



**Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión**  
**Escuela de Posgrado**

**La cultura organizacional y satisfacción laboral del personal administrativo de la  
U.N.J.F.S.C**

**Tesis**  
**Para optar el Grado Académico de Maestro en Gerencia Empresarial**

**Autor**  
**Cesar Alonso Diaz Maturrano**

**Asesor**  
**M(o) Pompeyo Minaya Gutierrez**

**Huacho – Perú**  
**2024**



#### **Reconocimiento - No Comercial – Sin Derivadas - Sin restricciones adicionales**

<https://creativecommons.org/licenses/by-nc-nd/4.0/>

**Reconocimiento:** Debe otorgar el crédito correspondiente, proporcionar un enlace a la licencia e indicar si se realizaron cambios. Puede hacerlo de cualquier manera razonable, pero no de ninguna manera que sugiera que el licenciante lo respalda a usted o su uso. **No Comercial:** No puede utilizar el material con fines comerciales. **Sin Derivadas:** Si remezcla, transforma o construye sobre el material, no puede distribuir el material modificado. **Sin restricciones adicionales:** No puede aplicar términos legales o medidas tecnológicas que restrinjan legalmente a otros de hacer cualquier cosa que permita la licencia.



# UNIVERSIDAD NACIONAL JOSÉ FAUSTINO SÁNCHEZ CARRIÓN

## LICENCIADA

(Resolución de Consejo Directivo N° 012-2020-SUNEDU/CD de fecha 27/01/2020)

Escuela de Posgrado

## METADATOS

---

DATOS DEL AUTOR (ES):		
APELLIDOS Y NOMBRES	DNI	FECHA DE SUSTENTACIÓN
Diaz Maturrano Cesar Alonso	46640999	29/08/2024
DATOS DEL ASESOR:		
APELLIDOS Y NOMBRES	DNI	CÓDIGO ORCID
Minaya Gutierrez Pompeyo	15580153	0009-0001-5482-4385
DATOS DE LOS MIEMBROS DE JURADOS – PREGRADO/POSGRADO-MAESTRÍA-DOCTORADO:		
APELLIDOS Y NOMBRES	DNI	CODIGO ORCID
Lioo Jordan Flor De Maria	15612743	0000-0003-0425-0990
Ramos Y Yovera Santiago Ernesto	15697556	0000-0003-3674-0302
Caro Soto Felix Gil	32124959	0000-0002-0946-5395

# Cesar Alonzo Diaz Maturrano 2024-056512

## LA CULTURA ORGANIZACIONAL Y SATISFACCIÓN LABORAL DEL PERSONAL ADMINISTRATIVO DE LA U.N.J.F.S.C

 Quick Submit

 Quick Submit

 REVISIÓN DE TESIS POSGRADO 2024

### Detalles del documento

Identificador de la entrega  
trnoid::1.2984508566

Fecha de entrega  
16 ago 2024, 9:53 a.m. GMT-5

Fecha de descarga  
16 ago 2024, 3:26 p.m. GMT-5

Nombre de archivo  
2024-056512\_TESIS\_DESAGREGADA.pdf

Tamaño de archivo  
1.5 MB

87 Páginas

16,513 Palabras

79,054 Caracteres

 turnitin Página 1 of 96 - Forrada

Identificador de la entrega trnoid::1.2984508566

 turnitin Página 2 of 96 - Descripción general de integridad

Identificador de la entrega trnoid::1.2984508566

## 17% Similitud general

El total combinado de todas las coincidencias, incluidas las fuentes superpuestas, para ca...

### Filtrado desde el informe

- Coincidencias menores (menos de 10 palabras)

### Exclusiones

- N.º de fuentes excluidas

### Fuentes principales

- 15%  Fuentes de Internet
- 3%  Publicaciones
- 12%  Trabajos entregados (trabajos del estudiante)

### Marcas de integridad

#### N.º de alertas de integridad para revisión

No se han detectado manipulaciones de texto sospechosas.

Los algoritmos de nuestro sistema evalúan un documento en profundidad para buscar inconsistencias que permitan distinguirlo de una entrega normal. Si advertimos algo extraño, lo marcamos como una alerta para que pueda revisarlo.

Una marca de alerta no es necesariamente un indicador de problemas. Sin embargo, recomendamos que preste atención y la revise.

## DEDICATORIA

Queridos profesores y amigos:

Es con profunda gratitud y aprecio que dedico este logro a cada uno de ustedes. Tu dedicación y valiosos conocimientos son la luz que ilumina este camino intelectual. Su orientación y apoyo son fundamentales para hacer realidad este esfuerzo. He crecido tanto académica como personalmente gracias a tus enseñanzas y amistad. Que esta dedicatoria sea un humilde reconocimiento del impacto positivo que has tenido en mi vida

*Cesar Alonso Díaz Maturrano*

## AGRADECIMIENTO

Queridos padres, hermana y amiga,

Hoy, en este momento de celebración y gratitud, deseo expresar mi más sincero agradecimiento a cada uno de ustedes. Vuestra presencia constante, amor incondicional y apoyo inquebrantable han sido los pilares que han sostenido mi camino hacia este logro.

A mis padres, quienes han sido mi ejemplo de sacrificio, dedicación y amor incondicional, les agradezco profundamente por su constante aliento y orientación. Vuestra fe en mí ha sido mi mayor motivación y fortaleza.

A mi querida hermana, cuyo apoyo inquebrantable y ánimo constante han sido un faro en los momentos difíciles, les agradezco por estar siempre a mi lado, compartiendo este viaje conmigo.

Y a mi amiga incondicional, quien han llenado mi vida de risas, momentos inolvidables y un apoyo incondicional, le agradezco por ser mi fuente de alegría y compañerismo al final de este camino, te quiero mucho.

Cada uno de ustedes ha dejado una huella imborrable en mi corazón y ha contribuido de manera invaluable a mi crecimiento personal y académico. Este logro también es vuestro, pues lo hemos construido juntos, compartiendo alegrías, desafíos y triunfos.

Con profunda gratitud y amor

*Cesar Alonso Díaz Maturrano*



## RESUMEN

El Objetivo del estudio es analizar la relación entre la cultura organizacional del UNJFSC y la satisfacción laboral del personal administrativo. Utilizamos métodos tanto deductivos como inductivos, lo que define nuestra investigación como formal. Además, debido a que nos enfocamos en problemas prácticos, clasificamos nuestra investigación como investigación aplicada. A nivel de investigación, utilizamos un enfoque correlacional descriptivo para examinar las relaciones entre las variables de estudio.

El grupo objetivo de nuestro estudio incluye el personal administrativo del UNJFSC, un total de 533 personas. La muestra se seleccionó mediante muestreo aleatorio simple y el tamaño final del personal administrativo fue de 158, lo que representa el 29,6% de la población total.

Para recopilar datos, utilizamos un cuestionario de preguntas cerradas diseñado para capturar indicadores relevantes para cada variable. Después de procesar los datos utilizando técnicas estadísticas descriptivas e inferenciales, confirmamos nuestra hipótesis primordial: existe una relación significativa entre la cultura organizacional y la satisfacción laboral entre los administradores de la UNJFSC.

Esta confirmación nos lleva a concluir que la cultura organizacional de la UNJFSC es un componente importante que perturba la satisfacción laboral de su personal administrativo

Palabras clave: Cultura Organizacional, Satisfacción laboral,

## ABSTRACT

Theft objectives off theft study is tots analyzer then relationship between the organizationally cultures of the UNJFSC adder the jobber satisfaction of administrative staff. We use both deductive and inductive methods, which defines our research as formal. Furthermore, because we focus on practical problems, we classify our research as applied research. At the research level, we used a descriptive correlational approach to examine the relationships between the study variables.

