativa de la Municipalidad Distrital de San Jerónimo, Apurímac-Perú", Revista científica Guacamaya, 2020 Publicación	<1 %
15	Submitted to Universidad Alas Peruanas Trabajo del estudiante	<1 %
16	<a href="https://repositorio.usil.edu.pe">repositorio.usil.edu.pe</a> Fuente de Internet	<1 %
17	<a href="https://repositorio.une.edu.pe">repositorio.une.edu.pe</a> Fuente de Internet	<1 %
18	<a href="https://repositorio.upn.edu.pe">repositorio.upn.edu.pe</a> Fuente de Internet	<1 %

19	Submitted to Universidad Autónoma Metropolitana-Xochimilco Trabajo del estudiante	<1 %
20	repositorio.upagu.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
21	Submitted to unap Trabajo del estudiante	<1 %
22	tesis.ucsm.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
23	Submitted to Tecsup Trabajo del estudiante	<1 %
24	repositorio.uwiener.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
25	"Inter-American Yearbook on Human Rights / Anuario Interamericano de Derechos Humanos, Volume 31 (2015)", Brill, 2017 Publicación	<1 %
26	Submitted to Universidad ESAN -- Escuela de Administración de Negocios para Graduados Trabajo del estudiante	<1 %
27	"Potenciales predictores del rendimiento laboral", Teseo, 2018 Publicación	<1 %
28	upc.aws.openrepository.com Fuente de Internet	<1 %

29 Luis M. Romero-Rodríguez, Paloma Contreras-Pulido, M. Amor Pérez-Rodríguez. "Media competencies of university professors and students. Comparison of levels in Spain, Portugal, Brazil and Venezuela / Las competencias mediáticas de profesores y estudiantes universitarios. Comparación de niveles en España, Portugal, Brasil y Venezuela", Cultura y Educación, 2019

Publicación

<1 %

30 Yesid Oswaldo González Marín. "Habilidades directivas para el desarrollo de la gestión de conocimiento organizacional", Universitat Politecnica de Valencia, 2023

Publicación

<1 %

31 repositorio.ulasamericas.edu.pe

Fuente de Internet

<1 %

Excluir citas

Activo

Excluir coincidencias < 10 words

Excluir bibliografía

Activo

**ASESOR:**

Mag. Miguel Ángel Capuñay Reátegui

0000-0002-7205-7765

### **Dedicatoria**

Dedico este proyecto en primer lugar a Dios, por enseñarme que por muy lejos que sea el camino, con él a mi lado todo es posible; a mis amados padres por apoyarme a lo largo de mis estudios y ser el motivo para seguir adelante, por estar siempre presentes mientras me vieron lograr mis metas y objetivos.

### **Agradecimiento**

Agradezco a Dios por brindarme la fortaleza para enfrentar los obstáculos que se presentaron a lo largo de mi proyecto de estudio y por guiarme en la dirección correcta. También agradezco a mis padres por su apoyo incondicional y consejos. Al profesor Miguel Ángel Capuñay Reátegui quien me guio y brindó sus consejos, así como sus conocimientos durante toda la ejecución de esta tesis. A los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Abancay, por su espacio y orientación para el desarrollo del estudio.

## Índice de Contenidos

ASESOR: .....	viii
Dedicatoria.....	ix
Agradecimiento.....	x
Índice de Contenidos.....	xi
Índice de Tablas .....	xvii
Índice de Figuras.....	xix
Resumen.....	xx
Abstract.....	xxi
Introducción .....	22
Capítulo I .....	24
Planteamiento del Estudio.....	24
1.1. Delimitación del estudio .....	24
1.1.1. Espacial.....	24
1.1.2. Temporal. ....	24
1.2.3. Conceptual. ....	25
1.2. Planteamiento del problema.....	26
1.3. Formulación del problema .....	34
1.3.1. Problema General.....	34
1.3.2. Problemas Específicos. ....	34
1.4. Objetivos del estudio.....	35

1.4.1. Objetivo General.....	35
1.4.2. Objetivos Específicos.....	35
1.5. Justificación del estudio.....	35
1.5.1. Justificación teórica.....	36
1.5.2. Justificación Práctica.....	37
1.5.3. Justificación Metodológica. ....	39
Capitulo II.....	41
Marco teórico.....	41
2.1. Antecedentes del estudio.....	41
2.1.1. Antecedentes Internacionales.....	41
2.1.1.1. <i>Artículos Científicos.</i> ....	41
2.1.1.2. <i>Tesis.</i> .....	45
2.1.2. Antecedentes Nacionales. ....	48
2.1.2.1. <i>Artículos Científicos.</i> .....	48
2.1.2.2. <i>Tesis.</i> .....	51
2.2. Bases Teóricas.....	53
2.2.1. Cultura Organizacional. ....	54
2.1.1.1. <i>Definición.</i> .....	54
2.1.1.2. <i>Objetivos y Características.</i> .....	55
2.1.1.3. <i>Relevancia.</i> .....	56
2.1.1.4. <i>Tipos de Cultura Organizacional.</i> .....	56

2.1.1.5. <i>Funciones de la Cultura Organizacional.</i> .....	57
2.1.1.6. <i>Como influye la cultura organizacional a las municipalidades.</i> .....	58
2.2.2. Satisfacción Laboral.....	59
2.2.2.1. <i>Definición.</i> .....	59
2.2.2.2. <i>Objetivos y Características.</i> .....	60
2.2.2.3. <i>Relevancia.</i> .....	60
2.2.2.4. <i>Beneficios de lograr una satisfacción laboral.</i> .....	61
2.2.2.5. <i>La satisfacción laboral en las municipalidades.</i> .....	62
2.3. Definiciones de Términos Básicos.....	62
Capítulo III.....	66
Identificación de variables .....	66
3.1. Hipótesis .....	66
3.1.1. Hipótesis General.....	66
3.1.2. Hipótesis Específicas. ....	66
3.2. Identificación de variables .....	67
3.2.1. Estudio de la variable principal: Cultura organizacional. ....	68
3.2.1.1. <i>Dimensiones de la variable Cultura organizacional.</i> .....	68
A) <i>Dimensión N°1 Liderazgo organizacional.</i> .....	68
B) <i>Dimensión N°2 Comunicación organizacional.</i> .....	69
C) <i>Dimensión N°3 Valores y normas organizacionales.</i> .....	70
D) <i>Dimensión N°4 Compromiso organizacional.</i> .....	71

3.2.2. Estudio de la variable dependiente: Satisfacción laboral.....	72
3.2.2.1. Dimensiones de la variable Satisfacción laboral.....	72
A) Dimensión N°1 Situación ideal en el ámbito laboral.....	72
B) Dimensión N°2 Beneficios laborales.....	73
C) Dimensión N°3 Políticas administrativas.....	74
D) Dimensión N°4 Desarrollo personal y profesional.....	75
E) Dimensión N°5 Enlaces interindividuales o relaciones interpersonales.....	76
F) Dimensión N°6 Gestión en responsabilidades o desempeño por tareas.....	76
3.3. Operacionalización de Variables.....	78
Capítulo IV.....	80
Metodología.....	80
4.1. Enfoque del estudio.....	80
4.2. Tipo de estudio.....	80
4.3. Nivel de estudio.....	81
4.4. Método de estudio.....	81
4.5. Diseño del estudio.....	82
4.6. Población y Muestra.....	83
4.6.1. Población.....	83
4.6.2. Muestra.....	84
4.6.2.1. Unidad de análisis.....	84
4.6.2.2. Tamaño de la muestra.....	84

4.6.2.3. Selección de la muestra.....	84
4.7. Técnicas.....	84
4.8. Instrumento.....	85
4.9. Técnicas Estadísticas de Análisis de Datos.....	85
4.9.1. Confiabilidad.....	85
4.9.1.1. Análisis de confiabilidad Variable I.....	86
4.9.1.2. Análisis de confiabilidad Variable II.....	87
4.9.2. Validez.....	88
<b>Capítulo V.....</b>	<b>89</b>
<b>Resultados.....</b>	<b>89</b>
<b>5.1. Presentación de Resultados.....</b>	<b>89</b>
<b>5.2.1. Variable Cultura Organizacional.....</b>	<b>89</b>
5.2.1.1. Dimensión Liderazgo organizacional.....	90
5.2.1.2. Dimensión Valores y normas organizacionales.....	91
5.2.1.3. Dimensión Comunicación organizacional.....	92
5.2.1.4. Dimensión Compromiso organizacional.....	93
<b>5.2.2. Variable Satisfacción Laboral.....</b>	<b>94</b>
5.2.2.1. Dimensión Situación ideal en el ámbito laboral.....	95
5.2.2.2. Dimensión Beneficios laborales.....	96
5.2.2.3. Dimensión Políticas administrativas.....	97
5.2.2.4. Dimensión Desarrollo personal y profesional.....	98

5.2.2.5. <i>Dimensión Enlaces interindividuales o relaciones interpersonales.</i> .....	99
5.2.2.6. <i>Dimensión Gestión en responsabilidades o desempeño de tareas.</i> .....	100
<b>5.2.3. Prueba de Hipótesis.</b> .....	101
5.2.3.1. <i>Prueba de Hipótesis General.</i> .....	101
5.2.3.2. <i>Prueba de Hipótesis Específicas.</i> .....	103
<b>5.2. Discusión de Resultados</b> .....	109
<b>Conclusiones</b> .....	112
<b>Recomendaciones</b> .....	114
<b>Bibliografía</b> .....	116
<b>Anexos</b> .....	128
<b>Anexo 1. Matriz de Consistencia</b> .....	128
<b>Anexo 2. Instrumento de recolección de datos</b> .....	130
<b>Anexo 3. Ficha de validación de expertos</b> .....	132

## Índice de Tablas

Tabla 1 Correlación de comportamiento organizacional y satisfacción laboral .....	29
Tabla 2 Reconocimiento de variables del estudio .....	67
Tabla 3 Operacionalización de la variable independiente.....	78
Tabla 4 Operacionalización de la variable dependiente.....	79
Tabla 5 Rangos y Magnitudes de Confiabilidad .....	85
Tabla 6 Confiabilidad del instrumento - variable I.....	86
Tabla 7 Confiabilidad del instrumento según ítems - variable I.....	86
Tabla 8 Confiabilidad del instrumento - variable II.....	87
Tabla 9 Confiabilidad del instrumento según ítems - variable II.....	87
Tabla 10 Información de la variable cultura organizacional.....	89
Tabla 11 Información de la dimensión liderazgo organizacional .....	90
Tabla 12 Información de la dimensión valores y normas organizacionales .....	91
Tabla 13 Información de la dimensión comunicación organizacional.....	92
Tabla 14 Información de la dimensión compromiso organizacional .....	93
Tabla 15 Información de la variable satisfacción laboral .....	94
Tabla 16 Información de la dimensión situación ideal en el ámbito laboral .....	95
Tabla 17 Información de la dimensión beneficios laborales.....	96
Tabla 18 Información de la dimensión políticas administrativas.....	97
Tabla 19 Información de la dimensión desarrollo personal y profesional .....	98
Tabla 20 Información de la dimensión enlaces interindividuales o relaciones interpersonales .....	99
Tabla 21 Información de la dimensión gestión en responsabilidades o desempeño de tareas .....	100
Tabla 22 Prueba de la hipótesis general mediante rho de Spearman .....	102

Tabla 23 Prueba de la hipótesis específica 1 mediante rho de Spearman .....	104
Tabla 24 Prueba de la hipótesis específica 2 mediante rho de Spearman .....	105
Tabla 25 Prueba de la hipótesis específica 3 mediante rho de Spearman .....	107
Tabla 26 Prueba de la hipótesis específica 4 mediante rho de Spearman .....	109

## Índice de Figuras

Figura 1 Porcentaje de los datos de la variable cultura organizacional .....	90
Figura 2 Porcentaje de los datos de la dimensión liderazgo organizacional.....	91
Figura 3 Porcentaje de los datos de la dimensión valores y normas organizacionales .....	92
Figura 4 Porcentaje de los datos de la dimensión comunicación organizacional .....	93
Figura 5 Porcentaje de los datos de la dimensión compromiso organizacional.....	94
Figura 6 Porcentaje de los datos de la satisfacción laboral.....	95
Figura 7 Porcentaje de los datos de la situación ideal en el ámbito laboral.....	96
Figura 8 Porcentaje de los datos de la dimensión beneficios laborales .....	97
Figura 9 Porcentaje de los datos de la dimensión políticas administrativas .....	98
Figura 10 Porcentaje de los datos del desarrollo personal y profesional.....	99
Figura 11 Porcentaje de los datos de la dimensión enlaces interindividuales o relaciones interpersonales .....	100
Figura 12 Porcentaje de los datos de la dimensión gestión en responsabilidades o desempeño de tareas .....	101

## Resumen

El objetivo principal del estudio fue determinar la relación que existe entre la cultura organizacional y la satisfacción laboral de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Abancay - 2022. El enfoque del estudio fue cuantitativo, de alcance correlacional, de tipo aplicada; el método empleado fue el científico así como deductivo. El diseño fue no experimental, de corte transversal. La muestra fue no intencional, constituida por 98 empleados de la Municipalidad de Abancay. La técnica usada fue la encuesta y el instrumento el cuestionario, conformado por 16 ítems para la variable I “Cultura Organizacional” y 10 para la variable II “Satisfacción Laboral”, la encuesta usó canales digitales (correo electrónico y formularios de Google) y consistió en preguntas cerradas de escala Likert de 5 niveles. Las evaluaciones de dos especialistas confirmaron la precisión de la herramienta de medición. De manera similar, se usó el Alfa de Cronbach como método para calcular la confiabilidad, arrojando valores de 0,960 y 0,965 para las variables independientes y dependientes. La validez de la hipótesis general se valida a través del análisis estadístico de la correlación de Spearman (0,719), junto con el p-valor (0,000), con un nivel de confianza del 95%. En conclusión, se confirma la validez de la hipótesis general de estudio: Existe una relación positiva y significativa entre la cultura organizacional y satisfacción laboral de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Abancay – 2022,

**Palabras clave:** Cultura organizacional, satisfacción laboral, clima organizacional, comportamiento y compromiso organizacional.

## Abstract

The main objective of the study was to determine the relationship that exists between the organizational culture and the job satisfaction of the workers of the Provincial Municipality of Abancay - 2022. The focus of the study was quantitative, correlational in scope, of an applied type; The method used was scientific as well as deductive. The design was non-experimental, cross-sectional. We worked with a type of unintentional sample, consisting of 98 employees of the Municipality of Abancay. The technique used was the survey, as an instrument the questionnaire, made up of 16 items for variable I “Organizational Culture” and 10 for variable II “Job Satisfaction”, the survey used digital channels (email and Google forms) and consisted in closed questions on a 5-level Likert scale. Evaluations by two specialists confirmed the accuracy of the measurement tool. Similarly, Cronbach's Alpha was used as a method to calculate reliability, yielding values of 0.960 and 0.965 for the independent and dependent variables, respectively. The validity of the general hypothesis is validated through the statistical analysis of the Spearman's rho correlation (0.719), together with the p-value (0.000), with a confidence level of 95%. In conclusion, the validity of the general research hypothesis is confirmed: There is a positive and significant relationship between organizational culture and job satisfaction of the workers of the Provincial Municipality of Abancay - 2022.

**Key words:** Organizational culture, job satisfaction, organizational climate, organizational behavior and commitment.

## **Introducción**

La investigación surge con el interés y respeto que hay en la calidad del investigador en las ciencias administrativas en el cual se da a conocer el grado de relación de la cultura organizacional y satisfacción laboral de los trabajadores de la municipalidad provincial de Abancay -2022, en donde se manifiesta la cultura organizacional y la satisfacción laboral de una organización pública, como es el caso del municipio provincial de Abancay. Esto a razón de que se encontró entre los trabajadores del municipio de Abancay un bajo rendimiento, ya que algunos no lograron obtener la satisfacción tanto a nivel personal como profesional en sus labores. Aunque se evidencia un ambiente de aceptación en las relaciones interpersonales, se observa una actitud desfavorable por parte de los empleados permanentes hacia sus colegas contratados.

Es bien reconocida la relevancia de la cultura organizacional y la satisfacción laboral en todo tipo de empresas, ya que tienen una influencia sustancial en la productividad y el comportamiento de los empleados. En consecuencia, las empresas se esfuerzan por lograr una mejora continua mediante la implementación de programas que motiven a los trabajadores a evaluar consistentemente los propósitos en las compañías, con el objetivo de aumentar tanto la productividad como la competitividad. La productividad y la coherencia del desempeño de los trabajadores son factores cruciales para fomentar un entorno satisfactorio y garantizar la eficacia en todos los ámbitos dentro de una organización pública.

Por lo cual, este estudio sobre la cultura organizacional y la satisfacción laboral de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Abancay - 2022, se organiza en función a la siguiente estructura:

En el primer capítulo, se aborda la exposición del estudio, la definición del alcance del estudio, la presentación del problema, tanto en su enunciado general como en los particulares, así como el propósito general y los propósitos específicos junto con su respectiva justificación.

El segundo capítulo, aborda los antecedentes del problema, incluyendo antecedentes nacionales, internacionales y locales; así como los fundamentos teóricos del estudio relacionados a las variables cultura organizacional y satisfacción laboral, las bases teóricas así como las definiciones de los términos básicos que faciliten la comprensión del estudio al público en general.

Para el tercer capítulo, se establecen la hipótesis general y específicas, junto con las dos variables de estudio y sus dimensiones correspondientes. Además, se elabora la matriz para operacionalizar las variables y se define los términos básicos.

En el cuarto capítulo, se describe la metodología utilizada en el estudio, que se caracterizó por ser cuantitativa, aplicada y de alcance correlacional, empleando el método científico deductivo. Además, se detalla la población, muestra, así como las técnicas, así como instrumentos usados para recolectar datos.

En el quinto y último capítulo se analizan los hallazgos.

Por último, se encuentran las conclusiones, así como recomendaciones, junto con la bibliografía y algunos anexos que constituyen también parte importante del estudio.

**La Autora.**

## Capítulo I

### Planteamiento del Estudio

#### 1.1. Delimitación del estudio

Baena (2017) hizo referencia a la delimitación del estudio, señalando en qué consiste esta:

Para iniciar el trabajo de estudio es necesario delimitar el tema objeto de estudio. Esto implica fraccionar en nuestro pensamiento la realidad, ya que ésta es una totalidad concreta compuesta de múltiples fenómenos, proceso y objetos orgánicamente interrelacionados, que da cuenta de su complejidad, sobre todo si nos referimos a una parte de la realidad como es la sociedad humana (Baena, 2017).

En conclusión, se podría decir que delimitar un tema de estudio, significa centrar el área de interés en una investigación concreta, indicando sus alcances y límites. En otras palabras, trasladar el problema de estudio de una situación o problema muy complejo a dar una solución concreta fácil de manejar.

En el siguiente apartado se da a conocer el espacio, el tiempo y el concepto en el que se ha realizado a cabo este estudio:

##### 1.1.1. Espacial.

El estudio se desarrolló específicamente en la región de Apurímac, provincia de Abancay centrándose la investigación en la Municipalidad Provincial de Abancay.

##### 1.1.2. Temporal.

Este estudio se desarrolló temporalmente a lo largo del año 2022.

### **1.2.3. Conceptual.**

Se ha esperado conocer la relación existente entre ambas variables, siendo estas: (a) la cultura organizacional y (b) la satisfacción laboral de los empleados del Municipio Provincial de Abancay.

Con respecto a la variable independiente, Llanos (2016) menciona lo siguiente:

El tema de la cultura organizacional ha sido durante mucho tiempo una preocupación para los líderes organizacionales. Han buscado priorizar los elementos psicológicos y sociales de los individuos y sus conexiones dentro de las empresas, y, por otro lado, no se ha encontrado la manera de abordarlo por ser un concepto abstracto. Sin embargo, se quiera o no, la cultura siempre está presente, aun cuando no se sepa gestionarla. (p. 7)

Por lo tanto, la cultura organizacional son el conjunto creencias, valores, comportamientos, normas y prácticas compartidas dentro de una organización. Es la expresión de la identidad única de una empresa, influyendo en cómo los trabajadores interactúan entre sí, con los clientes y con otras partes interesadas. La cultura organizacional moldea la manera en que se toman decisiones, se abordan los desafíos, se fomenta la colaboración y se establecen las expectativas en el entorno laboral. Esta cultura puede ser explícita, manifestándose en declaraciones de misión y valores, o implícita, revelándose a través de los comportamientos y acciones cotidianas de los integrantes de la organización. Una cultura sólida y positiva puede contribuir al éxito a largo plazo de una empresa al alinear a sus miembros en torno a objetivos comunes y promover un ambiente de trabajo saludable y productivo.

En relación a la segunda variable dependiente, la satisfacción laboral es un concepto amplio y polémico y ha sido abordado desde varios puntos de vista, inexactos

entre sí; según los autores, la satisfacción laboral está influenciada hasta cierto punto por factores predefinidos de cada trabajador, incluidas sus expectativas y puntos de vista sobre el trato que la organización les da (Mora y Mariscal, 2019).

Debido a esto se puede mencionar que la satisfacción laboral es el grado de bienestar que experimenta una persona en relación con sus labores. Este concepto abarca diversos aspectos como la realización personal, el ambiente laboral, las condiciones de trabajo, las relaciones con colegas y superiores, las oportunidades de desarrollo y otros factores que influyen en la percepción general del trabajo. Una alta satisfacción laboral implica que el empleado encuentra su trabajo gratificante y en línea con sus expectativas, mientras que una baja satisfacción puede indicar descontento, insatisfacción o falta de motivación en el entorno laboral. La satisfacción laboral no solo tiene implicaciones para el individuo, sino también para la organización, ya que puede afectar la productividad, la retención de empleados y la calidad del ambiente de trabajo.

## **1.2. Planteamiento del problema**

El presente trabajo tuvo como propósito determinar la relación entre la cultura organizacional y la satisfacción laboral en los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Abancay - 2022.

La cultura organizacional constituye un elemento esencial que impacta fuertemente en la satisfacción laboral de los empleados de toda organización sea ésta pública o privada. De hecho, este concepto se ha erigido como un tema de gran relevancia en la esfera empresarial y es que es la modalidad a través de la cual toda organización funciona, los principios que fomenta y las prácticas que diseña e implementa, impactan significativamente en la motivación, el compromiso y la satisfacción de los colaboradores.

Para entender la variable, cultura organizacional, es necesario tomar en cuenta principalmente la contextualización. Respecto a la cultura organizacional, Porter y Kramer (2006, como se citó en Sanchez, 2020) afirman que es un elemento significativo en la planificación estratégica de las organizaciones y tiene el potencial de marcar la diferencia entre las empresas, proporcionando así una ventaja competitiva. A escala internacional, se observa un amplio panorama de los “efectos de la cultura organizacional” en corporaciones multinacionales que operan globalmente con el único objetivo de realizar sus operaciones en un entorno competitivo.

Respecto a este último punto, Molina et al. (2016), aseveran que “en el período actual, marcado por una feroz rivalidad tanto a nivel nacional como global, es crucial buscar alternativas que mejoren la calidad y eficiencia de los servicios de cada empresa” (p. 4). Una de estas alternativas la constituye, precisamente, la cultura organizacional por cuanto es el entorno dentro del cual se desenvuelven los colaboradores quienes, a través de su satisfacción laboral, guiarán a las organizaciones a mejorar su competitividad.

La relevancia de la cultura organizacional en el éxito de las organizaciones se amplifica, particularmente en el ámbito de las corporaciones multinacionales. La cultura corporativa de una empresa tiene una influencia sustancial en la manera en que sus trabajadores se relacionan entre sí y con los clientes, así como en los procesos de toma de decisiones y ejecución de políticas en varias regiones globales.

A nivel internacional, los líderes eficaces priorizan la relevancia de la comunicación dentro de las empresas, reconociendo su profundo impacto en las relaciones organizacionales. Sobre lo cual, Robbins y Judge (2009) aseveran que:

La comunicación tuvo un papel más importante en el logro del éxito entre directivos competentes, mientras que la creación de redes tuvo un impacto

menor. Investigaciones recientes realizadas en muchos países (Italia, Japón, Australia, Israel y Estados Unidos), además, validan la correlación entre el establecimiento de redes y el logro dentro de una empresa (...) la relación entre la comunicación y los gerentes exitosos es evidente a partir de la información proporcionada. Un estudio realizado con 410 directivos en Estados Unidos revela que aquellos que solicitan activamente información a sus colegas y personal, incluso si es desfavorable, y dan explicaciones claras de sus elecciones, tienen mayores niveles de eficacia. (p. 9)

En cuanto al desarrollo de la cultura organizacional en América Latina, debemos indicar que también se considera a esta variable como uno de los grandes pilares de toda organización, las numerosas estrategias utilizadas por las empresas para mejorar su cultura organizacional influyen en la conducta de los miembros individuales dentro de la empresa mientras llevan a cabo sus respectivas actividades y responsabilidades. Es así que, Chiavenato (2009) define la cultura organizacional como el “conjunto de hábitos y creencias que se forman mediante el establecimiento de normas, valores, actitudes y expectativas, y que son adoptados colectivamente por todos los individuos dentro de la empresa” (p. 84).

De igual forma, Tristán (2011) expresa que “la cultura organizacional está estrechamente asociada con el colectivo de individuos dentro de una corporación que se adhieren a ciertos estándares y, lo más importante, a un enfoque particular para hacer negocios” (p. 14). Los ejecutivos o fundadores de cualquier compañía ejercen una gran incidencia en las características culturales de sus colaboradores y a pesar de la diversidad de éstas lideran sus organizaciones brindándoles a éstos el entorno apropiado, infraestructura y los incentivos monetarios y no monetarios que requieren

con la finalidad de brindarles un ambiente de cultura organizacional que les permita desarrollar sus funciones en forma eficaz.

En relación a Perú, el rol de la cultura organizacional no fue ajeno a la actividad empresarial de nuestro país. Se han realizado numerosas investigaciones en diversas empresas peruanas para determinar el alcance de la relevancia atribuida al papel de la cultura organizacional dentro de las organizaciones peruanas. Sobre este punto, Meléndez (2018) señala que:

**Tabla 1**

*Correlación de comportamiento organizacional y satisfacción laboral*

			Comportamiento organizacional	Satisfacción laboral
Rho de Spearman	Comportamiento organizacional	Coefficiente de correlación	1,000	0,976**
		Sig. (bilateral)	.	0,000
		N	20	20
	Satisfacción laboral	Coefficiente de correlación	0,976**	1,000
		Sig. (bilateral)	0,000	.
		N	20	20

*Nota.* La tabla muestra el nivel de correlación y nivel de significancia de las variables correspondientes a comportamiento organizacional y satisfacción laboral. Tomado de Meléndez (2018) en “Comportamiento Organizacional y Satisfacción Laboral en Toldos Conco S.R. LTDA, ubicada en San Borja, durante el año 2018” (p. 118).

