

UNIVERSIDAD PRIVADA ANTENOR ORREGO
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN



TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO DE LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN

**La importancia de la cultura organizacional en el desarrollo del bienestar
laboral de la PEA 2019 de la ciudad de Trujillo**

Línea de investigación

Relaciones humanas laborales

AUTORES

Br. RUIZ SALAS, Marden

Br. SÁNCHEZ DIAZ, Jorge Junot

ASESOR

Mg. GARCÍA GUTTI, Alan Enrique

Trujillo – Perú

2020

Fecha de sustentación: 27/11/2020

PRESENTACIÓN

Señores miembros del jurado:

Conforme a las normas establecidas por la Facultad de Ciencias Económicas de la Universidad Privada Antenor Orrego, tenemos a bien poner a vuestra consideración la presente Tesis titulada: **“La importancia de la cultura organizacional en el desarrollo del bienestar laboral de la PEA 2019 de la ciudad de Trujillo”**

La presente investigación se ha desarrollado aplicando los conocimientos adquiridos durante nuestra formación académica en la universidad, así mismo su contenido se ha desarrollado con previa consulta bibliográfica que se recopilado acorde al tema.

Vale la oportunidad para expresar nuestro agradecimiento a los profesores de la Escuela de Administración, por los conocimientos y experiencias impartidas a lo largo de nuestra formación profesional.

A ustedes miembros del Jurado, nuestro especial reconocimiento por el dictamen al que haga merecedor nuestro trabajo de investigación.

Trujillo, 07 noviembre del 2020

Br. Ruiz Salas Marden

Br. Sánchez Díaz Jorge Junot

DEDICATORIA

A mis padres y mis hermanos por haberme forjado como la persona que soy en la actualidad, muchos de mis logros se los debo a ustedes entre los que se incluye este. Me formaron con reglas y con algunas libertades, pero al final de cuentas, me motivaron constantemente para alcanzar mis anhelos.

Marden

A mis padres por brindarme su apoyo incondicional, por sus consejos, sus valores, por la motivación constante que me ha permitido ser una persona de bien, pero más que nada, por su amor, por los ejemplos de perseverancia y constancia que los caracteriza y que me ha infundado siempre, para salir adelante.

Jorge

AGRADECIMIENTO

En primera instancia agradezco a mis formadores, personas de gran sabiduría quienes se han esforzado por ayudarme a llegar al punto en el que me encuentro.

Sencillo no ha sido el proceso, pero gracias a las ganas de transmitirme sus conocimientos y dedicación que los ha regido, he logrado importantes objetivos como culminar el desarrollo de mi tesis con éxito y obtener una afable titulación profesional.

Los autores

RESUMEN

La presente investigación tiene como objetivo, establecer el nivel de importancia de la cultura organizacional en el desarrollo del bienestar laboral de la Población Económicamente Activa 2019 de la ciudad de Trujillo, EL enunciado del problema fue: ¿Cuál es el nivel de importancia de la cultura organizacional en el desarrollo del bienestar laboral de la Población Económicamente Activa 2019 de la ciudad de Trujillo? El tipo de tipo de investigación utilizada fue de carácter descriptivo correlacional de corte transversal, lo que se buscó es relacionar la importancia de la cultura organizacional y su incidencia en el desarrollo del bienestar laboral de la Población Económicamente Activa 2019 de la ciudad de Trujillo. La población objeto de estudio estuvo conformada por la población económicamente activa de Trujillo que según la base de datos del INEI corresponde a 379,227 habitantes, a esta población se aplicó el muestreo aleatorio simple, obteniendo una muestra de 384 habitantes pertenecientes a la PEA 2019. Para la recolección de los datos se aplicó la encuesta. La principal conclusión a la que se llegó es que la cultura organizacional incide de manera significativa en el bienestar laboral de la Población Económicamente Activa 2019 de la ciudad de Trujillo, es decir, si la cultura organizacional está en un nivel bueno, el bienestar laboral será mejor; caso contrario si la cultura organizacional es débil, el bienestar laboral será menor. Según los resultados obtenidos.

Palabras clave: Cultura organizacional, Bienestar laboral

ABSTRACT

The objective of this research is to establish the level of importance of the organizational culture in the development of the labor well-being of the Economically Active Population 2019 of the city of Trujillo, The statement of the problem was: What is the level of importance of the culture organization in the development of the labor well-being of the Economically Active Population 2019 of the city of Trujillo? The type of research type used was of a cross-sectional correlational descriptive nature, which sought to relate the importance of the organizational culture and its incidence in the development of the labor well-being of the Economically Active Population 2019 of the city of Trujillo. The population under study was made up of the economically active population of Trujillo, which according to the INEI database corresponds to 379,227 inhabitants; simple random sampling was applied to this population, obtaining a sample of 384 inhabitants belonging to the PEA 2019. For the data collection was applied to the survey. The main conclusion that was reached is that the organizational culture significantly influences the labor well-being of the Economically Active Population 2019 of the city of Trujillo, that is, if the organizational culture is at a good level, the labor well-being will be best; Otherwise, if the organizational culture is weak, labor well-being will be lower. According to the results obtained.

Key words: Organizational culture, Labor well-being

ÍNDICE

	Página
PRESENTACIÓN.....	ii
DEDICATORIA	iii
AGRADECIMIENTO	iv
RESUMEN	v
ABSTRACT.....	vi
INDICE DE TABLAS	ix
INDICE DE FIGURAS	x
I. INTRODUCCIÓN.....	1
1.1. Realidad problemática	2
1.2. Formulación del problema	3
1.3. Justificación.....	3
1.3.1. Justificación teórica.....	3
1.3.2. Justificación práctica	4
1.3.3. Justificación metodológica	4
1.3.4. Justificación social	4
1.4. Objetivos	4
1.4.1. Objetivo general	4
1.4.2. Objetivos específicos	5
II. MARCO DE REFERENCIA.....	6
2.1. Antecedentes	7
2.1.1. Antecedentes internacionales	7
2.1.2. Antecedentes nacionales	8
2.1.3. Antecedentes locales	9
2.2. Marco teórico.....	11
2.2.1. Cultura organizacional	11
2.2.2. Bienestar laboral	16
2.3. Marco conceptual	26
2.3.1. Responsabilidad social	26
2.3.2. Misión	27
2.3.3. Compromiso.....	27

2.3.4. Liderazgo	27
2.3.5. Visión	27
2.3.6. Puesto de trabajo	27
2.3.7. Desarrollo de habilidades	27
2.3.8. Valores.....	28
2.3.9. Sueldo.....	28
2.3.10. Integridad.....	28
2.4. Hipótesis	28
2.5. Variables. Operacionalización de variables	29
III. METODOLOGÍA EMPLEADA	30
3.1. Tipo y nivel de investigación	31
3.2. Población, marco muestral, unidad de análisis y muestra.....	31
3.3. Técnicas e instrumentos de investigación	32
3.4. Diseño de investigación.....	32
3.5. Procesamiento y análisis de datos	33
IV. PRESENTACIÓN DE RESULTADOS.....	34
4.1. Análisis e interpretación de resultados	35
4.2. Docimasia de hipótesis.....	47
V. DISCUSIÓN DE LOS RESULTADOS	49
CONCLUSIONES	53
RECOMENDACIONES	54
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	55
ANEXOS	59

INDICE DE TABLAS

Tabla 1	Operacionalización de las variables	29
Tabla 2	Distribución de los encuestados según la dimensión: Valores institucionales.....	35
Tabla 3	Distribución de los encuestados según la dimensión: Filosofía institucional	36
Tabla 4	Distribución de los encuestados según la dimensión: Identidad institucional.....	37
Tabla 5	Distribución de los encuestados el objetivo específico uno: Conocer la importancia que se tiene por la cultura organizacional en la actualidad en la PEA 2019 de la ciudad de Trujillo	38
Tabla 6	Distribución de los encuestados según la dimensión: Trabajo actual	39
Tabla 7	Distribución de los encuestados según la dimensión: Trabajo en general.....	40
Tabla 8	Distribución de los encuestados según la dimensión: Interrelación con el jefe inmediato	41
Tabla 9	Distribución de los encuestados según la dimensión: Oportunidades de progreso.....	42
Tabla 10	Distribución de los encuestados según la dimensión: Remuneración e incentivos	43
Tabla 11	Distribución de los encuestados según la dimensión: Interrelación con los compañeros.....	44
Tabla 12	Distribución de los encuestados según la dimensión: Ambiente de trabajo	45
Tabla 14	Coeficiente Tau de Kendall de acuerdo con el objetivo específico tres: Relacionar la importancia de la cultura organizacional y su incidencia en el bienestar laboral de la PEA de la ciudad de Trujillo 2019.....	47
Tabla 15	Distribución de los encuestados el objetivo específico dos: Conocer el nivel de bienestar laboral de la PEA de la ciudad de Trujillo 2019.....	47

INDICE DE FIGURAS

Figura 1. Distribución de los encuestados según la dimensión: Valores institucionales.....	35
Figura 2. Distribución de los encuestados según la dimensión: Filosofía institucional	36
Figura 3. Distribución de los encuestados según la dimensión: Identidad institucional.....	37
Figura 4. Distribución de los encuestados según el objetivo específico uno: Conocer la importancia que se tiene por la cultura organizacional en la actualidad en la PEA 2019 de la ciudad de Trujillo	38
Figura 5. Distribución de los encuestados según la dimensión: Trabajo actual	39
Figura 6. Distribución de los encuestados según la dimensión: Trabajo en general	40
Figura 7. Distribución de los encuestados según la dimensión: Interrelación con el jefe inmediato	41
Figura 8. Distribución de los encuestados según la dimensión: Oportunidades de progreso.....	42
Figura 9. Distribución de los encuestados según la dimensión: Remuneración e incentivos	43
Figura 10. Distribución de los encuestados según la dimensión: Interrelación con los compañeros.....	44
Figura 11. Distribución de los encuestados según la dimensión: Ambiente de trabajo	45
Figura 12. Distribución de los encuestados según el objetivo específico dos: Identificar el bienestar laboral de la PEA de la ciudad de Trujillo 2019	46

I. INTRODUCCIÓN

1.1. Realidad problemática

Actualmente a nivel mundial se viven grandes cambios, producidos por la globalización, cambios tecnológicos y la búsqueda de internacionalización, ya que cada día en mundo de los negocios se vuelve más competitivo y una manera de afrontar estos cambios es el desarrollo de la cultura organizacional en las empresas, lo que les permitirá sobrevivir, mantenerse y alcanzar la excelencia, alcanzando altos niveles de productividad, bienestar laboral y éxito. La cultura organizacional debe desarrollarse en toda empresa ya que los empleados consideran que es importante y genera impacto en la moral y productividad, así como en la satisfacción de una empresa, además esta cultura debe fortalecerse para enfrentar crisis como los despidos y el mal manejo de condiciones laborales de los empleados.

La cultura organizacional es “la unión de normas, hábitos y valores que, de una forma u otra, son compartidos por las personas y/o grupos que dan forma a una institución, y que a su vez son capaces de controlar la forma en la que interactúan con el propio entorno y entre ellos mismos. Es decir, el comportamiento de la empresa dependerá de la forma en la que se apliquen unas normas u otras por parte de sus integrantes”. (Diaz, 2013)

La clave para que el personal de una organización se vea motivado es el bienestar laboral. Cuando hace referencia a esto, se toma en cuenta tanto el bienestar emocional como la salud del personal y el padecimiento de enfermedades. La ausencia de bienestar hace que no se otorgue valor a lo que podemos aportar, y que pasen desapercibidos los esfuerzos y los gestos del entorno para contribuir a la mejora del desempeño y con ello, de la satisfacción profesional. (Caurin, 2018)

Los expertos en Perú consideran que las características de la cultura organizacional en empresas peruanas principalmente son los valores corporativos, ya que estos expresan la cultura en sus centros de trabajo, más allá de los hábitos y las creencias, los valores definen como los empleados realizan sus actividades y representan los propósitos de la empresa, lo que permite que los empleados trabajen en conjunto, por ello es muy importante que los valores sean compartidos y deben ser reconocidos como la principal evidencia de cultura organizacional en las empresas.

Como se ha expuesto anteriormente, la cultura organizacional al estar compuesta de valores, filosofía e identidad institucional, es un punto muy importante que las empresas procuran mantener ya que los empleados consideran que la cultura organizacional representa el espíritu de la empresa y define como ellos realizan sus actividades y se comprometen con su trabajo, contar con una buena cultura organizacional tiene incidencia en varios aspectos de la empresa, uno de ellos, es el bienestar laboral de sus trabajadores debido a que una buena cultura va a generar un mejor ambiente de trabajo, mejor relación con sus compañeros y además los empleados tendrán una buena relación con sus superiores y su trabajo en general estará enfocado al logro de las metas de la organización.

El ambiente laboral en cualquier empresa, es lo fundamental para poder seguir adelante con los objetivos planteados sin ningún inconveniente y contar con un bienestar laboral óptimo; Sin embargo, problemas como la mala convivencia entre trabajadores, falta de orden y limpieza en el área de trabajo y la falta de respeto entre colaboradores, son el problema consecuente de una mala implantación de cultura organizacional dentro de la empresa. Como bien se dijo anteriormente, los valores corporativos son prácticamente la característica de la cultura organizacional. El problema que desencadena la falta de estos valores termina muchas veces en rotación de personal, demandas, incumplimiento de los trabajos a realizar, falta de compromiso del trabajador con la empresa y muchos otros más.

Por ello, este proyecto busca reconocer la importancia de generar una buena cultura organizacional en las empresas trujillanas, lo que influirá en el desarrollo del bienestar laboral de la PEA 2019 de la ciudad de Trujillo.

1.2. Formulación del problema

¿Cuál es el nivel de importancia que tiene la cultura organizacional en el desarrollo del bienestar laboral de la PEA 2019 de la ciudad de Trujillo?

1.3. Justificación

1.3.1. Justificación teórica

Teóricamente, el proyecto se demuestra porque al conocer las definiciones de cultura organizacional y bienestar laboral, hay

posibilidad de realizar diversas interpretaciones de gran importancia para las características organizativas de la administración, que se enfocan en el desempeño laboral y el programa de incentivos que permiten desarrollar un adecuado ambiente laboral para brindar protección a los empleados y generar una buena relación, que favorezca en la eficiencia, seguridad y la mejor calidad de vida.

1.3.2. Justificación práctica

Desde una perspectiva práctica, el proyecto se justifica, debido a que se busca señalar los aspectos que más se descuidan, como la cultura organizacional que percibe cada trabajador de las empresas Trujillanas, porque, de ello depende el bienestar laboral de la PEA 2019 de la ciudad de Trujillo, por este motivo encontramos necesario desarrollar este problema y así determinar qué nivel de relación existe entre cultura organizacional y bienestar laboral.