The target group of our study includes the administrative staff of UNJFSC, a total of 533 people. Theft sampled washer selected using simplest ransomed sampling anger the finally sizer roof theft administrative staff was 158, representing 29.6% of the total population.

To collect data, we used a closed-ended questionnaire designed to capture relevant indicators for each variable. After processing the data using descriptive and inferential statistical techniques, we confirmed our main hypothesis: there is siren at significantly relationship between organizationally culture sander jobbery satisfaction monger UNJFSC administrators.

This confirmation leads us to conclude that thes organizationally cultures of UNJFSC is tan importantly factor that affects that jobs satisfactions doff aster administrative staff.

Keywords: Organizational Culture, Job Satisfaction.

## INTRODUCCIÓN

Actualmente, el desarrollo de una organización depende de la eficiencia operativa de sus recursos humanos, así como de otros recursos como los técnicos y económicos. La cultura organizacional tiene un impacto significativo en el logro de objetivos y el desempeño laboral.

En instituciones públicas como la Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión (UNJFSC), la misión efectiva en recursos humanos es crucial ya que son ellos los responsables de iniciar y ejecutar las actividades administrativas planificadas por la universidad. La calidad operativa de cultura organizacional inculca la capacidad de los trabajadores universitarios para prestar atención y responder a las diversas necesidades de la institución, lo que a su vez ayuda a los empleados a desarrollar un estado psicológico de satisfacción laboral, que es un aspecto básico de su persistencia en la institución.

Para quienes laboran en las universidades, mantener sus empleos es fundamental porque la mayoría de ellos dependen de ellos para mantener a sus familias y evitar dificultades financieras.

Por tanto, la efectividad operativa de la cultura organizacional se convierte en una herramienta importante para lograr las metas y objetivos del trabajo de una institución o ejecutivo. En este contexto, este estudio se realizó con el objetivo de comprender y evaluar la relación entre la cultura organizacional y la satisfacción laboral entre los trabajadores de la UNJFSC

Cesar Alonso Díaz Maturrano.

# CAPÍTULO I

## PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

### 1.1 Descripción de la realidad problemática

El estudio realizado examinó la relación entre la cultura organizacional y la satisfacción laboral en el área administrativa de la U.N.J.F.S.C. Este estudio incluyó una revisión integral de la tecnología existente relevante para la pregunta de investigación, así como una elaboración teórica de cada variable considerada, culminando con el desarrollo de instrumentos de medición para los constructos. Se encontró una relación directa entre las dos variables.

En el contexto actual de globalización, las organizaciones e instituciones deben ser sólidas y capaces de cumplir plenamente su misión y visión. En este caso, los recursos humanos se convierten en un elemento imprescindible. Es importante señalar que cada organización, pública o privada, tiene una cultura organizacional única que puede gestionarse de acuerdo con su plan estratégico.

Es importante entender que la cultura organizacional no se crea a través de simples discursos, sino a través de acciones concretas y consistentes

Bustamante (2008) encontró varios hallazgos importantes mientras realizaba un estudio sobre el impacto de la implementación de mecanismos de control en la Universidad de Columbia. El estudio encontró que los elementos del entorno de control no exhibían comportamientos consistentes relacionados con la cultura organizacional. Además, se descubrió que los funcionarios no comprendían los principios y valores de la Universidad y no estaban de acuerdo en algunos aspectos de

la gestión de recursos humanos. Estos resultados indican una brecha creciente entre la alta dirección y los empleados, que están perdiendo confianza y compromiso directo con la empresa.

En el contexto peruano, el modelo de certificación propuesto por la CONEAU enfatiza la relevancia de una cultura organizacional efectiva en la vida profesional y su relación con el grado de cumplimiento de las actividades propuestas para tal fin. Los indicadores de gestión como GI-09, GI-13 y GI-14 abordan cuestiones de cultura organizacional y satisfacción de profesores, estudiantes y empleados, incluidos incentivos y programas de incentivos. Estos aspectos son cruciales para mejorar la eficiencia y el desempeño de las instituciones educativas

Ya sea en una institución pública o privada, la satisfacción de los empleados es un aspecto importante de la gestión moderna porque su desempeño impacta directamente en el logro de las metas organizacionales.

Es obvio que en la entidad se carece de un programa integral de desarrollo del talento que garantice la formación continua de los recursos humanos, en particular de los directivos. La capacitación debe cubrir aspectos tales como regulaciones legales y procesales actualizadas, orientación para la implementación y desarrollo de habilidades en varios niveles, ya sea de soporte, técnico o profesional. Asimismo, se debe mejorar la interacción entre gerentes y subordinados para fortalecer las relaciones interpersonales dentro de la agencia.

Además, es importante actualizar los manuales de trabajo con la capacitación adecuada y brindar condiciones físicas mínimas en la infraestructura para garantizar un ambiente de trabajo adecuado y condiciones óptimas de trabajo. Estas medidas contribuirán en gran medida a mejorar el entorno laboral y la satisfacción de los empleados en U.A.P. poder pagar.

El propósito de este estudio es determinar cómo la cultura organizacional afecta la satisfacción laboral entre diferentes grupos o niveles de empleados administrativos dentro de la U.A.P. pertenecer. Se reconoce que la cultura organizacional puede determinar el éxito o el fracaso de una organización porque las características que forman parte de la cultura organizacional se transmiten a todos los empleados sin importar su área o función.

Estas características culturales influyen en las interacciones entre grupos y en las actitudes, valores y políticas de trabajo de cada individuo en el desempeño de sus funciones. Generalmente se acepta que los empleados son el recurso humano con gran potencial de una empresa.

Si la cultura de la empresa tiene características negativas, los empleados pueden sentirse incómodos o incómodos al realizar las tareas diarias, lo que genera insatisfacción laboral. Al contrario: una cultura organizacional con características positivas promueve un ambiente de trabajo agradable y proporciona normas, valores y lineamientos que posibilitan el buen desempeño de todos los grupos. En este sentido, una buena cultura organizacional ayuda a que los empleados se sientan satisfechos con su trabajo y comprometidos con el éxito de la organización donde trabajan.

## **1.2 Formulación del problema**

### **1.2.1 Problema general**

¿Existe relación entre la Cultura Organizacional y la Satisfacción Laboral del Personal Administrativo de la UNJFSC?

### **1.2.2 Problemas específicos**

- a. ¿Existe relación entre la Cultura Organizacional y la Satisfacción con el Salario de la UNJFSC?
- b. ¿Existe relación entre la Cultura Organizacional y la Satisfacción con la Función en la UNJFSC?
- c. ¿Existe relación entre la Cultura Organizacional y la Satisfacción con la Organización de la UNJFSC?

## **1.3 Objetivos de la investigación**

### **1.3.1 Objetivo general**

Determinar la relación entre la Cultura Organizacional y la Satisfacción Laboral del Personal Administrativo de la UNJFSC.

### **1.3.2 Objetivos específicos**

- a. Analizar la relación entre la Cultura Organizacional y la Satisfacción con el Salario de la UNJFSC.
- b. Analizar la relación entre la Cultura Organizacional y la Satisfacción con la Función en la UNJFSC.
- c. Analizar la relación entre la Cultura Organizacional y la Satisfacción con la Organización de la UNJFSC.