Los hallazgos obtenidos de la Tabla 1 indican una asociación significativa entre los factores del comportamiento organizacional (cultura) y la satisfacción laboral, como lo muestra un coeficiente de correlación de Spearman de 0,976 y un valor p (0,000) por debajo del umbral convencional de 0,05. Por lo tanto, este hallazgo ilustra una conexión positiva sólida entre las dos variables, lo que indica la incidencia del "comportamiento organizacional" en la satisfacción laboral de los empleados dentro de cualquier empresa determinada.

De otro lado, en relación a la satisfacción laboral, es la relación que tiene un trabajador hacia sus labores; lo cual quiere decir que, la posición del trabajador a través

de la cual siente que sus expectativas salariales, su entorno laboral en el que se desenvuelve, su relación con sus jefes así como compañeros de trabajo, su trabajo bien reconocido, etc. están totalmente cubiertos.

Al respecto, los autores Mulatillo y Nunura (2022), mencionan que:

La satisfacción laboral en estos tiempos es un asunto que sobresale por su relevancia en las organizaciones, las cuales se enfrentan cada día a nuevos desafíos. Dichas organizaciones deben verse en la necesidad de velar por la satisfacción de sus trabajadores, considerándolos como un recurso valioso y base primordial para la concreción de objetivos planteados; Por lo cual, es de mucha relevancia el conocimiento de la satisfacción laboral en las organizaciones (p. 14).

Según los autores, ha habido una disminución en la satisfacción laboral de los trabajadores en México durante la década de 1990, lo que puede atribuirse a la observación de que los ingresos se han mantenido iguales. Es el aspecto más importante que conduce a la insatisfacción laboral, ya que muchos trabajadores sienten que su compensación no es proporcional a su trabajo (Mulatillo y Nunura, 2022).

La mayoría de empresarios en América Latina consideran que la motivación de los trabajadores es el pilar fundamental para que toda organización logre sus objetivos empresariales. En la medida que ello se alcance, los niveles de rentabilidad de la empresa deberían cubrir las expectativas de los accionistas y también de los trabajadores. De esta manera, sus expectativas estarán cubiertas y, por lo tanto, su satisfacción laboral estará plenamente alcanzada.

Instituciones públicas y privadas de todo el mundo son cuestionadas como consecuencia de la mala calidad de los bienes y servicios puestos a disposición de los ciudadanos, por lo tanto, la población es perjudicada. Se sabe que en nuestro país, la

situación que se presenta en las municipalidades no es ajena, puesto que desde épocas antiguas los diferentes funcionarios o gobernantes han planificado diferentes estrategias para generar conflictos al interior de sus mismas instituciones.

En las últimas décadas, la literatura sobre la cultura organizacional y su vinculación con otras variables de la gestión del talento humano, como la productividad así como el clima laboral, ha crecido exponencialmente en el Perú. La calidad de los servicios brindados por las entidades gubernamentales es a menudo motivo de queja entre los peruanos. A su vez, los medios de comunicación reportaron noticias negativas respecto al Estado, y muchos empresarios también criticaron las decisiones de los funcionarios estatales. Sin embargo, a veces se pasa por alto las dificultades y complejidades que conlleva la gobernabilidad en un entorno como el peruano.

De acuerdo al ordenamiento jurídico administrativo del país, en el Perú existen tres niveles de gobierno: el gobierno central (ministerios); el gobierno regional (regiones) y el gobierno local (municipalidades provinciales y distritales). En el país funcionan dieciocho ministerios, veinticinco regiones a nivel nacional con independencia administrativa y funcional en el marco de su jurisdicción y, según el INEI (2020), son 186 municipalidades provinciales y 1,678 municipalidades distritales. De acuerdo con el artículo I de la Ley Orgánica de Municipios, Ley N° 27972, las autoridades municipales “Son componentes fundamentales de la estructura territorial del Estado y vías directas de participación comunitaria en los asuntos públicos. Establecen y supervisan de forma independiente las preocupaciones de las respectivas comunidades, sirviendo como elementos cruciales de la gobernanza, el territorio, la población y la organización locales. Las municipalidades provinciales y distritales son entidades gubernamentales encargadas de facilitar el desarrollo local, con reconocimiento jurídico conforme a la legislación pública y con las facultades

necesarias para llevar a cabo eficazmente sus objetivos (Ministerio de Economía y Finanzas, 2023).

Entre las más de 186 municipalidades provinciales establecidas en el país, destaca la Municipalidad Provincial de Abancay, con sede en la provincia de Abancay, capital de la región Apurímac. Dicha municipalidad provincial constituye una organización pública que se ocupa de la prestación de diversos servicios a las personas en el marco de su función, siendo su tarea principal administrar adecuadamente los recursos públicos. Con este fin, sus operaciones cotidianas están a cargo de diversas funciones y categorías de funcionarios públicos. El personal administrativo y operativo lleva a cabo actividades administrativas y operativas. Sin embargo, debido a los acontecimientos recientes ligados a actos de corrupción cometidos en entidades estatales, los ciudadanos exigen un mejor trato y servicios de las instituciones públicas en respuesta a las nuevas demandas.

Estas nuevas demandas no vienen siendo cubiertas, por cuanto las condiciones de trabajo como infraestructura, tecnología, sistemas, políticas institucionales, objetivos, creencias y costumbres no son las adecuadas y esto incide en la existencia de malas relaciones entre empleados y autoridades. Por lo tanto, es relevante mejorar las condiciones de trabajo de los colaboradores, darles mayores incentivos para trabajar y adquirir mejores habilidades a través de la capacitación continua, mejorando así la cultura organizacional de los empleados y la calidad del servicio al cliente.

Es Por lo cual, que se ha visto que en la Municipalidad provincial de Abancay funcionan muchas gerencias que presentan resultados muy negativos, de esta manera, la población no sabe a dónde recurrir, se ve que la atención es pésima y el clima laboral que se encuentra en cada área no es el adecuado, acarreando consigo el inadecuado desempeño de los trabajadores y genera descontento así como falta de confianza en los

servicios que brinda la municipalidad en estudio. Por lo tanto, a fin de lograr un trabajo eficaz y eficiente de los empleados es necesario identificar los factores que afectan al comportamiento y como se ve reflejado en la satisfacción en el trabajo.

Esto se da a razón de que existen trabajadores que no lograron alcanzar la satisfacción laboral que está compuesta por una complacencia personal y profesional dentro del trabajo, lo que se manifiesta en el bajo desempeño laboral en el interior del municipio de Abancay. De otro lado, se pueden identificar relaciones interpersonales en las cuales existe un nivel notable de aceptación. Sin embargo, se observa una respuesta negativa por parte del personal permanente hacia los empleados contratados; si bien el municipio provincial de Abancay es una entidad pública, ello no la exime de los problemas arriba descritos, por lo que, considerando su visión de ser una entidad pública líder; sin embargo, esta no se ha podido lograr incluso haciendo uso de documentos de gestión.

En el año 2022, el Municipio Provincial de Abancay se encontró con diversos desafíos y cambios internos en su estructura y procesos administrativos. Estos factores pueden haber influido en la percepción y experiencia laboral de los trabajadores, lo que a su vez afecta el nivel de satisfacción en el trabajo. La cultura organizacional desempeña un papel fundamental en cómo los trabajadores perciben su entorno de trabajo, sus relaciones con sus colegas, la toma de decisiones, las oportunidades de desarrollo y crecimiento, y la calidad de vida en el trabajo.

Por tanto, ha surgido la necesidad de investigar la relación entre la cultura organizacional y la satisfacción laboral de los trabajadores del Municipio de Abancay en el 2022. Comprender cómo la cultura organizacional se vincula con la satisfacción laboral permitirá identificar factores clave que pueden estar disminuyendo negativamente el bienestar de los empleados. Asimismo, se ha buscado analizar cómo

los cambios implementados en la organización pueden haber impactado en la percepción y adaptación de los trabajadores al nuevo entorno laboral.

El estudio se ha propuesto identificar las dimensiones de la cultura organizacional actual que se encuentren relacionadas con la satisfacción laboral de los empleados. Los hallazgos adquiridos apoyarán el desarrollo de sugerencias y tácticas encaminadas a potenciar la cultura organizacional y propiciar un ambiente de trabajo más favorable y eficiente para los trabajadores del Municipio Provincial de Abancay. Con esto, se busca fomentar la retención del talento, aumentar la satisfacción y, en última instancia, contribuir al éxito y eficiencia de la institución en beneficio de la comunidad y el desarrollo local.

### **1.3. Formulación del problema**

Ante lo expuesto en el punto anterior se generan los siguientes problemas de estudio:

#### **1.3.1. Problema General.**

¿Cuál es la relación entre la cultura organizacional y satisfacción laboral de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Abancay – 2022?

#### **1.3.2. Problemas Específicos.**

PE1: ¿Cómo se relaciona el liderazgo organizacional con la satisfacción laboral de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Abancay – 2022?

PE2: ¿Cómo se relacionan los valores y normas organizacionales con la satisfacción laboral de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Abancay – 2022?

PE3: ¿Cómo se relaciona la comunicación organizacional con la satisfacción laboral de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Abancay – 2022?

PE4: ¿Cómo se relaciona el compromiso organizacional con la satisfacción laboral de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Abancay – 2022?

#### **1.4. Objetivos del estudio**

Frente a los problemas que se llegaron a presentar, se plantearon los objetivos, tanto generales como específicos que fueron la guía del estudio.

##### **1.4.1. Objetivo General.**

Determinar la relación que existe entre la cultura organizacional y la satisfacción laboral de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Abancay - 2022.

##### **1.4.2. Objetivos Específicos.**

OE1: Determinar la relación que existe entre el liderazgo organizacional y la satisfacción laboral de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Abancay – 2022.

OE2: Determinar la relación que existe entre los valores y normas organizacionales y la satisfacción laboral de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Abancay – 2022.

OE3: Determinar la relación que existe entre la comunicación organizacional y la satisfacción laboral de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Abancay – 2022.

OE4: Determinar la relación que existe entre el compromiso organizacional y la satisfacción laboral de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Abancay – 2022.

#### **1.5. Justificación del estudio**

El estudio permitirá evaluar la cultura organizacional y la satisfacción laboral entre los empleados del municipio provincial de Abancay, donde esto confirmará y corroborará las necesidades de una adecuada elección de personal lo que permitirá ver

la cultura organizacional que existe en el municipio y que cada trabajador este satisfecho.

Méndez (1995) afirma que la “justificación en la investigación puede ser de carácter teórico, práctico o metodológico, en donde una vez que se haya seleccionado el tema de estudio se debe responder a la pregunta por qué se investiga” (p. 56).

La finalidad del estudio ha sido determinar cómo la cultura organizacional impacta en la satisfacción laboral de cada empleado en el Municipio de Abancay, como entidad pública este organismo debería en estos casos, encontrar la manera para satisfacer a cada empleado o trabajador. Se piensa que la personalidad de cada tipo de organización se refleja en su cultura organizacional. En este estudio se estudia la justificación teórica, práctica y metodológica.

#### **1.5.1. Justificación teórica.**

Alvarez (2021) menciona que la justificación teórica implica exponer las brechas de conocimiento presentes que el estudio intentará disminuir. Hay diversas razones para respaldar la relevancia del estudio desde una perspectiva teórica. Se pueden observar diversas publicaciones académicas que incluyen una sección dedicada a solicitar la relevancia del estudio, siendo la justificación teórica un componente fundamental para respaldar dicha relevancia.

En este estudio, se ha propuesto ahondar en los enfoques teóricos existentes sobre la cultura organizacional y su interrelación con la satisfacción laboral, centrándose específicamente en el entorno del Municipio de Abancay. Mediante el análisis de teorías y modelos anteriores, se buscó identificar factores cruciales que inciden en la satisfacción de los trabajadores, tales como la comunicación interna, el liderazgo, las oportunidades de crecimiento profesional, el trabajo en equipo y el equilibrio entre la vida personal así como laboral.

Adicionalmente, se aspiró a enriquecer la literatura académica existente al explorar cómo los cambios acontecidos en el año 2022 han impactado en la cultura organizacional así como la satisfacción laboral de los trabajadores municipales. Este estudio se enfoca entonces en discernir posibles brechas entre la cultura idealizada y la cultura real, con el fin de conocer oportunidades de mejora que fortalezcan el entorno laboral, estimulen el compromiso y contribuyan a la retención del talento en la Municipalidad de Abancay.

Los hallazgos derivados de este estudio no solo serán beneficiosos para los que toman decisiones dentro de la institución, sino también para los profesionales de recursos humanos y gestión organizacional. Estos hallazgos proporcionarán información esencial para la implementación de estrategias dirigidas a incrementar la cultura organizacional y, por ende, elevar la satisfacción y el bienestar de los empleados. De esta manera, se pretende consolidar un marco que no solo reactive el compromiso laboral, sino que también contribuya al desarrollo sostenible de la Municipalidad de Abancay.

### **1.5.2. Justificación Práctica.**

Alvarez (2021), menciona que la justificación práctica implica detallar de qué manera los hallazgos del estudio serán usados para impactar y transformar la realidad dentro del ámbito de estudio. La investigación se justifica en términos prácticos debido a su alta relevancia en la implementación de políticas organizacionales efectivas.

La Municipalidad Provincial de Abancay asume una doble responsabilidad: la social, al proporcionar servicios esenciales a la comunidad; y la funcional, al hacerlo de manera eficiente. La consecución exitosa de estas responsabilidades depende en gran medida de la vitalidad y el compromiso de su personal. La premisa subyacente es clara: empleados satisfechos y valorados en su entorno laboral no solo están más inclinados a

comprometerse con la organización, sino que también exhiben una mayor productividad, contribuyendo de manera significativa al logro de los objetivos institucionales.

Por consiguiente, la comprensión de los factores que inciden en la satisfacción en el trabajo y su conexión con la cultura organizacional adquiere una relevancia práctica insoslayable. Este estudio, al proporcionar información detallada y pertinente, se erige como un recurso invaluable para los responsables de la gestión así como tomar decisiones dentro de la Municipalidad. Los hallazgos obtenidos no solo ofrecen una radiografía precisa de la satisfacción laboral, sino que también permiten la identificación de áreas de mejora y diseñar estrategias específicas para fortalecer la cultura organizacional.

Es imperativo mencionar que los hallazgos obtenidos no solo ofrecerán una visión integral de los factores que inciden en el clima laboral, sino que también permitirán identificar áreas específicas de fortaleza y oportunidades de mejora. La implementación de estrategias orientadas a fortalecer la cultura organizacional y mejorar la satisfacción en el trabajo contribuirá no solo al bienestar de los empleados, sino también al éxito y eficacia global de la Municipalidad Provincial de Abancay en sus responsabilidades y metas institucionales. Este estudio se erige como una herramienta práctica para impulsar un cambio positivo y sostenible en el ámbito laboral municipal.

En última instancia, se debe destacar que los hallazgos del estudio trascienden los límites de la Municipalidad de Abancay. La orientación proporcionada de la gestión de la cultura organizacional para mejorar la satisfacción y el compromiso de los empleados para otras instituciones públicas que buscan optimizar su funcionamiento.

### **1.5.3. Justificación Metodológica.**

Alvarez (2021) menciona que la justificación metodológica implica explicar la razón detrás de la elección y aplicación de la metodología propuesta. Es crucial destacar la relevancia de emplear esta metodología específica.

La justificación metodológica del estudio se fundamenta en la necesidad de emplear un enfoque riguroso y adaptado a la complejidad de los fenómenos estudiados. El objetivo principal es aportar información esencial para definir las variables clave, permitiendo que la Municipalidad alcance niveles de transparencia destacados a nivel regional. En este sentido, el enfoque metodológico adoptado se basa en un diseño cuantitativo, centrado en la recopilación de datos numéricos y objetivos.

El enfoque cuantitativo se selecciona deliberadamente para dotar al estudio de rigurosidad y precisión en la medición de las variables en juego. La naturaleza descriptiva del diseño de estudio se adapta a la necesidad de comprender y exponer claramente la realidad organizacional de la Municipalidad de Abancay. Este diseño permitirá una evaluación detallada de las variables bajo estudio, ofreciendo una visión panorámica de la situación actual.

En cuanto al instrumento metodológico, se opta por un cuestionario validado y confiable. Esta elección se fundamenta en la capacidad del cuestionario para recopilar datos cuantitativos de manera eficiente, proporcionando una base sólida para el análisis estadístico. La validez y confiabilidad del cuestionario aseguran la integridad y exactitud de los datos recopilados, garantizando así la solidez de las conclusiones así como recomendaciones que emanarán del estudio.

En resumen, la elección del enfoque cuantitativo, el diseño descriptivo y el uso de un cuestionario validado y confiable constituyen una estrategia metodológica coherente y robusta. Esta metodología se erige como el vehículo idóneo para obtener

información precisa y relevante sobre la realidad de la Municipalidad de Abancay, contribuyendo de manera significativa a la transparencia y la comprensión de los factores que inciden en su funcionamiento.

## Capítulo II

### Marco teórico

Los antecedentes se refieren a una descripción general concisa del estudio o trabajo realizado sobre un tema determinado, donde se elige el enfoque metodológico para construir una conexión con la situación en cuestión (Tamayo, 2003). De igual forma, los antecedentes se refieren al progreso y la condición en que se adquiere el conocimiento en un determinado campo, lo que actúa como modelo o ilustración para futuros estudios (Arias, 2006). El marco teórico es la recolección de antecedentes, investigaciones previas y consideraciones teóricas en la que se sustenta una investigación, análisis, hipótesis o experimento, lo cual sirve, como soporte de todo lo elaborado en la investigación.

#### 2.1. Antecedentes del estudio

Los antecedentes del estudio contienen investigaciones previas y literatura que es pertinente para sus objetivos. Durante esta fase, se lleva a cabo un análisis exhaustivo de los hallazgos y conclusiones derivados de investigaciones anteriores, considerando cuidadosamente su validez e relevancia. Los trabajos y tesis científicos de los grados profesional, de maestría y de doctorado brindan amplios antecedentes sobre los temas del estudio y sirven como antecedentes luego de esta breve introducción.

##### 2.1.1. Antecedentes Internacionales.

###### 2.1.1.1. *Artículos Científicos.*

En Uruguay, Yopan , Gomez y Santos (2020), presentaron el estudio que se tituló “Cultura Organizacional” en la revista *Controversias y concurrencias latinoamericanas*. El objetivo de este trabajo fue formular reglas conceptuales a fin de estudiar la cultura organizacional en instituciones sociales. Para ello, se han sintetizado los principales enfoques de la organización en la teoría de la gestión y la comunicación,

para el futuro. Desarrollar otras perspectivas conceptuales que permitan un abordaje más holístico de la cultura organizacional, especialmente teorías antropológicas latinoamericanas como el acercamiento de Néstor García Canclini a las culturas híbridas e híbridas y los perfiles culturales del antropólogo argentino Alejandro Grimson; así como el concepto de estructura de Thompson. El estudio examinó más a fondo la configuración de la cultura organizacional dentro de la comunidad universitaria de la UAGro. Los métodos que utilizaron fueron la hermenéutica y métodos varios, como entrevistas abiertas con representantes de la comunidad académica (17 académicos, administradores, un ex decano), observaciones participativas y revisión de literatura. Se usaron componentes de diferentes tamaños o subcategorías para considerar los perfiles culturales. La organización es el objeto de estudio, entre ellos: diseño institucional formal, valores, creencias, etc. El establecimiento de una cultura organizacional proporciona a los trabajadores una identidad y una visión claramente definidas, junto con una sensación de estabilidad, continuidad y seguridad. Tener comprensión cultural facilita la interpretación de los eventos para el personal nuevo.

En Pereira, Colombia, Sánchez y García (2017), presentaron el estudio que se tituló “Investigación cualitativa sobre la satisfacción laboral en entornos de trabajo” presentado en la revista *Scientia Et Technica*. El propósito fue evaluar las percepciones de los individuos y el significado de un fenómeno específico conocido como satisfacción laboral, haciéndolo subjetivo. El estudio es cualitativo y requiere enfoques exploratorios, descriptivos y fenomenológicos. Esta publicación se considera apropiada tanto para la industria como para la academia. El estudio de la administración ha estado ligado a los negocios desde sus inicios reflejando las opiniones del empleado sobre las condiciones del ambiente de trabajo. El desempeño de la organización, medido en grados de autoridad, la capacidad de expresar la satisfacción laboral puede ayudar a

identificar áreas de mejora y optimizar los procesos que conducen a mejores resultados de calidad y ventajas económicas. Concluye que las empresas que fueron analizadas no son fácilmente identificables, mediante la realización de un estudio que determine la correlación entre la satisfacción y las condiciones laborales, es posible establecer las expectativas y como perciben los empleados su entorno laboral. Es evidente que las expectativas de la empresa y del empleado diferirán según la organización y la persona involucrada.

En México, Vargas y Flores (2019) presentaron el estudio que se tituló: “La cultura organizacional y la satisfacción laboral como factores predictivos del rendimiento laboral”, en la revista de estudio Bibliotecológica. El propósito fue “evaluar si la satisfacción laboral y la cultura organizacional pueden predecir el rendimiento laboral”. El estudio usó una técnica que incluyó realizar una regresión múltiple y un análisis descriptivo. La muestra fue compuesta por 177 empleados. Entre los participantes, el 38,30% (74) eran hombres y el 59,10% (114) eran mujeres. Según los investigadores, la cultura organizacional de los bibliotecarios se define principalmente por su misión, que se refiere a un sentido distinto de propósito o dirección, y su participación, que implica empoderar a las personas, fomentar el crecimiento personal mediante el uso de equipos y mejorar las capacidades humanas. en todos los aspectos de la biblioteca. El desempeño laboral de los bibliotecarios se caracteriza principalmente por su comportamiento amable y atento en la prestación del servicio a sus usuarios, así como por su sentido del deber y compromiso con la excelencia.

En Argentina, Carrillo y Álvaro (2016), presentaron su artículo científico titulada “Medición de la cultura organizacional” presentado en la revista digital FCE - UNLP. El propósito de este estudio fue analizar la revisión de la documentación para obtener información actualizada sobre su medición. A fin de lograr este objetivo, se

identificaron 43 artículos entre 2005 y 2015 y se publicaron en las bases de datos digitales Redalyc, Scielo y ProQuest. Luego se consolidan y categorizan las investigaciones empíricas relativas a la medición de la cultura organizacional. Se realizó la identificación de métodos a fin de medir la cultura organizacional y la determinación de la proporción de factores de influencia en los estudios investigados. Los hallazgos indican que la evaluación de la cultura organizacional abarca varias dimensiones, incluyendo estrategia, estructura, colaboración, liderazgo, responsabilidad personal, innovación, orientación a resultados y orientación a las personas. Concluye que en su estudio se identificaron métodos, modelos y herramientas de carácter cualitativo y cuantitativo para la medición de la cultura organizacional. De manera similar, la adquisición de información depende de varias metodologías, incluidas encuestas, entrevistas, observaciones, instrumentos estadístico-matemáticos e investigación bibliográfica. Además, cabe destacar el uso de herramientas tecnológicas con fines de procesamiento de datos y examen de hipótesis estadísticas, ejemplificado por el paquete estadístico SPSS.

En Cuba, Reyes y Moros (2017), presentaron el estudio que se tituló “Desafíos teóricos y metodológicos en el estudio de la cultura organizacional” divulgado en la revista *Estudios en Desarrollo Social: Cuba y Latinoamérica*. El objetivo del artículo fue presentar una aproximación a los principales debates teóricos y metodológicos relacionados con el complejo campo de la cultura organizacional. Contiene un amplio recorrido bibliográfico de autores cubanos y extranjeros sobre el tema y refleja las particularidades que logra el estudio de la cultura en el contexto de las empresas del trabajo. Incluye un análisis de los principales debates contemporáneos, en particular el camino metodológico del estudio actual, los principales paradigmas de análisis, así como el papel del liderazgo y su impacto en la cultura organizacional. Concluyen que

fomentar la armonía socio psicológica en las organizaciones obliga a las personas a alimentar el sistema con un fuerte compromiso y creencia en el cambio. Este camino plantea un desafío para que la cultura organizacional no sólo refleje lo que piensan, sienten y viven los sujetos, sino también un horizonte que los invita constantemente a descubrir, cambiar y mejorar.

En España, Moral y Ganzo (2018), presentaron su artículo científico titulado “Impacto de la inteligencia emocional en la satisfacción laboral entre trabajadores españoles” presentado en la revista *Psicología desde el Caribe*. El propósito fue contrastar la vinculación entre la inteligencia emocional y la satisfacción laboral, por lo que ambos constructos son evaluados por profesionales de diferentes ámbitos (sector asistencial, servicios y servicio manipulativo) con el fin de contrastar diferentes perfiles según su campo de actividad y su experiencia en el mismo. Se concluye que el campo laboral tiene un impacto significativo tanto en la inteligencia emocional como en la satisfacción laboral de los trabajadores. Sin embargo, otras variables, como los años de experiencia laboral, no parecen influir en la percepción de satisfacción laboral de los trabajadores, al menos cuando se consideran por separado. Así, los hallazgos corroboran en cierta medida las investigaciones realizadas.

#### ***2.1.1.2. Tesis.***

Melian (2017) en el estudio Doctoral: “El impacto de la cultura organizacional en el rendimiento de los equipos de trabajo: La función mediadora del clima y la flexibilidad”, diseñada en Valencia, en la Universidad de Valencia, a fin de lograr el doctorado en Psicología de Recursos Humanos. Menciona que representa las normas sociales de conducta social y expectativas normativas que se definen en tipos de funcionamiento de una organización, sin que los órganos lo elijan conscientemente, declara que la cultura organizacional pone un fuerte énfasis en los valores, sirviendo

como estándar moral para las organizaciones, y que la cultura también demuestra el compromiso de una organización con su propia identidad.