1.3.3. Justificación metodológica

Metodológicamente, este proyecto se justifica, ya que los datos obtenidos por medio de métodos de recolección de datos con validez fueron sintetizados, para que luego pueden ser aplicados en futuros proyectos, ya que se demostró la relación que existe entre cultura organizacional y el bienestar laboral.

1.3.4. Justificación social

Visto desde una óptica social, este proyecto se justifica ya que busca concientizar y demostrar a la sociedad sobre la necesidad de solucionar el problema sobre el bienestar labora, causa de una percepción negativa de la cultura organizacional que se vive en las empresas Trujillanas en estos momentos.

1.4. Objetivos

1.4.1. Objetivo general

Determinar el nivel de la importancia de la cultura organizacional en el desarrollo del bienestar laboral de la PEA 2019 de la ciudad de Trujillo.

1.4.2. Objetivos específicos

- Determinar el nivel de importancia que se tiene por la cultura organizacional en la actualidad en la PEA 2019 de la ciudad de Trujillo.
- Identificar el nivel de bienestar laboral de la PEA 2019 de la ciudad de Trujillo.
- Analizar cómo se relaciona la importancia de la cultura organizacional en el desarrollo del bienestar laboral de la PEA de la ciudad de Trujillo 2019.

II. MARCO DE REFERENCIA

2.1. Antecedentes

2.1.1. Antecedentes internacionales

Roca (2016) *La Cultura Organizacional en el Instituto Nacional de Tecnología Agropecuaria* (Tesis maestría). Universidad de Belgrano. Argentina.

La autora concluye que:

En esta tesis se describe la cultura organizacional del INTA (Instituto Nacional de Tecnología Agropecuaria) en el marco del Plan de Internalización del Plan Estratégico Institucional, período comprendido entre los años 2005 a 2007. Tipo de investigación; descriptiva, método: cualitativo en las técnicas de recolección y análisis de datos. Es un análisis longitudinal que comprende un periodo de tiempo del 2005 al 2007. El objetivo de este trabajo es verificar la incidencia de la cultura frente al cambio organizacional que se requiere para una empresa. El desarrollo principal de la tesis está referida a la descripción de la organización y los modelos trabajados desde su fundación hasta el plan de internalización del proyecto. Se realiza la descripción de los tres niveles de cultura: artefactos culturales, valores y presunciones básicas, completando así el modelo de análisis.

Finalmente, se refleja toda la extensión territorial y niveles de organización en el proceso participativo reflejando el pensamiento y sentimiento de las personas que componen la organización. Aportando así conocimiento nuevo en el campo cultural del INTA.

Calderón (2013) *La cultura organizacional en la Estabilidad Laboral* (Tesis maestría). Universidad Rafael Landívar. Guatemala.

El autor concluye que:

La investigación tiene como objetivo descubrir la relación que existe entre la cultura organizacional y la estabilidad laboral y como la primera afecta a la siguiente, según la percepción de un grupo de

colaboradores de una empresa de venta de lubricantes y baterías para carro la Calzada S.A. de Retalhuleu. Se toma una muestra de 26 colaboradores con no menos de un año de antigüedad en la empresa, teniendo como variables a la cultura organizacional, por medio de la cual se realizará el estudio de afectación sobre la estabilidad laboral. Y teniendo como factores de estudio aspectos externos e internos que puedan causar inestabilidad laboral en los empleados. Se utiliza la escala de Likert como instrumento de estudio, la cual está compuesta con el fin de impulsar los niveles de investigación social, utilizando categorías y respuestas interesadas. También se utilizará otro de los indicadores que se trabaja aquí es la rotación de personal y fluctuación, si este percibe muy bajo, se refleja estancamiento y envejecimiento del personal, si es muy fluido se percibe como inestable para los trabajadores dentro de la empresa.

En la investigación se concluye que la empresa no maneja una buena cultura organizacional ya que se percibe una estabilidad en el rendimiento individual de los trabajadores, marcando una deficiencia en el desempeño de sus diferentes puestos.

2.1.2. Antecedentes nacionales

Hernández (2016) *La Cultura Organizacional y su relación con el desempeño laboral en el Área de Cirugía del Hospital I NAYLAMP-CHICLAYO*. (Tesis maestría) Universidad Señor de Sipán. Perú.

El autor concluye que:

En la investigación se trata de identificar la relación entre cultura organizacional y desempeño laboral en el área de cirugía del Hospital I Naylamp-Chiclayo. Se utilizó el método descriptivo correlacional, así como la encuesta para recoger datos en la información. Según Tamayo y Tamayo (2008) una encuesta permite dar respuestas descriptivas e identifica relaciones en las variables de estudio. Se elaboró y aplicó una encuesta elaborada mediante la escala de Likert (22 ítems), con una muestra de 70 personas. El

cuestionario utilizado para esto, estuvo conformado por 12 ítems para medir la variable independiente (cultura organizacional) y 10 ítems para medir la variable dependiente (desempeño laboral). Identificándose una relación significativa entre la cultura organizacional y el desempeño laboral en el Hospital I Naylamp.

Espinoza (2018) *Cultura organizacional y bienestar laboral en profesionales de salud del centro de salud ascensión Huancavelica 2018*. (Tesis de licenciatura). Universidad Nacional de Huancavelica. Perú.

El autor concluye que:

La presente investigación tuvo como objetivo Comprobar la relación entre la cultura organizacional y bienestar laboral en profesionales de salud del Centro de Salud Ascensión Huancavelica 2018. Teniendo el método hipotético-deductivo como fundamento de investigación. Su tipo de estudio fue básico correlacional con un diseño no experimental transversal. Se tuvo una muestra de 45 profesionales de salud, se utiliza la técnica psicométrica y la encuesta con un cuestionario de cultura organizacional y diferencial semántico de bienestar laboral. El estudio arrojó que el 22.3% (11) profesionales de salud del Centro de Salud Ascensión Huancavelica presentan una cultura organizacional flexible y bienestar laboral regular y el 2.2% (01) presentan una cultura organizacional fuerte y bienestar laboral alta. Se concluye que sí existe relación entre cultura organizacional y bienestar laboral en los trabajadores de salud del Centro de Salud Ascensión Huancavelica 2018; puesto que el VT es menor que VC; es decir; 9.4877 es menor que 11,454 a un 5% de significancia estadística.

2.1.3. Antecedentes locales

Gutierrez (2018) *Satisfacción laboral y bienestar psicológico en docentes de la UGEL 02–LA ESPERANZA, TRUJILLO, 2018* (Tesis de maestría). Universidad Católica de Trujillo Benedicto XVI. Trujillo, Perú.

El autor concluye que:

El objetivo de nuestra investigación fue determinar la relación entre satisfacción laboral y bienestar psicológico en docentes de la UGEL 02-La Esperanza, Trujillo, 2018. Se desarrolla una investigación básica del tipo correlacional y con método de recolección cuantitativo. La muestra estuvo conformada por 153 docentes de la UGEL 02, a quienes se aplicaron dos instrumentos: Escala de Satisfacción Laboral SL-SPC y la Escala de Bienestar Psicológico. Se aplica el Coeficiente de correlación de Pearson (r) para establecer relación entre variables arrojando como resultado que el 95% de confiabilidad y significancia $p < 0.05$. los datos concluyentes fueron: el 55.56% de docentes mantiene un nivel de satisfacción regular, el 39.22% tiene una insatisfacción parcial mientras que el 4.58% manifiesta alta insatisfacción y por último el 0.65% presenta satisfacción parcial.

Alva (2014) Relación Entre El Nivel De Satisfacción Laboral Y el Nivel de Productividad De los Colaboradores De la Empresa Chimú Agropecuaria S.A Del Distrito DE Trujillo-2014. (Tesis de licenciatura). Universidad Privada Antenor Orrego. Trujillo, Perú.

El autor concluye que:

El propósito de la presente investigación es establecer relaciones entre nivel de satisfacción y productividad de los colaboradores de la empresa Chimú Agropecuaria S.A del distrito de Trujillo. Como hipótesis se consideró: La relación entre el nivel de satisfacción laboral y el nivel de productividad de los colaboradores de la empresa Chimú Agropecuaria S.A del distrito de Trujillo es directa. Se desarrolla el diseño descriptivo tomando una muestra de 80 colaboradores de la empresa Chimú Agropecuaria S.A del distrito de Trujillo. Como técnica se les aplicó una encuesta a los colaboradores de la empresa Chimú Agropecuaria S.A del distrito de Trujillo 2014 cuya finalidad fue evaluar su nivel de satisfacción utilizando la escala

de actitudes. Análisis documental: se estudiaron los reportes de productividad del periodo de enero de 2013 para determinar la productividad de la empresa. Para ello se instrumentalizo el análisis determinando la productividad de los colaboradores, en función a los estándares establecidos por el Jefe de Producción. Entre los resultados más relevantes se considera que existe un nivel medio de satisfacción de los colaboradores y un nivel de productividad traducida en el desempeño laboral que es regular.

2.2. Marco teórico

2.2.1. Cultura organizacional

Robbins (2009) menciona que la Cultura Organizacional “es un sistema de significados compartidos por los miembros, el mismo que distingue a una organización de las demás. Este sistema de significado compartido es, en un examen más cercano, un conjunto de características claves que la organización valora”.

Daft (2011) aporta que la cultura organizacional es “el conjunto de valores, normas, creencias orientadoras y entendimientos que sirven de guía y que comparten los miembros de una organización y se enseñan a los nuevos miembros como la manera correcta de pensar, sentir y comportarse”.

Robbins & Judge (2013) definieron a la cultura organizacional como el “sistema de significados compartidos por los miembros, y que distingue a una organización de las demás. La cultura organizacional muestra la forma en que los empleados perciben las características de la cultura de una organización, no el nivel de aceptación”.

Schein, sostiene que la cultura organizacional es “el lenguaje común, categorías conceptuales, límites grupales y criterios para la inclusión y exclusión, poder y jerarquía, intimidad, amistad y amor, recompensas y castigos, ideología y religión; es cómo se pretende comprender, identificar y reconocer el nivel de la cultura” (citado por Pedraza, Obispo, Vásquez & Gómez, 2015).

a. Importancia de la cultura organizacional

Calero (2018) menciona que la cultura organizacional se refiere a “como las personas llegan y permanecen en una organización y las situaciones sociales que los motivan a buscar lugares donde desarrollar sus conocimientos y alcanzar su estabilidad económica y permanencias, pero no con una visión de pasado, asumiendo que son entes aislados, sino que la concepción actual los enmarca en que se llega a formar parte de un proceso sistemático que debe engranar en lo que ya se encuentra establecido”.

Arnoletto (2010) quien afirmó que “la Cultura Organizacional es el modo que tenemos de hacer las cosas por aquí, refiriéndose a la empresa”, para él “la cultura es muy importante en la vida del grupo”.

Por lo tanto, Calero (2018) menciona que “la cultura organizacional tiene básicamente dos funciones: una interna, referida a la integración, y una externa, que es la adaptación, es decir, que el empleado una vez que está dentro de la organización se integra a un concepto nuevo que es la cultura de ella, pero también debe adaptarse a ese medio que la considera externa, de acuerdo a los factores que la determinan, por ejemplo: la experiencia en otras empresas, el grado de preparación profesional que haya tenido y finalmente sus paradigmas que motivan a un cambio de mentalidad”.

b. Características de la cultura organizacional

Chiavenato (2011) presenta seis características principales de la Cultura Organizacional:

- **Regularidad en los comportamientos observados:** “las interacciones entre los participantes se caracterizan por un lenguaje común, terminologías propias y rituales relacionados con conductas y diferencias”.
- **Normas:** “patrones de comportamiento que comprenden guías sobre la manera de hacer las cosas”.

- **Valores predominantes:** “valores que la organización defiende en primera instancia y que espera que los participantes compartan, como calidad del producto, bajo ausentismo o alta eficiencia”.
- **Filosofía:** “políticas que refuerzan las creencias sobre cómo tratar a empleados y clientes”.
- **Reglas:** “lineamientos establecidos y relacionados con el comportamiento dentro de la organización. Los nuevos miembros deben aprender esas reglas para que el grupo los acepte”.
- **Clima organizacional:** “sentimiento transmitido por el ambiente de trabajo: cómo interactúan los participantes, cómo se tratan las personas entre sí, cómo se atiende a los clientes, cómo es la relación con los proveedores”.

Para complementar, Robbins y Judge (2013) destacan dos tipos extremos dentro de un continuum: “el estilo tradicional y autocrático o el estilo participativo y democrático. Para ilustrar de mejor manera lo antes dicho, identificaron siete características fundamentales que captan la esencia de la cultura en una organización”:

- **Innovación y toma de riesgo:** “Grado en que se estimula a los trabajadores a que sean innovadores y corran riesgos”.
- **Atención a los detalles:** “Grado en que se espera que los individuos muestren precisión, análisis y atención por los detalles”.
- **Orientación a los resultados:** “Grado en que la gerencia se centra en los resultados o eventos, y no en las técnicas y procesos utilizados para lograrlos”.
- **Orientación a la gente** “Grado en que las decisiones de la gerencia toman en cuenta el efecto de los resultados sobre el personal de la organización”.
- **Orientación a los equipos:** “Grado en que las actividades laborales están organizadas por equipos en vez de por individuos”.

- **Dinamismo:** “Grado en que las personas son dinámicas y competitivas en lugar de fáciles de complacer”.
- **Estabilidad:** “Grado en que las actividades organizacionales hacen énfasis en mantener el statu quo y no en el crecimiento”.

c. Componentes de la cultura organizacional

De acuerdo con Calero (2018) “La cultura organizacional es la personalidad de la empresa, por esta razón pueden ser de diferente tipo como, por ejemplo: rígidas o flexibles, cerradas o serviciales, innovadoras o conservadoras. Estas características son las que forman la llamada cultura organizacional. De allí que sabemos que pueden realizarse muchas actividades similares en empresas de una misma actividad, sin embargo, nunca podrá ser igual una con otra por esos rasgos de personalidad que son muy individuales y que vienen dados tanto por sus directivos como por quienes integran la organización”.

Según De la Cruz (2000) una organización cuenta con tres componentes fuertemente ligados:

- Un sistema socio-estructural; “compuesto de interacciones de las estructuras formales, de las estrategias, políticas y procesos gerenciales, así como de todos los elementos auxiliares de la vida y del funcionamiento organizacional (objetivos y metas formales, estructuras de autoridad y de poder, mecanismos de control, motivación y recompensas, procesos de selección, de reclutamiento y formación)”.
- Un sistema cultural; “que reúne los aspectos expresivos y afectivos de la organización en un sistema colectivo de significados simbólicos: los mitos, las ideologías y los valores. Comprende también los artefactos culturales (ritos, ceremonias y costumbres; metáforas, acrónimos, léxicos y eslóganes; cuentos, leyendas y folklor organizacional; emblemas, arquitectura, etc.). Este sistema cultural tiene la influencia de la sociedad que lo rodea, por el pasado de la organización y por los diversos factores de contingencia. Evoluciona también bajo la acción de los

funcionarios predominantes actuales y la interacción dinámica entre sus elementos culturales y estructurales”.