## **1.4 Justificación de la investigación**

El propósito de este estudio es determinar cómo la cultura organizacional afecta la satisfacción laboral entre diferentes grupos o niveles de empleados administrativos dentro de la U.A.P. pertenecer. Se reconoce que la cultura organizacional puede determinar el éxito o el fracaso de una organización porque las características que forman parte de la cultura organizacional se transmiten a todos los empleados sin importar su área o función.

Estas características culturales influyen en las interacciones entre grupos y en las actitudes, valores y políticas de trabajo de cada individuo en el desempeño de sus funciones. Generalmente se acepta que los empleados son el recurso humano con gran potencial de una empresa.

Si la cultura de la empresa tiene características negativas, los empleados pueden sentirse incómodos o incómodos al realizar las tareas diarias, lo que genera insatisfacción laboral. Al contrario: una cultura organizacional con características positivas promueve un ambiente de trabajo agradable y proporciona normas, valores y lineamientos que posibilitan el buen desempeño de todos los grupos. En este sentido, una buena cultura organizacional ayuda a que los empleados se sientan satisfechos con su trabajo y comprometidos con el éxito de la organización donde trabajan

## **1.5 Delimitaciones del estudio**

### **1.5.1 Delimitación Espacial.**

Esta indagación, ha sido desarrollado en las instalaciones de la Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión.

### **1.5.2 Delimitación Temporal.**

Este estudio ha sido desarrollado en los Semestres 2022-II y 2023-I, de acuerdo al cronograma presentado.

### **1.5.3 Delimitación Social.**

En este estudio han participado los recursos humanos necesarios, tales como un docente asesor, el investigador, expertos estadísticos que han guiado el desarrollo de este estudio, como también los docentes jurados quienes en base a su experiencia permitieron plasmar sus conocimientos, de igual forma participaron los integrantes de la muestra, quienes resolvieron las interrogantes formuladas al respecto.

## **1.6 Viabilidad del estudio**

Garantizamos proporcionar los datos e información necesarios para realizar el estudio, asegurando así su viabilidad y viabilidad. También contamos con los recursos necesarios, incluidos recursos económicos, tecnológicos y materiales. Todo ello pretende permitir un mayor desarrollo de este estudio.

## **CAPÍTULO II**

### **MARCO TEÓRICO**

#### **2.1 Antecedentes de la investigación**

##### **2.1.1 Investigaciones internacionales**

Existen diversas investigaciones relacionadas con el tema de estudio. El vínculo entre clima organizacional y satisfacción laboral es un tópico de análisis que internacionalmente se ha analizado, partiendo desde el entendimiento sobre la relación que hay entre ambos.

Jesica Salazar Guerra (2013) ha realizado un estudio titulado “La relación entre la cultura organizacional y la satisfacción laboral entre los administradores del Hospital Roosevelt en Guatemala”, escrita en la Universidad Rafael Landívar, el autor presenta el objetivo general de establecer una relación entre la cultura organizacional y la satisfacción laboral entre los administradores que se fabrique en Hospital Roosevelt de la ciudad de Guatemala. El estudio utilizó un diseño de método cuantitativo de tipo descripción de correlación.

La muestra del estudio estuvo compuesta por un 60,86% mujeres y un 39,13% hombres. En cuanto a la distribución por edades, el 34,78% tenía entre 20 y 25 años y el 65,21% entre 26 y 50 años. En cuanto a jornada laboral, el 36,97% tiene menos de un año de experiencia profesional, el 34,78% tiene de 1 a 5 años de experiencia profesional, el 21,74% tiene de 6 a 15 años de experiencia profesional y el 6,52% tiene de 16 a 20 años de experiencia profesional. Se creó una guía de encuesta.

Los resultados obtenidos en este estudio son de gran importancia para la institución en la que se realizó el estudio, ya que es el primer estudio en una institución pública guatemalteca que establece una relación entre la cultura organizacional y la satisfacción laboral.

En conclusión, se estima que existe una relación significativa y directa entre la cultura organizacional y la satisfacción laboral del personal administrativo del Hospital Roosevelt, estimada en un 90%. Sin embargo, del 10% restante, el 5% mostró una correlación débil y el 5% restante mostró una correlación directa muy fuerte. Estos resultados sugieren que los empleados se encuentran satisfechos e identificados con la cultura de la institución, lo que contribuye a su compromiso y compromiso en el desempeño de sus funciones.

Los resultados se basan en las características de las variables demográficas de la muestra, incluidas el género, la edad, la duración del empleo y el nivel de educación. Además, se realizó un análisis de las propiedades psicométricas de la escala de valores de la cultura organizacional.

En resumen, no se encontró evidencia de que la cultura organizacional influya en la motivación laboral. Esta falta de asociación puede deberse a que los instrumentos utilizados en el análisis no abordaron específicamente cuestiones de motivación laboral o que las variables investigadas pueden haber sido influenciadas por otros factores no considerados en el presente estudio.

### **2.1.2 Investigaciones nacionales**

Tinoco, Quispe; Beltrán (2014) Desarrollaron un estudio, al cual titularon: “Cultura Organizacional y Satisfacción Laboral en la Facultad de Ingeniería Industrial en el Marco de Acreditación Universitaria”, cuyo objetivo ha sido establecer los vínculos entre la cultura organizacional y la satisfacción. dijo el profesor. Este estudio utilizó una metodología cuantitativa descriptiva y realizó una encuesta entre un total de 60 docentes.

Como resultado se encontró una que las variables sometidas a procesamiento se vinculan entre sí, por lo cual se aprecia a ambas con correlación positiva. En otras palabras, una cultura organizacional sólida conduce a una mayor aceptación en la muestra que fue encuestada.

En resumen, estas variables cuentan con indicadores aceptables. Sin embargo, el profesorado reconoce la necesidad de mejora para optimizar estos aspectos.

## **2.2 Bases teóricas**

### **A. Cultura Organizacional.**

Krieger & Franklin (2015) La cultura organizacional se manifiesta no sólo en las relaciones interpersonales, sino también en las interacciones entre las personas y las tecnologías utilizadas en la organización, creando los llamados sistemas sociotécnicos. Esta conexión es evidente en la forma en que las personas interactúan, los valores que comparten y las ideologías dominantes, incluidas creencias, rituales, expresiones artísticas, moral, prácticas religiosas y mitos.

Además, la cultura organizacional también se refleja en la estructura sociológica de la organización. Las organizaciones no sólo realizan actividades funcionales, sino que también aportan significado y establecen rituales en las actividades diarias. Estos

rituales y prácticas culturales ayudan a definir la identidad y función de toda la organización.

Robbins & Judge (2015) La cultura organizacional se refiere al sistema de significados compartidos por los miembros de la organización que distinguen a una organización de otras organizaciones. Después de un análisis cuidadoso, este sistema de significado compartido consta de un conjunto de características clave que la organización valora. Según la investigación, hay siete características clave que, en conjunto, constituyen la esencia de la cultura de una organización.

La definición de Robbins y Judge (2015) Para lograr una comprensión más integral de la conceptualización de la cultura organizacional, se pueden agregar los siguientes aportes:

**Innovación y aceptación de riesgos:** se refiere al grado en que se anima a los empleados a ser innovadores y a asumir riesgos en la búsqueda de nuevas ideas y mejoras.

**Atención al detalle:** se refiere al grado en que un empleado demuestra precisión, análisis y atención al detalle en su trabajo.

**Orientación a resultados:** demuestra hasta qué punto la gestión se centra en resultados o eventos en lugar de únicamente en las técnicas y procesos utilizados para lograr esos resultados.