Roca (2016) en el estudio de Maestría: “La cultura institucional en el Instituto Nacional de Tecnología Agropecuaria”, diseñada en Buenos Aires, en la Universidad de Belgrano Buenos Aires, a fin de lograr la Maestría en Psicología organizacional y corporativa; describe la cultura organizacional en el marco de plan de interiorización del plan estratégico institucional en el periodo 2005 al 2007. Donde El propósito fue describir la cultura organizacional y su cambio en las organizaciones. Donde se proporciona una descripción de la organización y los paradigmas desde su inicio hasta su plan de internacionalización en relación con la parte principal de este trabajo. Este análisis se completa con una interpretación de los datos recogidos en campo, y a partir del estudio cualitativa se realiza una descripción de tres niveles de cultura en las cuales son artefactos culturales, valores y supuestos básicos. En conclusión, la cultura corporativa se refiere al conjunto de prácticas y símbolos que los empleados perciben para asignar significado a sus comportamientos. Articulan los principios e ideales de la organización, situados dentro de contextos particulares. El análisis se centra en la relevancia y dinámica de las acciones internas y externas de la empresa, el autor también menciona que la cultura es un subproducto del pensamiento humano y una herramienta eficaz para analizar el comportamiento en sus investigaciones, así podemos adaptarnos al cambio constante que ocurre en una organización.

Figuroa (2015), elaboró su tesis de Licenciatura: “Interconexión entre la cultura institucional y la ejecución laboral de los empleados de una entidad gubernamental”, realizado en Guatemala, en la Universidad Rafael Landívar, a fin de lograr el grado de Licenciada. El propósito consistió en conocer la correlación de la cultura institucional y el rendimiento de los empleados. La muestra fueron 47 empleados. La presencia de una

cultura organizacional sólida y un alto desempeño laboral es crucial para el funcionamiento organizacional efectivo. Estos factores actúan como marco de comportamiento del personal al interior de una corporación o institución, asegurando su correcto funcionamiento. Eficiente.

Libreros (2011), elaboró su tesis de Maestría: “Impacto de la cultura organizacional en el bienestar laboral de los empleados públicos de una institución educativa en el Valle del Cauca”, realizado en Colombia, en la Universidad Nacional de Colombia, a fin de lograr el título de Magister en Administración. El propósito de este trabajo fue mostrar la vinculación que existe entre la cultura organizacional y el bienestar en el trabajo. En ese sentido, es un factor que posibilita el funcionamiento eficaz y eficiente. Las instituciones educativas, influyen en la comunidad educativa con sus logros y mejora la calidad de la educación. La encuesta se realizó en la ciudad de Palmira con un enfoque cualitativo, con la participación de 50 funcionarios que respondieron la encuesta y cuatro entrevistas a profundidad. El autor señala que bienestar laboral es un factor que aprueba el funcionamiento eficientemente como también eficazmente dentro de una institución, así mismo comenta que la cultura en las organizaciones es un vínculo de un grupo que crea y descubre el proceso de aprendizaje de cómo resolver las dificultades externas como también internas dentro de una organización o institución, donde enseñar a nuestros servidores la forma educada de sentir la relación del problema.

Candela (2014), mediante su tesis de Licenciatura: “Satisfacción Laboral y Cultura Organizacional”, realizado en Buenos Aires, en la Universidad Nacional de Plata, a fin de lograr el título de licenciada en Administración; se propuso analizar la satisfacción laboral y el clima organizacional de los empleados del Hotel Land Plaza. Este es un hotel de 4 estrellas ubicado en Avenida 44 y Calle 6 en La Plata. Este estudio

se ha propuesto conocer las percepciones del clima organizacional que tienen los colaboradores del Hotel en estudio. Conocer y describir cómo los empleados perciben su realidad laboral mediante la realización de un análisis que identifique las áreas de conflicto que conducen a un mayor bienestar y satisfacción del personal. Concluye mencionando que, los hallazgos de la encuesta muestran que existe un buen clima laboral, ya que los empleados están motivados por incentivos monetarios o externos y la promoción del hotel para crear espacios en los que puedan integrarse de diversas maneras, a través del ocio y el deporte, ya que los motiva a esforzarse más en desarrollar su trabajo y actividades de manera oportuna, y- de la mejor manera posible. Además, se constató que existe una buena comunicación entre el personal de las diferentes áreas del hotel debido a que existe confianza entre ellos y creen que la comunicación casi siempre está abierta para la correcta ejecución de cada una de sus tareas.

### **2.1.2. Antecedentes Nacionales.**

#### ***2.1.2.1. Artículos Científicos.***

En Lima, Perú, Pérez y Azzollini (2013) presentaron el estudio que se tituló “La interacción entre liderazgo, equipos y grupos de trabajo y su influencia en la satisfacción laboral”, en la revista de psicología. En los estudios examinados, solo se encontró una investigación en la que las personas tenían una asociación estadísticamente significativa con la satisfacción de trabajar en equipo en una institución pública. Destacan que diversos autores aseguran que los grupos se convierten en equipos cuando desarrollan un sentido de compromiso compartido y se esfuerzan por lograr la sinergia entre sus miembros. Contrariamente a la hipótesis de los autores, se encontró que los empleados que trabajaban solos eran significativamente más felices que los que trabajaban en equipo. Concluyeron que, el estudio que se realizó

cambió el eje de análisis de los estilos de liderazgo para centrarse en las acciones que realiza un líder para alcanzar sus metas mientras crea satisfacción laboral en sus seguidores.

En Lima, Perú, Hospinal (2013) presentó su artículo científico que se tituló “Ambiente de trabajo y grado de satisfacción laboral en la empresa F&D S.A.C”, presentado en la revista industrial data. El propósito fue analizar la literatura de estudio existente con el fin de evaluar el estado actual del clima organizacional y la satisfacción laboral. Además, El propósito fue investigar el vínculo entre estas variables e identificar los elementos clave que influyen en cada una de ellas. Los aspectos que se encontraron fueron motivos de preocupación, lo que se analizó fueron los aspectos de satisfacción laboral general, confianza, apoyo, colaboración entre los miembros y el entorno físico de trabajo. Los hallazgos indican que los principales factores que influyen en el entorno organizacional, a saber, la cohesión, la igualdad y el reconocimiento, representan el 99,1% de la importancia general. Los determinantes clave de la satisfacción laboral incluyen la satisfacción general con el entorno laboral, las perspectivas de crecimiento y la relación con los superiores, lo que da como resultado una importancia acumulada del 99,8%.

En Apurímac- Perú, Surichaqui (2020) publicó su artículo científico titulada “La dinámica cultural y la administración en el Municipio de San Jerónimo, Apurímac, Perú”, en la revista científica Guacamaya. El propósito fue determinar la relación entre la Gestión Administrativa y Cultura Organizacional. Este estudio usó una técnica cuantitativa no experimental, específicamente utilizando un diseño correlacional descriptivo. Para recopilar los datos necesarios, los investigadores utilizaron la metodología de encuesta, utilizando dos cuestionarios como instrumentos principales.

Se diseñó un cuestionario para evaluar la variable cultura organizacional, compuesto por 20 preguntas, mientras que el segundo cuestionario se usó para evaluar la gestión administrativa, compuesto también por 20 ítems. La muestra fueron 36 empleados. Según el estadístico Tau b Kendall, el valor observado de 0,467 sugiere una correlación positiva moderada entre las variables. El valor p obtenido de 0,000 indica una asociación estadísticamente significativa entre cultura organizacional y gestión administrativa.

En San Martín, Perú, Niño de Guzmán (2015) mediante su artículo científico titulado “La cultura organizacional en la globalización”, presentado en la revista de estudio. Tuvo como propósito analizar la cultura organizacional en el contexto de la globalización económica moderna. Para ello se revisaron conceptos fundamentales como: cultura organizacional, orientación empresarial, empresa como actor social, responsabilidad social empresarial y globalización. De ello se puede concluir que las empresas se encuentran ante el reto de ofrecer a sus 4.444 clientes un valor añadido significativo para mantenerlos informados.

En Arequipa, Perú, Higinio (2020) presentó el estudio que se tituló “La satisfacción laboral y la cultura institucional en la empresa VANZYS S.A., Huancayo, durante el año 2020”, en la revista de Apuntes de Ciencia & Sociedad. Como propósito planteó definir las relaciones que existen entre la satisfacción laboral y la cultura organizacional, la muestra fueron 126 empleados. Se usó la técnica de recolección de datos, el instrumento usado fue el cuestionario. El tipo de estudio descriptivo y correlacional. Se concluyó que la felicidad de los empleados en el trabajo así como la armonía, el propósito, la flexibilidad son importantes como parte de su método de estudio. Cuando los trabajadores están contentos en su trabajo, es más probable que vayan más allá de lo que se les exige, lo que en última instancia beneficia a la empresa.

### **2.1.2.2. Tesis.**

Lino (2017), elaboró su tesis de maestría; “La cultura institucional y la satisfacción laboral entre el personal administrativo del Hospital Regional de Huacho durante el año 2015”, realizada en Lima, en la Universidad Cesar Vallejo, a fin de lograr el grado académico de Magister en Gestión pública. En este estudio, se refiere a la elección de las personas, donde la organización social, lleva a entablar vinculaciones de compromiso, en donde ciertos acuerdos deben de ser cumplidos para asegurar la sociabilidad y el desempeño en cada una de ellas y cumpliendo con las tareas encomendadas. Estos deberes prescritos están relacionados con las emociones como también con la normatividad, el autor del estudio también comenta que la cultura es una manifestación humana dentro de las actividades del hombre y la naturaleza como también es una actividad productiva donde todo esto es un proceso dinámico moldeado por factores dentro de la institución o empresa.

Merma (2018), realizó la tesis de Licenciatura: “Habilidades directivas y satisfacción laboral del personal de la gerencia de administración y finanzas del municipio de Tambopata -2018”, desarrollada en Cusco, en la Universidad Andina del Cusco, a fin de lograr el título de Licenciado en Administración El propósito fue determinar el grado de relación entre las habilidades gerenciales y la satisfacción laboral. Los tipos de estudio realizados fueron descriptivos, relacionales y trasversales, utilizando diseños no experimentales y enfoques cuantitativos. La muestra consistió en un total de 41 empleados y se usó como instrumento la encuesta para cada variable. Los hallazgos se obtuvieron mediante un software estadístico SPSS versión 23 y la validez y confiabilidad fueron suficientes para aplicar los instrumentos de datos recopilados. El autor en su investigación comenta que las organizaciones buscan mantener una competitividad sostenible a través de diagnósticos, pero pocas organizaciones se toman

enserio lo que es la gestión de talento humano por lo que se sabe es muy importante dentro de una empresa, la satisfacción laboral en todas las organizaciones es muy relevante porque si un trabajador que no es apoyado, motivado e incentivado afectaría muchísimo a la organización y llega a tener una satisfacción laboral muy baja, entonces sería ideal que este tenga una motivación con los objetivos dentro de un municipio y así lograr una satisfacción laboral eficaz.

Valderrama (2021), en el estudio de Licenciatura: “La cultura empresarial y su vínculo con la satisfacción laboral en Manufactura de Calzado Carubi S.A.C. durante el año 2020”, realizada en Trujillo, en la Universidad Privada del Norte, a fin de lograr el título profesional de Licenciada en Administración. Tuvo como propósito examinar la relación entre la satisfacción laboral y cultura organizacional. El enfoque de la investigación fue cuantitativo y correlacional, con una muestra de 30 colaboradores de distintas áreas de la organización. El instrumento usado para las variables de cultura organizacional fue la encuesta. En conclusión, se buscó investigar la correlación entre dos variables: la cultura organizacional, que abarca los valores colectivos y la visión de los miembros de una organización, y la satisfacción laboral, que significa los sentimientos positivos de los empleados hacia la empresa. Los empleadores se esfuerzan por mejorar el desempeño para garantizar la satisfacción y la afiliación de los empleados con la organización. De ahí que se reconozca ampliamente la relevancia de la cultura organizacional y la felicidad laboral dentro de una empresa.

Huachaca (2014), con su tesis de licenciatura: “La dinámica cultural dentro de la UNAMBA y su incidencia en el rendimiento laboral en el año 2013”, realizada en la provincia de Abancay, en la Universidad Nacional Micaela Bastidas de Apurímac, a fin de lograr el Título de Licenciado en Administración de Empresas; dice que, la Cultura Organizacional es importante porque guía y da referencias al comportamiento de los

empleados que deben mantener dentro de la organización, Por lo cual, puede constatar limitaciones que todos deben respetar, de esta forma los trabajadores se sienten bien y conforme con el trabajo, donde se apegan a lo establecido por la organización, logrando con ello un mejor desempeño laboral, el objetivo que tiene este estudio fue de analizar los principales valores que hay en la cultura organizacional, además de identificar los factores claves que permiten sostener esta, el desempeño laboral esta concerniente a como los empleados realizan sus funciones de forma eficaz dentro de una empresa con el fin de alcanzar los propósitos de la empresa.

Hurtado (2019), presenta su tesis de Licenciatura: “La cultura institucional y el rendimiento laboral del personal en las agencias del Banco de Crédito del Perú en Andahuaylas y Abancay, Apurímac, en el año 2018”, realizado en la provincia de Andahuaylas, en la Universidad Nacional José María Arguedas, a fin de lograr el Título profesional de Licenciado en Administración de Empresas. El propósito fue conocer la relación entre la cultura organizacional y el desempeño de los empleados. La muestra fueron 40 empleados. Este estudio emplea un método cuantitativo y adopta un estilo de estudio descriptivo correlacional. El diseño fue no experimental y se centra en dos variables: cultura organizacional y desempeño laboral. Desempeñan un papel crucial dentro de una empresa, para su investigación se trabajó con 40 trabajadores y para su eliminación de la muestra se usó el método probabilístico, su título de estudio se propuso para engrandecer el campo de estudio y así poder contribuir en el tratamiento de la cultura organizacional y asimismo ver un clima positivo dentro de la organización y esto a la vez este acompañado de un desempeño profesional.

## **2.2. Bases Teóricas**

La base teórica incluye elementos teóricos relacionados con el problema que se está estudiando lo que permite una correcta comprensión de este para luego definir su

alcance y comprender sus consecuencias; lo cual quiere decir que este concepto es el núcleo de la base del problema en el que se aclaran aspectos importantes del problema y temas o cuestiones que son objeto de estudio y deben estar relacionados con la teoría, la práctica y el proceso de estudio.

### **2.2.1. Cultura Organizacional.**

Mena (2019), menciona que la cultura organizacional no está restringida por ideologías, identidades corporativas o técnicas de gestión, en donde es un fenómeno mucho más amplio y enriquecedor, en el cual participan tanto el público interno como externo, ya que se construye socialmente, en donde es un sistema complejo que admite diversas formas de pensar en la innovación, adaptación y mejora continua, como resultado la cultura organizacional es considerada como una cuestión instrumental de gran relevancia, entonces permite que los trabajadores de una organización tengan una conducta determinada, la cultura organizacional se distingue principalmente por sus creencias y valores.

#### **2.1.1.1. Definición.**

Según Llanos (2016), la cultura organizacional suele entenderse como los atributos distintivos que definen a una organización, dándole identidad propia y permitiéndole distinguirse de otras entidades. Los individuos pueden poseer ciertos rasgos de personalidad que se consideran debilidades o fortalezas. Si estos rasgos no se controlan eficazmente, pueden tener un impacto en las conexiones interpersonales dentro de la entidad (p. 6), este postulado es muy significativo en el entorno empresarial es así como es una variable fundamental que determina los valores; de hecho en algunas organizaciones resulta muy valiosa la cultura organizacional en el cual llega a hacer un elemento de potencia competitiva.

En conclusión, la cultura organizacional puede definirse como un conjunto de tradiciones, valores y reglas que sirven como marco rector dentro de una empresa. Abarca una variedad de factores, que incluyen, entre otros, el establecimiento de prioridades relacionadas con los empleados. En el contexto de la integración corporativa, existen beneficios asociados con la inclinación de la cultura organizacional a mitigar respuestas emocionales, como reclamos y quejas.

#### ***2.1.1.2. Objetivos y Características.***

El establecimiento de objetivos de cultura organizacional sirve para proporcionar al personal una identidad corporativa distintiva que delinea la visión general de la empresa. Además, sirven como un importante proveedor de estabilidad y continuidad. Al mismo tiempo, comprender la cultura organizacional sirve de ayuda a los nuevos trabajadores a comprender las complejidades de las empresas al ofrecerles un contexto crucial para sucesos aparentemente desconcertantes.

Uno de los propósitos es conocer la relevancia que posee la cultura organizacional en el desempeño óptimo de los empleados, también lograr que los gerentes o supervisores sean capaces de influir y cambiar su cultura y el ambiente en pro de la empresa.

La cultura organizacional tiene 7 características esenciales:

- Dirige el proceso de toma de decisiones, enfocándose en lo que es conveniente y lo que no es conveniente para los objetivos de una organización.
- Proporciona un sentido de pertenencias que fomenta la construcción dentro de una organización.
- Adaptarse al entorno social actual es beneficioso para toda la empresa.

- Establece metas internas y externas, donde marca la pauta para encontrar los medios para alcanzarlas.
- Define la misión y estrategias de trabajo y asegurarse de que sean claras.
- Integra todos los procesos internos para ayudar a resolver los problemas que surgen del propio negocio.
- Todas las interacciones entre empleados, socios, clientes y otros deben ser seguras y estables.

#### ***2.1.1.3. Relevancia.***

Desde el punto de vista de Pulido (2016), comenta que la cultura organizacional es de suma relevancia, especialmente cuando se trata de servidores públicos cuya labor principal es brindar un servicio social. Es esencial que estos servidores contribuyan a satisfacer las necesidades de los ciudadanos a través de un servicio adecuado, eficiente y eficaz. Sin embargo, se ha observado que esta base ha sido descuidada debido a la falta de una cultura organizacional adecuada.

#### ***2.1.1.4. Tipos de Cultura Organizacional.***

Los autores Fuchs y Torres (2013) (como se citó en Varenzuela & Yépez, 2020) en su investigación proponen 4 tipos de cultura organizacional que son las siguientes:

- **La cultura adaptable.** - la organización crea cultura y reglas. Las creencias respaldan la capacidad de percibir e interpretar el entorno y cambiarlo para adaptar el comportamiento, la comprensión. Las organizaciones caracterizadas por esta cultura establecen objetivos inmediatos, enfatizan la satisfacción del cliente y demuestran voluntad de experimentar con conceptos novedosos.
- **La cultura de misión.** - Dentro de las empresas caracterizadas por esta cultura particular, la misión sirve como fuente de propósito, relevancia y

un incentivo no monetario para que los empleados permanezcan empleados dentro de la empresa. La aplicación se basa en el logro de objetivos y la presencia de elementos competitivos.

- **Cultura de clan.** - Dentro de un clan o cultura institucional, hay un énfasis perpetuo en garantizar la satisfacción de los colaboradores y fomentar su desarrollo profesional. Se distingue por un entorno de participación activa y colaboración que puede fomentar un fuerte sentimiento de afiliación y dedicación a los objetivos de la organización.
- **La cultura Burocrática.** - la cultura burocrática, también conocida como cultura consistente o cultura fuerte, se refiere a un entorno organizacional donde existe un consenso compartido sobre procedimientos, sistemas y estándares. Esta cultura se caracteriza por un fuerte énfasis en la estabilidad y la previsibilidad. Ha habido una disminución en el alcance del compromiso humano voluntario, con un énfasis creciente en la coordinación y la integración.

#### ***2.1.1.5. Funciones de la Cultura Organizacional.***

Una vez clara la definición y los aspectos que conforman a la cultura organizacional, se pueden abordar las responsabilidades que tiene la cultura organizacional las cuales son las siguientes:

- **Seguridad.** - Brinda protección a una organización pública o privada al establecer reglas que deben seguirse. Esto ayudará a mantener el rumbo y evitar el comportamiento no deseado que se recibe del exterior.
- **Identificación de los trabajadores de una organización.** - Los empleados se sienten incluidos y cuidados cuando se identifican dentro de una organización. Podemos hacer que todos sientan que son una parte

importante de la empresa al dividir sus responsabilidades adecuadamente.

- **Comunicación interna.** - Mejorar las relaciones y la comunicación interna entre los empleados es importante. Si se tiene una cultura organizacional bien organizada, los empleados tendrán una comprensión clara de lo que se espera de ellos.
- **Fijar nuevas metas.** - Una descripción detallada de la estrategia de redacción de una organización será de gran ayuda para establecer nuevas metas, tanto internas como externas.
- **Mejor orientación al consumidor.** - Otra función de la cultura organizacional es centrarse en el cliente como valor declarado en la organización. Estos valores y visión de la organización también se pueden externalizar con el fin de atraer al cliente.

#### ***2.1.1.6. Como influye la cultura organizacional a las municipalidades.***

El actuar de la organización, ya sea pública o privada, debe basarse en los principios del desarrollo para prevenir cualquier daño que pueda afectar a las generaciones futuras, pero debe ser estable para existir y desarrollarse; por lo tanto, toda organización debe adaptarse a su cultura de acuerdo a las nuevas necesidades de la sociedad, porque una organización con una cultura estable sin duda creará valor a largo plazo, se renovará cuando sea necesario y estará lista para enfrentar problemas económicos.

La necesidad de las organizaciones de servicios, como los gobiernos locales, de personas capaces, experimentadas y sobre todo, de acuerdo con las necesidades y objetivos de la organización, pueden aumentar en gran medida la eficacia y eficiencia del trabajo y mejorar la productividad. Las características de las organizaciones que

tienen conocimiento sobre su eficacia, eficiencia y buen desempeño, junto con el gobierno local, son apoyadas en la base creada por la buena cultura de la organización (Vargas, 2021).

### **2.2.2. Satisfacción Laboral.**

De acuerdo con Josefina (2014), la satisfacción laboral se puede evaluar en todos los aspectos del trabajo o de manera más amplia. En ese sentido, la satisfacción laboral se define como un acto general implica la necesidad de una medición completa en lugar de parcial. Esto implica no solo las tareas que los empleados realizan y su interacción con colegas y gerentes, sino también el cumplimiento de los reglamentos organizacionales, el logro de los estándares de desempeño y la adaptación a los entornos laborales dentro de una organización.

#### **2.2.2.1. Definición.**

Según los autores Arévalo y Leveau (2021), la satisfacción en el trabajo es “la disposición general de una persona hacia su ocupación. Un individuo que experimenta un grado significativo de satisfacción laboral tiene opiniones favorables hacia su ocupación, mientras que un individuo que está insatisfecho con su empleo tiene actitudes desfavorables hacia ella” (p. 5).

En conclusión, en toda organización pública o privada es importante generar un buen ambiente de trabajo, si en una organización no se encuentra ese ambiente laboral, afecta directamente la satisfacción de un trabajador e incluso a cómo desarrolla sus labores. Esta también influye en la satisfacción del trabajo de los auxiliares de la organización, donde correspondan a las políticas de la empresa y que permita que los trabajadores se sientan orgullosos.

### **2.2.2.2. *Objetivos y Características.***

El objetivo de la satisfacción laboral proporciona el bienestar y la felicidad de un trabajador donde implica que este alineado con los objetivos de la organización lo que se impulsaría el compromiso y la motivación dentro de la misma. La satisfacción laboral no es solo una de las garantías para la felicidad de los empleados. Sin embargo, también influye en el desempeño laboral. En última instancia, un empleado satisfecho exhibe un desempeño superior y más dedicación a la empresa. Por el contrario, si el mismo empleado está insatisfecho, se producirá el resultado contrario.

Las características que determinan la satisfacción laboral son:

- El desafío laboral
- Equidad en los sistemas de recompensa
- Ambientes laborales favorables
- Características del puesto de trabajo
- Ajuste entre la personalidad y el puesto de trabajo

### **2.2.2.3. *Relevancia.***

La relevancia de la satisfacción laboral radica en ayudar a que los trabajadores estén satisfechos, así colaborará voluntariamente al resto de sus compañeros. Cuando los empleados de una empresa se sienten cómodos trabajando en ese espacio, buscan permanecer en la empresa a largo plazo. Además, respetan los horarios de trabajo y no hay problema si desean quedarse más tiempo. Esto significa que cuando los colaboradores se sienten cómodos en el lugar de trabajo, es menos probable que consideren buscar nuevas oportunidades laborales.

### ***Factores que influyen en la satisfacción laboral.***

La satisfacción laboral está relacionada con la motivación que los empleados dan a su trabajo y las actividades que realizan, ya que es la forma, el comportamiento, la fuerza y la energía con la que realizan su trabajo sin dejar de lado su satisfacción y sentimientos relacionados con el mismo. Por lo que se da a conocer los siguientes factores:

- Trabajar en los que les gusta.
- Tener una buena relación con los compañeros de trabajo.
- Reconocimiento por el trabajo realizado.
- Promover el trabajo en equipo y la capacitación constante.
- Contar con un sistema de incentivos que motive al trabajador.

### ***2.2.2.4. Beneficios de lograr una satisfacción laboral.***

Aunque la satisfacción laboral no conduce directamente a una mayor productividad, puede ser muy beneficiosa, si los empleados están satisfechos con su trabajo, es muy probable que sean contratados. También pueden ser leales a sus empleadores y permanecer en sus trabajos. En general, la satisfacción laboral está estrechamente vinculada con beneficios importantes como:

- Motivación en el trabajo.
- Evita el ausentismo.
- Mejora el rendimiento dentro de la organización
- El comportamiento dentro del espacio laboral.
- Logra que los empleados estén comprometidos.

### ***2.2.2.5. La satisfacción laboral en las municipalidades.***

La satisfacción laboral en los municipios es un asunto público importante, ya que permitirá a los funcionarios realizar diversos cambios en su liderazgo y utilizar políticas que mejoren la satisfacción de sus empleados para que puedan realizar su trabajo adecuadamente y alcanzar las metas y objetivos trazados por una ciudad. Es Por lo cual que es importante asegurarse de que se alcancen los objetivos. Para ello, debe estar autorizado, motivado y satisfecho con los empleados.

## **2.3. Definiciones de Términos Básicos**

### **A) Ausentismo**

El ausentismo es lo que sucede cuando un empleado se aleja de algún evento o actividad de la empresa. Lo cual quiere decir que, indica ausencia y/o retraso, sea correcto o no. El ausentismo no se trata solo de ausencias justificadas y tardanzas; esto también se aplica a motivos legítimos de ausencia; lo cual quiere decir que, si el empleado contacta a la empresa y se disculpa por su tardanza o ausencia.

### **B) Bienestar laboral**

Llacchua (2015) refiere que se puede percibir a través de un conjunto de sentimientos y emociones que tienen en cuenta. Se trata de una actitud positiva que surge cuando los empleados se sienten conectados con su entorno social y cultural.