- Los empleados particulares; “dotados de personalidad, de experiencias y talentos propios, quienes, según su estatuto y su posición jerárquica, pueden contribuir a la elaboración y modificación del sentido de la cultura. Todos los empleados, cualquiera sea su función, tienden a elaborar una imagen coherente de la realidad con el fin de comprender el universo organizacional. El tipo de relación con el sistema cultural (competencia cultural) y el grado de participación en el sistema 49 colectivo de significados, pueden variar de un empleado a otro, según las particularidades y la propia experiencia. No obstante, como todos los empleados construyen sus significados a partir de materias primas culturales proporcionadas por la organización, un grado considerable de compartimiento de significados se desarrolla inevitablemente entre los que permanecen por largo tiempo en un mismo medio social”.

Por ello, se entiende de esta manera que “la cultura organizacional es una herramienta eficaz para la interpretación de la vida y del comportamiento organizacional y para la comprensión de los procesos de decadencia, adaptación y cambio radical en las organizaciones. Porque las organizaciones son, de manera ejemplar a la vez creaciones sociales y creadoras de significados”. (De la Cruz, 2000)

d. Dimensiones de cultura organizacional

- **Valores institucionales**

Ruiz (2000) menciona que los valores institucionales son “una guía de conducta deseada que servirá para realizar la visión y la misión institucionales. Al expresar las creencias de las personas que laboran en la institución acerca de lo que es correcto o no, los valores representan pautas a seguir en las relaciones dentro y fuera de la misma, vinculándose por tal motivo con la misión, por lo que se debe buscar, entre otras cosas, que

los valores sean compartidos por los miembros del grupo, que sean claros y estén jerarquizados”.

- **Filosofía institucional**

Bolado (2015) menciona que “la filosofía Institucional es el conjunto de ciertos elementos que nos van a permitir la identificación de la empresa con lo que es y lo que quiere lograr que, a su vez, permita desarrollar un núcleo de trabajo organizacional que identifica a todas las partes integrantes de la organización. Para generar una Filosofía empresarial requerimos desarrollar la misión, visión y valores de esta”.

- **Identidad institucional**

Bolado (2015) indica que “se entiende por identidad institucional el conjunto de características o atributos que configuran el ser institucional, ellas son: misión, visión, objetivos, marco legal, cultura, valores y comportamiento, no sólo los presentes sino también los acumulados, que constituyen el acervo histórico. La identidad institucional está vinculada principalmente con su público interno”.

2.2.2. Bienestar laboral

Chiang (2010), indica que “es la actividad a través del cual la persona tenga la oportunidad para demostrar sus habilidades y que este le genere un desafío, de ese modo sentirá interés en conseguir buenos resultados, es la satisfacción propia, sin embargo, es necesario que se sienta contento cuando la organización le proporcione beneficios, satisfaga sus necesidades básicas, y valore su esfuerzo mediante reconocimientos”.

Hannoun (2011) indica que “Los trabajos que las personas desempeñan son mucho más que actividades que realizan, pues además requiere interacción con los colegas y con los gerentes, cumplir con los reglamentos organizacionales, así como con sus políticas, cumplir con los estándares de desempeño, sobrevivir con las condiciones de trabajo, entre muchas otras cosas. Con esto lo que se quiere expresar es que la evaluación de la

satisfacción de un empleado es una suma complicada de un número de elementos del trabajo”.

Castellanos (2012), menciona que “la satisfacción laboral ha sido definida como el resultado de varias actitudes que tiene un trabajador hacia su empleo, los factores concretos (como la compañía, el supervisor, compañeros de trabajo, salarios, ascensos, condiciones de trabajo, etc.) y la vida en general. De modo que la satisfacción laboral es el conjunto de actitudes generales del individuo hacia su trabajo. Quien está muy satisfecho con su puesto tiene actitudes positivas hacia éste; quien está insatisfecho, muestra en cambio, actitudes negativas”.

Marin, J. (2013), señala que “todos los sentimiento o emociones que tiene un colaborador referente a su trabajo y a las condiciones en la que se encuentra, es así como las organizaciones en la actualidad se preocupan por tener contento a su personal, brindándole la oportunidad de participar en retos que lo ayuden a reforzar su potencial, además le brinda reconocimiento y un sin número de beneficios que contribuyan a desarrollarse mejor. Es una respuesta afectiva que da el trabajador a su puesto como resultado o consecuencia de la experiencia de este en su cargo, en relación con sus valores, es decir con lo que desea o espera de este. Consideran los mismos que la satisfacción tiene el mismo sentido que el placer”.

a. Teorías sobre el bienestar laboral

- **Teoría del ajuste en el trabajo**

Fuentes afirma que “es una de las teorías más completas del cumplimiento de necesidades y valores. Se encuentra centrada en la interacción entre el individuo y el ambiente; la base es el concepto de correspondencia entre el individuo y el ambiente, en este caso el ambiente laboral, el mantenimiento de esta correspondencia es un proceso continuo y dinámico denominado por los autores ajuste en el trabajo. La satisfacción no se deriva únicamente del grado en que se cubren las necesidades de los trabajadores, sino del grado en que el contexto laboral atiende, además de las necesidades, los valores de dichos trabajadores.

Señalan que hay tres variables dependientes que son, la satisfacción laboral del individuo, los resultados satisfactorios y la antigüedad laboral. Las variables independientes, destrezas y habilidades personales, las destrezas y habilidades requeridas por una posición dada, la correspondencia entre ambos tipos de destrezas y habilidades, las necesidades y los valores de la persona, y los refuerzos ocupacionales”.

- **Teoría del grupo de referencia social**

Fuentes (2012) menciona que esta teoría “se basa en que los empleados toman como marco de referencia para evaluar su trabajo las normas y valores de un grupo de referencia y las características socioeconómicas de la comunidad en que labora, son estas influencias en las que se realizarán apreciaciones laborales que determinarán el grado de satisfacción”.

- **Teoría de la discrepancia**

Esta teoría formo parte del planteamiento de investigación, identificándose a la satisfacción laboral como parte función de los valores laborales de la persona y que a su vez son obtenidos por su propio trabajo y necesidades. Los valores personales están ordenados de acuerdo a la importancia, manteniendo una jerarquía de valores individuales. Y la sensación obtención o frustración son representadas por las emociones que el trabajador expresa. Entendiendo además que las sensaciones de satisfacción personal en el trabajo están relacionadas al comportamiento y relación congruente de lo que significa el puesto de trabajo para el individuo, en si este cumple o no con los parámetros- meta de este como trabajador.

- **Teoría de los eventos situacionales**

Fuentes (2012) afirma que “la satisfacción laboral está determinada por dos factores denominados; características y eventos situacionales Características situacionales, son las facetas laborales que la persona tiende a evaluar antes de aceptar el puesto, tales como la paga, las oportunidades de promoción, las condiciones de trabajo, la política de la compañía y la

supervisión, esta información es comunicada antes de ocupar el puesto. Eventos situacionales, son facetas laborales que no tienden a ser pre-evaluadas, sino que ocurren una vez que el trabajador ocupa el puesto, a menudo no son esperadas por él y pueden causar sorpresa al individuo.

Las características situacionales pueden ser fácilmente categorizadas, mientras que los eventos situacionales son específicos de cada situación. Esta teoría asume que la satisfacción laboral es resultado de las respuestas emocionales ante la situación con la que se encuentra la persona en su organización”.

b. Evolución del bienestar laboral

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

• Reto del trabajo

Robbins (2005) menciona que es la variedad de habilidades que emplea el colaborador para desarrollar múltiples actividades.

❖ **Identidad de la tarea:** “Considerado como la medida en que el puesto precisa que el individuo realice una tarea completa o identificable en su totalidad”.

❖ **Significación de la tarea:** “Considerado con el grado en que el puesto tiene un impacto sobre las vidas o el trabajo de otras personas en la organización inmediata o en el ambiente externo”.

❖ **Autonomía:** “Referido al grado en el cual el puesto proporciona libertad, independencia y discreción sustanciales al empleado en la programación de su trabajo y la utilización de las herramientas necesarias para ello”.

❖ **Retroalimentación del puesto mismo:** “Expresado el grado en el cual el desempeño de las actividades de trabajo requeridas por

el puesto produce que el empleado obtenga información clara y directa acerca de la efectividad de su actuación”.

- **Remuneraciones justas**

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

- ❖ **Satisfacción con los sueldos y salario:** “Son la compensación que los empleados reciben a cambio de su labor. La administración del departamento de personal a través de esta actividad vital garantiza la satisfacción de los empleados, lo que a su vez ayuda a la organización a obtener, mantener y retener una fuerza de trabajo productiva”.

- **Condiciones de trabajo**

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

- ❖ **Oportunidad y Desarrollo de la Organización:** “Trata sobre el desarrollo, funcionamiento y efectividad en las relaciones humanas dentro de una organización con un fin en común”.

- ❖ **Características del Trabajo:** “Está estrechamente ligada a los objetivos que se tengan en la institución en un momento determinado”.

- ❖ **Supervisión:** “Actividad o conjunto de actividades que desarrolla una persona al supervisar y/o dirigir el trabajo de un grupo de personas, con el fin de lograr de ellas su máxima eficacia y satisfacción mutua”

- **Relación trabajo – empleado**

“La relación entre la organización y los colaboradores es un lazo que debe mantenerse, pues es necesario que exista una buena relación ya que gracias a ello se cumplirán los objetivos y

metas de manera conjunta y con un mismo espíritu, siempre buscando el éxito de la organización” (Robbins, 2005).

❖ **Compatibilidad entre la personalidad y el puesto:**

“Comprende al alto acuerdo entre la personalidad del empleado y la ocupación da como resultado un individuo más satisfecho”.

c. Modelo dinámico del bienestar laboral

Fuentes (2012) menciona que “la satisfacción laboral debe ser interpretada como un producto del proceso de interacción entre la persona y su situación de trabajo, donde juegan un papel importante variables tales como el control o el poder para regular dicha interacción y, por tanto, las posibilidades de influir en la situación laboral. De este modo, la persona puede llegar a distintas formas de satisfacción laboral”, estas formas son:

- ❖ **La satisfacción laboral progresiva:** “El individuo incrementa su nivel de aspiraciones con vistas a conseguir cada vez mayores niveles de satisfacción”.
- ❖ **La satisfacción laboral estabilizada:** “El individuo mantiene su nivel de aspiraciones”.
- ❖ **La satisfacción laboral resignada:** “El individuo, reduce su nivel de aspiraciones para adecuarse a las condiciones de trabajo”.
- ❖ **La insatisfacción laboral constructiva:** “El individuo, siente insatisfacción y mantiene su nivel de aspiraciones de buscar formas de solucionar y dominar la situación sobre la base de una suficiente tolerancia a la frustración”.
- ❖ **La insatisfacción laboral fija:** “El individuo, mantiene su nivel de aspiraciones y no intenta dominar la situación para resolver sus problemas”.
- ❖ **La pseudo-satisfacción laboral:** “El individuo, siente frustración y ve los problemas como no solucionables y mantiene su nivel de aspiraciones”.

d. Actitudes relacionadas con el bienestar laboral

Fuentes (2012) menciona que la satisfacción laboral se relaciona a tres actitudes en los empleados:

- **Dedicación al trabajo:** Fuentes (2012) menciona que “es el grado en que los empleados se sumergen en su trabajo, al invertir tiempo y energía en él, y lo consideran parte central de su vida. Contar con un trabajo que tiene un sentido y llevarlo a cabo satisfactoriamente son aspectos importantes de la imagen de sí mismos, lo cual ayuda a explicar el efecto reumático que la pérdida del trabajo tiene en las necesidades de autoestima. Los empleados dedicados a su trabajo creen en la ética laboral, tienen necesidades de crecimiento altas y disfrutan de la participación en la toma de decisiones. En consecuencia, pocas veces llegan tarde o faltan, están dispuestos a trabajar largas jornadas e intentan lograr un rendimiento alto”.
- **Compromiso organizacional:** Fuentes indica que también es “llamado también lealtad de los empleados. Es el grado en que un empleado se identifica con la empresa y desea participar activamente en ella, es una disposición del empleado para permanecer en la compañía a futuro. Es frecuente que refleje su creencia en la misión y los objetivos de la empresa, su disposición a dedicar esfuerzos a lograrlo y su intención de continuar en ella. El compromiso suele ser mayor entre los empleados con mayor antigüedad, con éxito personal en la organización o que se desempeñan con un grupo de trabajadores 13 comprometidos. Este tipo de empleado suele tener antecedentes satisfactorios de asistencia al trabajo, muestra apego a las políticas de la compañía y pocas veces cambia de trabajo, en particular su base más amplia de conocimientos del puesto frecuentemente se traduce en clientes leales, que le compran más, le conectan con clientes en perspectiva que se convierten en nuevos clientes, e incluso pagan precios más altos”.