**Orientación a las personas:** se refiere al grado en que las decisiones de gestión tienen en cuenta el impacto de los resultados en las personas de la organización, teniendo en cuenta su bienestar y desarrollo.

**Orientación de equipo:** indica en qué medida las actividades laborales están organizadas y realizadas por equipos en lugar de individuos que trabajan solos.

**Agresividad:** se refiere al grado en que las personas dentro de una organización son agresivas y competitivas, en lugar de conformarse con el status quo y esforzarse siempre por alcanzar objetivos desafiantes y competitivos.

**Estabilidad:** se refiere al grado en que las actividades organizacionales enfatizan el mantenimiento del status quo en lugar de buscar un crecimiento y desarrollo continuo. Más bien, cada característica de la cultura organizacional existe en un continuo de menor a mayor. Evaluar una organización en función de estas características puede proporcionar una comprensión integral de su cultura. Esta visión general es la base para la comprensión compartida de los miembros sobre la organización, cómo se llevan a cabo las actividades y cómo deben comportarse los miembros. Juntas, estas características definen la identidad y las funciones de una organización y guían las interacciones y decisiones de sus miembros.

### **A.1 Dimensiones de la Cultura Organizacional.**

Según Krieger y Franklin (2016) El autor señala que una adecuada gestión de la cultura organizacional consiste en brindar a los empleados un ambiente propicio para el desarrollo de sus actividades. Describen las siguientes dimensiones:

**Clima organizacional:** se refiere a las percepciones que tienen los empleados sobre la estructura y los procesos de su entorno laboral. Esta atmósfera incide directamente en el comportamiento y comportamiento de los miembros de la organización, creando un ambiente de trabajo especial y único.

**Análisis de Expectativas:** Consiste en el alineamiento implícito de expectativas mutuas entre individuos y organizaciones. Esta dimensión se centra en comprender y

gestionar las expectativas de los empleados con respecto a sus roles, responsabilidades y desarrollo dentro de la organización.

**Recompensa:** se refiere a la compensación y reconocimiento que se otorga a los empleados cuando completan cierto desempeño o alcanzan ciertas metas establecidas por la organización. Estas recompensas pueden ser financieras, sociales o simbólicas y servir como incentivos para motivar y mantener el compromiso y la satisfacción de los empleados.

**Desarrollo profesional:** Consiste en la implementación de un plan de carrera para el crecimiento y desarrollo de las competencias del individuo dentro de la organización.

**Relaciones autoridad-empleado:** Se refiere al tipo de relación que existe entre gerentes y empleados en la organización e influye en la dinámica de trabajo y el clima organizacional.

**Liderazgo:** Se centra en personas que encarnan y transmiten la cultura organizacional en la empresa y sirven como modelo y referencia para los empleados en términos de valores, comportamientos y expectativas.

**Valores organizacionales:** Son los principios fundamentales que guían las acciones y decisiones de las personas que trabajan juntas en la organización y contribuyen a la cohesión y alineación de objetivos.

**Moral y ética organizacional:** Se refiere al conjunto de normas y principios éticos que rigen el comportamiento y las acciones de la empresa y sus miembros y promueven prácticas respetables y consistentes con los valores establecidos.

**Supuestos básicos:** estos son los supuestos subyacentes compartidos por los miembros de la organización, desarrollados a lo largo del tiempo en respuesta a sus desafíos y experiencias, e influyen en su forma de pensar y actuar.

**Compromiso:** Se trata de adoptar los valores, estándares y objetivos de la empresa y trabajar activamente para alcanzarlos, contribuyendo así al logro de las metas organizacionales.

**Normas:** son un conjunto de reglas y pautas establecidas que rigen el comportamiento y las interacciones dentro de la organización y reflejan la cultura organizacional predominante.

**Interacciones:** Las relaciones y la dinámica de interacción entre todos los actores de la vida organizacional (gerentes, empleados, socios comerciales, proveedores y clientes) reflejan y dan forma a la cultura predominante en la organización.

**Símbolos:** Las empresas invierten importantes recursos en la creación de elementos que representen y reconozcan a la organización y sus productos. Quieren que los empleados reconozcan y sean reconocidos por estos símbolos, que pueden incluir logotipos, colores de la empresa y otros elementos visuales únicos.

**Lema:** Dentro de la organización hay ideas o pensamientos inspiradores para guiar a los empleados. Estos lemas pueden reflejar los valores, objetivos o aspiraciones de una empresa y ayudar a motivar y alinear a los empleados para lograr objetivos comunes.

**Entorno físico:** la estructura física de las instalaciones de una organización, incluido el diseño y la distribución de las oficinas, proporciona señales importantes sobre la cultura de la organización. El entorno físico puede influir en las actitudes y comportamientos de los empleados y reflejar la cultura actual de la organización.

**Estructura física:** se refiere a la descripción y disposición de las instalaciones físicas de una organización y proporciona pistas sobre la evolución de la cultura de la organización. La distribución de la sala y la ubicación de los empleados en el entorno físico pueden tener un impacto significativo en sus percepciones y comportamientos.

**Estímulos físicos:** Forman parte del entorno físico de una organización e influyen en la conciencia de sus miembros. Estos estímulos pueden incluir aspectos como la iluminación, la temperatura, la decoración y contribuir a la experiencia del empleado y al diseño del entorno laboral.”

## **A.2 Como influir con la cultura organizacional.**

Según Ivancevich, Konopaske, & Matteson (2016), La tarea de lograr un cambio significativo en esta área se complica aún más por la falta de investigaciones sobre el cambio cultural. Al analizar el proceso de cambio cultural, surgen varios temas notables:

Las culturas son tan sutiles y profundamente arraigadas que puede resultar difícil diagnosticarlas, gestionarlas o cambiarlas de forma eficaz.

Debido a la complejidad y el tiempo requerido para comprender y cambiar la cultura, los intentos conscientes de lograr un cambio cultural a menudo son poco prácticos y requieren técnicas especializadas y habilidades inusuales.

La cultura da a las personas una sensación de arraigo y seguridad en tiempos difíciles y las hace inherentemente resistentes a cualquier intento de unirse a una nueva cultura. Esto se debe a que aportan continuidad y estabilidad y actúan como un mecanismo para aliviar la ansiedad.

Estos enfoques ilustran los importantes desafíos que enfrentan los gerentes que trabajan para lograr un cambio cultural. Sin embargo, hay algunos directivos valientes que creen en su capacidad para intervenir y cambiar la cultura empresarial.

En este sentido, Ivancevich, Konopaske y Matteson (2016) afirman que un conjunto de conocimientos respalda la idea de que cambiar el comportamiento de las personas puede ser una forma efectiva de cambiar sus creencias y valores. Sin embargo, es

importante señalar que el cambio de comportamiento no siempre conduce automáticamente a un cambio cultural. Por ejemplo, la simple obediencia no implica un verdadero compromiso cultural. Por tanto, los directivos deben educar a los empleados sobre el valor inherente de adoptar nuevos comportamientos. En general, la mensajería es el medio que suelen utilizar los administradores (Intervención 3) para motivar estos nuevos comportamientos.

La información cultural incluye diversas formas de comunicación, como anuncios, notas, rituales, historias y vestimenta.