### **C) Comunicación**

Según el autor Hurtado (2019), “la comunicación es el intercambio de información entre el emisor y el receptor, por lo tanto, una buena comunicación

dentro de una organización es muy importante para que cada persona se sienta segura con todos” (p. 26).

#### **D) Compromiso**

Según Hurtado (2019) el compromiso se suele entender como una actitud hacia el trabajo, y su relevancia radica en su fuerte influencia en el comportamiento humano dentro de una organización.

#### **E) Cultura**

Huachaca (2014) menciona, la cultura es todo lo que se asemeja a una organización, procurando que sus miembros se sientan participes de aquello que manifiestan los mismo principios, leyes, creencias, costumbres y rituales” (p. 35).

#### **F) Cultura organizacional**

Según Huachaca (2014), la cultura organizacional son los principios fundamentales en los que un grupo específico basa sus creencias, confianza y valores. Estos elementos generan una interacción dentro de una organización, y se manifiestan a través de canales de comunicación como políticas, sistemas de recompensas, motivación, satisfacción, entre otros.

#### **G) Desempeño Laboral**

La productividad del empleado es el desempeño que muestra este en el desempeño de las tareas que se le asignan. Por lo tanto, se decide si una persona es adecuada para un puesto determinado. Se trata de la eficiencia, la calidad y la eficacia de su trabajo.

#### **H) Estrategias**

La estrategia permite la creación de un plan específico que describe los pasos a seguir a fin de lograr un crecimiento satisfactorio en el tiempo. En otras

palabras, es un proceso o dirección que debe cumplirse a fin de lograr el objetivo previsto.

#### **I) Identidad laboral**

Es un desarrollo donde se priorizan y valoran algunas actividades más que otras ya que el sujeto se identifica más con unas que con otras. Esta es la forma en que una persona crea la naturaleza de su trabajo, porque es en el entorno que una persona trabajará bien, crecerá y se sentirá bien.

#### **J) Motivación**

Lanas (2014), comenta que todas las personas pueden obtener ventajas al contar con motivación para mantener una acción. La motivación es una forma en la que los empleados encuentran la fuerza necesaria para alcanzar los objetivos de su organización. Un empleado motivado se convierte en un individuo productivo y logra resultados positivos.

#### **K) Organización**

Solano (2021), menciona que “la coordinación estratégica se refiere a la planificación deliberada de un grupo de acciones de trabajadores con el fin de lograr un objetivo determinado. Esto es particularmente crucial cuando una organización tiene la capacidad de asignar tiempo con objetivos bien definidos” (p. 13).

#### **L) Satisfacción laboral**

Lanas (2014) refiere que “la satisfacción laboral es un cambio emocional placentero que resulta de evaluar el adecuado trabajo como una victoria, es aquella categoría de dicha que refleja el empleado al obtener un resultado dentro de sus funciones” (p. 22).

**M) Responsabilidad**

Hurtado (2019), menciona que “Es el acatamiento de las obligaciones que hace referencia a tomar decisiones al efectuar una tarea, la responsabilidad es el hecho de que estamos a cargo de una tarea u otra cosa que nos haya asignado” (p. 56).

**N) Valores**

Huachaca (2014) menciona que “Se trata de emociones intensas que surgen del estilo de vida de cada uno y representan una manifestación específica de un estado último del ser tanto desde una perspectiva social como individual” (p. 27)

.

## Capítulo III

### Identificación de variables

Carballo y Guelmes (2016) mencionan que la identificación de variables es reconocer y definir las variables es esencial porque a partir de su conceptualización, se determina qué clase de variable han de usarse, se define cómo se medirá y se precisa su nivel de medición.

Por lo tanto, se plantean hipótesis, ya sean generales o detalladas, con el objetivo de verificar su validez a lo largo del estudio investigativo.

#### 3.1. Hipótesis

##### 3.1.1. Hipótesis General.

Existe una relación positiva y significativa entre la cultura organizacional y satisfacción laboral de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Abancay – 2022.

##### 3.1.2. Hipótesis Específicas.

H.E.1. El liderazgo organizacional se relaciona de manera positiva y significativa con la satisfacción laboral de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Abancay - 2022.

H.E.2. Los valores y normas organizacionales se relacionan de manera positiva y significativa con la satisfacción laboral de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Abancay - 2022.

H.E.3. La comunicación organizacional se relaciona de manera positiva y significativa con la satisfacción laboral de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Abancay - 2022.

H.E.4. El compromiso organizacional se relaciona de manera positiva y significativa con la satisfacción laboral de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Abancay - 2022.

### 3.2. Identificación de variables

Miranda (2008, como se citó en Huairé, 2019) menciona lo siguiente:

Las variables son atributos, rasgos, cualidades o características que poseen los sujetos u objetos a ser estudiados en el proceso de una investigación. Estas características pueden medirse, controlarse y observarse a través de un estudio. Pueden darse en diferentes grados o medidas diferentes, demostrando cambios y variaciones, justamente esas variaciones son las que se someten a estudio. (p. 23).

En ese sentido, a continuación, se presentan los detalles en las variables establecidas:

#### **Tabla 2**

##### *Reconocimiento de variables del estudio*

<b>Variables</b>	<b>Definición conceptual</b>
Variable Independiente (Cultura organizacional)	“La cultura organizacional supone unas presunciones, unos valores, unos artefactos culturales que suponen tanto un control 'invisible' del comportamiento de los miembros de la organización, como un esquema de adaptación y supervivencia en las organizaciones y un esquema de transición y reproducción simbólica de las mismas. Todo esto no podría explicarse con la idea de clima pues se olvidarían los intercambios que tienen lugar en la organización, los procesos de consenso, la historia de cada organización, esto es, de todo un proceso que llega a formar una estructura simbólica que hace a cada organización distinta y peculiar” (Calvo de Mora, 1991 como se citó en Mena, 2019, pág. 3)
Variable Dependiente (Satisfacción laboral)	La satisfacción en el trabajo puede describirse como el grado en el que los trabajadores se sienten contentos con sus labores. (Fritzsche & Parrish, 2005). De igual manera, podemos abordar este cuestionamiento considerando la satisfacción laboral en dos categorías distintas desde el punto de vista conceptual. Primero, está la satisfacción laboral cognitiva, que surge de un análisis más detallado de las particularidades del empleo y su cotejo con un criterio cognitivo. En otro aspecto, tenemos lo que se llama satisfacción laboral afectiva, que se interpreta como una construcción unidimensional y representa una respuesta emocional positiva del trabajador en relación a todo su empleo. (Thompson & Phua, 2012, como se citó en Pujol-Cols, 2018, p. 5)

*Nota.* La tabla presenta las definiciones de las variables del estudio. Elaborado por la autora.

En realidad, se define la cultura organizacional como variable independiente y la satisfacción laboral como dependiente; ambos conceptos han sido examinados a lo largo de este estudio.

### **3.2.1. Estudio de la variable principal: Cultura organizacional.**

De acuerdo con Krieger y Franklin (2016) indican que la cultura organizacional debe ser manejada correctamente por los líderes, asegurando que se brinde a los empleados un entorno favorable para llevar a cabo sus tareas. Los escritores detallan las siguientes dimensiones.

#### ***3.2.1.1. Dimensiones de la variable Cultura organizacional.***

##### ***A) Dimensión N°1 Liderazgo organizacional.***

El liderazgo organizacional es el arte de influir y guiar a equipos hacia el logro de objetivos comunes dentro de una entidad. Combina habilidades interpersonales, visión estratégica y adaptabilidad para enfrentar retos cambiantes. La efectividad de esto influye considerablemente en el triunfo o la caída de una entidad. Así mismo, Ramírez manifiesta que el liderazgo se evidencia en todas las dinámicas grupales humanas. Su esencia, con raíces en la psicología y la sociología, se halla en la intersección entre la planeación y ejecución administrativa, y conceptos como poder, autoridad y gestión en la conducción de entidades. Es imposible pasar por alto su influencia a lo largo de la historia, donde nombres de líderes prominentes resaltan entre acontecimientos culturales, políticos y bélicos que marcan el devenir histórico (2013).

De igual forma en opinión de Fuentes et al. (2021) mencionan lo siguiente respecto al tema:

El liderazgo es un componente esencial, que ayuda a que las organizaciones-públicas o privadas, se visualicen con más ventajas frente a un entorno dinámico y cambiante en diversos escenarios, donde no solo se incluye lo social,

económico y político, sino además afrontar los cambios tecnológicos y comerciales cada vez más profundizados, esto hace que el líder se vea en la necesidad de tomar una posición de adaptabilidad que genere un cambio, así crear nuevas estrategias organizacionales, en donde la innovación juega un papel importante, principalmente en la construcción estructural en cualquier tipo de organización (p. 308).

Por lo cual, se entiende que el liderazgo organizacional es un concepto multifacético que involucra la capacidad de influir y motivar a otros hacia el logro de objetivos organizacionales. Diversos autores han proporcionado diferentes enfoques y características del liderazgo eficaz, pero en general, se destaca la relevancia de la visión, la influencia, las vinculaciones interpersonales, la adaptabilidad al cambio y la autoconciencia.

*B) Dimensión N°2 Comunicación organizacional.*

La comunicación organizacional es el sistema vital que conecta a todos los miembros de una entidad, permitiendo el flujo eficiente de información y entendimiento. Es esencial para la coordinación, colaboración y toma de decisiones en cualquier organización. Su calidad y efectividad influyen directamente en el desempeño y la salud organizativa.

En opinión de Contreras y Garibay, (2020) señala que la comunicación es una acción en perpetuo movimiento y cambio, y ha existido desde los albores de la humanidad. A medida que el individuo ha avanzado y se ha incorporado a diversos colectivos, la comunicación, tanto en su esencia como en su función vital para las interacciones humanas, ha experimentado cambios en cada faceta de su estudio y avance tecnológico.

Al respecto de la comunicación organizacional, según Ramos et al. (2017), “Esta consiste en el proceso de emisión y recepción de mensajes dentro de una organización compleja. Dicho proceso puede ser interno; lo cual quiere decir que, basado en relaciones dentro de la organización, o externo” (p. 5). De igual forma, Marin (1997; como se citó en Fundación Universitaria del Área Andina, 2017) menciona que la comunicación organizacional “sirve como mecanismo para dirigir acciones individuales y fomentar conexiones interpersonales efectivas que faciliten la consecución de un determinado objetivo” (p. 8).

De acuerdo con las perspectivas de diversos autores, la comunicación ha sido un elemento esencial y en evolución a lo largo de la historia humana. Su adaptabilidad ha permitido que, con el tiempo, se desarrolle y refine. En el ámbito organizacional, la comunicación juega un papel crucial, no solo en la transmisión de mensajes, sino también en la orientación del comportamiento individual y la construcción de relaciones interpersonales eficientes. Estas interacciones y conexiones se establecen con el propósito de alcanzar objetivos comunes dentro de las organizaciones.

### *C) Dimensión N°3 Valores y normas organizacionales.*

En opinión de Bedani (2012, como se citó en Ruedas y de Campos, 2016), “el foco de muchos estudios en Brasil estuvo en los valores organizacionales, y algunos de ellos también examinaron otros indicadores del comportamiento organizacional (OBM). Evaluar los efectos y conexiones entre los valores organizacionales y muchos factores importantes para las organizaciones, como aquellos que fomentan o dificultan la creatividad en el lugar de trabajo” (p. 10). De igual forma, Hultman (2005, como se citó en Velásquez, Rodríguez, Guita, 2012) menciona que “los valores son los conceptos psicológicos, internos a una persona. Expresa que las organizaciones como tal no tienen valores, pero al estar conformadas por personas sus culturas son expresiones de los

valores 842 existentes y son compartidos por las personas de distinta manera en la organización” (p. 841 - 842).

De acuerdo a dichos valores, existen modelos organizativos que incorporan estos principios para optimizar la administración empresarial. Velásquez et al. (2012), identifican dos sistemas esenciales. El primero, Administración por Valores, se centra en alcanzar el triunfo a nivel organizacional y personal a través de la adhesión a una misión y valores conjuntos, con tres etapas clave: definir valores, misión y objetivos; comunicar la misión y valores; y adaptar las prácticas de acuerdo con la misión y los valores. El segundo, Gestión Basada en Valores, argumenta que el verdadero liderazgo se encuentra en una conversación enfocada en los valores. Para implementar este enfoque, se distinguen dos etapas: una inicial que requiere un liderazgo que legitime, fundamentado en valores comunes y la formación de equipos de proyecto; y una segunda de monitorización y sostenimiento, que engloba políticas de gestión de personal basadas en valores y una revisión de los valores en acción.

*D) Dimensión N°4 Compromiso organizacional.*

El compromiso organizacional alude al grado de fidelidad y vínculo que un trabajador tiene con su entidad. Es un indicador esencial de la motivación y disposición del trabajador para contribuir al éxito empresarial. Esta conexión afectiva puede influir significativamente en la productividad y retención del talento en la empresa. Según Báez et al. (2019, como se citó en Coronado et al., 2020) se menciona que “el compromiso organizacional se considera como un vínculo entre la organización y los trabajadores” (p. 3). Así mismo, Ebraze, et al (2018, como se citó en Bernal et al. 2019) manifiesta que el compromiso organizacional refleja la fidelidad del colaborador, que surge como la afinidad del individuo con los objetivos propuestos por su lugar de empleo, manifestando un deseo de involucrarse activamente en su realización.

Sumado a ello, Araque et al. (2017), proponen que la lealtad organizacional es el grado de dedicación y pertenencia que los trabajadores demuestran hacia las metas, objetivos y principios de la compañía, a raíz de la relación personal que establecen con estos.

Diversos autores han subrayado la relevancia y naturaleza del compromiso organizacional. Según estudios citados, este compromiso es entendido como un enlace que une a la organización con sus trabajadores. La naturaleza de esta relación se basa en la conexión personal que los empleados experimentan con los objetivos, metas y principios de la empresa donde laboran. Esta conexión no solo se manifiesta en una fidelidad hacia la empresa, sino también en un deseo genuino de contribuir activamente a su éxito. En resumen, el compromiso organizacional es un reflejo de la interacción armoniosa de la misión de la organización y las aspiraciones individuales de sus trabajadores.

### **3.2.2. Estudio de la variable dependiente: Satisfacción laboral.**

#### ***3.2.2.1. Dimensiones de la variable Satisfacción laboral.***

##### *A) Dimensión N°1 Situación ideal en el ámbito laboral.*

La valoración del trabajo se basa en la presencia o acceso a regulaciones o directrices que supervisen las tareas laborales. En este estudio, es adoptada la definición de Palma (2016, como se citó en Burga, 2019), el autor menciona que el factor "Condiciones de trabajo" se refiere a la valoración laboral basada en la presencia o acceso a directrices o regulaciones que supervisan las tareas laborales. Incluye los siguientes indicadores.

- a) **Comodidad en las instalaciones:** se refiere a que las facilidades físicas sean adecuadas para el desempeño de las tareas de los

empleados, sin tener un impacto adverso o perturbar la paz del trabajador.

- b) **Satisfacción salarial:** el empleado expresa su satisfacción con el salario que recibe dentro de la empresa, y esto también añade algo más.
- c) **Satisfacción laboral o realización:** el empleado se siente pleno al alcanzar una posición destacada o al desempeñar un rol en un área específica que le genera alegría en su labor.

#### B) *Dimensión N°2 Beneficios laborales.*

De acuerdo con Palma (2016, citado en Burga, 2019), sostiene que es la inclinación a laborar en relación a recompensas económicas o incentivos monetarios derivados del empeño en las tareas otorgadas. Se percibe que los beneficios laborales son el método para retribuir a los trabajadores por su destacada actuación en sus responsabilidades. Asimismo, existen diversos grados de beneficios que aluden a la recepción y aceptación de lo que la empresa proporciona a sus empleados.

De igual forma, Caldaron (2017) los beneficios laborales se refieren a las ventajas que las empresas otorgan a sus trabajadores por ser parte de la entidad u ocupar una posición determinada, sin que estas representen una retribución directa por el trabajo efectuado. Asimismo, como manifiesta Chiavenato (2000, citado por Henao & Rivera, 2022), “se describen como beneficios, facilidades y, en esencia, la propuesta de valor que las empresas brindan. Estos pueden ser cubiertos parcial o totalmente por las organizaciones para sus trabajadores, buscando impulsar su contenido y eficiencia en el trabajo” (p. 5).

La percepción y valorización de los beneficios laborales en las organizaciones es evidente en las obras de diversos autores. Estos beneficios, que se otorgan más allá de la

remuneración directa por el trabajo realizado, son esenciales para fomentar la dedicación y el empeño en las tareas. Se presentan como recompensas o incentivos, que pueden variar en magnitud, y están diseñados no solo para reconocer el esfuerzo, sino también para potenciar la satisfacción y productividad de los empleados. Estos beneficios, ya sean comodidades, ventajas o una combinación de estos, reflejan el valor agregado que las organizaciones desean ofrecer a su personal, solidificando así una relación mutuamente beneficiosa entre empleado y empresa.

C) *Dimensión N°3 Políticas administrativas.*

Palma (2016, como se citó en Burgo, 2019) Son las directrices establecidas por la organización que orientan a sus integrantes. Las directrices, sirven como guías para que la compañía alcance las metas establecidas por la alta gerencia.

- a) **Valoración laboral:** el empleado manifiesta su contento en su labor al valorar la tarea que desempeña.
- b) **Participación altruista:** se refiere al compromiso que el individuo toma sin buscar beneficios propios al hacerse cargo de una responsabilidad. (p. 38-39).

Las directrices de gestión desempeñan un papel crucial en el entorno corporativo al proporcionar directivas claras que gobiernan las decisiones y acciones de los individuos dentro de la empresa. Estas reglas garantizan que todos los procedimientos y comportamientos estén acorde con los objetivos y propósito de la organización, fomentando la coherencia, la eficacia y el logro de las metas estratégicas. Su correcta definición y aplicación son cruciales para mantener la integridad y dirección adecuada de cualquier entidad.

*D) Dimensión N°4 Desarrollo personal y profesional.*

El desarrollo personal y profesional son dos áreas fundamentales en la vida de cualquier individuo. Mientras que el desarrollo personal se refiere al enriquecimiento y mejora de habilidades, actitudes y conocimientos que contribuyen al bienestar y crecimiento integral de la persona, el desarrollo profesional se enfoca en las competencias y habilidades específicas relacionadas con el ámbito laboral. Según Palma (2016) menciona que lo siguiente:

La empresa persigue el crecimiento profesional de sus empleados a través de variados programas destinados a formar a individuos de todos los rangos, potenciando sus capacidades que conducen al triunfo tanto de la organización como del desarrollo profesional del trabajador.

- a) **Respaldo corporativo:** los empleados esperan que su supervisor directo desempeñe un rol importante en su crecimiento profesional y les brinde su soporte.
- b) **Crecimiento laboral:** el empleado aspira a tomar las medidas adecuadas para continuar evolucionando en su trayectoria profesional y en el trabajo (p. 39).

De la misma forma, según Martha Alles (2005, referenciada en Chappaz, 2015), describe este progreso como "cultivo del talento humano, enfocado en competencias". Argumenta que el desarrollo consiste en las medidas dirigidas a lograr el nivel de madurez o excelencia anhelado, de acuerdo con el cargo que el individuo desempeña actualmente o anticipa desempeñar en un futuro.

Por lo que se puede manifestar que la inversión en el desarrollo profesional no solo beneficia a los trabajadores en su trayectoria individual, sino que también contribuye al logro de objetivos y al éxito global de la organización.

*E) Dimensión N°5 Enlaces interindividuales o relaciones interpersonales.*

Según Palma se refiere a la interacción entre los empleados de la empresa y cómo llevan a cabo sus tareas; la comunicación es esencial para el crecimiento interpersonal. Vínculo entre empleados: describe el tipo de conexión existente entre colegas laborales. (2016).

Por otro lado, con respecto a la relevancia de las relaciones dentro de la organización Beiza (2012, como se citó en Ramírez, 2015) menciona que:

Independientemente del tipo de relación, el ser humano es esencial para establecer dichos vínculos. Estas relaciones se gestionan utilizando herramientas clave como la comunicación, la confianza, el sentido de pertenencia, el desempeño y la colaboración, entre otros. La efectividad de estos elementos determina que las relaciones interpersonales, así como otras formas de relación, generen ambientes armoniosos en diversas organizaciones (p. 12).

Por lo tanto, las relaciones interpersonales en el ámbito laboral son fundamentales para el funcionamiento eficaz de las organizaciones. La naturaleza de estos vínculos, formados entre los empleados, afecta directamente la manera en que se desempeñan las tareas cotidianas. Herramientas como la comunicación, la confianza y el sentido de pertenencia son esenciales para fortalecer estos vínculos y, a su vez, crear un ambiente laboral positivo y productivo. Es esencial cultivar y mantener estas relaciones para asegurar un ambiente de trabajo armonioso y cooperativo.

*F) Dimensión N°6 Gestión en responsabilidades o desempeño por tareas.*

Se refiere a valorar la actuación del empleado en las actividades encomendadas potencia la ejecución: “al proporcionar retroalimentación sobre las actividades realizadas por el supervisor o gerente, se pueden tomar medidas específicas para mejorar el desempeño de cada miembro del equipo” (Palma, 2016). Siguiendo esa

misma línea, Alveiro (2009) manifiesta que para que una organización sea competitiva, es esencial tener empleados comprometidos y capacitados. La inducción, que comienza con el proceso de selección y culmina con la entrevista de salida, es fundamental para garantizar este compromiso. Una vez seleccionado, al empleado se le deben presentar los objetivos, políticas y filosofía de la empresa, introducir a sus colegas y superiores, y guiarlo en sus funciones y responsabilidades.

Así mismo, en base a Wether y Davis (2004 como se citó en Alveira, 2009) es necesario que el desempeño por tareas se complemente a través de lo siguiente:

- Obtener comentarios acerca de la actuación en su labor, la retroalimentación es indispensable en el área laboral.
- Esclarecer cuáles son sus herramientas que faciliten alcanzar resultados óptimos.
- Entender desde el departamento de recursos humanos cuáles son las expectativas para cada empleado asociado a la organización. (p. 5).



**Tabla 4***Operacionalización de la variable dependiente*

<b>Variable</b>	<b>Definición conceptual</b>	<b>Definición operacional</b>	<b>Dimensiones</b>	<b>Indicadores</b>	<b>Ítems</b>	<b>Instrumento</b>	<b>Escala de medición</b>
<b>Satisfacción laboral</b>	El bienestar en el trabajo surge de las variadas actitudes que muestran los empleados. Esto se debe a que sus labores involucran relacionarse con colegas y líderes, adherirse a normativas y directrices empresariales, alcanzar criterios de actuación, operar bajo ciertas condiciones laborales, sentir afinidad con su rol, percibir remuneraciones adecuadas, disfrutar de ventajas, obtener elogios y ser valorados de forma equitativa. (Robbins & Judge, 2015)	La data se recolectará mediante cuestionarios y diálogos diseñados a partir de las dimensiones sugeridas.	<b>Situación ideal en el ámbito laboral.</b>	- Bienestar con las instalaciones.	17, 18	Cuestionario	ESCALA LIKERT (1) Muy poco o nada (2) Poco (3) Regular (4) Bastante (5) Totalmente
				- Satisfacción en la labor.			
			<b>Beneficios laborales</b>	- Grado de ventajas.	19		
			<b>Políticas administrativas</b>	- Valoración laboral.	20, 21		
				- Participación altruista.			
			<b>Desarrollo personal y profesional</b>	- Respaldo corporativo.	22, 23		
				- Crecimiento laboral.			
			<b>Enlaces interindividuales o relaciones interpersonales</b>	- Su vínculo con sus colegas laborales es positivo	24		
				- Colaboración y trabajo por equipos.	25, 26		
				- Recompensa y reconocimiento.			

## Capítulo IV

### Metodología

#### 4.1. Enfoque del estudio

Este análisis se ha realizado a cabo siguiendo una perspectiva cuantitativa. Según Bernal (2016), este enfoque se basa “el proceso de medir los atributos de los fenómenos sociales implica extraer un conjunto de postulados de un marco conceptual que sea pertinente al tema bajo análisis. Estos postulados sirven para representar las conexiones entre las variables bajo investigación de manera lógica” (p. 60).

Por lo que se entiende que la medición de fenómenos sociales es un proceso meticuloso que demanda un marco teórico sólido relacionado con el problema en cuestión. A partir de este marco, se pueden formular postulados que, de manera deductiva, evidencien las relaciones entre las variables analizadas. Es esencial que este proceso se lleve a cabo con rigor y precisión para garantizar una comprensión adecuada y significativa de los fenómenos estudiados.

Por lo tanto, este análisis se efectuó desde una perspectiva cuantitativa, ya que se examinó cómo la variable de cultura organizacional se vincula con la satisfacción laboral. En otras palabras, esto representa cómo dicha variable afecta o repercute en la otra, el bienestar laboral.

#### 4.2. Tipo de estudio

Nicómendes (2018) menciona que algunos expertos coinciden en que hay dos clases de estudio: la investigación primordial, pura o esencial y la investigación.

El tipo de estudio aplicada para este estudio fue la investigación básica, “el propósito es ampliar el conocimiento general, sin buscar soluciones específicas a problemas concretos.

Se enfoca en entender y descubrir conceptos, teorías y principios fundamentales” (Cevallos et al., 2017, p. 12).

Por lo tanto, el análisis se ha realizado a cabo siguiendo una investigación primordial, ya que se examinó cómo la variable de cultura organizacional está vinculada con la tranquilidad en el trabajo de los empleados del Municipio de Abancay.

#### **4.3. Nivel de estudio**

La investigación se clasifica en diferentes niveles. Según Hernández y Mendoza (2018), en el enfoque cuantitativo hay cuatro niveles de estudio: exploratorio, descriptivo, correlacional y explicativo.

El investigador Ríos (2017) señala que el nivel exploratorio es un primer acercamiento a un tema poco estudiado o del que se tiene escasa información.

Por su parte, el nivel descriptivo, también definido por Ríos (2017), intenta detallar las particularidades y actitudes del tema en cuestión, pudiendo centrarse en el momento actual o en lo venidero, denominándose en esta última instancia como predicción.

El nivel correlacional, según Hernández y Mendoza (2018), “intenta comprender el vínculo entre dos o más variables o ideas dentro de un marco particular” (p. 36). Por último, el nivel explicativo, como indica Ríos (2017), “se centra en esclarecer las causas de ciertos comportamientos a través de la relación entre variables y busca comprender las causas subyacentes de diversos eventos o fenómenos” (p. 81).