- **Estado de ánimo en el trabajo:** Fuentes (2012) indica que “los sentimientos de los empleados acerca de su trabajo son muy dinámicos, ya que pueden cambiar en un mismo día, hora o minutos, estas actitudes se llaman estados de ánimo en el trabajo. Se pueden describir en un intervalo que va de negativas a positivas y de débiles a fuertes e intensas, los empleados tienen un estado de ánimo muy positivo hacia su trabajo, es frecuente que muestre energía, actividad y entusiasmo. Esto demuestra que de manera predecible produce mejor atención en el servicio de clientes, menor ausentismo, mayor creatividad y cooperación interpersonal”.

e. Causas de bienestar laboral

Fuentes (2012) afirma que “la satisfacción laboral depende no solo de los niveles salariales si no del significado que el trabajador les dé a sus tareas laborales. El trabajo puede ser la causa de la felicidad y el bienestar de una persona, o, todo lo contrario. La satisfacción profesional puede depender de muchos factores (congruencia con los valores personales, grado de responsabilidad, sentido del éxito profesional, niveles de aspiración, grados de libertad que procura el trabajo, entre otros) Cuanto más elevada sea la calidad de vida profesional más satisfacciones procurará al trabajador y se reducirá el grado de ausentismo. Otros buscan en el trabajo reconocimiento o implicación; en cambio otros buscan socialización y estímulo”.

f. Consecuencias del bienestar laboral

Fuentes (2012) menciona que “pueden afectar las actitudes ante la vida, familia y sí mismo, salud física y longitud de su vida. Puede estar relacionada (indirectamente) con la salud mental, y juega un papel causal en el ausentismo y la rotación, bajo ciertas condiciones, puede afectar a otros comportamientos laborales ante la organización. Una de las consecuencias más importantes de la satisfacción laboral es el ausentismo, los factores de riesgos organizacionales puede ser la causa de la insatisfacción laboral. Las

principales consecuencias de la satisfacción laboral desde el punto de vista de la organización son: inhibición, resistencia al cambio, falta de creatividad, abandono, accidentabilidad, baja productividad y dificultad para trabajar en grupo”.

g. Dimensiones de bienestar laboral

- **Trabajo actual:** Sánchez & García (2017) menciona que “la satisfacción laboral en el trabajo actual se puede relacionar directamente con el conocimiento de la persona dentro de una organización, es decir, desde el momento en el que se encuentra laborando. Esta experiencia se transforma en la percepción del trabajador, y esta percepción actual culmina o se transforma en un componente emocional. Todos estos factores desembocan en la manera de actuar del individuo”.
- **Trabajo en general:** Para Molina (2014), el trabajo en equipo es “una de las condiciones de tipo psicológico que más influye en los trabajadores de forma positiva, es aquella que permite que haya compañerismo y trabajo en conjunto, porque el trabajo en equipo puede dar muy buenos resultados; ya que normalmente genera el entusiasmo para que el resultado sea satisfactorio en las tareas encomendadas. Las empresas que fomentan el trabajo en equipo entre los trabajadores en un ambiente de armonía obtienen resultados beneficiosos, obteniendo efectividad en las tareas realizadas por los trabajadores en sus relaciones sociales”.
- **Interrelación con el jefe inmediato:** Para Deza (2017), es la apreciación valorativa “que realiza el trabajador de su relación con el jefe directo y respecto a sus actividades cotidianas, siendo otro determinante importante de la satisfacción del empleado en el puesto. Se considera que el éxito laboral está condicionado por el grado de aceptación y/o rechazo al jefe. A los trabajadores les interesa la responsabilidad con el jefe. Sin embargo, la reacción de los trabajadores hacia su jefe dependerá usualmente de las características de ello, así como de las características del jefe. La

única conducta del líder que tiene efecto predecible sobre la satisfacción del empleado es la consideración”.

- **Oportunidades de progreso:** Dalton, Hoyle & Wats (2007) mencionan que “todo el entorno social de la persona, la frustración de estas necesidades generalmente conduce a la desadaptación social y a la soledad. En cuanto a las necesidades estiman que se cubren con tareas significativas, con mayor responsabilidad, con el reconocimiento de los compañeros y supervisores por un trabajo bien hecho, premios al mérito e incrementos salariales, cuando no se cubren adecuadamente los trabajadores se sienten inferiores. Se tiene la necesidad de autorrealización, que son las que conducen a las personas al crecimiento, logro del potencial individual y hacer eficaz la satisfacción plena con uno mismo, es decir aquí el trabajador tiene la oportunidad de demostrar su creatividad y progreso profesional”.
- **Remuneración e incentivos:** Según Deza (2017), la compensación es “la gratificación que los empleados reciben a cambio de su labor. Los sistemas de recompensas, el sueldo, así como la promoción, tienen gran importancia como factores de influencia y de determinación de la satisfacción laboral, ya que satisfacen una serie de necesidades fisiológicas del individuo; son símbolos del estatus, significan reconocimiento y seguridad; proporcionan mayor libertad en la vida humana; y, por medio de ellos se pueden adquirir otros valores”.

A su vez Deza (2017), indica que, si las recompensas son justas y equitativas, “entonces se desarrolla una mayor satisfacción, porque los empleados sienten que reciben recompensas en proporción a su desempeño. Por el contrario, si consideran las recompensas inadecuadas para el nivel de desempeño, tiende a surgir la insatisfacción en el trabajo, desarrollando en el trabajador un estado de tensión que intenta resolver ajustando su comportamiento que puede afectar la productividad y producir el deterioro del entorno laboral”.

- **Interrelación con los compañeros:** Quispe (2015), indica que “la sensación de satisfacción laboral está relacionada al grupo de trabajo. Todo miembro de un equipo con una actitud colaborativa y confiable va a ser fuente de satisfacción de los empleados individuales. Un grupo “unido” es una fuente de apoyo, bienestar y consejo para los miembros individuales, así, los resultados de la investigación indican que si los miembros tienen mayor independencia para realizar llevar a cabo sus responsabilidades van a desarrollar una mayor satisfacción. Un trabajo se torna más agradable cuando el equipo es más eficaz, aunque esto no es un factor esencial para la satisfacción laboral”.
- **Ambiente de trabajo:** Para Molina (2014), el ambiente de trabajo debería tener “un concepto equilibrado, dinámico y sin ningún tipo de alteración; esto es en relación con el espacio, ergonomía de los instrumentos, iluminación y el aspecto de socialización entre cada uno de los colaboradores; el ambiente que rodea el trabajo es uno de los aspectos básicos que influyen sobre el rendimiento”.

Según Polanco (2014), “toda organización crea su propia cultura o clima organizacional. El clima o cultura refleja las normas y valores del sistema formal y la manera en que los reinterpreta el sistema informal. El clima organizacional también es un reflejo de la historia de las luchas internas y externas, los tipos de personas que la organización atrae, sus propios procesos laborales y su planta física, las formas de comunicación y como ejerce la autoridad dentro del sistema”.

2.3. Marco conceptual

2.3.1. Responsabilidad social

Friedman (1962) afirma que “la única y verdadera responsabilidad social de las empresas es producir bienes y servicios para la sociedad obteniendo por esta actividad el máximo beneficio posible para sus propietarios o accionistas”.

2.3.2. Misión

Chiavenato (2002) menciona que: “Es la razón de existencia la organización ya que establece el por qué fue estructurada y construida”. La misión debe ser objetiva, clara e inspiradora.

2.3.3. Compromiso

Arias (2001) definió al compromiso “como la relación a través de la identificación y al mismo tiempo el compromiso con la organización”.

2.3.4. Liderazgo

“A pesar de no estar plenamente reconocida la definición, Liderazgo, como muchas escuelas coinciden puede ser definido como el proceso de influencia natural entre el “líder y los “seguidores”. (Antonakis, Avolio y Sivasubramaniam, 2003).

2.3.5. Visión

Chiavenato (2002) nos dice que la visión “es la imagen que tiene la organización de sí misma y de su futuro, está orientada hacia lo que la empresa pretende ser más que hacia lo que realmente es”.

2.3.6. Puesto de trabajo

De Ansorena (1997) define puesto de trabajo como “un conjunto de acciones organizadas y propositivas que realiza un empleado o colaborador de una organización, en una determinada posición de su estructura de relaciones internas y externas, con el fin de adoptar valor agregado a dicha organización, mediante la consecución de una serie de áreas de resultados específicos, siguiendo reglas, procedimientos y metodologías”. (Citado por Padilla, 2013).

2.3.7. Desarrollo de habilidades

Muñoz, Crespí, & Angrehs (2011) lo definen como “el grado que un individuo ha adquirido una serie de comportamientos sociales que permitan su adaptación al medio social en que vive”.

2.3.8. Valores

Chiavenato (2002) indica que “hacen parte de la cultura organizacional, conceptos, costumbres, actuaciones, actitudes, comportamientos o pensamientos que la empresa asume como normas o principios de conducta, son propias de cada compañía dadas sus características competitivas, las condiciones del entorno, su competencia y la expectativa de los clientes y propietarios”.

2.3.9. Sueldo

Su etimología proviene del latín *solīdus* (“sólido”), que era el nombre de una antigua moneda romana. Pedro Carreño la define como la remuneración asignada en función del desempeño laboral en un cargo o servicio profesional”. (Reyes Ponce, 2004).

2.3.10. Integridad

El diccionario de la Real Academia Española define, en su primera acepción, el concepto de ‘íntegro’ como “que no carece de una de sus partes” pero en una segunda lo emplea para referirse a:” una persona, recta, proba e intachable” (Diccionario RAE, 2013).

2.4. Hipótesis

La cultura organizacional tiene una importancia significativa en el desarrollo del bienestar laboral de la PEA 2019 de la ciudad de Trujillo.

2.5. Variables. Operacionalización de variables

Tabla 1
Operacionalización de las variables

Variables para Investigar	Definición Conceptual	Definición Operacional	Dimensiones	Indicadores	Tipo de Variables
Variable independiente: Cultura Organizacional	Según Martín (2004) manifiesta que la cultura organizacional es el "Conjunto de normas humanas y sociales o filosofía de actuación que forman el día a día de una empresa o institución"	Ignacio (2004) manifiesta que la cultura organizacional "incluye los valores, filosofía y la identidad institucional"	Valores Institucionales	Responsabilidad Social Profesionalismo Honestidad Humanismo	
			Filosofía Institucional	Misión Valores Integridad	
			Identidad Institucional	Reputación Corporativa Compromiso Sentido de Pertenencia Liderazgo	
Variable dependiente: Bienestar Laboral	De acuerdo con Chiavenato (2006) manifiesta que el bienestar laboral es "La actitud general que resulta cuando los sujetos mediante el desarrollo de su actividad laboral logran el cumplimiento de sus expectativas"	Al operar el bienestar laboral como variable se debe incluir "el trabajo actual y general, así como, la interrelación con el jefe inmediato y los compañeros, las oportunidades de progreso, la remuneración e incentivos y el ambiente de trabajo.	Trabajo Actual	Puesto de Trabajo Desarrollo de Habilidades	Cualitativa
			Trabajo en General	Condiciones de Trabajo Desempeño del Puesto	
			Interrelación con el jefe Inmediato	Reconocimiento del Trabajo bien Hecho Solución de Problemas Información Oportuna	
			Oportunidades de Progreso	Oportunidad de Capacitación	
			Remuneración e Incentivos	Sueldo	
			Interrelación con los compañeros	Ayuda mutua en las tareas	
			Ambiente de Trabajo	Trato de Personal Libertad de Opinión Orgullo	

Fuente: Investigación secundaria
Elaboración: Por los autores

III. METODOLOGÍA EMPLEADA

3.1. Tipo y nivel de investigación

3.1.1. Tipo de investigación: Correlacional descriptivo.

3.1.2. Nivel de investigación: No experimental – transversal.

3.2. Población, marco muestral, unidad de análisis y muestra

3.2.1. Población

La población económicamente activa de Trujillo según la base de datos del INEI corresponde a 379,227 habitantes.

3.2.2. Marco muestral

La población económicamente activa de Trujillo según la base de datos del INEI 2017.

3.2.3. Unidad de análisis

Cada persona dentro de la población económicamente activa de Trujillo según la base de datos del INEI 2017.

3.2.4. Criterio de inclusión

Solo se tomará en cuenta personas que en la actualidad estén trabajando.

3.2.5. Muestra

Para hallar la muestra, se aplicó la fórmula para poblaciones finitas:

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

Dónde:

N : Población = 379227

Z : Unidades de desviación estándar a un nivel de confianza de 95% = 1,96

p : Prevalencia de la proporción = 0.50

q : Complemento de p = p -1 =0.50

d : Precisión = 5%

n : 384

3.3. Técnicas e instrumentos de investigación

3.3.1. Técnicas de investigación

La técnica que se aplicó en este proyecto es la encuesta, a la cual corresponde como instrumento el cuestionario, el cual fue desarrollado para recoger la opinión de los sujetos de muestra sobre cómo afecta la cultura organizacional en el bienestar laboral

3.3.2. Instrumentos de investigación

De acuerdo con la técnica escogida, el cuestionario es el instrumento el cual recoge la información de forma más veraz y sencilla, en el cual se desarrollan preguntas redactadas de forma clara, precisa y comprensible, se busca que en su mayoría sean lo más breves posibles y se use un vocabulario de fácil comprensión. Los instrumentos fueron utilizados y validados en base a la investigación del autor Thorne (2017) en su tesis titulada "*Relación de la cultura organizacional de la lavandería Flash Universal en el clima organizacional*". En tanto, el otro instrumento fue utilizado y validado por Palma (2018) en su tesis titulada "*Relación del clima organizacional y la satisfacción laboral de los trabajadores del área de admisión del Hospital Regional de Cajamarca*".

3.4. Diseño de investigación

El diseño de contrastación fue no experimental transversal descriptivo de una sola casilla, ya que, se buscará recoger y analizar la información con la finalidad de hacer inferencias respecto la variable.

Esquema:

$$M: X_1 \rightarrow X_2$$

Donde:

M : Representa la muestra de la PEA de Trujillo 2019

- X_1 : Representa la variable independiente, cultura organizacional.
- X_2 : Representa la información obtenida de la variable dependiente, bienestar laboral, que permitirá conocer la influencia de la cultura organizacional sobre la PEA de Trujillo en 2019.

3.5. Procesamiento y análisis de datos

Para este proyecto se ingresó los datos en un archivo de Microsoft en el programa Excel de Windows. Se registró los datos que representaron todas las respuestas de acuerdo con la escala de valoración que se estableció. También se colocaron columnas de subtotales y totales, donde se presentaron las sumas parciales y totales con la finalidad de valorizar los resultados con la escala de valoración de la variable.