También incluye intervenciones como la socialización de nuevos miembros y, en algunos casos, la exclusión de miembros existentes que no se ajustan a la cultura organizacional. Sin embargo, cualquier intervención sólo debe realizarse después de un diagnóstico exhaustivo de la situación. Es importante reconocer que, si bien es posible que algunas personas no encajen bien en la cultura de su empresa, pueden tener habilidades y talentos excepcionales que contribuyen al éxito de la empresa. Por lo tanto, las decisiones de eliminar a personas que no encajan en la cultura deben basarse en una cuidadosa evaluación de costos y beneficios, teniendo en cuenta la cohesión cultural y la posible fuga de cerebros (Ivancevich, Konopaske, & Matteson, 2016).

### **A.3 Cómo aprenden la cultura los empleados.**

La cultura organizacional cumple varias funciones fundamentales dentro de una organización. Primero, define los límites de la organización y la distingue de otras entidades. En segundo lugar, comunicar la identidad a los miembros de la organización fortalece su sentido de pertenencia y solidaridad grupal. En tercer lugar, promueve el compromiso con objetivos y valores compartidos que van más allá de los

intereses individuales y promueven la colaboración y el trabajo en equipo. Cuarto, contribuye a la estabilidad de los sistemas sociales al proporcionar un marco de referencia común que guía las acciones e interacciones de los empleados. Finalmente, la cultura organizacional sirve como un mecanismo para dar significado y consistencia a las actividades y decisiones dentro de una organización y para brindar orientación sobre lo que se considera apropiado y relevante. (Robbins & Judge, 2015).

**Los rituales organizacionales** consisten en una serie de actividades repetitivas que expresan y refuerzan los valores fundamentales de la organización. Estos rituales determinan qué objetivos se consideran prioritarios, qué personas se valoran y qué objetivos pueden pasarse por alto.

**Los símbolos materiales**, por otra parte, son expresiones tangibles que reflejan los valores y principios de una organización. Por ejemplo, el edificio principal de Alcoa presenta espacios abiertos y salas de conferencias en lugar de oficinas individuales, transmitiendo valores como apertura, igualdad, creatividad y flexibilidad. Otros ejemplos incluyen ventajas como limusinas con chófer y acceso ilimitado a aviones corporativos para altos ejecutivos, que reflejan privilegios asociados con la jerarquía organizacional.

**El lenguaje** es otra expresión importante de la cultura organizacional. Muchas organizaciones y sus unidades utilizan un lenguaje específico que sirve para identificar a los miembros de la cultura o subcultura. Al aprender y utilizar este lenguaje, los empleados expresan su aceptación de la cultura organizacional y contribuyen a su preservación.

#### **A.4 La cultura como término descriptivo.**

Robbins & Judge, (2015), Se enfatiza que la cultura organizacional refleja cómo los empleados perciben las particularidades de la cultura organizacional, les guste o no. En este sentido, es un término explicativo importante que distingue la cultura organizacional y la satisfacción laboral.

La indagación sobre cultura organizacional tiene como objetivo medir las percepciones de los empleados sobre la organización, incluyendo aspectos como fomentar el trabajo en equipo, valorar la innovación y apoyar iniciativas. La satisfacción laboral, por otro lado, consiste en evaluar los sentimientos de un empleado sobre las expectativas de la empresa, las prácticas de compensación y otros aspectos similares (Robbins & Judge, 2015).

#### **A.5 Identificar las características de una cultura espiritual.**

¿Qué es la espiritualidad?

La espiritualidad trasciende las prácticas religiosas organizadas y no necesariamente tiene nada que ver con ideas sobre Dios o la teología. Más bien, reconoce que las dimensiones internas de las personas pueden nutrirse y enriquecerse a través de un trabajo significativo en comunidades laborales. Las organizaciones que promueven una cultura espiritual entienden que las personas poseen un espíritu y un alma, buscan significado y propósito en su trabajo y desean formar conexiones significativas con los demás y ser parte de una comunidad. (Robbins & Judge, 2015).

¿Por qué la espiritualidad ahora?

Históricamente, tanto los modelos de gestión como los de comportamiento organizacional han subestimado la espiritualidad. Como señalamos en nuestra

discusión sobre las emociones en el capítulo 8, el mito de la racionalidad sugiere que una organización bien administrada debería eliminar las emociones. Asimismo, los modelos que enfatizan la racionalidad absoluta no tienen en cuenta la vida interior de los empleados. Pero, así como hemos reconocido que la investigación de las emociones puede mejorar nuestra comprensión del comportamiento organizacional, considerar la espiritualidad también puede ayudarnos a comprender mejor el comportamiento de los empleados en el siglo XXI.

Aunque los trabajadores siempre han tenido su propia vida interior, en este momento surge una búsqueda de significado y propósito. Esto puede deberse a una variedad de factores, como cambios en las expectativas sociales, cambios en las necesidades individuales y una creciente conciencia de la importancia de la satisfacción personal en el lugar de trabajo. La búsqueda de significado y propósito puede verse como una respuesta a la creciente complejidad del entorno laboral moderno y la búsqueda de una mayor realización personal y profesional (Robbins & Judge, 2015).

#### **A.6 Desarrollo de una organización espiritual.**

El concepto de espiritualidad en el ámbito laboral está estrechamente vinculado a cuestiones como los valores, la ética, la motivación, el liderazgo y la conciliación, como se ha visto en el análisis anterior. Las organizaciones espirituales se centran en ayudar a las personas a desarrollarse y alcanzar su máximo potencial. Del mismo modo, es probable que estas organizaciones aborden directamente los problemas que surgen del conflicto entre el trabajo y la vida personal.

¿Cuál es la diferencia entre organizaciones espirituales y no espirituales? Según Robbins y Judge (2015), aunque la investigación en esta área aún está en sus inicios, hemos identificado cuatro características culturales que caracterizan típicamente las empresas espirituales.

**Fuerte sentido de propósito:** las organizaciones espirituales estructuran su cultura en torno a objetivos significativos. La rentabilidad es importante, pero no es el valor fundamental de una organización. La gente quiere inspirarse en causas que consideran importantes y útiles. (Robbins & Judge, 2015).

**Confianza y respeto:** Las organizaciones espirituales se caracterizan por la confianza mutua, la honestidad y la apertura. Los líderes no tienen miedo de admitir sus errores y crear un ambiente de confianza donde los empleados se sientan valorados y respetados.

**Prácticas humanísticas en el lugar de trabajo:** Estas prácticas incluyen horarios de trabajo flexibles, reconocimiento basado en el desempeño grupal y organizacional, reducción de las disparidades salariales y de estatus, garantía de los derechos individuales de los trabajadores, fortalecimiento de los derechos de los trabajadores y seguridad laboral. Por ejemplo, Hewlett-Packard no sólo ha permitido la jubilación a largo plazo a través de planes de pensiones y opciones sobre acciones, sino que también ha introducido licencias temporales a través de un programa de jubilación voluntaria y horas de trabajo reducidas disponibles para todos.

**Tolerancia a la expresión de los empleados:** Otra característica de una organización enfocada espiritualmente es su voluntad de permitir y valorar la expresión emocional

de los empleados. Se anima a las personas a expresar sus sentimientos y emociones con sinceridad, sin temor a ser culpadas o condenadas. (Robbins & Judge, 2015).

### **B. Satisfacción Laboral.**

Para Hellriegle, Jackson y Slocum (2016) La satisfacción laboral refleja la satisfacción que las personas sienten con su trabajo y las causas de esta satisfacción o insatisfacción pueden variar de persona a persona. Las fuentes importantes incluyen los desafíos e intereses que trae el trabajo, las condiciones laborales, la actividad física requerida, las recompensas ofrecidas por la organización y las personalidades y comportamientos de los compañeros de trabajo.