En este estudio se adoptó el enfoque correlacional, ya que se ha buscado obtener datos sobre las variables a investigar y llevar a cabo la medición pertinente para determinar cómo se relacionan la cultura organizacional y la satisfacción en el trabajo de empleados del Municipio de Abancay.

#### **4.4. Método de estudio**

Panta (2017) menciona que el estudio lleva a cabo procedimientos que son metódicos, rigurosos y regulados, conectándolos con métodos de estudio, siendo principalmente dos: deductivo así como inductivo.

El método inductivo, “el proceso se basa en la inducción, mediante la cual el investigador saca conclusiones generales al ver y analizar hechos específicos que se consideran reales debido a su base experiencial directa” (Pimienta, 2017, p. 43). En pocas palabras, el proceso inductivo implica avanzar desde casos específicos hasta conclusiones más amplias (Baena, 2017)

Con relación al método deductivo, “el proceso de estructuración permite derivar o adquirir conclusiones o juicios amplios a partir de una o más premisas o afirmaciones fácticas. Este enfoque implica la presentación de ideas y definiciones para derivar conclusiones e implicaciones” (Pimienta, 2017, p. 45). Se señala así mismo, Baena (2017) mencionando que “la deducción comienza formulando conceptos amplios y luego avanza a casos específicos, por lo que no presenta dificultad” (p. 34).

Para este estudio, se empleó el enfoque deductivo, dado que se llevaron a cabo procedimientos para llegar a conclusiones concretas basadas en el análisis e inferencia de postulados e hipótesis amplias.

#### **4.5. Diseño del estudio**

Dentro del enfoque cuantitativo, Hernández y Mendoza (2018) destacan que el investigador emplea diseños específicos para verificar hipótesis en un contexto concreto o abordar cuestionamientos de índole exploratorio o descriptivo (p. 150). En relación a la investigación no experimental, existen dos categorías principales: transversal y longitudinal.

La metodología no experimental de tipo transversal, de acuerdo con Hernández y Mendoza (2018), se basa en “la recopilación de datos en un único instante, enfocándose en describir variables para una muestra o población determinada en un momento específico” (p. 176). Ríos (2017) añade que, “en estos diseños, la recolección ocurre en un lapso corto o un punto concreto, y no se pueden analizar tendencias a lo largo del tiempo” (p. 85).

Por otra parte, el diseño no experimental longitudinal, citado por Hernández y Mendoza (2018), “implica la obtención de datos en múltiples ocasiones, permitiendo inferir sobre cambios y sus posibles causas y consecuencias” (p. 180), añaden también que, “la implementación de este método puede realizarse en varios momentos y se clasifica en estudios de tendencias, desarrollo grupal y estudios de panel” (p. 85).

Para este estudio, se ha optado por el diseño no experimental transversal, enfocándose en recabar información en un periodo concreto y centrando el análisis en las variables relacionadas con la cultura organizacional y la satisfacción laboral.

## **4.6. Población y Muestra**

### **4.6.1. Población.**

Hernández y Mendoza (2018) llegan a definir la población como la “colección de todas las instancias que se ajustan a criterios particulares” (p. 199). De igual forma, Ñaupas et al. (2018), señala que la población representa el grupo de individuos o entidades que son objeto de estudio.

Así pues, en este estudio, la población fue compuesta por 98 empleados del Municipio de Abancay.

#### **4.6.2. Muestra.**

Bernal (2016) indica que “la muestra se refiere al subconjunto específico de la población que se elige para recolectar la información necesaria para el desarrollo del estudio. Este subconjunto servirá como base a fin de medir y observar las variables que se investigan” (p. 211). Por lo tanto, para este estudio, se empleó la fórmula correspondiente a población limitada basándose en el número de la población citada previamente.

##### ***4.6.2.1. Unidad de análisis.***

La entidad de estudio fue compuesta por los empleados del Municipio de Abancay.

##### ***4.6.2.2. Tamaño de la muestra.***

Este estudio usó la muestra aleatoria sistemática. Conforme a Hernández y Mendoza (2018), es “relevante cuando las partes de la población que se están muestreando están dispuestas en un orden determinado. La estrategia de muestreo utilizada en este estudio se basa en la recolección sistemática y directa de muestras, de acuerdo con una norma determinista” (p. 95).

##### ***4.6.2.3. Selección de la muestra.***

Dado que se conoce el volumen de la población, la elección de la muestra se establecerá a través de la implementación de la fórmula correspondiente a población limitada.

$$n = \frac{(z^2)(N)(p)(q)}{d^2 * (N-1) + (z^2) * (p)(q)}$$

#### **4.7. Técnicas**

De acuerdo con Bernal (2016) la técnica de encuesta se dedica a la recolección de datos; se basa en un grupo de cuestionamientos diseñados a fin de obtener información.

En este escenario de estudio, se ha usado la técnica de encuesta a fin de recolectar información, manteniendo inalterado el ambiente laboral.

#### 4.8. Instrumento

Para ambas variables, el instrumento seleccionado es el cuestionario. Al respecto, Ñaupas et al. (2018) comentan que el cuestionario consiste en plantear preguntas escritas de manera organizada en un formato, vinculadas a la hipótesis investigativa. La finalidad de esta técnica es reunir datos para confrontar las hipótesis.

#### 4.9. Técnicas Estadísticas de Análisis de Datos

##### 4.9.1. Confiabilidad

En relación con este tema, Ñaupas et al. (2018), destacan que la confiabilidad contribuye a establecer la relevancia de los hallazgos encontrados.

#### Tabla 5

##### *Rangos y Magnitudes de Confiabilidad*

Intervalo	Descripción
0,53 a menos	Confiabilidad nula
0,54 a 0,59	Confiabilidad baja
0,60 a 0,65	Confiable
0,66 a 0,71	Muy confiable
0,72 a 0,99	Excelente confiabilidad
1,00	Confiabilidad perfecta

*Nota.* Tomado de Herrera, A. (1998). Notas sobre Psicometría. Bogotá: Universidad Nacional de Colombia.

A fin de evaluar la confiabilidad se usó la siguiente fórmula para calcular el coeficiente Alfa de Cronbach:

$$\alpha = \frac{K}{K - 1} \left( 1 - \frac{\sum s_i^2}{S_t^2} \right)$$

#### 4.9.1.1. Análisis de confiabilidad Variable I

Se seleccionó la muestra piloto de 98 trabajadores del Municipio de Abancay, quienes fueron sometidos previamente a la evaluación del instrumento para determinar el desarrollo de la "Cultura Organizacional" así como verificar la confiabilidad del mismo.

**Tabla 6**

*Confiabilidad del instrumento - variable I*

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	Nº de ítems
0,960	16

*Nota.* Elaborado por la autora - Uso del instrumento para la muestra piloto.

La confiabilidad del coeficiente Alfa de Cronbach (0,960) en la escala de innovación se considera buena, como lo muestra la Tabla 5. Este coeficiente se encuentra dentro del rango de 0,72 a 0,99.

**Tabla 7**

*Confiabilidad del instrumento según ítems - variable I*

	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
i1	34,13	170,219	0,878	0,955
i2	33,36	179,015	0,904	0,955
i3	32,61	191,065	0,885	0,959
i4	34,22	171,207	0,913	0,955
i5	33,44	182,331	0,896	0,956
i6	32,57	190,206	0,799	0,959
i7	34,23	171,501	0,915	0,954
i8	34,26	172,151	0,919	0,954
i9	34,28	173,171	0,925	0,954
i10	33,41	180,739	0,890	0,956
i11	34,21	170,356	0,929	0,954
i12	33,42	181,916	0,875	0,956
i13	33,43	180,619	0,920	0,955

i14	32,94	194,161	0,227	0,968
i15	33,54	182,540	0,506	0,964
i16	33,35	186,930	0,456	0,964

*Nota.* Creado utilizando el software SPSS versión 25 basado en los datos proporcionados del instrumento

Los hallazgos del análisis de confiabilidad aplicado indican que los ítems i7, i8, i9 e i11 son muy significativos. La eliminación u omisión de cualquiera de estas cosas conduce a una disminución de la confiabilidad.

#### **4.9.1.2. Análisis de confiabilidad Variable II**

Se seleccionó una muestra piloto de 98 trabajadores del Municipio de Abancay, a quienes se les administró previamente el instrumento con el fin de evaluar la satisfacción laboral y verificar la confiabilidad del mismo.

#### **Tabla 8**

*Confiabilidad del instrumento - variable II*

##### **Estadísticas de fiabilidad**

Alfa de Cronbach	Nº de ítems
0,965	10

*Nota.* Elaborado por la autora - Uso del instrumento para la muestra piloto.

El coeficiente Alfa de Cronbach (0,965) en la escala de potencial exportador demuestra una gran confiabilidad, como lo muestra el cuadro 5. Este valor está dentro del rango de 0,72 a 0,99.

#### **Tabla 9**

*Confiabilidad del instrumento según ítems - variable II*

	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de los elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
i01	18,86	113,649	0,894	0,959
i02	18,26	125,986	0,742	0,965

i03	18,73	110,939	0,906	0,958
i04	18,22	124,671	0,860	0,963
i05	18,76	110,620	0,932	0,957
i06	18,85	114,152	0,883	0,959
i07	18,83	113,588	0,896	0,959
i08	18,21	127,325	0,656	0,967
i09	18,60	110,861	0,836	0,962
i010	18,65	108,786	0,909	0,958

*Nota.* Creado utilizando el software SPSS versión 25 basado en los datos proporcionados del instrumento

Los hallazgos del análisis de confiabilidad aplicado indican que los ítems i05, i03 e i10 son particularmente significativos. La eliminación u omisión de estos elementos conduce a una disminución de la confiabilidad.

#### **4.9.2. Validez.**

Según Hernández-Sampieri y Mendoza (2018), la validez indica el nivel al cual un instrumento mide realmente la variable que busca medir. Se somete a la evaluación de expertos y de profesionales especializados en el tema de interés del estudio.

## Capítulo V

### Resultados

El proceso de recopilación de datos se realizó de la siguiente forma:

- a) Se realizó una encuesta preliminar que abordaba ambas variables.
- b) Los colaboradores de la empresa seleccionada en la muestra fueron encuestados utilizando el formulario del estudio.
- c) Luego, se creó la base de datos y se analizaron los hallazgos utilizando el software SPSS versión 25.
- d) A continuación, se generaron gráficos descriptivos de las variables.
- e) Para probar la hipótesis, se aplicó el coeficiente de Spearman, ya que los datos no siguieron una distribución normal.

#### 5.1. Presentación de Resultados

##### 5.2.1. Variable Cultura Organizacional.

**Tabla 10**

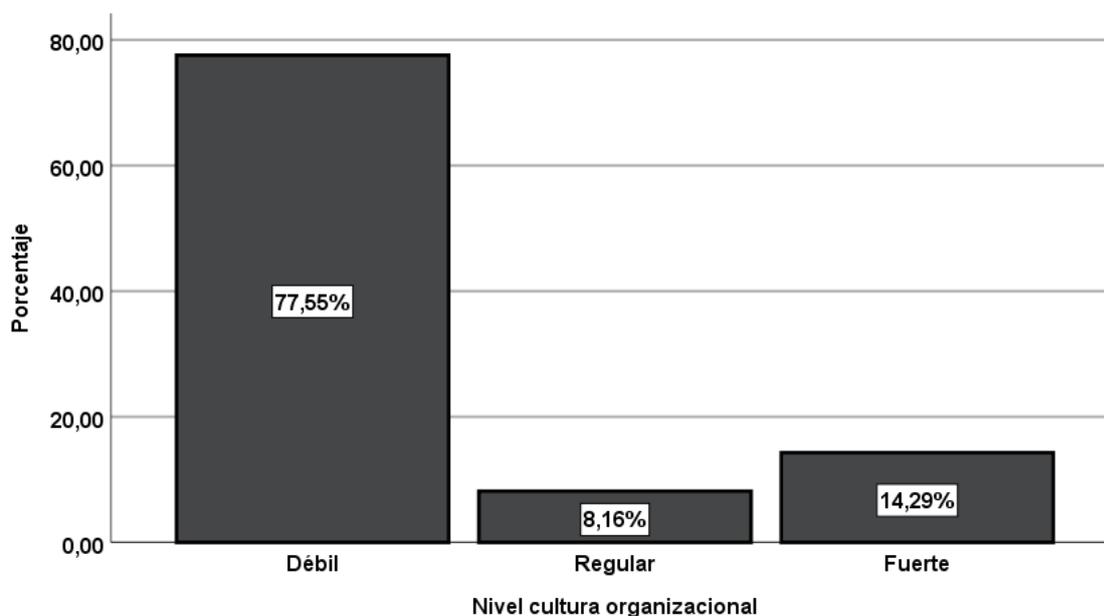
*Información de la variable cultura organizacional*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Débil	76	77,6	77,6	77,6
	Regular	8	8,2	8,2	85,7
	Fuerte	14	14,3	14,3	100,0
	Total	98	100,0	100,0	

*Nota.* Elaborado por la autora – Investigación del campo.

**Figura 1**

*Porcentaje de los datos de la variable cultura organizacional*



*Nota.* Elaborado por la autora – Investigación del campo

Se puede apreciar que la cultura organizacional, en la aplicación del cuestionario; se apreció que el 77.55%, lo cual quiere decir que, 76 colaboradores comentan que la empresa posee una cultura organizacional de nivel débil, el 8.16%, lo cual quiere decir que, 8 colaboradores manifiestan la existencia de una cultura organizacional de nivel regular y el 14.29%, lo cual quiere decir que, 14 colaboradores comentan que el nivel de Cultura organizacional es fuerte.

#### ***5.2.1.1. Dimensión Liderazgo organizacional.***

**Tabla 11**

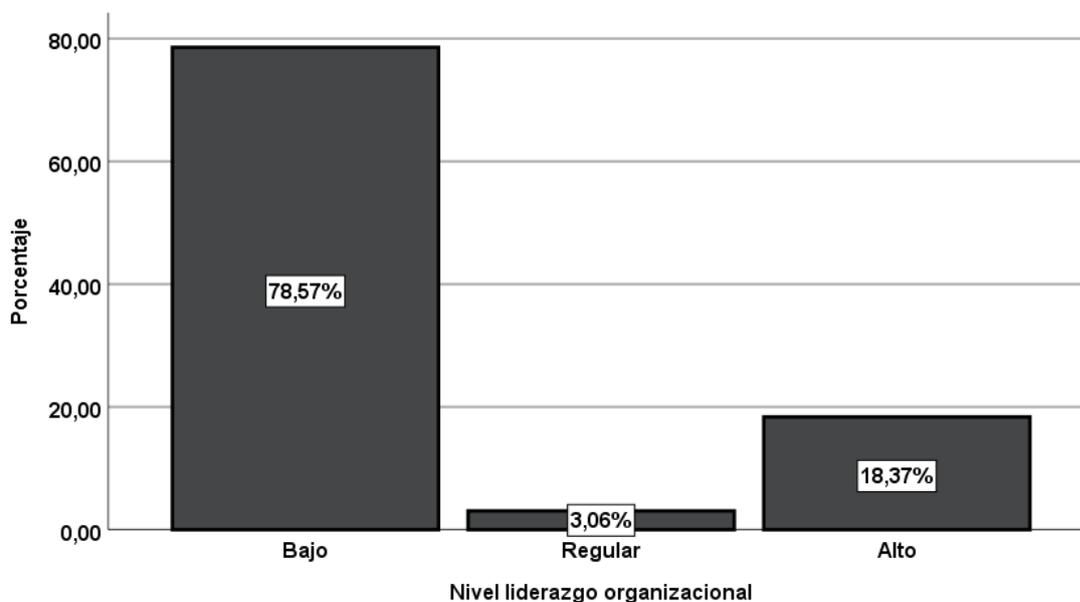
*Información de la dimensión liderazgo organizacional*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Bajo	77	78,6	78,6	78,6
Válido Regular	3	3,1	3,1	81,6
Alto	18	18,4	18,4	100,0
Total	98	100,0	100,0	

*Nota.* Elaborado por la autora – Investigación del campo

**Figura 2**

*Porcentaje de los datos de la dimensión liderazgo organizacional*



*Nota.* Elaborado por la autora – Investigación del campo

Se puede apreciar que para la dimensión liderazgo organizacional, en la aplicación del cuestionario; se apreció que el 78.57%, lo cual quiere decir que, 77 colaboradores afirman que la dimensión señalada tiene un nivel bajo; mientras que, el 3,06%, lo cual quiere decir que, 3 colaboradores comentan que el nivel es regular y, 18,37%, lo cual quiere decir que, 18 colaboradores comentan que el nivel de la dimensión de artefactos es alto.

#### **5.2.1.2. Dimensión Valores y normas organizacionales.**

**Tabla 12**

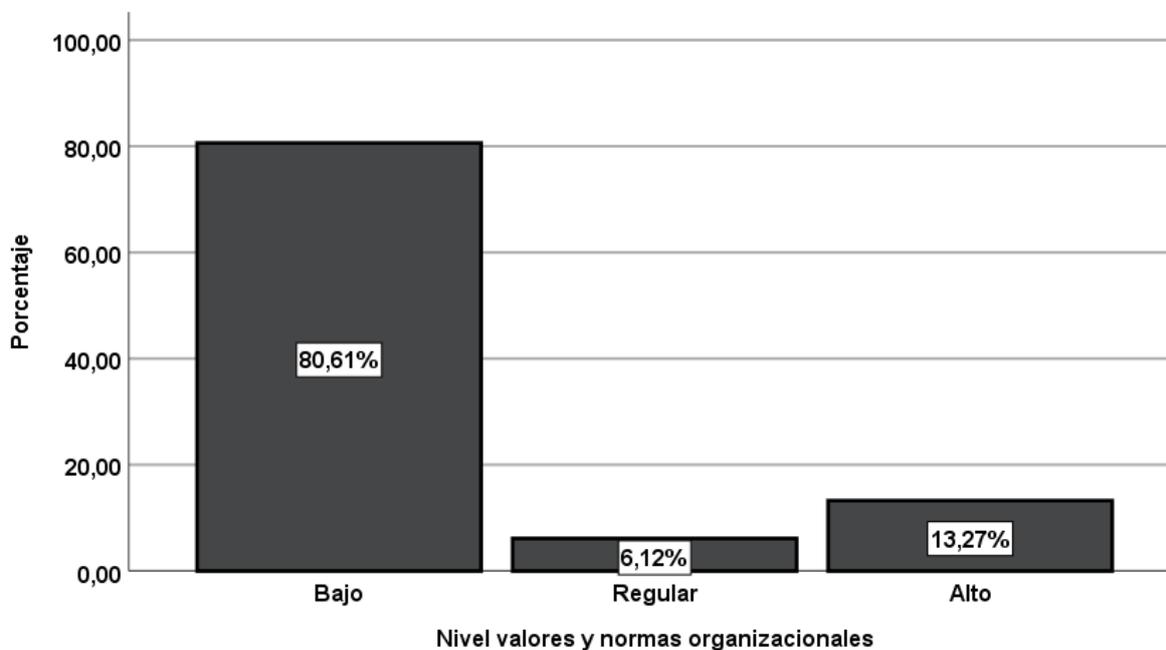
*Información de la dimensión valores y normas organizacionales*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido				
Bajo	79	80,6	80,6	80,6
Regular	6	6,1	6,1	86,7
Alto	13	13,3	13,3	100,0
Total	98	100,0	100,0	

*Nota.* Elaborado por la autora – Investigación del campo

**Figura 3**

*Porcentaje de los datos de la dimensión valores y normas organizacionales*



*Nota.* Elaborado por la autora – Investigación del campo

Para la dimensión valores y normas organizacionales, en la aplicación del cuestionario; se apreció que el 80.61%, lo cual quiere decir que, 79 colaboradores afirman que el desarrollo de la dimensión de valores y normas organizacionales tiene un nivel bajo; mientras que, el 6,12%, lo cual quiere decir que, 6 colaboradores comentan que el nivel es regular y, el 13,27% comentan que el nivel de desarrollo de la dimensión es alto.

### ***5.2.1.3. Dimensión Comunicación organizacional.***

**Tabla 13**

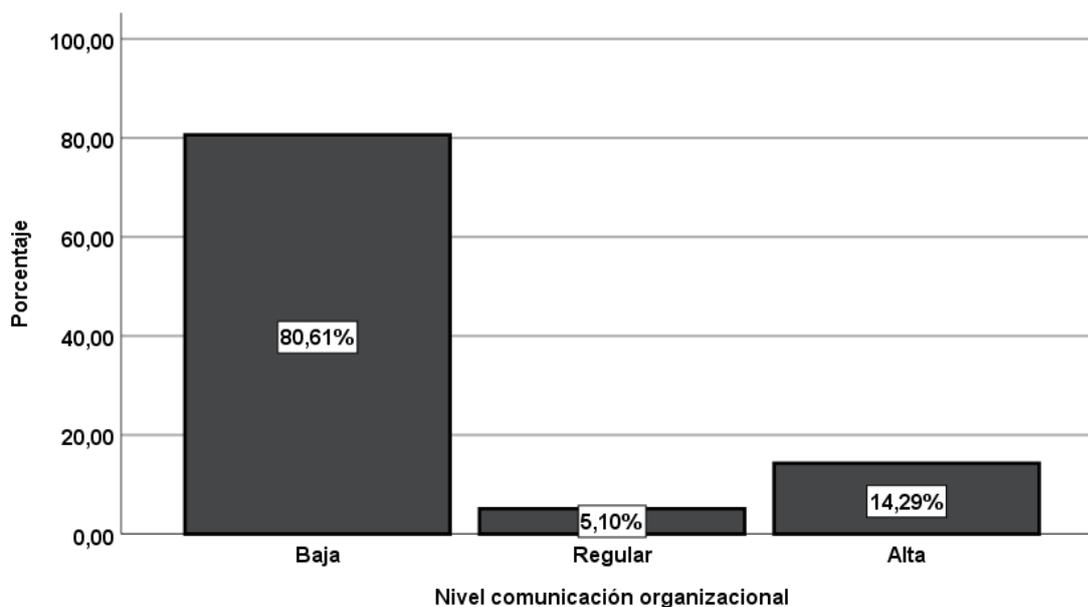
*Información de la dimensión comunicación organizacional*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Baja	79	80,6	80,6	80,6
Regular	5	5,1	5,1	85,7
Alta	14	14,3	14,3	100,0
Total	98	100,0	100,0	

*Nota.* Elaborado por la autora – Investigación del campo

**Figura 4**

*Porcentaje de los datos de la dimensión comunicación organizacional*



*Nota.* Elaborado por la autora – Investigación del campo

Para la dimensión de comunicación organizacional, en la aplicación del cuestionario; se apreció que el 80,61%, lo cual quiere decir que, 79 colaboradores afirman que existe una baja comunicación organizacional; mientras que, el 5,10%, lo cual quiere decir que, 5 colaboradores comentan que el nivel es regular y, el 14,29%, lo cual quiere decir que, 14 colaboradores comentan que el nivel de la comunicación organizacional es alto.

#### ***5.2.1.4. Dimensión Compromiso organizacional.***

**Tabla 14**

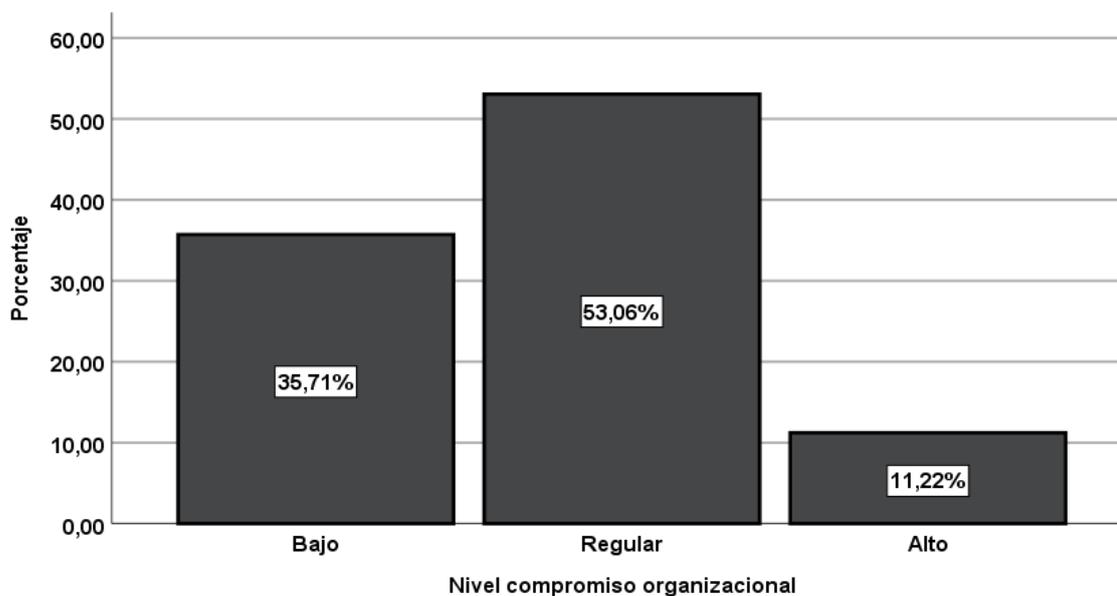
*Información de la dimensión compromiso organizacional*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Bajo	35	35,7	35,7	35,7
Válido Regular	52	53,1	53,1	88,8
Alto	11	11,2	11,2	100,0
Total	98	100,0	100,0	

*Nota.* Elaborado por la autora – Investigación del campo

**Figura 5**

*Porcentaje de los datos de la dimensión compromiso organizacional*



*Nota.* Elaborado por la autora – Investigación del campo

Para la dimensión de compromiso organizacional, en la aplicación del cuestionario; se apreció que el 53.06%, lo cual quiere decir que, 52 colaboradores afirman que el nivel de la dimensión de compromiso organizacional es regular; mientras que, el 35,71%, lo cual quiere decir que, 35 colaboradores comentan que el nivel es bajo y, el 11,22%, lo cual quiere decir que, 11 colaboradores comentan que el nivel de compromiso organizacional es alto.