IV. PRESENTACIÓN DE RESULTADOS

4.1. Análisis e interpretación de resultados

Luego de la aplicación de la encuesta, se obtuvieron los siguientes resultados:

Tabla 2

Distribución de los encuestados según la dimensión: Valores institucionales

Frecuencia	F_i	%
Totalmente de acuerdo	205	53.39
Mayormente de acuerdo	121	31.51
Indiferente	26	6.77
Pocas veces de acuerdo	26	6.77
Totalmente en desacuerdo	6	1.56
TOTAL	384	100

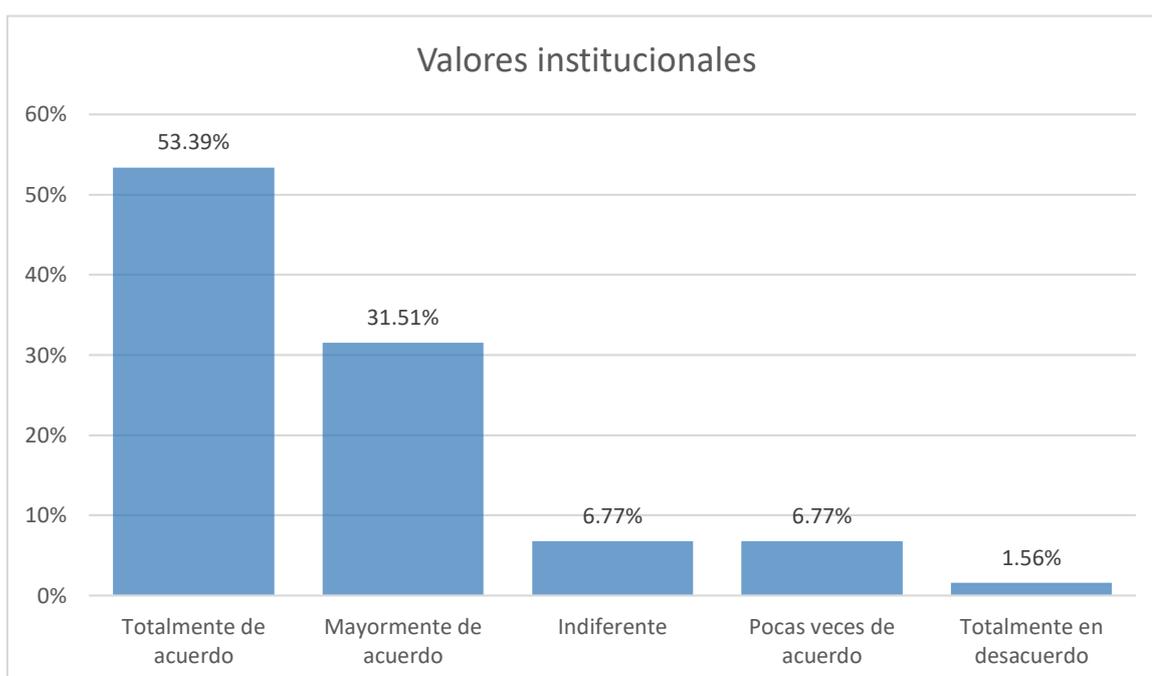


Figura 1. Distribución de los encuestados según la dimensión: Valores institucionales

Interpretación

Del total de encuestados, el 53.39% (205) de ellos indican estar totalmente de acuerdo con los valores institucionales que practican las empresas, el 31.51% (121) están mayormente de acuerdo, el 6.77% (26) indican que las empresas son indiferentes a los valores institucionales, así mismo otro 6.77% (26) están pocas veces de acuerdo y solo el 1.56% (6) de ellos indican que están totalmente en desacuerdo con los valores institucionales que practican las empresas.

Tabla 3

Distribución de los encuestados según la dimensión: Filosofía institucional

Frecuencia	F_i	%
Totalmente de acuerdo	37	9.64
Mayormente de acuerdo	226	58.85
Indiferente	74	19.27
Pocas veces de acuerdo	42	10.94
Totalmente en desacuerdo	5	1.30
TOTAL	384	100

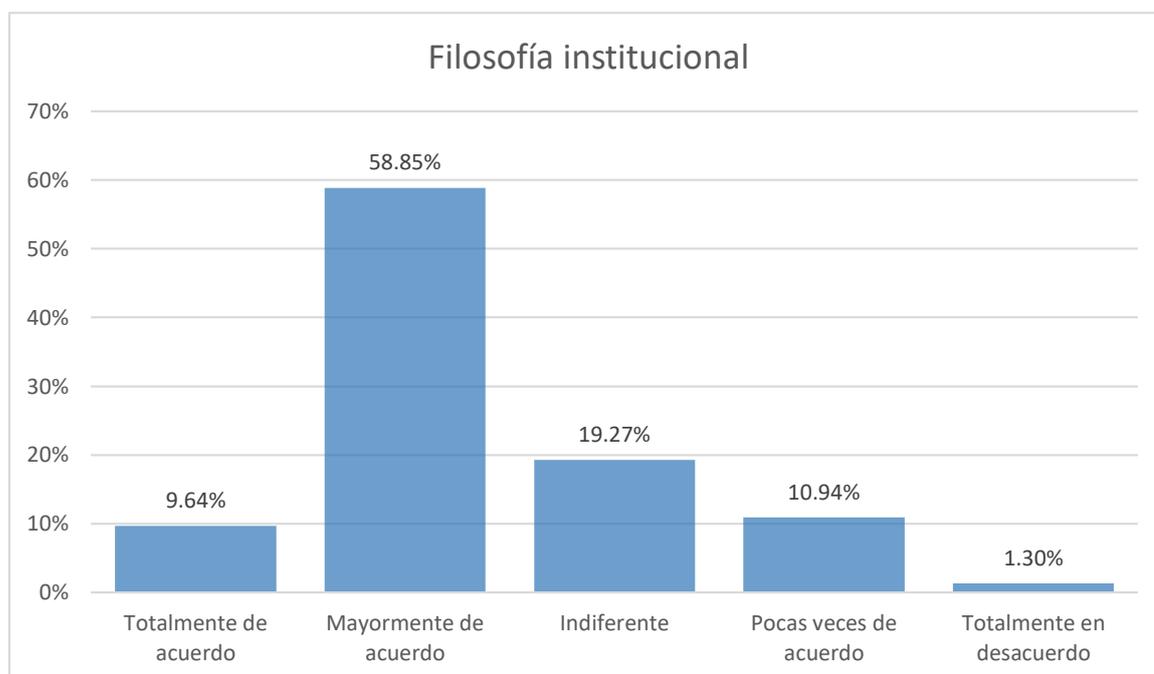


Figura 2. Distribución de los encuestados según la dimensión: Filosofía institucional

Interpretación

Del total de encuestados, 58.85% (226) de ellos indican estar mayormente de acuerdo con la filosofía institucional de las empresas, mientras que el 19.27% (74) son indiferentes, el 10.94% (42) están pocas veces de acuerdo con la filosofía institucional, así como el 9.64% (37) están totalmente de acuerdo con la filosofía institucional y solo el 1.30% (5) de ellos indican que están totalmente en desacuerdo con la filosofía institucional de las empresas.

Tabla 4

Distribución de los encuestados según la dimensión: Identidad institucional

Frecuencia	F_i	%
Totalmente de acuerdo	163	42.45
Mayormente de acuerdo	105	27.34
Indiferente	58	15.10
Pocas veces de acuerdo	32	8.33
Totalmente en desacuerdo	26	6.77
TOTAL	384	100

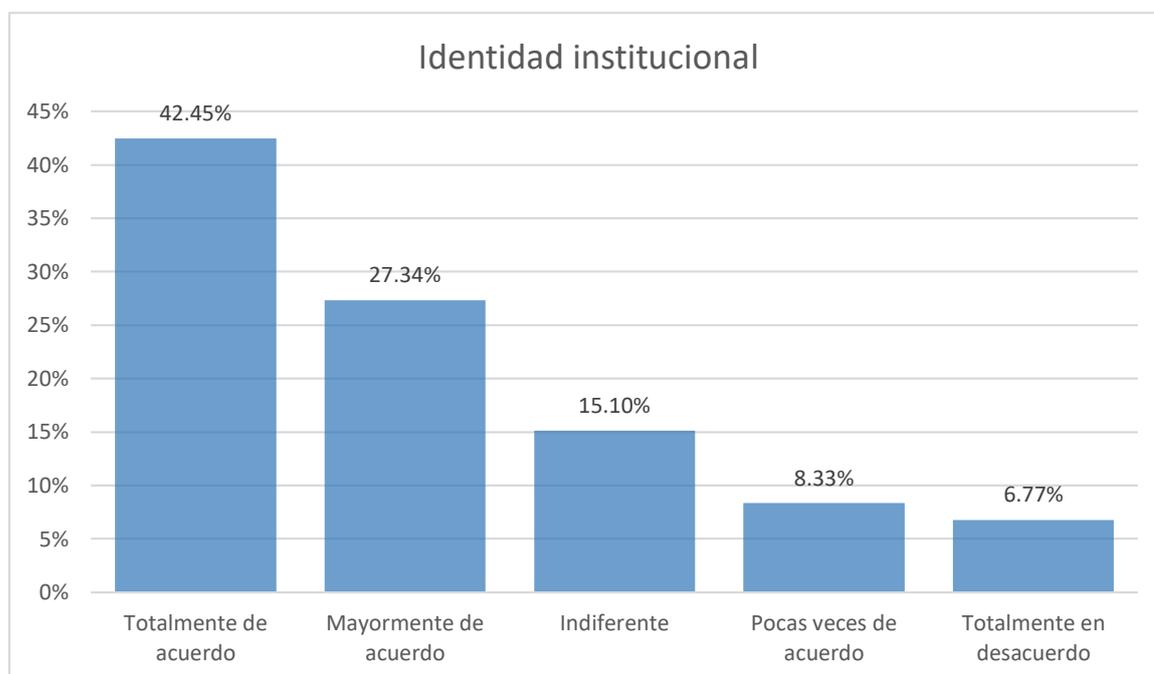


Figura 3. Distribución de los encuestados según la dimensión: Identidad institucional

Interpretación

Del total de encuestados, el 52.45% (163) indican estar totalmente de acuerdo identificados institucionalmente con la empresa, el 27.34% (105) indican que están mayormente de acuerdo, el 15.10% (58) son indiferentes con la identidad institucional, mientras que el 8.33% (32) indican que están pocas veces de acuerdo y solo el 6.77% (26) indican que están totalmente en desacuerdo identificados institucionalmente con la empresa.

Tabla 5

Distribución de los encuestados según el objetivo específico uno Identificar el nivel de importancia que se tiene por la cultura organizacional en la actualidad en la PEA 2019 de la ciudad de Trujillo.

Frecuencia	F_i	%
Importante	195	50.78
Casi importante	153	39.84
A veces importante	36	9.38
Nada importante	0	0.00
TOTAL	384	100



Figura 4. Distribución de los encuestados según el objetivo específico uno: Identificar el nivel de importancia que se tiene por la cultura organizacional en la actualidad en la PEA 2019 de la ciudad de Trujillo

Interpretación

Del total de encuestados, 50.78% (195) de ellos indican que la cultura organizacional es importante, el 39.84% (153) es casi importante, el 9.38% (36) es a veces importante y ningún encuestado manifestó que la cultura organizacional es nada importante.

Por lo que podemos precisar que el 90.63% de los encuestados creen que la cultura organizacional es importante o casi importante en las empresas donde laboran.

Tabla 6

Distribución de los encuestados según la dimensión: Trabajo actual

Frecuencia	F_i	%
Siempre de acuerdo	100	26.04
Casi siempre de acuerdo	109	28.39
A veces de acuerdo	100	26.04
Casi nunca de acuerdo	42	10.94
Nunca de acuerdo	33	8.59
TOTAL	384	100

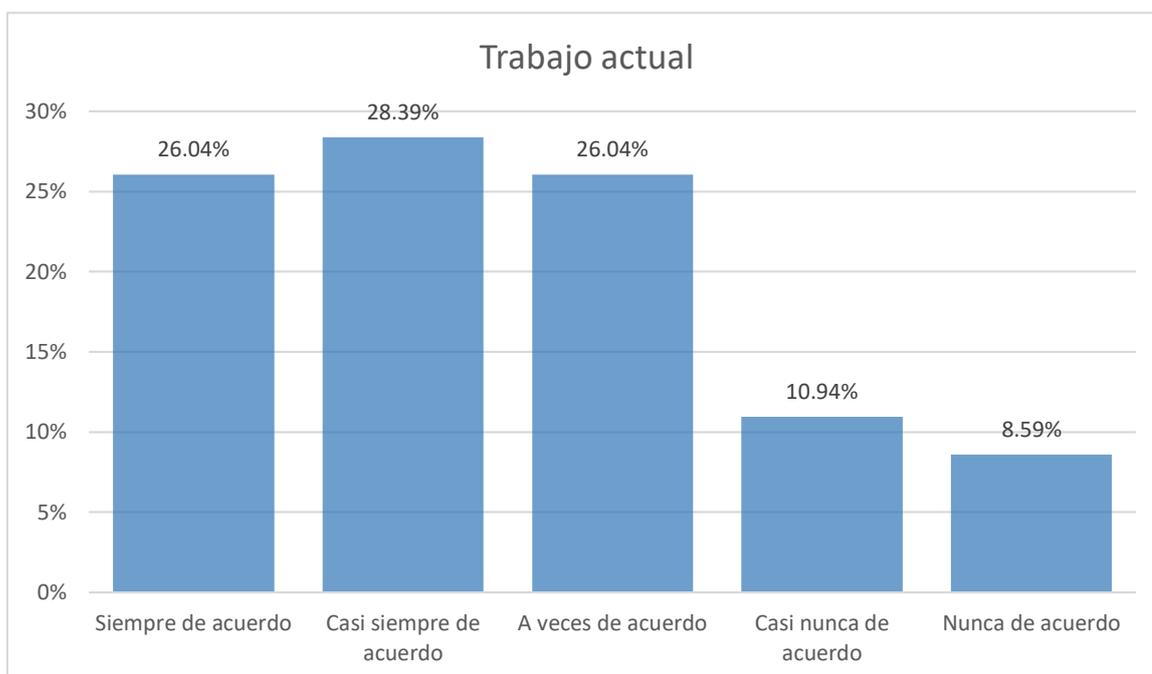


Figura 5. Distribución de los encuestados según la dimensión: Trabajo actual

Interpretación

Del total de encuestados, el 28.39% (109) manifestaron estar casi siempre de acuerdo con el bienestar que le brinda su centro de trabajo actual, el 26.04% (100) están siempre de acuerdo, otro 26.04% (100) a veces están de acuerdo, mientras que el 10.94% (42) casi nunca están de acuerdo y solo el 8.59% (33) nunca están de acuerdo que su centro de trabajo actual les brinda bienestar laboral.