Según Robbins y Judge (2015), la satisfacción laboral es el resultado de otras actitudes de empleados. Las actividades de un empleado incluyen la interacción con compañeros de trabajo y superiores, el desempeño de las normas y políticas organizacionales, el logro de estándares de desempeño, las condiciones de trabajo y la identificación con el puesto. , salario, beneficios, reconocimiento y evaluación justa.

Chiavenato (2014) conceptualiza la satisfacción laboral como el nivel de felicidad que siente un individuo en el trabajo, el cual se relaciona con varios factores. Se destaca que no existe un factor único que determine si un individuo está satisfecho con su trabajo, sino que estos diversos factores están interrelacionados.

Robbins (2014) La satisfacción laboral se puede definir como la actitud general de un empleado hacia su trabajo, que está influenciada por varios aspectos interrelacionados. Estos aspectos incluyen oportunidades de desarrollo personal, beneficios y

compensaciones laborales, las políticas administrativas de la organización, las relaciones con otros miembros del equipo y autoridades, y las condiciones físicas y materiales que facilitan el desempeño laboral, el trabajo y el desempeño en el lugar de trabajo. En resumen, la satisfacción laboral incluye la percepción general y el nivel de satisfacción que una persona experimenta en su entorno laboral, teniendo en cuenta diversos factores que afectan la experiencia laboral y el bienestar de la persona”.

### **B.1. Dimensiones de Satisfacción Laboral.**

Palma (2016) considera que los factores que afectan la satisfacción laboral de los empleados organizacionales incluyen las siguientes dimensiones y sus respectivos indicadores:

#### **Condiciones laborales favorables:**

Comodidad de la infraestructura: Evaluar si la infraestructura proporcionada para realizar las actividades laborales es cómoda y no impacta negativamente la seguridad de los trabajadores.

**Aceptación de Salario:** Se refiere al salario que reciben los empleados de la organización.

Palma (2016) considera que los factores que inciden en la satisfacción laboral de los empleados incluyen las siguientes dimensiones y sus respectivos indicadores:

#### **Éxitos:**

**Obtener un puesto o puesto destacado:** Un empleado siente satisfacción cuando logra un puesto relevante o un puesto destacado en un área particular de la organización.

#### **Logros laborales:**

**Nivel de Servicio:** Se refiere a la recepción de servicios ofrecidos por una empresa. Esto puede incluir incentivos financieros o compensaciones por completar las tareas asignadas.

**Directrices administrativas:**

**Valoración laboral:** Un empleado expresa su satisfacción con su trabajo dándole importancia a las actividades que realiza.

**Colaboración desinteresada:** se refiere al compromiso desinteresado de los empleados al asumir responsabilidades.

Desarrollo personal:

**Programas de desarrollo profesional:** las organizaciones se esfuerzan por el crecimiento y desarrollo profesional de sus empleados a través de programas educativos destinados a mejorar sus habilidades y contribuir a su éxito organizacional y profesional. (Palma, 2016)

Según Palma (2016), los factores relacionados con la satisfacción laboral de los empleados incluyen:

**Soporte de la empresa:**

**Apoyo del jefe:** Los empleados quieren que sus jefes participen activamente en su desarrollo profesional y les proporcionen el apoyo que necesitan.

**Desarrollo profesional:**

**Crecimiento del empleo:** los empleados buscan oportunidades para avanzar en sus carreras y desarrollarse profesionalmente.

**Relaciones:**

**Relaciones entre empleados:** Se refiere a la calidad de las relaciones que existen entre los empleados de la organización durante el desempeño de sus actividades laborales.

**Relación con la dirección:**

**Relación con los gerentes:** los empleados se esfuerzan por mantener una buena relación con los líderes y gerentes de la empresa para promover un ambiente de trabajo positivo y lograr los objetivos de la empresa.

**Relación con los superiores:**

**Comunicación y Confianza:** Se refiere a la comunicación abierta y confianza que existe entre los empleados y sus superiores jerárquicos.

**Cumplimiento de tareas:**

**Evaluación del desempeño:** Consiste en evaluar el desempeño del empleado en las tareas que le son asignadas.

**Mejora del rendimiento:**

**Comentarios:** los gerentes brindan comentarios sobre las actividades de los empleados y brindan orientación sobre cómo mejorar su desempeño” (Palma, 2016).

**B.2. Factores que influyen en la Satisfacción Laboral.**

Según Robbins (2014), se definen los siguientes factores relacionados con la satisfacción laboral:

**Importancia en el trabajo:**

Se refiere a una actitud hacia el trabajo basada en transmitir una sensación de esfuerzo, logro, justicia y/o contribución intelectual. Los empleados encuentran significado en su trabajo cuando ven que sus esfuerzos tienen un propósito y hacen una contribución positiva.

**Compromiso de trabajo:**

Es el vínculo de lealtad o pertenencia de un empleado a una organización, motivado por la importancia de su trabajo y la utilidad de las funciones que desempeña. El

compromiso laboral incluye compromiso, satisfacción y entusiasmo por el trabajo, lo que afecta la rotación de empleados.

**Satisfacción de enfermería:**

Este factor se centra en la satisfacción de los empleados con el comportamiento de sus superiores. Las relaciones con los jefes son un factor clave en la satisfacción laboral porque los empleados tienden a sentirse más felices cuando los líderes son tolerantes, considerados y comprensivos, en lugar de líderes fríos, autoritarios u hostiles. (Robbins, 2014).

**Sistema de recompensas:**

En este contexto, nos referimos al conjunto de políticas de remuneración y promoción implementadas en una organización. Es fundamental que los empleados crean que el sistema es justo para que se sientan cómodos. Debe ser transparente, claro y alineado con las expectativas de los empleados. Las percepciones de justicia están influenciadas por una variedad de factores, incluidas las comparaciones sociales, los requisitos laborales, las habilidades personales y los estándares salariales de la comunidad.

**Sistema de promoción y promoción de ventas:**

La promoción brinda oportunidades para el crecimiento personal, una mayor responsabilidad y un estatus social más alto. La equidad en las políticas de promoción es fundamental para la satisfacción laboral. Los empleados deben darse cuenta de que estas políticas son claras, justas e inequívocas para aumentar su satisfacción y motivación hacia la organización. (Robbins, 2014).

**B.3. Importancia de la Satisfacción Laboral en la Empresa.**

(Hellriegle, Jackson, & Slocum, 2016) Mencionaron que la satisfacción laboral es crucial y debe gestionarse adecuadamente, ya que está directamente relacionada con el

desempeño efectivo dentro de la organización. Los empleados satisfechos tienden a ser más productivos y leales. Por lo tanto, es crucial que el trabajo sea un desafío mental para el individuo y que sea probable que lo complete con éxito, generando así una sensación de satisfacción.

Según Robbins (2014), la satisfacción laboral se refiere a la actitud general de una persona hacia el trabajo, especialmente en comparación con un trabajo ideal. Esta actitud está influenciada por una variedad de factores, incluidos los empleados y el entorno laboral. Los factores de los empleados incluyen necesidades, valores, características personales y habilidades. Por otro lado, aspectos del empleo como las condiciones laborales, la supervisión, la autonomía y las recompensas también influyen en la satisfacción laboral. Además, las características laborales como el salario, la seguridad laboral y las oportunidades de avance desempeñan un papel importante en la percepción de la satisfacción de los empleados

#### **B.4. Involucramiento en el Trabajo.**

Otro concepto relacionado, aunque menos estudiado que el personal se sienta satisfecho en el desarrollo de sus actividades laborales con el compromiso que deben tener cada uno de ellos.