### **5.2.2. Variable Satisfacción Laboral.**

**Tabla 15**

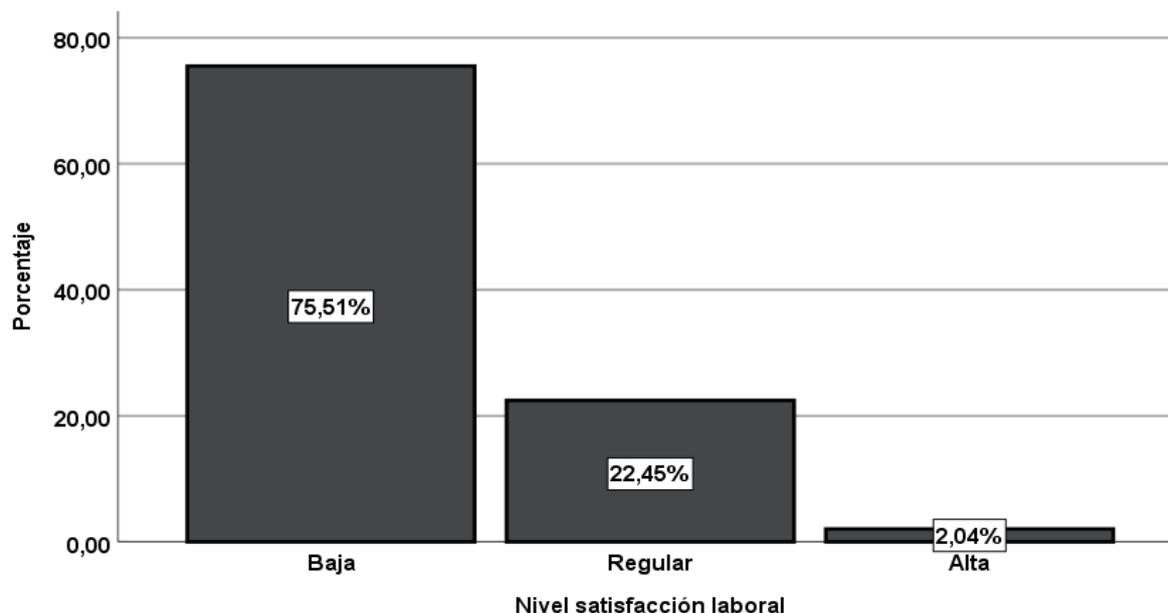
*Información de la variable satisfacción laboral*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Baja	74	75,5	75,5	75,5
Regular	22	22,4	22,4	98,0
Alta	2	2,0	2,0	100,0
Total	98	100,0	100,0	

*Nota.* Elaborado por la autora – Investigación del campo

**Figura 6**

*Porcentaje de los datos de la satisfacción laboral*



*Nota.* Elaborado por la autora – Investigación del campo

Con relación a la variable satisfacción laboral, en la aplicación del cuestionario; se apreció que el 75.51%, lo cual quiere decir que, 74 colaboradores manifiestan la existencia de una baja satisfacción laboral, el 22,45%, lo cual quiere decir que, 22 colaboradores comentan que el nivel es regular, mientras que, el 2.04%, lo cual quiere decir que, 2 empleados encuestados manifiestan la existencia de una alta satisfacción laboral.

#### **5.2.2.1. Dimensión Situación ideal en el ámbito laboral.**

**Tabla 16**

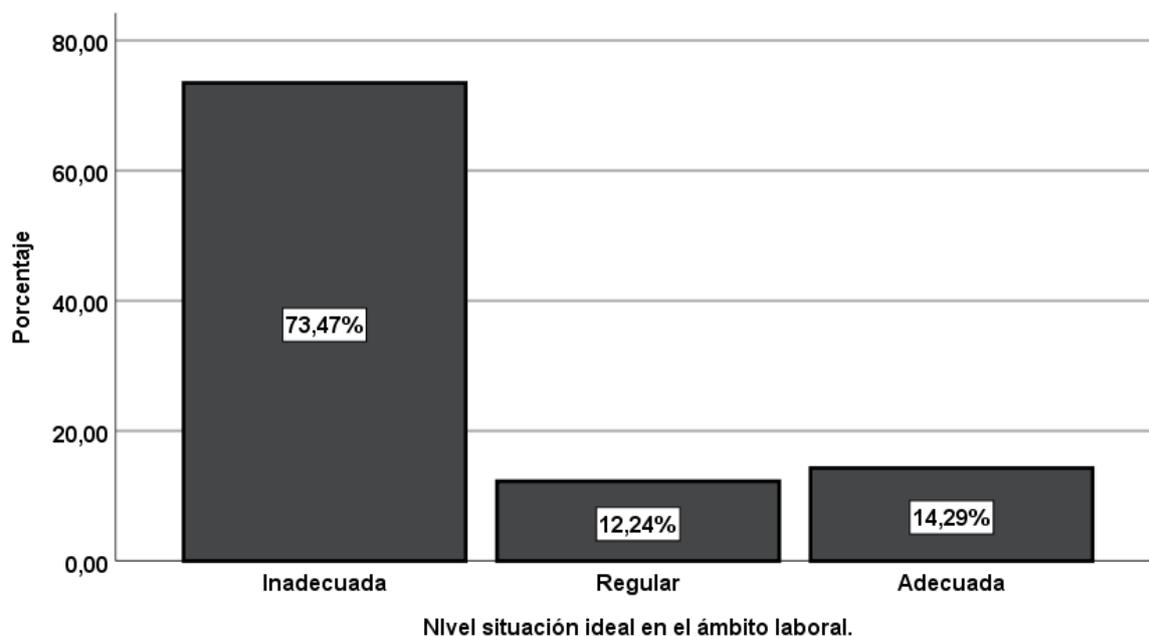
*Información de la dimensión situación ideal en el ámbito laboral*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Inadecuada	72	73,5	73,5	73,5
Válido Regular	12	12,2	12,2	85,7
Adecuada	14	14,3	14,3	100,0
Total	98	100,0	100,0	

*Nota.* Elaborado por la autora – Investigación del campo

**Figura 7**

*Porcentaje de los datos de la situación ideal en el ámbito laboral*



*Nota.* Elaborado por la autora – Investigación del campo

Para la dimensión situación ideal en el ámbito laboral, en la aplicación del cuestionario; se apreció que el 73.47%, lo cual quiere decir que, 72 colaboradores afirman que el nivel de la dimensión es inadecuado; mientras que, el 12,24%, lo cual quiere decir que, 12 colaboradores comentan que el nivel es regular y, el 14,29%, lo cual quiere decir que 14 colaboradores comentan que la situación ideal en el ámbito laboral es adecuada.

#### **5.2.2.2. Dimensión Beneficios laborales.**

**Tabla 17**

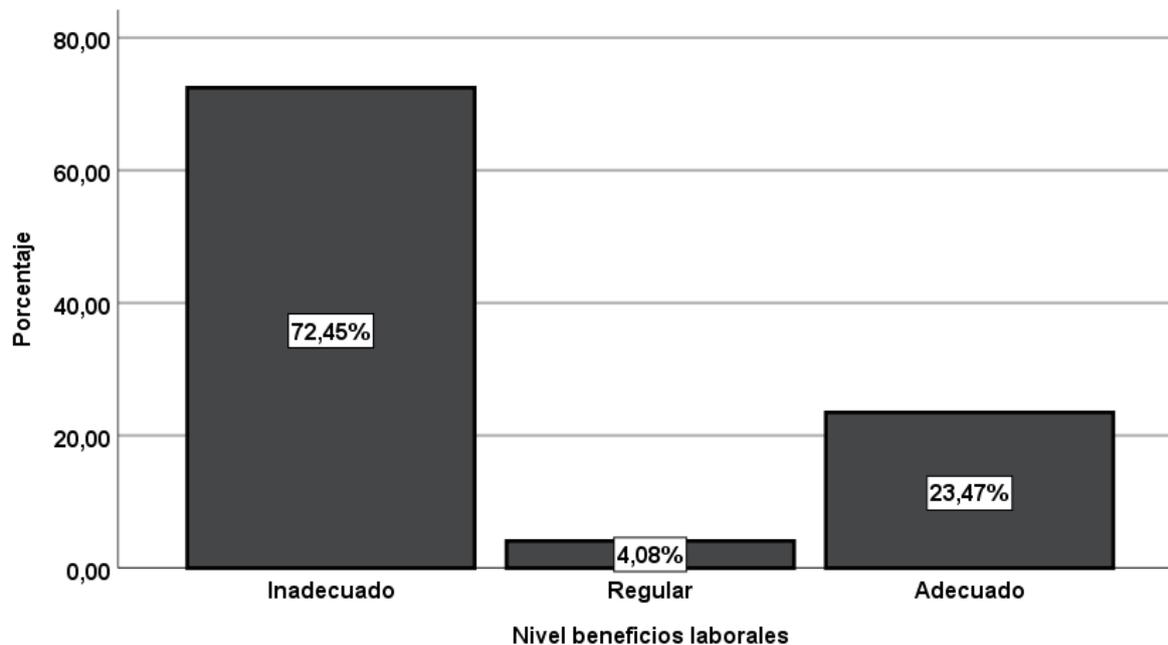
*Información de la dimensión beneficios laborales*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Inadecuado	71	72,4	72,4	72,4
Regular	4	4,1	4,1	76,5
Válido Adecuado	23	23,5	23,5	100,0
Total	98	100,0	100,0	

*Nota.* Elaborado por la autora – Investigación del campo

**Figura 8**

*Porcentaje de los datos de la dimensión beneficios laborales*



*Nota.* Elaborado por la autora – Investigación del campo

Para la dimensión beneficios laborales, en la aplicación del cuestionario; se apreció que el 72.45%, lo cual quiere decir que, 71 colaboradores afirman que el nivel de la dimensión de beneficios laborales es inadecuado, el 4,08%, lo cual quiere decir que, 4 colaboradores manifiestan que el nivel es regular; mientras que, el 23,47%, lo cual quiere decir que, 23 colaboradores comentan que el nivel es adecuado.

### **5.2.2.3. Dimensión Políticas administrativas.**

**Tabla 18**

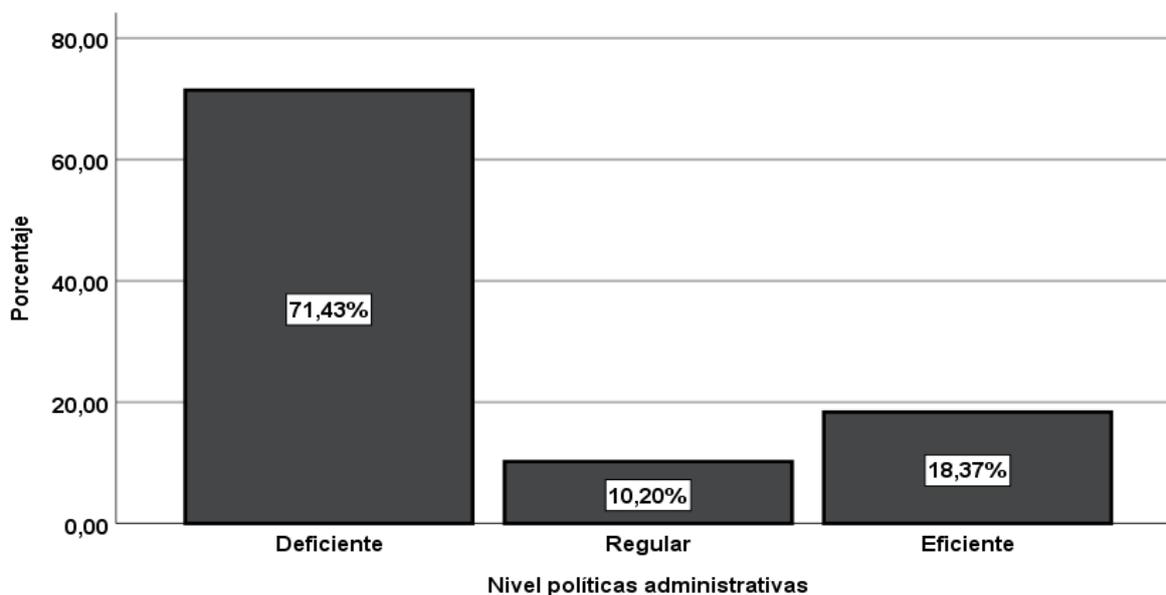
*Información de la dimensión políticas administrativas*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Deficiente	70	71,4	71,4	71,4
Válido Regular	10	10,2	10,2	81,6
Eficiente	18	18,4	18,4	100,0
Total	98	100,0	100,0	

*Nota.* Elaboración propia – Investigación del campo

**Figura 9**

*Porcentaje de los datos de la dimensión políticas administrativas*



*Nota.* Elaborado por la autora – Investigación del campo

Para la dimensión políticas administrativas, en la aplicación del cuestionario; se apreció que el 71.43%, lo cual quiere decir que, 70 empleados encuestados afirman que las políticas administrativas tienen un deficiente; mientras que, el 10,20%, lo cual quiere decir que, 10 empleados encuestados comentan que el nivel es regular y, el 18,37%, lo cual quiere decir que, 18 colaboradores comentan que el nivel de la dimensión políticas administrativas es eficiente.

#### ***5.2.2.4. Dimensión Desarrollo personal y profesional.***

**Tabla 19**

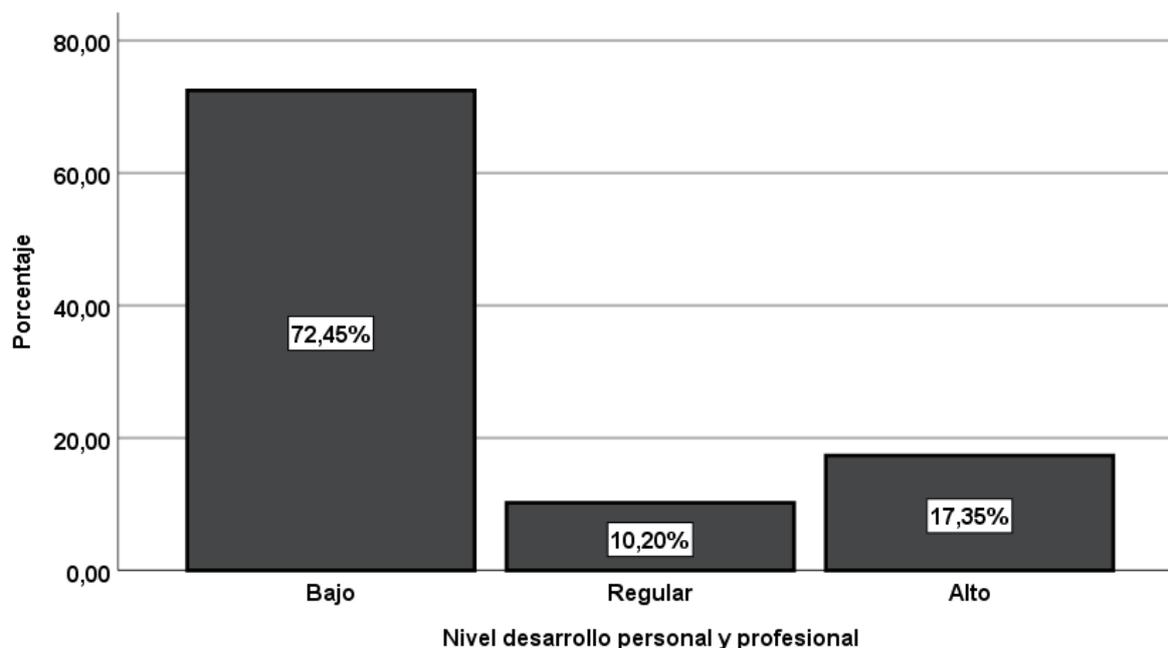
*Información de la dimensión desarrollo personal y profesional*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Bajo	71	72,4	72,4	72,4
Válido Regular	10	10,2	10,2	82,7
Alto	17	17,3	17,3	100,0
Total	98	100,0	100,0	

*Nota.* Elaboración propia – Investigación del campo

**Figura 10**

*Porcentaje de los datos del desarrollo personal y profesional*



*Nota.* Elaborado por la autora – Investigación del campo

Para la dimensión desarrollo personal y profesional, en la aplicación del cuestionario; se apreció que el 72,45%, lo cual quiere decir que, 71 colaboradores ponen en manifiesto un bajo desarrollo personal y profesional; mientras que, el 10,20%, lo cual quiere decir que, 10 colaboradores manifiestan que el nivel es regular y, el 17,35% manifiestan un alto desarrollo personal y profesional.

#### ***5.2.2.5. Dimensión Enlaces interindividuales o relaciones interpersonales.***

**Tabla 20**

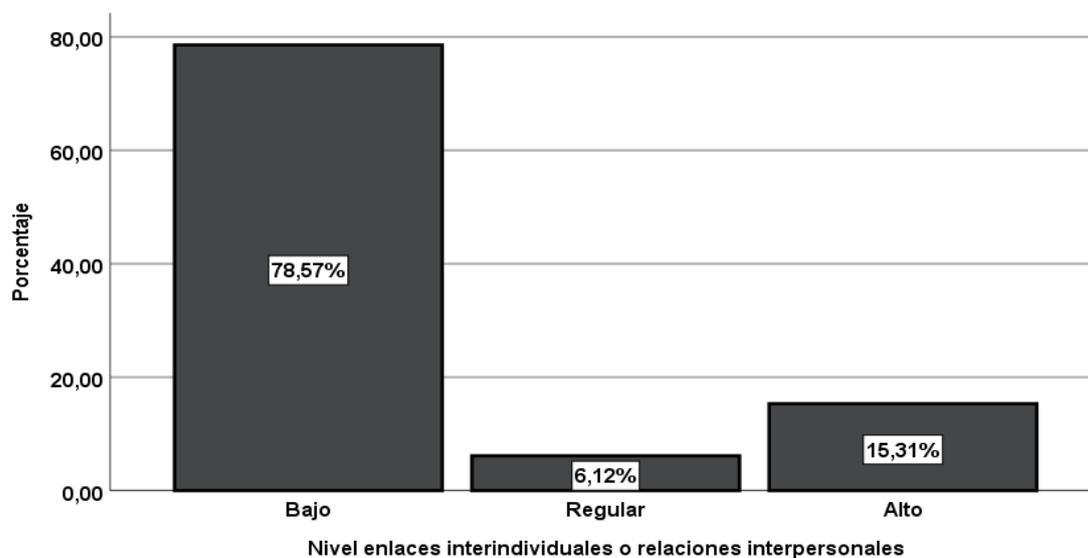
*Información de la dimensión enlaces interindividuales o relaciones interpersonales*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Bajo	77	78,6	78,6	78,6
Regular	6	6,1	6,1	84,7
Alto	15	15,3	15,3	100,0
Total	98	100,0	100,0	

*Nota.* Elaborado por la autora – Investigación del campo

**Figura 11**

*Porcentaje de los datos de la dimensión enlaces interindividuales o relaciones interpersonales*



*Nota.* Elaborado por la autora – Investigación del campo

Para la dimensión enlaces interindividuales o relaciones interpersonales, en la aplicación del cuestionario; se apreció que el 78,57%, lo cual quiere decir que, 77 colaboradores afirman que el nivel de la dimensión de factores actitudinales es bajo; mientras que, el 6,12%, lo cual quiere decir que, 6 colaboradores manifiestan que el nivel es regular y, el 15,31% manifiestan que el desarrollo de enlaces interindividuales o relaciones tiene un nivel bajo.

#### **5.2.2.6. Dimensión Gestión en responsabilidades o desempeño de tareas.**

**Tabla 21**

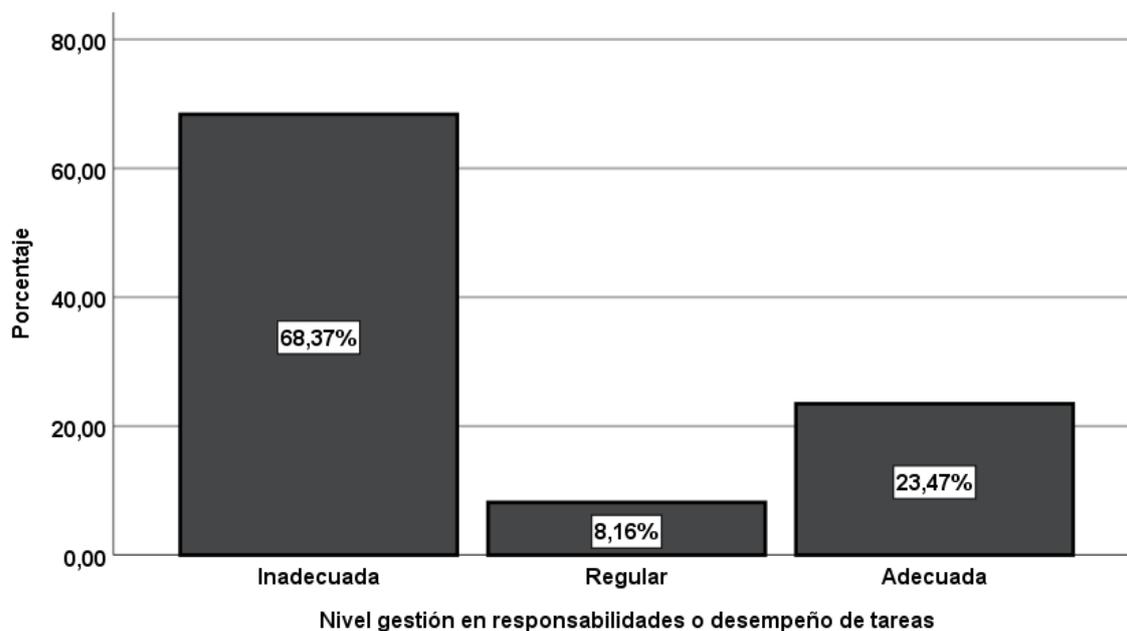
*Información de la dimensión gestión en responsabilidades o desempeño de tareas*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Inadecuada	67	68,4	68,4	68,4
Válido Regular	8	8,2	8,2	76,5
Adecuada	23	23,5	23,5	100,0
Total	98	100,0	100,0	

*Nota.* Elaboración propia – Investigación del campo

**Figura 12**

*Porcentaje de los datos de la dimensión gestión en responsabilidades o desempeño de tareas*



*Nota.* Elaborado por la autora – Investigación del campo

Para la dimensión gestión en responsabilidades o desempeño de tareas, en la aplicación del cuestionario; se apreció que el 68,37%, lo cual quiere decir que, 79 empleados encuestados manifiestan que la gestión en responsabilidades o desempeño de tareas es inadecuada; mientras que, el 8,16%, lo cual quiere decir que, 8 empleados encuestados comentan que el nivel es regular y, el 23,47%, lo cual quiere decir que, 23 colaboradores comentan que el nivel de la dimensión es adecuado.

### **5.2.3. Prueba de Hipótesis.**

#### **5.2.3.1. Prueba de Hipótesis General.**

Existe una relación positiva y significativa entre la cultura organizacional y satisfacción laboral de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Abancay – 2022.

#### **Formulación de H<sub>0</sub> y H<sub>1</sub>:**

H<sub>0</sub>: No existe una correlación positiva y significativa entre la cultura organizacional y satisfacción laboral de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Abancay – 2022.

$H_0: \rho=0$

$H_1$ : Existe una correlación positiva y significativa entre la cultura organizacional y satisfacción laboral de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Abancay – 2022.

$H_1: \rho \neq 0$

**Nivel de significancia:**  $\alpha = 0,05$

**Prueba estadística:** Se usa la prueba no paramétrica Spearman, ya que las dos variables no tienen una distribución normal, la variable cultura organizacional (0,000) y la variable satisfacción laboral (0,000).

**Regla:**

Si  $p\text{-valor} \leq 0,050 = 5\%$  es aceptada  $H_1$

Si  $p\text{-valor} > 0,050 = 5\%$  es aceptada  $H_0$

**Tabla 22**

*Prueba de la hipótesis general mediante rho de Spearman*

			Cultura organizacional	Satisfacción laboral
Rho de Spearman	Cultura organizacional	Coeficiente de correlación	1,000	0,719**
		Sig. (bilateral)	.	0,000
		N	98	98
	Satisfacción laboral	Coeficiente de correlación	0,719**	1,000
		Sig. (bilateral)	0,000	.
		N	98	98

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

*Nota.* Los datos fueron tomados de SPSS V.25.

**Conclusión:** Al llevar a cabo la prueba de Spearman para la variable independiente cultura organizacional y la variable dependiente satisfacción laboral, se puede apreciar que el nivel de significancia (0,000) es menor al valor de  $p$  (0,050=5%). Por lo cual, es aceptada la hipótesis alternativa ( $H_1$ ), entre la puntuación de la Cultura organizacional y la satisfacción

laboral, afirmación realizada con un nivel de confianza del 95%. De manera similar, se observó una fuerte asociación positiva, como lo muestra un valor de coeficiente de 0,719.

La validez de la hipótesis general es demostrada mediante la prueba de la hipótesis alternativa (H1): Existe una correlación positiva y significativa entre la cultura organizacional y satisfacción laboral de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Abancay – 2022.

### ***5.2.3.2. Prueba de Hipótesis Específicas.***

#### **Hipótesis específica 1**

El liderazgo organizacional se relaciona de manera positiva y significativa con la satisfacción laboral de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Abancay - 2022.

#### **Formulación de H<sub>0</sub> y H<sub>1</sub>:**

H<sub>0</sub>: El liderazgo organizacional no se correlaciona de manera positiva y significativa con la satisfacción laboral de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Abancay - 2022.

$$H_0: \rho=0$$

H<sub>1</sub>: El liderazgo organizacional se correlaciona de manera positiva y significativa con la satisfacción laboral de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Abancay - 2022.

$$H_1: \rho \neq 0$$

**Nivel de significancia:**  $\alpha = 0,05$

**Prueba estadística:** Se usa la prueba no paramétrica Spearman, ya que las dos variables no tienen una distribución normal, la dimensión liderazgo organizacional (0,000) y la variable satisfacción laboral (0,000).

#### **Regla:**

Si p-valor  $\leq 0,050 = 5\%$  es aceptada H1

Si p-valor  $> 0,050 = 5\%$  es aceptada H<sub>0</sub>

**Tabla 23***Prueba de la hipótesis específica 1 mediante rho de Spearman*

		Liderazgo organizacional	Satisfacción laboral
Rho de Spearman	Liderazgo organizacional		
	Coeficiente de correlación	1,000	0,825**
	Sig. (bilateral)	.	0,000
	N	98	98
	Satisfacción laboral		
	Coeficiente de correlación	0,825**	1,000
	Sig. (bilateral)	0,000	.
	N	98	98

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

*Nota.* Los datos fueron tomados de SPSS V.25.

**Conclusión:** Al llevar a cabo la prueba de Spearman entre la dimensión liderazgo organizacional y la variable satisfacción laboral se puede apreciar que el nivel de significancia (0,000) es menor al valor de p (0,050=5%). Por lo cual, es aceptada la hipótesis alternativa (H1), entre la puntuación del liderazgo organizacional y la satisfacción laboral, afirmación realizada con un nivel de confianza del 95%. De manera similar, se observó una fuerte asociación positiva, como lo muestra un valor de coeficiente de 0,825.