Tabla 7

Distribución de los encuestados según la dimensión: Trabajo en general

Frecuencia	F_i	%
Siempre de acuerdo	83	21.61
Casi siempre de acuerdo	134	34.90
A veces de acuerdo	117	30.47
Casi nunca de acuerdo	42	10.94
Nunca de acuerdo	8	2.08
TOTAL	384	100

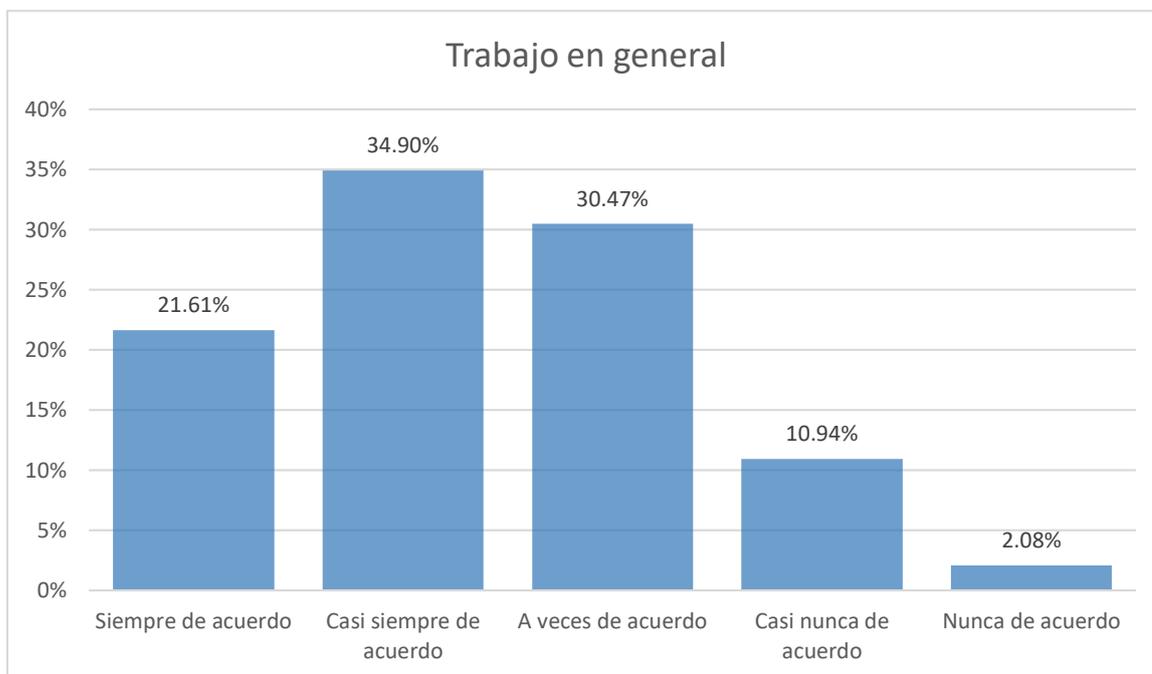


Figura 6. Distribución de los encuestados según la dimensión: Trabajo en general

Interpretación

Del total de encuestados, el 34.90% (134) manifestaron estar casi siempre de acuerdo con el bienestar que les brinda las empresas, el 30.47% (117) a veces están de acuerdo, el 21.61% (83) están siempre de acuerdo, el 10.94% (42) casi nunca están de acuerdo y solo el 2.08% (8) no están de acuerdo que las empresas les brinda bienestar laboral.

Tabla 8

Distribución de los encuestados según la dimensión: Interrelación con el jefe inmediato

Frecuencia	F_i	%
Siempre de acuerdo	167	43.49
Casi siempre de acuerdo	134	34.90
A veces de acuerdo	67	17.45
Casi nunca de acuerdo	8	2.08
Nunca de acuerdo	8	2.08
TOTAL	384	100

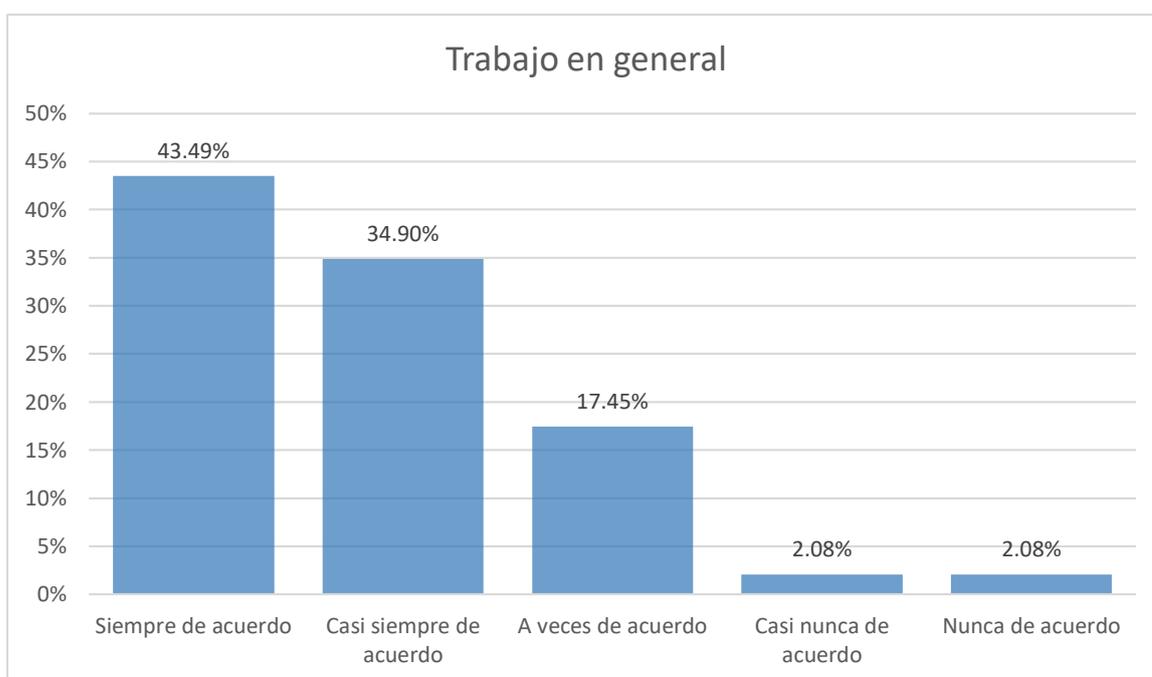


Figura 7. Distribución de los encuestados según la dimensión: Interrelación con el jefe inmediato

Interpretación

Del total de encuestados, el 43.49% (167) manifestaron estar siempre de acuerdo con la interrelación que tienen con su jefe inmediato, el 34.90% (134) están casi siempre de acuerdo, el 17.45% (67) a veces están de acuerdo, el 2.08% (8) casi nunca están de acuerdo y también el 2.08% (8) manifestaron no estar de acuerdo con la interrelación que tienen con su jefe inmediato.

Tabla 9

Distribución de los encuestados según la dimensión: Oportunidades de progreso

Frecuencia	F_i	%
Siempre de acuerdo	42	10.94
Casi siempre de acuerdo	95	24.74
A veces de acuerdo	121	31.51
Casi nunca de acuerdo	79	20.57
Nunca de acuerdo	47	12.24
TOTAL	384	100

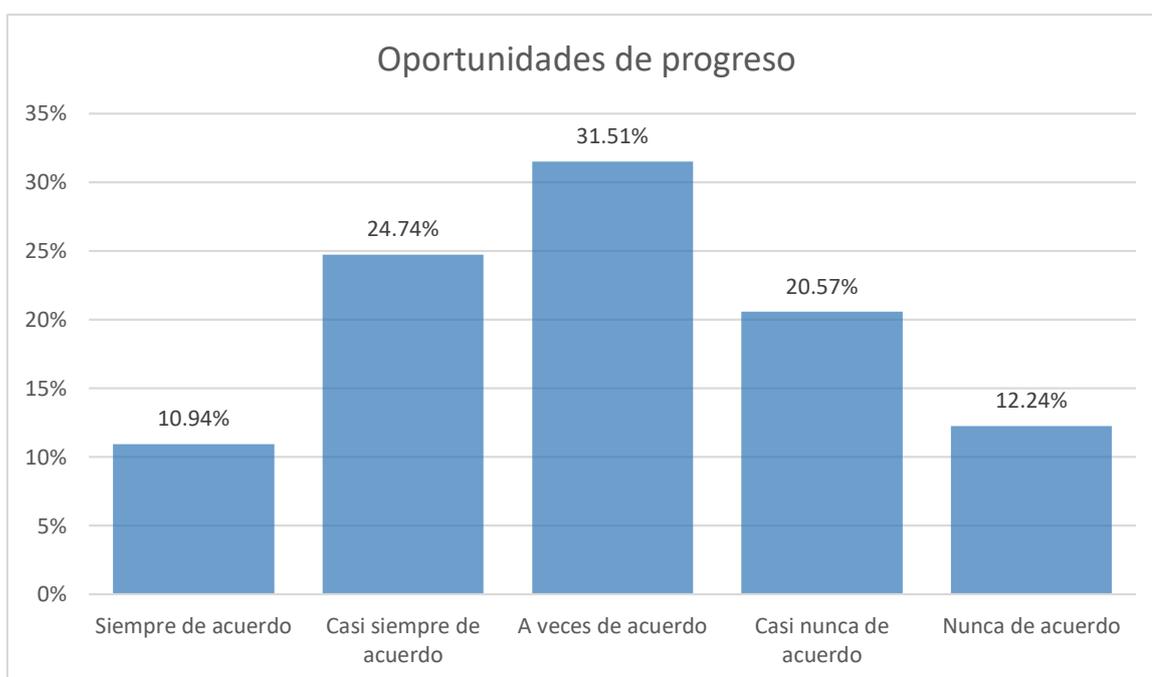


Figura 8. Distribución de los encuestados según la dimensión: Oportunidades de progreso

Interpretación

Del total de encuestados, el 31.51% (121) indican estar a veces de acuerdo que su centro de trabajo brinda oportunidades de progreso, el 24.74% (95) casi siempre están de acuerdo, el 20.57% (79) están casi nunca de acuerdo, el 12.24% (47) nunca están de acuerdo y solo el 10.94% (42) están de acuerdo que su centro de trabajo brinda oportunidades de progreso.

Tabla 10

Distribución de los encuestados según la dimensión: Remuneración e incentivos

Frecuencia	F_i	%
Siempre de acuerdo	84	21.88
Casi siempre de acuerdo	110	28.65
A veces de acuerdo	100	26.04
Casi nunca de acuerdo	63	16.41
Nunca de acuerdo	27	7.03
TOTAL	384	100

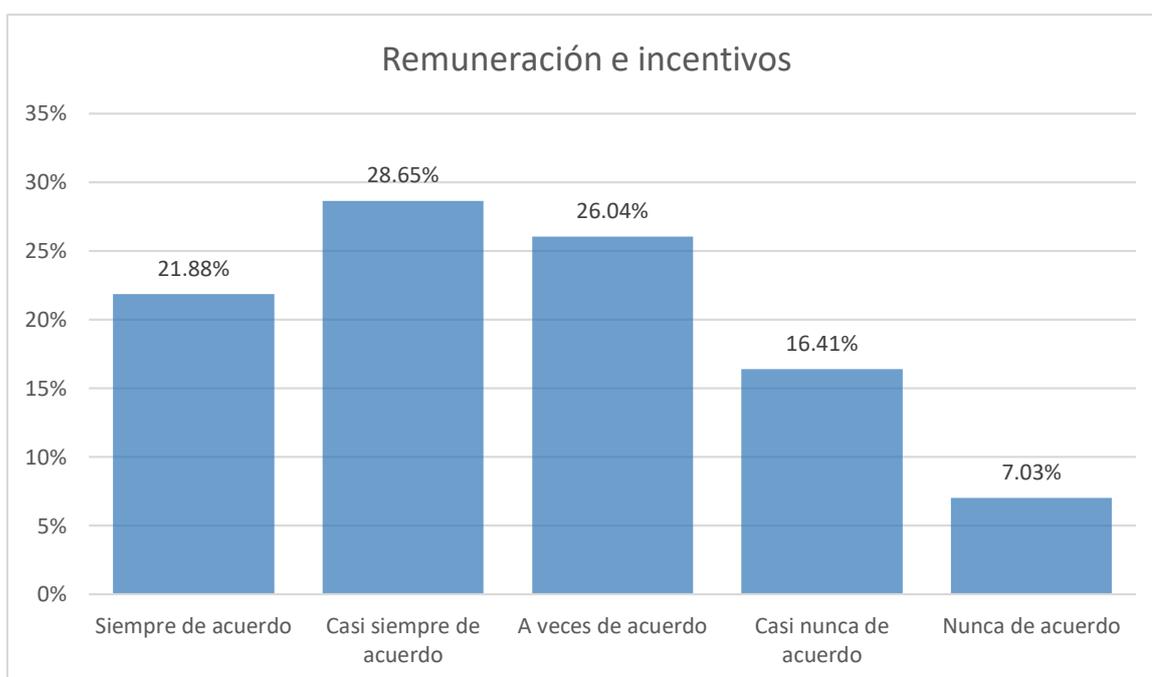


Figura 9. Distribución de los encuestados según la dimensión: Remuneración e incentivos

Interpretación

Del total de encuestados, el 28.65% (110) indican estar casi siempre de acuerdo con las remuneración e incentivos que las empresas brindan para lograr su bienestar laboral, el 26.04% (100) indican estar a veces de acuerdo, el 21.88% (84) están siempre de acuerdo, el 16.41% (63) casi nunca están de acuerdo con las remuneraciones e incentivos que les brinda su empresa y solo el 7.03% (27) de ellos indican que nunca están de acuerdo con las remuneraciones e incentivos que les brinda su empresa.

Tabla 11

Distribución de los encuestados según la dimensión: Interrelación con los compañeros

Frecuencia	F_i	%
Siempre de acuerdo	125	32.55
Casi siempre de acuerdo	142	36.98
A veces de acuerdo	92	23.96
Casi nunca de acuerdo	8	2.08
Nunca de acuerdo	17	4.43
TOTAL	384	100

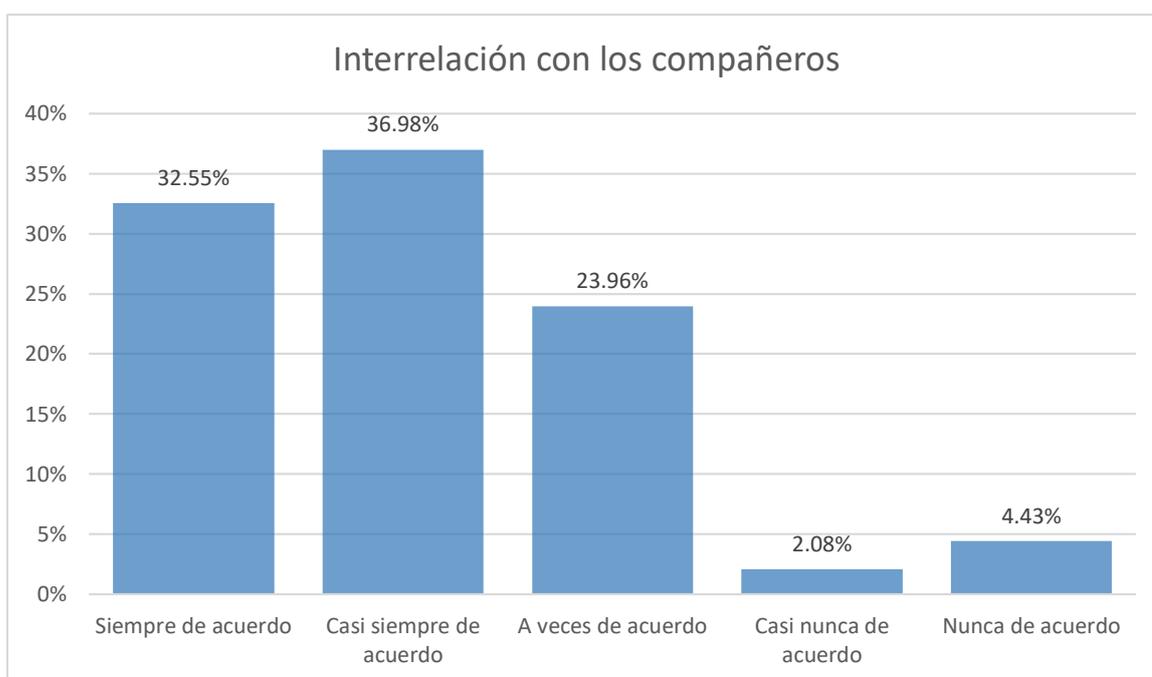


Figura 10. Distribución de los encuestados según la dimensión: Interrelación con los compañeros

Interpretación

Del total de encuestados, el 36.98% (142) manifestaron estar casi siempre de acuerdo con la interrelación que tienen con sus compañeros, el 32.55% (125) siempre están de acuerdo, el 23.96% (92) a veces están de acuerdo, el 4.43% (17) no están de acuerdo y solo el 2.08% (8) manifestaron casi nunca estar de acuerdo con la interrelación que tienen con sus compañeros.