### **2.3 Definición de términos básicos**

**Cultura Organizacional:** Este término está referido a la agrupación de valores, y la formación que han recibido y que lo asumen en su centro laboral. Estos elementos definen la manera en el cual los integrantes de la entidad interactúan entre sí y en el ámbito desarrollado, influyendo en su comportamiento, actitudes y percepciones.

**Normas Organizacionales:** Las normas organizacionales son reglas, directrices o estándares establecidos dentro de una organización para guiar el comportamiento de sus miembros. Estas normas pueden abarcar aspectos como el cumplimiento de políticas, procedimientos operativos, ética laboral, comportamiento interpersonal y calidad del trabajo.

**Relaciones Organizacionales:** Las relaciones organizacionales se refieren a las interacciones y conexiones entre los individuos dentro de una organización. Estas relaciones pueden incluir tanto las relaciones formales, como las establecidas a través de la estructura jerárquica y los canales de comunicación oficial, como las relaciones informales, que se desarrollan a través de la colaboración cotidiana y las interacciones sociales en el lugar de trabajo.

**Satisfacción con el Salario:** Este término se encuentra referido a los niveles en que los trabajadores están conformes con la remuneración que reciben por su trabajo. Esta medida considera si el salario percibido es justo y adecuado en relación con las responsabilidades laborales, el mercado laboral y las expectativas personales del empleado.

**Satisfacción con la Función:** Este término se encuentra debidamente referido a los niveles en que los trabajadores están satisfechos con las tareas específicas y las responsabilidades asociadas con su puesto de trabajo. Esta medida considera si el trabajo realizado es interesante, desafiante y significativo para el empleado.

**Satisfacción con la Organización:** Este término consiste en los niveles con los cuales cuentan los trabajadores los cuales deben encontrarse contentos con varios aspectos de su empleador, incluyendo la cultura organizacional, el liderazgo, las oportunidades de desarrollo, entre otros aspectos más, entre otros.

**Satisfacción laboral:** Al respecto se define como una medida general de los niveles de bienestar y conformidad experimentada por los trabajadores en referencia a su centro laboral. Esta medida considera múltiples aspectos del trabajo y del entorno laboral, incluyendo la satisfacción con el salario, las responsabilidades laborales, el entorno laboral, y las oportunidades de desarrollo.

**Valores Organizacionales:** Está definido como una serie de principios esenciales así como también las creencias que se comparten y conducen las actitudes y las decisiones dentro de una entidad. Estos valores plasman lo que la organización considera importante y define su identidad, cultura y filosofía empresarial.

## **2.4 Hipótesis de investigación**

### **2.4.1 Hipótesis general**

Si existe relación entre la Cultura Organizacional y la Satisfacción Laboral del Personal Administrativo de la UNJFSC.

### **2.4.2 Hipótesis específicas**

- a. Si existe relación entre la Cultura Organizacional y la Satisfacción con el Salario de la UNJFSC.
- b. Si existe relación entre la Cultura Organizacional y la Satisfacción con la Función en la UNJFSC.

- c. Si existe relación entre la Cultura Organizacional y la Satisfacción con la Organización de la UNJFSC.

## 2.5 Operacionalización de las variables

Tabla 1.

Cuadro de Operacionalización de variables e Indicadores.

<b>VARIABLES</b>	<b>INDICADORES</b>	<b>MEDIDAS</b>
<b>Primera Variable:</b> CULTURA ORGANIZACIONAL	Normas Organizacionales	- Modernas. - Intermedias. - Antiguas.
	Relaciones Organizacionales	- Verticales - Horizontales. - Mixtas.
	Valores Organizacionales.	- Materiales. - Humanos. - Espirituales.
<b>Segunda Variable:</b> SATISFACCIÓN LABORAL DEL PERSONAL ADMINISTRATIVO DE LA UNJFSC	Satisfacción con el Salario	- Bueno - Regular. - Malo.
	Satisfacción con la Función.	- Bueno - Regular. - Malo.
	Satisfacción con la Organización	- Bueno - Regular. - Malo.

Nota: Autoría propia del investigador.

# CAPÍTULO III

## METODOLOGÍA

### 3.1 Diseño metodológico

#### 3.1.1 Tipo de la Investigación.

Al respecto, el estudio está considerado como aplicado porque tiene como objetivo resolver problemas reales y concretos en un contexto práctico. El presente caso trata de la conexión entre las variables procesadas.

Este estudio, ha tenido como objetivo generar conocimiento que pueda usarse para resolver problemas específicos, mejorar prácticas y tomar decisiones en situaciones del mundo real. En este caso, la investigación se centra en comprender los vínculos significativos entre las variables de estudio, lo que tiene implicaciones directas en cómo se diseñan e imparten el desempeño laboral, en la mencionada entidad

Se espera que este tipo de investigación produzca resultados que las partes interesadas relevantes puedan utilizar para mejorar el entorno laboral en la entidad mencionada anteriormente.

#### 3.1.2 Método de la Investigación.

El uso de métodos deductivos e inductivos en el estudio formal está muy extendido y permite un enfoque completo y consistente del proceso de investigación.

**Método deductivo:** este método comienza formulando una hipótesis o teoría general y probándola mediante la recopilación y el análisis de datos. Se utiliza para comprobar la validez de enunciados teóricos a través de

observaciones empíricas. En este caso, se puede utilizar para probar si las relaciones entre las variables mencionadas resultan consistentes con las teorías existentes sobre el impacto laboral.

**Inducción:** por el contrario, la inducción implica observar patrones específicos en los datos recopilados para sacar conclusiones generales o teorías más amplias. Se utiliza para generar nuevas ideas o teorías a partir de hallazgos empíricos.

Los dos métodos se complementan y pueden usarse juntos para obtener una comprensión más completa del fenómeno en estudio y garantizar la validez y confiabilidad de los resultados del estudio

### **3.1.3 Nivel de la Investigación.**

El estudio planteado, se clasifica como de correlación descriptiva. En primer lugar, se considera descriptivo debido a que su objetivo es identificar las características del fenómeno o situación bajo estudio en un momento y lugar específico. El objetivo principal de este paso es obtener una comprensión detallada y actual de los fenómenos que ocurren en la realidad.

Por otro lado, se clasifica como correlación porque se enfoca en identificar la relación entre dos variables específicas en un contexto específico. Estas variables se consideran factores que pueden influir en la situación específica propuesta. El objetivo principal es investigar la naturaleza y fuerza de las relaciones entre estas variables.

Por lo tanto, el diagrama de jerarquía de investigación utilizado es descriptivamente relevante ya que combina elementos de ambas categorías para responder de manera integral a las preguntas de investigación y brindar una visión más integral del fenómeno en estudio, es el siguiente:

<b>Grupo Muestral (M):</b> <b>Ox</b> <b>r</b> <b>Oy</b>
---

Dónde:

- M            :        Muestra Representativa.
- Ox           :        Observación de Variable Independiente.
- r            :        Relación entre las Variables.
- Oy           :        Observación de Variable Dependiente.

El diseño descrito se denomina diseño de investigación correlacional. A menudo se utiliza en las ciencias sociales cuando se quiere establecer o evaluar la relación entre dos o más variables en la misma muestra o conjunto de datos.

Aquí se aprecia una descripción detallada de los pasos de este diseño:

Medición o evaluación de la variable independiente (Ox) en muestras representativas seleccionadas: en este paso, el investigador recopila datos sobre la variable independiente que se cree que influye en la otra variable de interés. Por ejemplo, si el estudio pretende determinar si el número de horas de estudio (variable independiente) está relacionado con el rendimiento académico (variable dependiente), se recopilarían datos sobre el tiempo que los participantes dedicaron al desarrollo de sus funciones laborales.