Al realizarse la comprobación de la hipótesis alternativa (H<sub>1</sub>), es demostrada la validez de la hipótesis específica 1: El liderazgo organizacional se correlaciona de manera positiva y significativa con la satisfacción laboral de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Abancay - 2022.

### **Hipótesis específica 2**

Los valores y normas organizacionales se relacionan de manera positiva y significativa con la satisfacción laboral de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Abancay - 2022.

### **Formulación de H<sub>0</sub> y H<sub>1</sub>:**

H<sub>0</sub>: Los valores y normas organizacionales no se correlacionan de manera positiva y significativa con la satisfacción laboral de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Abancay - 2022.

$$H_0: \rho=0$$

H<sub>1</sub>: Los valores y normas organizacionales se correlacionan de manera positiva y significativa con la satisfacción laboral de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Abancay - 2022.

$$H_1: \rho \neq 0$$

**Nivel de significancia:**  $\alpha = 0,05$

**Prueba estadística:** Se usa la prueba no paramétrica Spearman, ya que las dos variables no tienen una distribución normal, la dimensión valores y normas organizacionales (0,000) y la variable satisfacción laboral (0,000).

**Regla:**

Si p-valor  $\leq 0,050 = 5\%$  es aceptada H<sub>1</sub>

Si p-valor  $> 0,050 = 5\%$  es aceptada H<sub>0</sub>

**Tabla 24**

*Prueba de la hipótesis específica 2 mediante rho de Spearman*

		Valores y normas organizacionales	Satisfacción laboral
Rho de Spearman	Valores y normas organizacionales	Coefficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	.
		N	98
	Satisfacción laboral	Coefficiente de correlación	0,812**
		Sig. (bilateral)	0,000
		N	98

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

*Nota.* Elaborado por la autora.

**Conclusión:** Al llevar a cabo la prueba de Spearman entre la dimensión valores y normas organizacionales con la variable satisfacción laboral se puede apreciar que el nivel de significancia (0,000) es menor al valor de  $p$  (0,050=5%). Por lo cual, es aceptada la alternativa (H1), entre la puntuación de los valores y normas organizacionales y la satisfacción laboral, la afirmación está formulada con un nivel de confianza del 95%. El estudio arrojó una fuerte conexión positiva, como lo muestra un valor de coeficiente de 0,825.

Al realizarse la comprobación de la hipótesis alternativa (H<sub>1</sub>), es demostrada la validez de la hipótesis específica 2: Los valores y normas organizacionales se correlacionan de manera positiva y significativa con la satisfacción laboral de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Abancay - 2022.

### **Hipótesis específica 3**

La comunicación organizacional se relaciona de manera positiva y significativa con la satisfacción laboral de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Abancay - 2022.

### **Formulación de H<sub>0</sub> y H<sub>1</sub>:**

H<sub>0</sub>: La comunicación organizacional no se correlaciona de manera positiva y significativa con la satisfacción laboral de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Abancay - 2022.

$$H_0: \rho=0$$

H<sub>1</sub> La comunicación organizacional se correlaciona de manera positiva y significativa con la satisfacción laboral de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Abancay - 2022.

$$H_1: \rho \neq 0$$

**Nivel de significancia:**  $\alpha = 0,05$

**Prueba estadística:** Se usa la prueba no paramétrica Spearman, ya que las dos variables no tienen una distribución normal, la dimensión comunicación organizacional (0,000) y la variable satisfacción laboral (0,000).

**Regla:**

Si  $p\text{-valor} \leq 0,050 = 5\%$  es aceptada H1

Si  $p\text{-valor} > 0,050 = 5\%$  es aceptada Ho

**Tabla 25**

*Prueba de la hipótesis específica 3 mediante rho de Spearman*

		Comunicación organizacional	Satisfacción laboral
Rho de Spearman	Comunicación organizacional	Coefficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	0,793**
		N	98
	Satisfacción laboral	Coefficiente de correlación	0,793**
		Sig. (bilateral)	1,000
		N	98

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

*Nota.* Elaborado por la autora.

**Conclusión:** Al llevar a cabo la prueba de Spearman entre la dimensión comunicación organizacional con la variable satisfacción laboral se puede apreciar que el nivel de significancia (0,000) es menor al valor de p (0,050=5%). Por lo cual, es aceptada la hipótesis alternativa (H1), entre la puntuación de la comunicación organizacional y la satisfacción laboral, con un 95% de nivel de confianza. De igual manera, se halló una correlación positiva alta teniendo con un coeficiente de 0,793.

Al realizarse la comprobación de la hipótesis alternativa (H<sub>1</sub>), es demostrada la validez de la hipótesis específica 3: La comunicación organizacional se correlaciona de manera positiva y significativa con la satisfacción laboral de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Abancay - 2022.

**Hipótesis específica 4**

El compromiso organizacional se relaciona de manera positiva y significativa con la satisfacción laboral de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Abancay - 2022.

**Formulación de H<sub>0</sub> y H<sub>1</sub>:**

H<sub>0</sub>: El compromiso organizacional no se correlaciona de manera positiva y significativa con la satisfacción laboral de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Abancay - 2022.

$$H_0: \rho=0$$

H<sub>1</sub> El compromiso organizacional se correlaciona de manera positiva y significativa con la satisfacción laboral de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Abancay - 2022.

$$H_1: \rho \neq 0$$

**Nivel de significancia:**  $\alpha = 0,05$

**Prueba estadística:** Se usa la prueba no paramétrica Spearman, ya que las dos variables no tienen una distribución normal, la dimensión compromiso organizacional (0,001) y la variable satisfacción laboral (0,000).

**Regla:**

Si p-valor  $\leq 0,050 = 5\%$  es aceptada H<sub>1</sub>

Si p-valor  $> 0,050 = 5\%$  es aceptada H<sub>0</sub>

**Tabla 26***Prueba de la hipótesis específica 4 mediante rho de Spearman*

			Compromiso organizacional	Satisfacción laboral
Rho de Spearman	Compromiso organizacional	Coeficiente de correlación	1,000	0,549**
		Sig. (bilateral)	.	0,000
		N	98	98
	Satisfacción laboral	Coeficiente de correlación	0,549**	1,000
		Sig. (bilateral)	0,000	.
		N	98	98

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

*Nota.* Elaborado por la autora.

**Conclusión:** Al llevar a cabo la prueba de Spearman entre la dimensión compromiso organizacional con la variable satisfacción laboral se puede apreciar que el nivel de significancia (0,000) es menor al valor de p (0,050=5%). Por lo cual, es aceptada la hipótesis alternativa (H1), entre la puntuación del compromiso organizacional y la satisfacción laboral, afirmación realizada con un nivel de confianza del 95%. De manera similar, se observó una asociación positiva moderada y se determinó que el coeficiente era 0,549.

Al realizarse la comprobación de la hipótesis alternativa (H<sub>1</sub>), es demostrada la validez de la hipótesis específica 4: El compromiso organizacional se correlaciona de manera positiva así como significativa con la satisfacción laboral de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Abancay - 2022.

## 5.2. Discusión de Resultados

La validez de la hipótesis general se evaluó mediante la prueba estadística de correlación de Spearman, que conduce a la elaboración de la hipótesis alternativa (H1) que se alinea con la hipótesis general: Existe una relación positiva y significativa entre la cultura organizacional y satisfacción laboral de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de

Abancay – 2022, la cual fue comprobada estadísticamente con  $r_s = 0,719$  y un nivel de significancia 0,000.

Estos hallazgos se vinculan con el estudio realizado por Vargas y Flores (2019), que determinó que la cultura organizacional de los bibliotecarios se define principalmente por la misión, que se refiere a un sentido distinto de propósito o dirección, y por la implicación, que se define como el empoderamiento de las personas, la formación de equipos y la mejora de la capacidad humana en todos los aspectos de la biblioteca. El desempeño laboral de los bibliotecarios se caracteriza principalmente por su comportamiento amable y atento en la prestación del servicio a sus usuarios, así como por su sentido del deber y compromiso con la excelencia.

Además, Hospinal (2013) coincide con los hallazgos del estudio, afirmando que los principales determinantes del clima organizacional son la cohesión, la igualdad y el reconocimiento, representando en conjunto el 99,1% de la importancia total. Los determinantes clave de la satisfacción laboral incluyen: felicidad laboral general, satisfacción con el entorno físico de trabajo, satisfacción con las perspectivas de crecimiento y satisfacción con la relación entre subordinados y supervisores, que en conjunto representan el 99,8% de la importancia.

También, en la investigación de Higinio (2020) concluyó que, la integración, armonía, misión y flexibilidad ayudan a aumentar la satisfacción laboral de los empleados en la empresa. Cuando los empleados se sienten satisfechos con su trabajo, la productividad será mejor; Por lo tanto, estar a la altura de las expectativas de la empresa.

Por su parte, Lino (2017) encontró una relación positiva entre la cultura organizacional y satisfacción laboral del personal de la muestra de su estudio, además

concluye que entablar relaciones de compromiso, en donde ciertos acuerdos deben de ser cumplidos para asegurar la sociabilidad y el desempeño en cada organización y cumplir con las tareas encomendadas, el autor también comenta que la cultura es una manifestación humana dentro de sus actividades del hombre y la naturaleza como también es una actividad productiva del hombre donde todo esto es un proceso dinámico moldeado por factores como dentro de la institución o empresa.

Resultados similares con el estudio de Valderrama (2021), quien concluyó que existe una relación positiva entre la cultura organizacional y satisfacción laboral de los trabajadores. Además, concluyó que la satisfacción en el trabajo es un conjunto de sentimientos que expresan los trabajadores y son favorables para una organización.

## Conclusiones

1. El estudio tuvo como propósito determinar la relación que existe entre la cultura organizacional y la satisfacción laboral de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Abancay - 2022. La hipótesis general planteada fue confirmada, ya que se demostró estadísticamente una relación positiva y significativa entre la cultura organizacional y la satisfacción laboral, con un coeficiente de correlación de  $r_s = 0,719$ , donde el nivel de significancia (0,000) es menor que el valor  $p$  (0,050=5%). Por lo tanto, la hipótesis general fue validada, lo que indica que la cultura organizacional está positivamente y significativamente relacionada con la satisfacción laboral de los empleados de la empresa objeto de estudio.
2. En este estudio es demostrada la validez de la hipótesis específica 1: El liderazgo organizacional se relaciona de manera positiva y significativa con la satisfacción laboral de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Abancay - 2022, ya que se validó estadísticamente con un coeficiente de correlación de  $r_s = 0,825$  y un nivel de significancia (0,000) menor al valor  $p$  (0,050=5%). Esto indica que la dimensión de liderazgo organizacional está positiva y significativamente relacionada con la satisfacción laboral de los empleados de la empresa objeto de estudio. En consecuencia, la implementación de estrategias para promover el liderazgo dentro de la organización puede contribuir a aumentar la satisfacción de los colaboradores.
3. Es demostrada la validez de la hipótesis específica 2: Los valores y normas organizacionales se relacionan de manera positiva y significativa con la satisfacción laboral de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Abancay - 2022, ya que se validó estadísticamente con un coeficiente de correlación de  $r_s = 0,812$  y un nivel de

significancia (0,000) menor al valor p (0,050=5%). Por lo tanto, se concluye que la dimensión de valores y normas organizacionales está positiva y significativamente relacionada con la satisfacción laboral de los empleados de la empresa objeto de estudio.

4. Es demostrada la validez de la hipótesis específica 3: La comunicación organizacional se relaciona de manera positiva y significativa con la satisfacción laboral de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Abancay - 2022, ya que se validó estadísticamente con un coeficiente de correlación de  $r_s = 0,793$  y un nivel de significancia (0,000) menor al valor p (0,050=5%). Por lo tanto, se concluye que la dimensión de supuestos básicos y subyacentes está positiva y significativamente relacionada con la satisfacción laboral de los empleados de la empresa objeto de estudio.
5. Por último, es demostrada la validez de la hipótesis específica 4: El compromiso organizacional se relaciona de manera positiva y significativa con la satisfacción laboral de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Abancay - 2022, ya que se validó estadísticamente con un coeficiente de correlación de  $r_s = 0,549$  y un nivel de significancia (0,000) menor al valor p (0,050=5%). Por lo tanto, se concluye que la dimensión de compromiso organizacional está positiva y significativamente relacionada con la satisfacción laboral de los colaboradores de la empresa objeto de estudio.

## **Recomendaciones**

1. Se recomienda a la Municipalidad Provincial de Abancay crear un ambiente laboral positivo, un entorno de trabajo en el que se promueva el respeto, la colaboración y el trabajo en equipo. Esto se puede lograr mediante actividades de integración, reconocimiento del desempeño y promoción de la diversidad y la inclusión.
2. Se recomienda a la Municipalidad Provincial de Abancay establecer valores y normas organizacionales que reflejen ética, integridad, respeto y responsabilidad, entre otros aspectos relevantes para el buen funcionamiento de la organización. Es importante que la municipalidad defina los valores que desea promover y comunicarlos de manera efectiva a todos los empleados. Asimismo, la organización debe desarrollar un código de conducta que incluya aspectos como la honestidad, la transparencia, el trato respetuoso hacia los demás, de modo tal que, guíe el comportamiento de los trabajadores.
3. Se recomienda a la Municipalidad Provincial de Abancay, fomentar la comunicación abierta y transparente. Lo cual quiere decir que, establecer canales de comunicación efectivos entre los trabajadores y la dirección de la municipalidad. Además, es importante que se dé una retroalimentación constante y, sobre todo, incentivar la participación activa de los empleados.
4. También, se recomienda implementar programas de capacitación y desarrollo. La municipalidad debe invertir en la capacitación y el desarrollo de habilidades de sus colaboradores. Esto les permitirá crecer profesionalmente, adquirir nuevas competencias y sentirse valorados en sus puestos de trabajo. Además, se destaca que ofrecer oportunidades de aprendizaje continuo permite a los trabajadores mantenerse actualizados en su campo de trabajo.

5. Por último, se recomienda implementar un sistema de reconocimiento y recompensas.

La Municipalidad Provincial de Abancay debe reconocer y recompensar el buen desempeño de sus trabajadores, ya que es importante que los mismos se sientan valorados y motivados en su trabajo. Por lo tanto, la organización puede incluir oportunidades de crecimiento y desarrollo, un programa de desarrollo profesional, bonificaciones e incentivos por desempeño, un programa de reconocimiento mensual, flexibilidad laboral, entre otros.

## Bibliografía

- Alveiro, C. (2009). Evaluación del desempeño como herramienta para el análisis del capital humano. *Revista Científica "Visión del Futuro"*, 11(1), 1-22. Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/3579/357935472005.pdf>
- Arevalo, R., & Leveau, R. (2021). *SATISFACCION LABORAL DE LOS TRABAJADORES DE LA EMPRESA CONSORCIO ANDES DE LA CIUDAD*. Tesis, Iquitos. Recuperado el 17 de Julio de 2023, de <http://repositorio.ucp.edu.pe/bitstream/handle/UCP/1337/ROGER%20AREVALO%20ARMAS%20Y%20RICAR%20CRISTIAN%20LEVEAU%20MACEDO%20-%20TESIS.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Baena, G. (2017). *METODOLOGIA DE LA INVESTIGACION*. MEXICO: GRUPO EDITORIAL PATRIA. Recuperado el 17 de Julio de 2023, de [http://www.biblioteca.cij.gob.mx/Archivos/Materiales\\_de\\_consulta/Drogas\\_de\\_Abuso/Articulos/metodologia%20de%20la%20investigacion.pdf](http://www.biblioteca.cij.gob.mx/Archivos/Materiales_de_consulta/Drogas_de_Abuso/Articulos/metodologia%20de%20la%20investigacion.pdf)
- Bernal, T. C. (2016). *Metodología del estudio: administración, economía, humanidades y ciencias sociales*. México, D.F.: Pearson Educación.
- Candela, B. (2014). *Clima Organizacional y Satisfacción Laboral*. Tesis, Buenos Aires. Recuperado el 17 de Julio de 2023, de [http://sedici.unlp.edu.ar/bitstream/handle/10915/146226/Documento\\_completo.pdf?sequence=1](http://sedici.unlp.edu.ar/bitstream/handle/10915/146226/Documento_completo.pdf?sequence=1)
- Carrillo, P., & Alvaro, P. (2016). *MEDICIÓN DE LA CULTURA ORGANIZACIONAL*. Argentina: Revista digital FCE -UNLP. Recuperado el 17 de Julio de 2023, de <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=511653788007>

- Chappaz, M. (2015). La motivación en el desarrollo personal y profesional. *Especialización en Dirección Estratégica de Recursos Humanos*. Universidad de Buenos Aires, Buenos Aires. Obtenido de [http://bibliotecadigital.econ.uba.ar/download/tpos/1502-1002\\_ChappazMA.pdf](http://bibliotecadigital.econ.uba.ar/download/tpos/1502-1002_ChappazMA.pdf)
- Contreras, O., & Garibay, N. (2020). Comunicación organizacional: Historia, desarrollo y perspectivas de un concepto en constante construcción en América Latina. *InMediaciones de la Comunicación*, 15(2), 43-70. Obtenido de <http://www.scielo.edu.uy/pdf/in/v15n2/1688-8626-in-15-02-43.pdf>
- Coronado-Guzmán, G., Valdivia-Velasco, M., Aguilera-Dávila, A., & Alvarado-Carrillo, A. (2020). Compromiso Organizacional: Antecedentes y Consecuencias. *Conciencia Tecnológica*(60), 1-15. Obtenido de <https://www.redalyc.org/journal/944/94465715006/94465715006.pdf>
- Donoso, J. (2020). *COMPROMISO ORGANIZACIONAL RESPECTO A LA RELACIÓN CONTRACTUAL EN UNA UNIDAD TÉCNICA DE UN MUNICIPIO DE LA REGIÓN METROPOLITANA*. FACULTAD DE ECONOMÍA Y NEGOCIOS, Santiago. Recuperado el 9 de Noviembre de 2022, de <https://repositorio.uchile.cl/bitstream/handle/2250/179493/Tesis%20-%20Juan%20Donoso%20-%20Parte%20I.pdf?sequence=1>
- Figuroa, L. (2015). "Relacion entre la cultura organizacional y el desempeño laboral de los colaboradores de una Institucion Gubernamental". Guatemala. Recuperado el 26 de abril de 2022, de <http://recursosbiblio.url.edu.gt/tesisjcem/2015/05/43/Figuroa-Leyvi.pdf>

- Fritzsche, B., & Parrish, T. (2005). Theories and Research on Job Satisfaction. *Career development and counseling: Putting theory and research to work*, 180-202.
- Fuchs, R., & Torres, C. (2013). *Los Tipos de Cultura y su Relación con la Rotación Organizacional*. Tesis, Lima. Recuperado el 18 de Julio de 2023, de <file:///C:/Users/Franck/Downloads/Dialnet-LosTiposDeCulturaYSuRelacionConLaRotacionOrganizac-6763265.pdf>
- Fuentes, Y., Barrientos, E., & Antuny, J. (2021). Liderazgo organizacional, una revisión sistemática y análisis bibliométrico. *Criterio Libre*(35), 307-325. Obtenido de <https://revistas.unilibre.edu.co/index.php/criteriolibre/article/view/7280>
- Fuentes, Y., Barrientos, E., & Antuny, J. (2021). *LIDERAZGO ORGANIZACIONAL. UNA REVISIÓN SISTEMÁTICA Y ANÁLISIS BIBLIOMÉTRICO*. Bogota. Recuperado el 9 de Noviembre de 2022, de <file:///C:/Users/Franck/Downloads/Dialnet-LiderazgoOrganizacionalUnaRevisionSistematicaYAnal-8293161.pdf>
- Henao, K., & Rivera, L. (2022). Beneficios laborales y su relación con las necesidades e intereses de las personas en cuatro organizaciones manufactureras de Colombia. (*Tesis de maestría*). Universidad EAFIT, Medellín.
- Hernández-Sampieri, R., & Mendoza, C. (2018). *Metodología del estudio. La ruta cuantitativa, cualitativa y mixta*. Ciudad de México: McGraw-Hill Interamericana Editores. Recuperado el 7 de Setiembre de 2022, de <https://virtual.cuautitlan.unam.mx/rudics/?p=2612>
- Herrera, A. (1998). *Notas de Psicometria 1-2 - Historia de Psicometria y Teoria de La Medida*. UNIVERSIDAD NACIONAL DE COLOMBIA FACULTAD DE CIENCIAS HUMANAS DEPARTAMENTO DE PSICOLOGIA NOTAS SOBRE

PSICOMETRIA GUIA. Obtenido de <https://pdfcoffee.com/herrera-a-1998-notas-de-psicometria-1-2-historia-de-psicometria-y-teoria-de-la-medida-5-pdf-free.html>

Higinio, J. (2020). *Satisfacción laboral y cultura organizacional de la empresa VANZYS S.A, Huancayo 2020*. Arequipa: Apuntes de Ciencia & Sociedad. Recuperado el 18 de Julio de 2023, de [https://repositorio.continental.edu.pe/bitstream/20.500.12394/8803/4/IV\\_FIN\\_108\\_TI\\_Higinio\\_Gomez\\_2020.pdf](https://repositorio.continental.edu.pe/bitstream/20.500.12394/8803/4/IV_FIN_108_TI_Higinio_Gomez_2020.pdf)

Hospinal, S. (2013). *CLIMA ORGANIZACIONAL Y SATISFACCIÓN LABORAL EN LA EMPRESA F Y D INVERSIONES S.A.C*. Lima: Industrial Data. Recuperado el 17 de Julio de 2023, de <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=81632390009>

Huachaca, L. (2014). *La Cultura Organizacional y su Relación-con el Desempeño Laboral del Personal Administrativo de la UNAMBA- 2013*. Abancay. Recuperado el 27 de Abril de 2022, de [http://repositorio.unamba.edu.pe/bitstream/handle/UNAMBA/334/T\\_0161.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.unamba.edu.pe/bitstream/handle/UNAMBA/334/T_0161.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Hurtado, H. (2019). *CULTURA ORGANIZACIONAL Y DESEMPEÑO LABORAL DEL PERSONAL DEL BANCO DE CRÉDITO DEL PERÚ, AGENCIAS ANDAHUAYLAS - ABANCAY, APURIMAC 2018*. Facultad de ciencias de la empresa, Administracion de empresas , Andahuaylas. Recuperado el 9 de Noviembre de 2022, de [https://repositorio.unajma.edu.pe/bitstream/handle/20.500.14168/480/Henry\\_Tesis\\_Bachiller\\_2018.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.unajma.edu.pe/bitstream/handle/20.500.14168/480/Henry_Tesis_Bachiller_2018.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

I.N.E.I. (2020). [www.inei.gob.pe](http://www.inei.gob.pe). Recuperado el 20 de Julio de 2023, de <https://m.inei.gob.pe/prensa/noticias/municipalidades-del-pais-brindaran-informacion->

autodiligenciada-para-actualizar-el-registro-nacional-de-municipalidades-2020-12179/#:~:text=El%20Instituto%20Nacional%20de%20Estad%C3%ADstica,mil%20740%20municipalidades

Josefina, N. (2014). *Satisfacción Laboral del Personal Administrativo de la Universidad Nacional Experimental de Guayana, Venezuela*. Venezuela. Recuperado el 29 de Abril de 2022, de <https://biblat.unam.mx/hevila/Strategos/2014/no12/1.pdf>

Lanas, A. (2014). “*La cultura organizacional en relación a la satisfacción laboral del personal del Ministerio de Relaciones Exteriores de la ciudad de Quito*”. Universidad central del ecuador, Quito. Recuperado el 7 de Noviembre de 2022, de <http://www.dspace.uce.edu.ec/bitstream/25000/3671/1/T-UCE-0007-128.pdf>

Libreros Morales, A. (2011). *INCIDENCIA DE LA CULTURA ORGANIZACIONAL SOBRE EL BIENESTAR LABORAL DE LOS SERVIDORES PUBLICOS DE UNA INSTITUCIÓN EDUCATIVA DEL VALLE DEL CAUCA*. Universidad nacional de Colombia, Facultad de Administracion, colombia. Recuperado el 7 de Noviembre de 2022, de <https://repositorio.unal.edu.co/bitstream/handle/unal/7748/7709012.2011.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Lino, L. (2017). *Cultura organizacional y satisfacción laboral del personal administrativo del Hospital Regional Huacho – 2015*. Lima. Recuperado el 27 de Abril de 2022, de [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/6434/Lino\\_DLM.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/6434/Lino_DLM.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Llacchua, F. (2015). *CULTURA ORGANIZACIONAL Y BIENESTAR LABORAL DE LOS TRABAJADORES ADMINISTRATIVOS DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL JOSÉ*

MARÍA ARGUEDAS. ANDAHUAYLAS, 2015. Administracion de empresas, Facultad de ciencias de empresas , Andahuaylas. Recuperado el 8 de Noviembre de 2022, de <https://repositorio.unajma.edu.pe/bitstream/handle/20.500.14168/229/19-2015-EPAE-Llacchua%20Quino-Cultura%20organizacional%20y%20bienestar%20laboral%20e%20los%20tratajadore s%20adminsitrativos%20de%20la%20UNAJMA.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Llanos, M. (2016). *LA CULTURA ORGANIZACIONAL- EJE DE ACCIÓN DE LA GESTIÓN HUMANA*. Ecuador : MSc. Ángela María González Laucirica - Departamento de Publicaciones Andrea Estefanía Agurto Tandazo - Coedición Universidad ECOTEC . Recuperado el 27 de Abril de 2022, de <https://ecotec.edu.ec/content/uploads/investigacion/libros/cultura-organizacional.pdf>

Llanos, M. (2016). *LA CULTURA ORGANIZACIONAL: EJE DE ACCION DE LA GESTION HUMANA*. En M. Llanos, M. Pacheco, E. Velez, F. Arrata, & Y. Armas, *LA CULTURA ORGANIZACIONAL: EJE DE ACCION DE LA GESTION HUMANA* (pág. 126). Ecuador. Recuperado el 17 de Julio de 2023, de <https://ecotec.edu.ec/content/uploads/investigacion/libros/cultura-organizacional.pdf>

Meléndez, G. (2018). *Comportamiento Organizacional y Satisfacción laboral en la empresa de administración de eventos Toldos Conco S.R. LTDA San Borja – 2018*. Obtenido de <https://repositorio.autonoma.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13067/1356/Melendez%20Villanueva%2c%20Angel%20Gabriel.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Melián, V. (2017). *LA CULTURA ORGANIZACIONAL Y SU IMPACTO EN EL RENDIMIENTO DE LOS EQUIPOS DE TRABAJO: EL PAPEL MEDIADOR DEL*

*CLIMA Y LA REFLEXIVIDAD*. Valencia. Recuperado el 26 de abril de 2022, de <https://roderic.uv.es/bitstream/handle/10550/61014/TESIS%20DEFINITIVA.PDF?sequence=1&isAllowed=y>

Mena, D. (2019). *La cultura organizacional, elementos generales, mediaciones e impacto en el desarrollo integral de las instituciones*. Barranquilla. Recuperado el 27 de Abril de 2020, de <https://www.redalyc.org/journal/646/64664303002/64664303002.pdf>

Mena, D. (2019). La cultura organizacional, elementos generales, mediaciones e impacto en el desarrollo integral de las instituciones. *Pensamiento & Gestión*(46), 1-28. Obtenido de <https://www.redalyc.org/journal/646/64664303002/64664303002.pdf>

Mendez, C. (1995). *METODOLOGIA GUIA PARA ELABORAR DISEÑOS DE INVESTIGACION EN CIENCIAS ECONOMICAS, CONTABLES Y ADMINISTRATIVAS*. Bogota. Recuperado el 12 de Julio de 2023, de <file:///C:/Users/Franck/Downloads/MENDEZ%20ALVAREZ%20%20Metodologia%20Investigacion%20Ciencias%20Economicas%20y%20Administrat.pdf>

Merma, A. (2018). *HABILIDADES DIRECTIVAS Y SATISFACCION LABORAL DEL PERSONAL DE LA GERENCIA DE ADMINISTRACION Y FINANZAS DE LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE TAMBOPATA -2018*. UNIVERSIDAD ANDINA DEL CUSCO, ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACION, Cusco. Recuperado el 8 de Noviembre de 2022, de [https://repositorio.uandina.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12557/2766/Alida\\_Tesis\\_bachiller\\_2018.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.uandina.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12557/2766/Alida_Tesis_bachiller_2018.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Molina, L., Briones, Í., & Arteaga, H. (2016). El comportamiento organizacional y su relevancia para la administración de empresas *Revista Científica Dominio de las*

Ciencias, 2(4), pp.498 – 510. Recuperado de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo>.