Tabla 12

Distribución de los encuestados según la dimensión: Ambiente de trabajo

Frecuencia	F_i	%
Siempre de acuerdo	42	10.94
Casi siempre de acuerdo	221	57.55
A veces de acuerdo	105	27.34
Casi nunca de acuerdo	5	1.30
Nunca de acuerdo	11	2.86
TOTAL	384	100

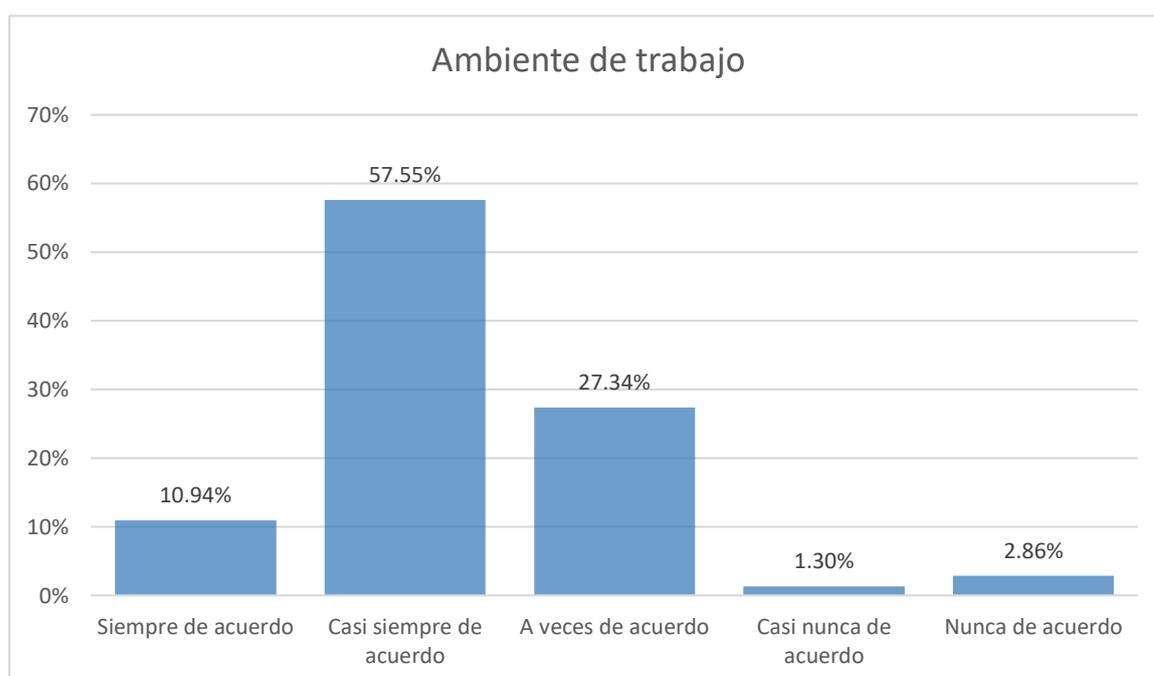


Figura 11. Distribución de los encuestados según la dimensión: Ambiente de trabajo

Interpretación

Del total de encuestados, el 57.55% (221) manifiestan estar casi siempre de acuerdo que sus centros de trabajo mantienen un buen ambiente de trabajo, el 27.43% (105) están a veces de acuerdo, el 10.94% (42) siempre están de acuerdo, mientras que el 2.86% (11) no están de acuerdo y solo el 1.30% (5) casi nunca están de acuerdo que sus centros de trabajo mantienen un buen ambiente de trabajo.

Tabla 13

Distribución de los encuestados según el objetivo específico dos: Identificar el bienestar laboral de la PEA de la ciudad de Trujillo 2019

Frecuencia	F_i	%
Siempre satisfecho	37	9.64
Casi satisfecho	147	38.28
A veces satisfecho	121	31.51
Casi nunca satisfecho	68	17.71
Nunca satisfecho	11	2.86
TOTAL	384	100

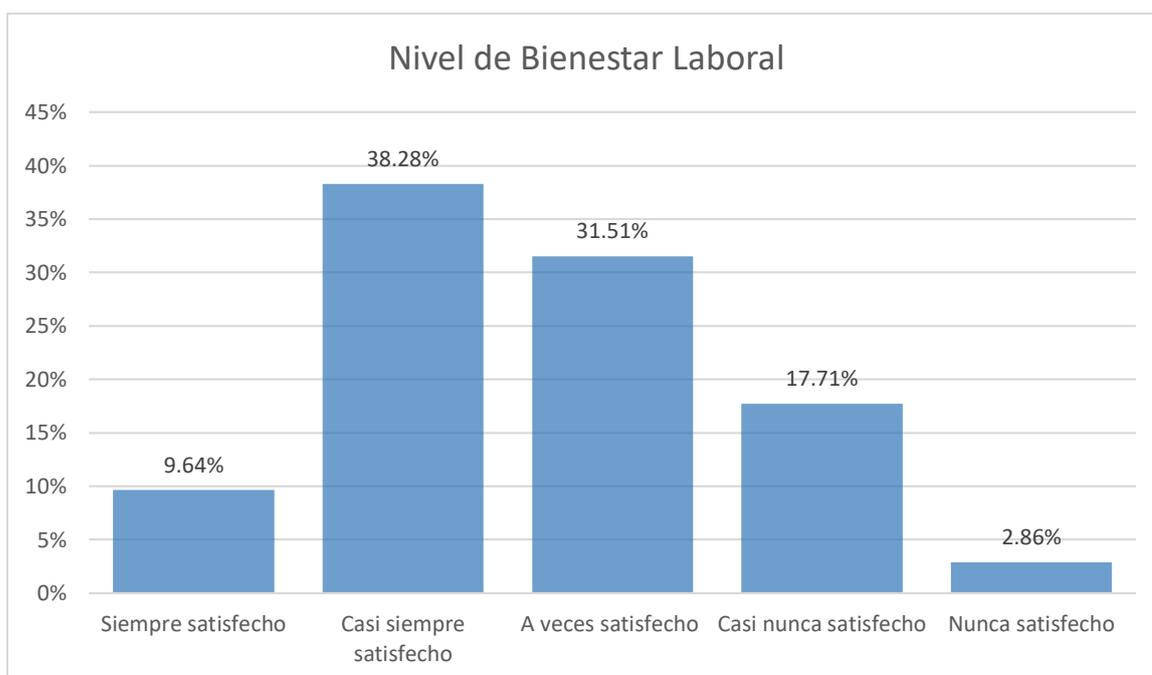


Figura 12. Distribución de los encuestados según el objetivo específico dos: Identificar el bienestar laboral de la PEA de la ciudad de Trujillo 2019

Interpretación

Del total de encuestados, el 38.28% (147) indican casi siempre estar satisfechos con su bienestar laboral que le brinda su centro de trabajo, el 31.51% (121) indican estar a veces satisfechos, el 17.71% (68) indican estar casi nunca satisfechos, mientras que el 9.64% (37) indican estar siempre satisfechos y solo el 2.86% (11) indican nunca estar satisfechos en su centro de trabajo. Por lo que podemos precisar que el 69.79% de los encuestados manifiestan estar casi siempre o a veces satisfechos con el bienestar laboral que le brinda su centro de trabajo.

Tabla 14

Coeficiente Tau de Kendall de acuerdo con el objetivo específico tres: Analizar cómo se relaciona la importancia de la cultura organizacional en el desarrollo del bienestar laboral de la PEA de la ciudad de Trujillo 2019

		Valor	Error estándar asintótico ^a	T aproximada ^b	Significación aproximada
Ordinal por	Tau-b de Kendall	,874	,162	,192	,903
ordinal	Tau-c de Kendall	,652	,103	,192	,903
N de casos válidos		384			

Fuente: SPSS Statistics, (2019) – Encuesta realizada a la PEA de la ciudad de Trujillo

Interpretación

Según se puede apreciar, el Coeficiente Tau de Kendall es 0.874, un valor cercano a “1”, lo que significa que existe una asociación fuerte entre la cultura organizacional y el bienestar laboral. Ante ello, se puede decir que una buena cultura organizacional es importante para desarrollar el bienestar laboral dentro de las instituciones.

4.2. Docimasía de hipótesis

Para la contrastación de hipótesis se ha utilizado el Coeficiente de Pearson; como se muestra a continuación:

Tabla 15

Contrastación de hipótesis mediante Coeficiente de Pearson

		Cultura organizacional	Bienestar laboral
Cultura organizacional	Correlación de Pearson	1.000	0.893
	Sig. (bilateral)		0.000
	N	384	384
Bienestar laboral	Correlación de Pearson	0.893	1.000
	Sig. (bilateral)	0.000	
	N	384	384

Fuente: SPSS Statistics, (2019) – Encuesta realizada a la PEA de la ciudad de Trujillo

Interpretación

Según se puede apreciar, el Coeficiente de Correlación de Pearson es de 0.893, y su nivel de significancia es de 0.00, lo que significa que existe una relación positiva alta y significativa entre la cultura organizacional y el

bienestar laboral. Ante ello, se puede decir que se cumple con la hipótesis: *La cultura organizacional influye de manera significativa en el bienestar laboral de la PEA 2019 de la ciudad de Trujillo.*

V. DISCUSIÓN DE LOS RESULTADOS

El objetivo general del presente trabajo de investigación fue **establecer el nivel de la importancia de la cultura organizacional en el desarrollo del bienestar laboral de la PEA 2019 de la ciudad de Trujillo**. En nuestra investigación y de acuerdo con los resultados obtenidos podemos ver que existe una relación significativa entre las variables de la cultura organizacional con el bienestar laboral, evidenciando una correlación positiva según el Coeficiente Pearson cuyo valor fue de 0.893, por lo tanto, nuestra hipótesis queda demostrada. Nuestro resultado se compara al trabajo realizado por Espinoza (2018), el concluye también que existe una relación entre la cultura organizacional y bienestar laboral en profesionales de la salud. Mientras que Calderón (2013) concluye que una mala cultura organizacional determina el comportamiento de los trabajadores, provocando inestabilidad en el rendimiento de sus labores y por consiguiente un mal desarrollo de su bienestar laboral.

El primer objetivo específico de este trabajo de investigación es **Determinar el nivel de importancia que se tiene por la cultura organizacional en la actualidad en la PEA 2019 de la ciudad de Trujillo**, el cual se pudo evidenciar que el 50.78% de los encuestados indican que la cultura organizacional es importante, la dimensión más destacada fue los valores institucionales, dado que las empresas en su mayoría integran actualmente dentro de estas la responsabilidad social, el profesionalismo, la honestidad y el humanismo de sus colaboradores. Por otro lado, la dimensión menos destacada fue la filosofía institucional, debido a que el 68.49% de los encuestados manifestaron conocer cuál es la misión, visión, valores y la integridad que rigen en las empresas donde laboran. Podemos contrastar estos resultados, que son similares con los de Calderón (2013), el cual manifiesta en su tesis que la cultura organizacional manejada en la institución donde realizó su investigación carece de equilibrio, estabilidad y solidez, esto debido a que no forja claramente el comportamiento genuino de los trabajadores, lo cual genera inconsistencias y desequilibrios en su rendimiento laboral tanto en el aspecto individual como en el nivel de grupo. Obteniendo como resultado un nivel deficiente en los servicios prestados a sus usuarios.

Viendo el segundo objetivo específico de este trabajo de investigación el cual es **Identificar el bienestar laboral de la Población Económicamente Activa 2019 de la ciudad de Trujillo**, el cual se pudo evidenciar que el 38.28% de la PEA indica casi siempre estar satisfecho en cuanto al bienestar laboral que le brinda la empresa donde trabajan, la dimensión más destacada dentro del bienestar laboral fue el ambiente de trabajo, debido a que las empresas actualmente potencian esta dimensión para aumentar la productividad de sus colaboradores, por lo tanto el trato del personal, la libertad de opinión y el orgullo de pertenecer a una empresa son piezas claves que generan un bienestar laboral. La dimensión menos destacada fue las oportunidades de progreso, los encuestados manifestaron que muy pocas empresas brindan capacitación a sus colaboradores para desarrollar su talento y que estos lo hacen de manera independiente a ellas. Este mismo resultado fue el que consiguió Castro (2015), donde establece que el ambiente de trabajo es aquella dimensión del bienestar laboral, que hace hincapié las interrelaciones entre compañeros y los superiores inmediatos lo cual a nuestro punto de vista de acuerdo a esta afirmación indica que existe relación con el Bienestar Laboral.

Y el tercer y último objetivo específico de este trabajo de investigación es **Analizar cómo se relaciona la importancia de la cultura organizacional en el desarrollo del bienestar laboral de la PEA de la ciudad de Trujillo 2019**, al realizar el análisis estadístico *Coeficiente Tau de Kendall* se obtuvo un valor de 0.893 y un nivel de significancia es de 0,000 que es menor al 0.05, por ello se puede afirmar que existe una asociación fuerte entre la cultura organizacional y el bienestar laboral. Ante ello, se puede decir que desarrollar una cultura organizacional es importante para desarrollar el bienestar laboral dentro de las instituciones, así se corrobora lo dicho por el autor Castro (2015), los resultados del Coeficiente de Spearman indican que esta relación es de 0,415, con lo que se entiende que existe influencia directa entre valores, preceptos, principios (Cultura organizacional) y el bienestar de los trabajadores. Deducimos que un alto nivel de bienestar laboral percibido por los trabajadores está directamente relacionado con una adecuada promoción y dirección de la cultura organizacional. Así, un trabajador se desempeñará

de manera más eficiente en su puesto de trabajo si este percibe un adecuado bienestar laboral y adecuada dirección de la cultura organizacional.

CONCLUSIONES

1. Se estableció que el nivel de importancia de la cultura organizacional en el desarrollo del bienestar laboral de la Población Económicamente Activa 2019 de la ciudad de Trujillo, es alta. Esto debido a que el 50.78% de los encuestados mencionaron que si es importante la cultura organizacional dentro de la empresa.
2. Se identificó que el 38.28% de la Población Económicamente Activa de la ciudad de Trujillo 2019 casi siempre está satisfecha con el bienestar laboral que le brinda su centro de trabajo.
3. La cultura organizacional se relaciona directamente con el desarrollo del bienestar laboral de la Población Económicamente Activa de la ciudad de Trujillo 2019, con la cual al fortalecer la cultura organizacional incidirá positivamente en el desarrollo del bienestar laboral. Por tanto, se concluye que la relación de importancia entre las variables es significativa.

RECOMENDACIONES

1. Se sugiere a las organizaciones, instituciones o empresas y en base a las conclusiones, dictar cursos de capacitación en temas de cultura organizacional, resaltando los valores, filosofía e identidad de estas para incentivar sentimientos y emociones favorables en base al cual consideran su trabajo, ello con la finalidad de generar bienestar laboral en cada uno de los trabajadores y por ende generar un desarrollo en la organización, institución o empresas.
2. Se sugiere en base a las conclusiones, que las Oficinas de Recursos Humanos de las organizaciones, instituciones o empresas pueda realizar propuestas de capacitación en temas de lealtad, identificación y cooperación en el grupo de trabajo, para así poder generar buenas relaciones interpersonales y más confianza, debido a que el ambiente de trabajo es la convicción de que el grupo y la sociedad, deben recibir la máxima prioridad, y así generar un bienestar laboral.
3. En base a las conclusiones, se recomienda a la Población Económicamente Activa revisar el plan de trabajo en temas de recursos humanos de las organizaciones, instituciones o empresas si estos cuentan con un programa de incentivos y beneficios como cartas de felicitación, premios por algunos méritos e incentivos por cumplimiento de metas, con la finalidad de garantizar un bienestar laboral.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Antonakis, J., Cianciolo, A. & Stenberg, R. (2004). *The nature of leadership*. Thousand Oaks: Sage Publications.
- Arias, G. F., Valera, L. D., Loli, P. A., & Quintana, O. M. (2002). *El clima organizacional y el compromiso personal hacia la organización, la intención de permanencia y el esfuerzo: Evidencias provenientes del Perú*. Revista Liberabit, 8, 11-24.
- Baptiste, I. (2001). *Educating lone wolves: pedagogical implications of human capital theory*. Adult Education Quarterly,
- Becker, G. (2007). *Health as Human Capital: Synthesis and Extensions*. Oxford Economic Papers
- Bolado S., M. (2015) *La importancia de la filosofía institucional en una empresa*. Blog.
- Bontis, N.; Fitz-Enz, J. (2002). *Intellectual Capital ROI: a casual map of human capital antecedents and consequents*. Journal of Intellectual Capital
- Bueno Campos, E. (2000). *La dirección del conocimiento en el proceso estratégico de la empresa: información, complejidad e imaginación en la espiral del conocimiento*. Actas del 7º Congreso de Economía Regional de Castilla y León. Estudios Económicos nº 54
- Castellanos, J. (2012). *Diagnóstico del clima organizacional: Estudio de caso: Facultad de Ciencias Agrarias de la Universidad de Pamplona*. (1º ed.). Edit. Académica Española
- Castro, F. (2015). *la cultura organizacional y su relación con el estrés laboral del personal de la dirección de recursos humanos del ilustre Municipio de Quito (Tesis de titulación)*. Chile: Universidad de Chile; 2014.
- Chiang, M., Martín, M. & Núñez, A. (2010). *Relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral*. México: Comillas.
- Chiavenato, I. (2002). *Gestión del Talento Humano*. Bogotá: McGraw Hill.
- Chiavenato, I. (2011). *Administración de recursos humanos. El capital humano de las organizaciones*. México: McGraw Hill Educación.

- Dalton M., Hoyle D. & Watts M. (2007). *Relaciones Humanas*, México 3ra edición. México. International Thomson Editores, S.A.
- Davies, W.; Phil, F. & Warr, E. (2000). *Relaciones Humanas. Comportamiento Humano en el Trabajo*. México: Editorial Pearson Educación
- Deza M., A. (2017) *Satisfacción laboral y su relación con la productividad de los piscicultores de la comunidad de pacococha*. (Tesis de maestría) Universidad Nacional de Huancavelica.
- Diaz, J. (2013) *¿Qué es la cultura organizacional de una empresa?* Artículo publicado por Emprendices
- Friedman, M. (1962). *Capitalism and freedom*. Chicago: University Press.
- Fuentes N., S. (2012) *“satisfacción laboral y su influencia en la productividad” (estudio realizado en la delegación de recursos humanos del organismo judicial en la ciudad de Quetzaltenango*. (Tesis de Licenciatura). Universidad de Rafael Landívar. Quetzaltenango, México
- García (2016) *Capital humano y su aportación al resultado de la empresa: análisis en el sector industrial*. (Tesis para doctorado) Universidad de Valladolid. Valladolid, España.
- Hannoun, G. (2011) *Satisfacción laboral*. Universidad Nacional de Cuyo. Argentina
- Holbrook, J. (2009). *¿Are Intellectual Property Rights Quanta of Innovation?* in the Role of Intellectual Property Rights in Biotechnology Innovation.
- Marin, J; Arias, L. (2013). *Evaluación del nivel de satisfacción laboral*. Colombia: Academia Española.
- Ming Chen, H.; Jun Lin, K. (2004). *The role of human capital cost in accounting*. Journal of Intellectual Capital
- Molina, A. (2014). *Programa de satisfacción laboral para el personal de una compañía multinacional con sede en Guatemala, prestadora de servicios de valor agregado en telecomunicaciones para región de Latinoamérica y estados unidos ubicada en la ciudad de Guatemala*. (Tesis de licenciatura). Universidad de San Carlos de Guatemala.

- Muñoz, C., Crespi, P., & Angrehs, R. (2011). *Habilidades Sociales*. Madrid, España: Paraninfo.
- Muñoz, J. (1999). *Sobre gestión del conocimiento, un intangible en la globalización*. Economía Industrial, N°330
- Nevado & López., A. (2000). *Valores, Valoraciones y Virtudes*. Editorial CECSA. 1ra edición. México.
- Norverto Laborda, M.C.; Villacorta Hernández, M.A, (2001). *Necesidad de reconocimiento de los intangibles*. II Congreso de la Asociación Española de Contabilidad Directiva y VII del Instituto Nacional de Costos: "Cruzando Fronteras: Tendencias de Contabilidad Directiva para el siglo XXI", León, España.
- Padilla, R. (2013). *Implementación de un modelo para el análisis y descripción de puestos de una empresa de giro metalmeccánica*. (Tesis de maestría) Universidad Autónoma de Nuevo León, México.
- Palma, L. (2018). *Relación del clima organizacional y la satisfacción laboral de los trabajadores del área de admisión del Hospital Regional Cajamarca*. (Tesis de Licenciatura). Universidad Privada del Norte.
- Pesántez C., R. (2017) *El capital humano y su incidencia en la competitividad de las pymes del sector manufacturero de la ciudad de Cuenca-Ecuador*. (Tesis de doctorado). Universidad Mayor de San Marcos, Lima, Perú.
- Polanco, C. (2014). *El clima y la satisfacción laboral en los docentes del instituto tecnológico de administración de empresas de la ciudad de San Pablo Sula, Cortés*. (Tesis de licenciatura) Universidad Pedagógica Nacional Francisco Morazán.
- Quiroz, M. & Leiva, P. (2016). *La relación entre satisfacción laboral y cultura organizacional desde las dimensiones del cuestionario de cultura corporativa*. (Tesis de grado) Universidad Privada del Norte, Trujillo, Perú.
- Quispe, N. (2015). *Clima organizacional y satisfacción laboral en la asociación para el desarrollo empresarial en Apurímac, Andahuaylas, 2015*. (Tesis de licenciatura) Universidad Nacional José María Arguedas.

- Real Academia Española. (2013). *Definición de integridad*. Recuperado de <http://lema.rae.es/drae/srv/search?key=integridad>.
- Robbins, S. (2005). *Administración* (8° ed.). México: Pearson educación.
- Ruiz, M. I. (2000). *Sistema de planeación para instituciones educativas*. México: Trillas & ITESM Universidad Virtual.
- Sánchez T., M. & García V., L. (2017) *Satisfacción Laboral en los Entornos de Trabajo. Una exploración cualitativa para su estudio*. Universidad Tecnológica de Pereira.
- Thorne, A. (2017). *Relación de la cultura organizacional de la lavandería Flash Universal en el clima organizacional*. (Tesis de licenciatura) Universidad de San Martín de Porres.

ANEXOS

CUESTIONARIO

Este cuestionario tiene por finalidad recoger información acerca de lo importante que es la cultura organizacional para el bienestar laboral. Por ello, se pide que lea detenidamente cada una de las preguntas y conteste con veracidad de acuerdo con lo que considere conveniente, pues de ello depende el éxito de la presente investigación.

Indicaciones: Leer detenidamente cada pregunta y marque la alternativa que considere mejor.

Trabaja en la actualidad Si No

Si su respuesta fue si continúe el cuestionario

- 1 Totalmente en desacuerdo
- 2 Pocas veces de acuerdo
- 3 Indiferente
- 4 Mayormente de acuerdo
- 5 Totalmente de acuerdo

VARIABLE INDEPENDIENTE						
VALORES INSTITUCIONALES		1	2	3	4	5
1	La empresa se comporta socialmente responsable con sus públicos.					
2	Existe influencia de profesionalismo en la empresa.					
3	La empresa promueve la honestidad entre sus trabajadores.					
4	Considera que la empresa promueve el humanismo.					
FILOSOFIA INSTITUCIONAL		1	2	3	4	5
5	Los empleados conocen la misión de la empresa.					
6	Los empleados relacionan los valores de la empresa.					
7	Los empleados practican la integridad.					
IDENTIDAD INSTITUCIONAL		1	2	3	4	5
8	Consideras que la reputación corporativa de la empresa es favorable.					
9	Los empleados sienten un compromiso con la empresa.					
10	Los empleados consideran que existe un sentido de pertenencia en la empresa.					
11	La empresa promueve el liderazgo dentro de sus actividades.					

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

VARIABLE DEPENDIENTE						
	TRABAJO ACTUAL	1	2	3	4	5
	Puesto de Trabajo					
12	Los objetivos y responsabilidades del puesto de trabajo son claros, por tanto, sé lo que se espera de mí.					
13	El trabajo en mi servicio está bien organizado.					
	Desarrollo de Habilidades					
14	En mi trabajo, siento que puedo poner en juego y desarrollar mis habilidades.					
15	Se me proporciona información oportuna y adecuada de mi desempeño y resultados alcanzados.					
	TRABAJO EN GENERAL	1	2	3	4	5
16	Siento que puedo adaptarme a las condiciones que ofrece el medio laboral de mi centro de trabajo.					
17	La empresa me proporciona los recursos necesarios, herramientas e instrumentos suficientes para tener un buen desempeño en el puesto.					
	INTERRELACION CON EL JEFE INMEDIATO	1	2	3	4	5
18	Los directivos y/o jefes generalmente me reconocen por un trabajo bien hecho.					
	Solución de Problemas					
19	Los directivos y/o jefes solucionan problemas de manera creativa y buscan constantemente la innovación y las mejoras.					
20	Los directivos y/o jefes demuestran un dominio técnico y conocimientos de sus funciones.					
21	Los directivos y/o jefes toman decisiones con la participación de los trabajadores del establecimiento.					
	Información Oportuna					
22	Los directivos del centro laboral hacen los esfuerzos necesarios para mantener informados oportunamente a los trabajadores sobre los asuntos que nos afectan e interesan, así como del rumbo de la empresa.					
	OPORTUNIDADES DE PROGRESO	1	2	3	4	5
	Oportunidades de Capacitación					
23	Tengo suficiente oportunidad para recibir capacitación que permita el desarrollo de mis					

	habilidades asistenciales para la atención integral.					
24	Tengo suficiente oportunidad para recibir capacitación que permita mi desarrollo humano.					
REMUNERACION E INCENTIVOS		1	2	3	4	5
Sueldo						
25	Mi sueldo o remuneración es adecuada en relación con el trabajo que realizo.					
26	La empresa se preocupa por las necesidades primordiales que puede cubrir mi sueldo.					
INTERRELACION CON LOS COMPAÑEROS		1	2	3	4	5
27	Los compañeros de trabajo, en general, estamos dispuestos a ayudarnos entre nosotros para completar las tareas, aunque esto signifique un mayor esfuerzo.					
AMBIENTE DE TRABAJO		1	2	3	4	5
28	Creo que los trabajadores son tratados bien, independientemente del cargo que ocupan.					
29	El ambiente de la empresa permite expresar opiniones con franqueza a todo nivel sin temor a represalias.					
30	El nombre y prestigio de la empresa es gratificante para mí.					

Matriz de consistencia

VARIABLES	HORIZONTE TEMPORAL	ENUNCIADO DEL PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	DISEÑO DE CONTRASTACIÓN
<ul style="list-style-type: none"> • Variable independiente: Cultura organizacional • Variable dependiente: Bienestar laboral 	Año 2019	<p>¿Cuál es el nivel de importancia que tiene la cultura organizacional en el desarrollo del bienestar laboral de la PEA 2019 de la ciudad de Trujillo?</p>	<p>Objetivo general</p> <ul style="list-style-type: none"> • Determinar el nivel de la importancia de la cultura organizacional en el desarrollo del bienestar laboral de la PEA 2019 de la ciudad de Trujillo. <p>Objetivos específicos</p> <ul style="list-style-type: none"> - Identificar Determinar el nivel de importancia que se tiene por la cultura organizacional en la actualidad en la PEA 2019 de la ciudad de Trujillo. - Identificar el nivel de bienestar laboral de la PEA 2019 de la ciudad de Trujillo. - Analizar cómo se relaciona la importancia de la cultura organizacional en el desarrollo del bienestar laboral de la PEA de la ciudad de Trujillo 2019. 	<p>La cultura organizacional tiene una importancia significativa en el desarrollo del bienestar laboral de la PEA 2019 de la ciudad de Trujillo</p>	<p>Donde:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ X₁: Endomarketing ✓ Y₁: Nivel de percepción de imagen interna ✓ M Representa la muestra de la PEA de Trujillo
	HORIZONTE ESPACIAL				
	Ciudad de Trujillo				
	UNIDAD DE ANÁLISIS				
<p>La unidad de análisis estará conformada por Cada persona dentro de la población económicamente activa de Trujillo según la base de datos del INEI 2017.</p>					