*Revista Científica Dominio de las Ciencias*, 2(4), 498 – 510. Obtenido de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=5802885>

Mora, J., & Mariscal, Z. (Diciembre de 2019). Correlación entre la satisfacción laboral y desempeño laboral. *Dilemas Contemporáneos: Educación, Política y Valores*, VII, 1 - 11. Recuperado el 29 de Julio de 2023, de <https://dilemascontemporaneoseducacionpoliticayvalores.com/index.php/dilemas/articulo/view/1307/123>

Moral, M., & Ganzo, S. (2018). *Influencia de la inteligencia emocional en la satisfacción laboral en trabajadores españoles*. España: Psicología desde el Caribe. Recuperado el 17 de Julio de 2023, de <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=21359522002>

Mulatillo, J., & Nunura, L. (2022). *LA SATISFACCION LABORAL Y EL DESEMPEÑO EN LOS TRABAJADORES EN LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE SAN IGNACIO, 2020*. Tesis, Pimentel. Recuperado el 17 de Julio de 2023, de <https://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12802/10547/Mulatillo%20Chanta%20Joel%20%26%20Nunura%20Giron%20Luis.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Muñoz, V. (2019). *CULTURA ORGANIZACIONAL Y SATISFACCIÓN LABORAL EN LOS COLABORADORES DE UNA EMPRESA DE SERVICIOS DE ENTRETENIMIENTO*. Lima. Recuperado el 27 de Abril de 2022, de [https://repositorio.urp.edu.pe/bitstream/handle/URP/2316/T030\\_48149956\\_T%20%20Vania%20Mu%C3%B1oz%20Peque%C3%Bl.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.urp.edu.pe/bitstream/handle/URP/2316/T030_48149956_T%20%20Vania%20Mu%C3%B1oz%20Peque%C3%Bl.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

- Niño de Gusman, J. (2015). *La cultura organizacional en el contexto de la globalización*. San Martín: Revista de estudio. Recuperado el 18 de Julio de 2023, de <https://www.redalyc.org/pdf/4676/467646280002.pdf>
- Ñaupas, H., Valdivia, M., Palacios, J., & Romero, H. (2018). *Metodología del estudio Cuantitativa - Cualitativa y Redacción de la Tesis*. Bogotá, Colombia: Ediciones de la U. Recuperado el 30 de Octubre de 2022, de <https://www.estudiojuridicolingsantos.com/2021/02/metodologia-de-la-investigacion.html>
- Perez, P., & Azzollini, S. (2013). *Liderazgo, equipos y grupos de trabajo – su relación con la satisfacción laboral*. Lima: Revista de Psicología. Recuperado el 17 de Julio de 2023, de <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=337829524006>
- Pimienta, D. (2017). *Metodología del estudio* (3 ed.). Mexico: Pearson.
- Ponce, M. (2013). *GUAYAQUIL”, “PROPUESTA DE UNA ESTRUCTURA POR PRODUCTO Y MANUAL DE FUNCIONES PARA EL BROKER ASESORES DE SEGUROS ALAMO S.A. PARA LAS CIUDADES DE QUITO Y QUITO*. Quito. Recuperado el 11 de Noviembre de 2022, de <http://repositorio.puce.edu.ec/bitstream/handle/22000/5084/T-PUCE-5311.pdf;sequence=1>
- Porter, M. E., & Kramer, M. R. (2006). Estrategia y sociedad. *Harvard Business Review*, 42-56.
- Pujol-Cols, L. (2018). Satisfacción laboral: una revisión de la literatura acerca de sus principales determinantes. *Estudios Gerenciales*, 34(146), 3-18. Obtenido de <http://www.scielo.org.co/pdf/eg/v34n146/0123-5923-eg-34-146-00003.pdf>

- Pulido, L. (2016). *RELEVANCIA DE LA CULTURA ORGANIZACIONAL EN LAS EMPRESAS DEL SIGLO XXI*. Bogota. Recuperado el 17 de Julio de 2023, de [https://repository.unimilitar.edu.co/bitstream/handle/10654/15467/PULIDOBURITIC ALIBIALORENA2016.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repository.unimilitar.edu.co/bitstream/handle/10654/15467/PULIDOBURITIC%20ALIBIALORENA2016.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Ramírez, G. (2013). Liderazgo organizacional. Un desafío permanente. *Universidad & Empresa*, 15(25), 5-11. Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/1872/187229746001.pdf>
- Ramírez, L. (2019). Relaciones interpersonales en el ámbito laboral. (*Tesis de maestría*). 1ºInstituto Tecnológico y de Estudios Superiores de Occidente, Tlaquepaque.
- Ramos, W., Paredes, M., Teran, P., & Lema, L. (2017). *Comunicación organizacional*. Guayaquil, Ecuador: Grupo Compás. Obtenido de <http://142.93.18.15:8080/jspui/bitstream/123456789/501/3/comunicaci%C3%B3n%20organizacional.pdf>
- Reyes, J., & Moros, H. (2017). *La cultura organizacional: principales desafíos teóricos y metodológicos para su estudio*. Cuba: Revista Estudios del Desarrollo Social: Cuba y America. Recuperado el 17 de Julio de 2023, de <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=552364016011>
- Ríos, R. (2017). *Metodología para la investigación y redacción*. Servicios Académicos Intercontinentales S.L. Obtenido de <https://www.eumed.net/libros-gratis/2017/1662/1662.pdf>
- Robbins, S., & Judge, T. (2009). *Comportamiento Organizacional*. Obtenido de [https://frrq.cvg.utn.edu.ar/pluginfile.php/15550/mod\\_resource/content/0/ROBBINS%20comportamiento-organizacional-13a-ed-\\_nodrm.pdf](https://frrq.cvg.utn.edu.ar/pluginfile.php/15550/mod_resource/content/0/ROBBINS%20comportamiento-organizacional-13a-ed-_nodrm.pdf)

- Roca, M. (2016). *La cultura organizacional en el Instituto de tecnología Agropecuaria*. Buenos Aires. Recuperado el 26 de abril de 2022, de [http://www.revistacts.net/wp-content/uploads/2018/01/Tesis\\_Roca.pdf](http://www.revistacts.net/wp-content/uploads/2018/01/Tesis_Roca.pdf)
- Rueda, F., & de Campos, M. (2016). Valores organizacionales; evidencias de validez para un instrumento de medida. *Ciencias Psicológicas*, 10(2), 209-219. Obtenido de <http://www.scielo.edu.uy/pdf/cp/v10n2/v10n2a10.pdf>
- Sabino, C. (1992). *EL PROCESO DE INVESTIGACION*. Bogota: Ed. Logos y El Cid Editor. Recuperado el 17 de Julio de 2023, de [http://paginas.ufm.edu/sabino/ingles/book/proceso\\_investigacion.pdf](http://paginas.ufm.edu/sabino/ingles/book/proceso_investigacion.pdf)
- Sanchez, M., & Garcia, L. (2017). *Satisfacción Laboral en los Entornos de Trabajo. Una exploración cualitativa para su estudio*. Pereira: Scientia Et Technica. Recuperado el 17 de Julio de 2023, de <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=84953103007>
- Solano, C. (2021). *Cultura Organizacional y Satisfacción laboral en una empresa metalúrgica ubicada en San Juan de Lurigancho-Lima 2021*. Lima. Recuperado el 26 de Abril de 2022, de <http://repositorio.ulasamericas.edu.pe/bitstream/handle/upa/1242/SOLANO%20CORDOVA.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Surichaqui, L. (2020). *Cultura organizacional y gestión administrativa de la Municipalidad Distrital de San Jerónimo, Apurímac-Peru*. Apurimac: Revista Científica Guacamaya. Recuperado el 18 de Julio de 2023, de <https://doi.org/10.48204/j.guacamaya.v5n1a9>
- Tristán, O. M. (11 de Noviembre de 2011). *La cultura organizacional sí importa*. Obtenido de ESAN: <https://www.esan.edu.pe/conexion-esan/la-cultura-organizacional-si-importa>

- Valderrama, E. (2021). “*CULTURA ORGANIZACIONAL Y SU RELACIÓN CON LA SATISFACCIÓN LABORAL EN LA EMPRESA MANUFACTURAS DE CALZADO CARUBI S.A.C., 2020*”. Universidad Privada del Norte, Facultad de Negocios , Trujillo. Recuperado el 8 de Noviembre de 2022, de <https://repositorio.upn.edu.pe/bitstream/handle/11537/27622/Valderrama%20Tapia%20c%20Estefany%20Roxana.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Vargas, J. (2021). Cultura organizacional en los gobiernos locales. Mexico. Recuperado el 17 de Julio de 2023, de <file:///C:/Users/Franck/Downloads/369-Texto%20del%20art%C3%ADculo-1291-1-10-20210420.pdf>
- Vargas, L., & Flores, M. (2019). Cultura organizacional y satisfacción laboral como predictores del desempeño laboral en bibliotecarios. *Investigación bibliotecológica*, 149-176. Recuperado el 15 de setiembre de 2022, de [https://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0187-358X2019000200149](https://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0187-358X2019000200149)
- Velásquez, Y., Rodríguez, C., & Guita, W. (2012). Los valores Organizacionales: Referencia para la evaluación de la productividad. *6th International Conference on Industrial Engineering and Industrial Management. XVI Congreso de Ingeniería de Organización*, (págs. 18-20). Vigo. Obtenido de [https://oa.upm.es/19402/1/INVE\\_MEM\\_2012\\_139916.pdf](https://oa.upm.es/19402/1/INVE_MEM_2012_139916.pdf)
- Yopan , J., Gomez, N., & Santos, J. (2020). *cultura organizacional*. Uruguay: Controversias y Concurrencias Latinoamericanas. Recuperado el 17 de Julio de 2023, de <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=588663787016>

## **Anexos**

## Anexo 1. Matriz de Consistencia

### “CULTURA ORGANIZACIONAL Y SATISFACCION LABORAL DE LOS TRABAJADORES DE LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE ABANCAY – 2022”

PROBLEMA GENERAL	OBJETIVO GENERAL	HIPÓTESIS GENERAL	VARIABLES Y DIMENSIONES	METODOLOGÍA
¿Cuál es la relación entre la cultura organizacional y satisfacción laboral de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Abancay – 2022?	Determinar la relación que existe entre la cultura organizacional y la satisfacción laboral de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Abancay - 2022.	La adopción de tecnologías digitales se relaciona de manera directa y significativa con la oferta exportable de las empresas dedicadas a la exportación de arándanos en la región de La Libertad en el año 2023.	<p><b>Variable Independiente:</b> Cultura Organizacional</p> <p>Dimensiones:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Liderazgo organizacional</li> <li>Valores y normas organizacionales</li> <li>Comunicación organizacional</li> <li>Compromiso organizacional</li> </ul>	<p><b>ENFOQUE O PARADIGMA</b> Cuantitativo</p> <p><b>TIPO DE ESTUDIO:</b> Investigación básica</p> <p><b>NIVEL DE ESTUDIO:</b> Nivel Correlacional</p> <p><b>DISEÑO DE ESTUDIO:</b> Investigación No Experimental de corte transversal</p>
PROBLEMAS ESPECÍFICOS	OBJETIVOS ESPECÍFICOS	HIPÓTESIS ESPECÍFICAS	<p><b>Variable Dependiente:</b> Satisfacción Laboral</p> <p>Dimensiones:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Situación ideal en el ámbito laboral.</li> <li>Beneficios laborales</li> <li>Políticas administrativas</li> <li>Desarrollo personal y profesional</li> <li>Enlaces interindividuales o relaciones interpersonales</li> <li>Gestión en responsabilidades o desempeño de tareas</li> </ul>	<p><b>POBLACIÓN:</b> 98 empleados de la Municipalidad de Abancay.</p> <p><b>MUESTRA:</b> 98 empleados de la Municipalidad de Abancay.</p> <p><b>MÉTODO GENERAL:</b> Método Científico – Deductivo</p> <p><b>TÉCNICA:</b> Encuesta</p> <p><b>INSTRUMENTO:</b> Cuestionario</p>
<ul style="list-style-type: none"> <li>PE1: ¿Cómo se relaciona el liderazgo organizacional con la satisfacción laboral de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Abancay – 2022?</li> <li>PE2: ¿Cómo se relaciona los valores y normas organizacionales con la satisfacción laboral de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Abancay – 2022?</li> <li>PE3: ¿Cómo se relaciona la comunicación organizacional con la satisfacción laboral de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Abancay – 2022?</li> <li>PE4: ¿Cómo se relaciona el compromiso organizacional con la satisfacción laboral de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Abancay – 2022?</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>OE1: Determinar la relación que existe entre el liderazgo organizacional y la satisfacción laboral de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Abancay – 2022.</li> <li>OE2: Determinar la relación que existe entre los valores y normas organizacionales y la satisfacción laboral de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Abancay – 2022.</li> <li>OE3: Determinar la relación que existe entre la comunicación organizacional y la satisfacción laboral de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Abancay – 2022.</li> <li>OE4: Determinar la relación que existe entre el compromiso organizacional y la satisfacción laboral de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Abancay – 2022.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>H.E.1. El liderazgo organizacional se relaciona de manera positiva y significativa con la satisfacción laboral de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Abancay - 2022.</li> <li>H.E.2. Los valores y normas organizacionales se relacionan de manera positiva y significativa con la satisfacción laboral de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Abancay - 2022.</li> <li>H.E.3. La comunicación organizacional se relaciona de manera positiva y significativa con la satisfacción laboral de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Abancay - 2022.</li> <li>H.E.4. El compromiso organizacional se relaciona de manera positiva y significativa con la satisfacción laboral de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Abancay - 2022.</li> </ul>		

## Anexo 2. Instrumento de recolección de datos

### Instrucciones:

La presente técnica de encuesta busca recoger información relacionada con el trabajo de estudio titulado “**CULTURA ORGANIZACIONAL Y SATISFACCION LABORAL DE LOS TRABAJADORES DE LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE ABANCAY – 2022**”. Sobre este particular se le solicita que en las preguntas que a continuación se presentan elija la alternativa que considere correcta, marcando para tal fin con un aspa (x). Se le agradece su colaboración.

**Confidencialidad:** La información y datos brindados en el presente cuestionario será utilizada para fines académicos y su contenido será tratado en forma confidencial.

### Información general:

- Nombre de la empresa.....
- Cargo que ocupa.....

**Instrucciones:** Marque la respuesta de acuerdo a su nivel de percepción, apreciación o forma de pensar, para lo cual tiene 5 opciones de respuesta tal como se presenta.

Muy poco o nada	Poco	Regular	Bastante	Totalmente
1	2	3	4	5

De antemano agradecemos su colaboración, contribución y tiempo al presente estudio. **A continuación, responda por favor las siguientes preguntas:**

### Variable independiente: Cultura organizacional

1. Considera que la remuneración que recibe cumple con sus exceptivas en la Municipalidad de Abancay.
2. Considera que las recompensas e incentivos son justas y se distribuye de acuerdo al rendimiento
3. En la Municipalidad de Abancay, le apoyan en su desarrollo y crecimiento profesional.
4. Usted tienes buena relación con sus jefes y directivos de la municipalidad.
5. En la Municipalidad de Abancay, los directivos practican con el ejemplo en valores.
6. En el puesto que trabaja usted se siente cómodo y realizas sus tareas sin inconvenientes.
7. Los problemas que se presentan dentro de la municipalidad son resueltos entre compañeros.
8. Considera que los directivos practican la moralidad y la ética en la municipalidad.
9. Se siente comprometido con los objetivos de la Municipalidad de Abancay.
10. Considera que se tienen buenas relaciones con sus compañeros de trabajo.

11. ¿Está de acuerdo en el modo de cómo se comunica la alta dirección con el resto de los empleados?
12. ¿Consideras que se encuentran bien establecidos los mecanismos para que los empleados den retroalimentación a la gestión?
13. En la Municipalidad de Abancay, te encuentras de acuerdo con las estrategias que se usan para comunicarse con clientes, proveedores y otros stakeholders.
14. ¿Qué relevancia le da la organización al compromiso de sus empleados en la Municipalidad de Abancay?
15. ¿Qué estrategias o programas tiene la empresa para fomentar el compromiso de los empleados?
16. ¿Qué programas o iniciativas tiene la empresa para el bienestar y salud mental de los empleados?

**Variable dependiente: Satisfacción laboral**

17. Usted se siente satisfecho con la infraestructura de la Municipalidad de Abancay.
18. Realiza su trabajo con entusiasmo y buen humor.
19. Se siente contento con los beneficios que recibe de la Municipalidad de Abancay.
20. Se siente satisfecho por el trabajo que realiza en la Municipalidad de Abancay.
21. Usted siente que trabaja desinteresadamente para conseguir los objetivos en la Municipalidad de Abancay.
22. Se siente apoyado por la organización ante cualquier circunstancia.
23. Ha podido realizarse profesionalmente al trabajar en la Municipalidad de Abancay.
24. Su relación con sus compañeros de trabajo es buena.
25. ¿Cómo se fomenta la colaboración entre equipos o departamentos en tareas que requieren un enfoque interdisciplinario?
26. ¿Considera que se reconoce y recompensa el desempeño sobresaliente en tareas específicas en la municipalidad de Abancay?

**¡Gracias por su colaboración!**

### Anexo 3. Ficha de validación de expertos

**Considerando** que el/la estudiante, en la asignatura Seminario Tesis I, debe elaborar su instrumento de medición con la finalidad de que en la asignatura Seminario Tesis II ejecute tal proyecto; se solicita la validación respectiva, para la cual el/la estudiante debe adjuntar el instrumento de recolección de datos y la matriz de consistencia, del estudio titulada: **“CULTURA ORGANIZACIONAL Y SATISFACCION LABORAL DE LOS TRABAJADORES DE LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE ABANCAY – 2022”**.

**Instrucciones:** Marque con una “X” según considere la valoración de acuerdo a cada ítem.

PARA: Congruencia y claridad del instrumento						PARA: Tendenciosidad (propensión hacia determinados fines)										
5 = Optimo 4 = Satisfactorio 3 = Bueno 2 = Regular 1 = Deficiente						5 = Mínimo 4 = Poca 3 = Regular 2 = Bastante 1 = Fuerte										
Criterios de Evaluación	Congruencia					Claridad					Tendenciosidad					
	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	
1. El instrumento tiene estructura lógica.				X					X						X	
2. La secuencia de presentación de los ítems es óptima.				X					X						X	
3. El grado de complejidad de los ítems es aceptable.					X				X						X	
4. Los términos usados en las preguntas son claros y comprensibles.					X				X						X	
5. Los reactivos reflejan el problema de estudio.				X					X						X	
6. El instrumento abarca en su totalidad el problema de estudio.					X				X						X	
7. Las preguntas permiten el logro de objetivos.				X						X					X	
8. Los reactivos permiten recoger información para alcanzar los objetivos del estudio.					X					X					X	
9. El instrumento abarca las variables e indicadores.				X						X					X	
10. Los ítems permiten contrastar las hipótesis.				X						X					X	
Sumatoria Parcial				24	20				24	20					32	5
Sumatoria Total	44					44					41					

**Observaciones:**

.....  
 Nombres y Apellidos del Experto: **MBA. MIGUEL ALBERTO GÁLVEZ ESCOBAR** Especialidad: **NEGOC. INTERNACIONALES**

DNI.: **09296168**

Nº. Celular: **994975753**

Firma:



## ESCALA DICOTÓMICA PARA JUICIO DE EXPERTOS

**Apreciación del experto sobre el**

**cuestionario:**.....

.....

.....

.....

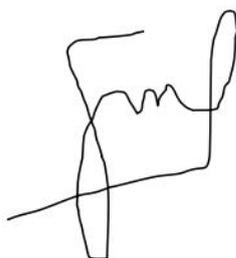
<b>Criterios de Evaluación</b>	<b>Correcto</b>	<b>Incorrecto</b>
1. El instrumento tiene estructura lógica.	<b>X</b>	
2. La secuencia de presentación de los ítems es óptima.	<b>X</b>	
3. El grado de complejidad de los ítems es aceptable.	<b>X</b>	
4. Los términos usados en las preguntas son claros y comprensibles.	<b>X</b>	
5. Los reactivos reflejan el problema de estudio.	<b>X</b>	
6. El instrumento abarca en su totalidad el problema de estudio.	<b>X</b>	
7. Las preguntas permiten el logro de objetivos.	<b>X</b>	
8. Los reactivos permiten recoger información para alcanzar los objetivos del estudio.	<b>X</b>	
9. El instrumento abarca las variables e indicadores.	<b>X</b>	
10. Los ítems permiten contrastar las hipótesis.	<b>X</b>	

**Nombres y Apellidos del Experto: MBA. MIGUEL ALBERTO GÁLVEZ ESCOBAR**

**Teléfono: 994975753**

**DNI. N°: 09296168**

**Firma:**



### Ficha de validación de expertos

**Considerando** que el/la estudiante, en la asignatura Seminario Tesis I, debe elaborar su instrumento de medición con la finalidad de que en la asignatura Seminario Tesis II ejecute tal proyecto; se solicita la validación respectiva, para la cual el/la estudiante debe adjuntar el instrumento de recolección de datos y la matriz de consistencia, del estudio titulada: **CULTURA ORGANIZACIONAL Y SATISFACCION LABORAL DE LOS TRABAJADORES DE LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE ABANCAY – 2022**

**Instrucciones:** Marque con una “X” según considere la valoración de acuerdo a cada ítem.

PARA: Congruencia y claridad del instrumento					PARA: Tendenciosidad (propensión hacia determinados fines)										
5 = Optimo 4 = Satisfactorio 3 = Bueno 2 = Regular 1 = Deficiente					5 = Mínimo 4 = Poca 3 = Regular 2 = Bastante 1 = Fuerte										
Criterios de Evaluación	Congruencia					Claridad					Tendenciosidad				
	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
11. El instrumento tiene estructura lógica.				X					X					X	
12. La secuencia de presentación de los ítems es óptima.				X					X					X	
13. El grado de complejidad de los ítems es aceptable.				X					X					X	
14. Los términos usados en las preguntas son claros y comprensibles.				X					X						X
15. Los reactivos reflejan el problema de estudio.				X					X					X	
16. El instrumento abarca en su totalidad el problema de estudio.					X					X				X	
17. Las preguntas permiten el logro de objetivos.					X				X						X
18. Los reactivos permiten recoger información para alcanzar los objetivos del estudio.					X				X						X
19. El instrumento abarca las variables e indicadores.					X					X				X	
20. Los ítems permiten contrastar las hipótesis.				X						X				X	
Sumatoria Parcial				24	20				28	15				28	15
<b>Sumatoria Total</b>	<b>44</b>					<b>42</b>					<b>43</b>				

**Observaciones:**

.....  
.....

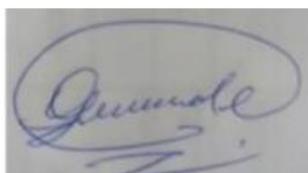
Nombres y Apellidos del Experto: **MAG. GISSELA H. AHUMADA CHUMBIAUCA** Especialidad:

**NEGOC. INTERNACIONALES**

DNI.: **09304222**

Nº. Celular: **943660946**

Firma:



## ESCALA DICOTÓMICA PARA JUICIO DE EXPERTOS

**Apreciación del experto sobre el**

**cuestionario:**.....

.....

.....

.....

<b>Criterios de Evaluación</b>	<b>Correcto</b>	<b>Incorrecto</b>
1. El instrumento tiene estructura lógica.	X	
2. La secuencia de presentación de los ítems es óptima.	X	
3. El grado de complejidad de los ítems es aceptable.	X	
4. Los términos usados en las preguntas son claros y comprensibles.	X	
5. Los reactivos reflejan el problema de estudio.	X	
6. El instrumento abarca en su totalidad el problema de estudio.	X	
7. Las preguntas permiten el logro de objetivos.	X	
8. Los reactivos permiten recoger información para alcanzar los objetivos del estudio.	X	
9. El instrumento abarca las variables e indicadores.	X	
10. Los ítems permiten contrastar las hipótesis.	X	

**Nombres y Apellidos del Experto: MAG. GISSELA H. AHUMADA CHUMBIAUCA**

**Teléfono: 943660946**

**DNI. N°: 09304222**

**Firma:**