Medir o evaluar la variable dependiente (Oy) en una muestra representativa preparada: este paso recopila datos sobre la variable dependiente que se supone que está influenciada por la variable independiente. Siguiendo el ejemplo anterior, se recogerían datos sobre el rendimiento académico de los participantes de la muestra.

Emplear información estadística para analizar la relación entre la variable independiente “Ox” y la variable dependiente “Oy”: una vez que se recopilan los datos de ambas variables, se utiliza el análisis estadístico para determinar si existe una relación entre ellas. Esto puede incluir el cálculo de coeficientes de correlación, como el coeficiente de correlación de Pearson, para cuantificar la fuerza y la dirección de la relación entre variables.

Consecuentemente, el diseño de estudio es correlacional porque es un elemento poderoso para examinar los vínculos entre variables en las ciencias sociales y proporciona información valiosa sobre cómo diferentes factores pueden estar relacionados entre sí en un contexto determinado

Como parte de un diseño de investigación correlacional, intentamos determinar la relación entre dos variables, si una influye en la otra ( $Ox \Rightarrow Oy$ ) o si ambas están relacionadas de alguna manera ( $Ox \leftrightarrow Oy$ ).

Si se observa un cambio consistente en el resultado de la variable dependiente (Oy) modificando el resultado de la variable independiente (Ox), se puede concluir que Oy depende de Ox. Es decir, la variación de Ox parece tener una influencia directa sobre Oy. Esta relación sugiere que la variable independiente (Ox) tiene un efecto causal sobre la variable dependiente (Oy).

De igual forma, si se observa un cambio consistente en el resultado de la variable independiente (Ox) debido al cambio en el resultado de la variable dependiente (Oy), también se puede concluir los vínculos entre ambas variables. Tal es así que, la influencia puede ser bidireccional o sugerir que ambas variables se influyen entre sí.

En resumen, al observar cómo cambian los resultados de una variable cuando cambian los resultados de otra variable, podemos determinar la naturaleza y dirección de la relación entre ellas en un diseño correlacional. Esto nos ayuda a comprender mejor cómo interactúan los diferentes factores en un fenómeno o situación particular

#### **3.1.4 Diseño de la Investigación.**

Este estudio es no experimental, toda vez que, no se realizan manipulaciones deliberadas de las variables independientes. En lugar de eso, simplemente se observa y registra las variables tal como se presentan en su entorno natural.

En este caso, el objetivo es determinar si existe una relación entre las variables de interés sin intervenir en el ambiente o situación en estudio. El investigador recopila datos de las variables de interés tal como se presentan en la realidad, y luego analiza estos datos para buscar patrones o asociaciones entre ellas.

Este enfoque es común en situaciones donde no es ético, práctico o posible manipular las variables independientes, como en estudios observacionales o correlacionales. Al utilizar un diseño no experimental, el

investigador puede explorar las relaciones entre variables de manera más natural y realista, sin interferir en el fenómeno estudiado.

### 3.1.5 Enfoque de la Investigación.

Dado que las medidas o escalas utilizadas para los indicadores y variables son principalmente de naturaleza categórica u ordinal, la mayoría de los enfoques de investigación son de naturaleza cualitativa. Esto caracteriza el estudio como investigación cualitativa, enfoque ampliamente utilizado en las ciencias sociales.

## 3.2 Población y muestra

### 3.2.1 Población

Al respecto han sido integrados por todos los trabajadores que laboran en la entidad.

Tabla 2.

Población y Muestra Total.

Personal Administrativo de la UNJFSC	Cantidad
* PEA del DL 276	308
* PEA del CAS	225
<b>TOTAL</b>	<b>533</b>

Fuente: Oficina de Personal de la UNJFSC.

Según Quesada, una población lo ha conceptualizado como, la agrupación total de todas las personas, animales, entre otros que contienen datos muy relevantes sobre el fenómeno en estudio. Es un elemento (un sujeto, objeto, fenómeno o datos). Ciertas peculiaridades cotidianas” (Quezada, 2010, p. 95).

Vega, por su parte, cree que "la población puede ser finita o infinita". Así tenemos, si tomas 10 bolas seguidas de un frasco de 100 unidades sin volverlas a colocar, estás logrando la extracción de la muestra de una población finita. Si arrojas una moneda 50 veces y tomas nota del número de caras, estás tomando una muestra de una población infinita. "En muchas situaciones del mundo real, muestrear una población finita muy grande puede considerarse como muestrear una población infinita" (Vega, 2003, p. 157).

### 3.2.2 Muestra

Dadas las particularidades y los propósitos de nuestro estudio, resulta fundamental emplear una muestra simple o aleatoria de la población. Por consiguiente, nuestra muestra se determinó de manera probabilística, siguiendo los siguientes criterios:

Para determinar el tamaño de la muestra de cada grupo, se empleará el modelo estadístico de una población finita, el cual se caracteriza por una distribución probabilística normal Z.

Se detalla la ecuación respectiva:

$$n = \frac{N \times P \times Q \times Z^2}{(N-1) \times E^2 + P \times Q \times Z^2}$$

Dónde:

- n = Tamaño de Muestra.
- N = Tamaño de Población.
- E = 0.05 (nivel de error 5%).
- P = 0.5 (probabilidad de 50%).
- Q = 0.5 (probabilidad de 50%).
- Z = 1.96 (al 95% nivel de conf.).

- Para el caso en que el Tamaño de la Muestra calculada, resulte **mayor al 10%** de la cada **Población** seleccionada, se aplicará el siguiente Modelo de Ajuste Estadístico.

$$n_o = \frac{n}{1 + (n / N)}$$

Dónde:

$n_o$  = Muestra ajustada.

$n$  = Tamaño de Muestra inicial.

$N$  = Tamaño de Población.

Reemplazando valores se tiene:

$$n = \frac{(533)(0.5)(0.5)(1.96)^2}{(419-1)(0.05)^2 + (0.5)(0.5)(1.96)^2} = 223.49511 \approx 224$$

$$n = \frac{224}{1 + (224 / 533)} = 157.4668389 \approx 158$$

En el siguiente cuadro apreciaremos lo siguiente:

Tabla 3.

Población y Muestra Total.

<b>Grupo</b>	<b>Población</b>	<b>Muestra Inicial</b>	<b>Muestra Final</b>
Trabajadores Administrativos de la UNJFSC	533.	224	158
<b>%</b>	100,0%	-----	29.6%

Fuente: Elaboración Propia.

Tabla 4.

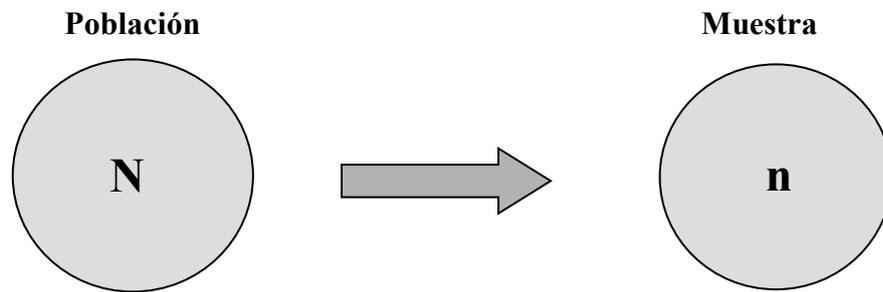
Población y Muestra Estratificada.

<b>Grupo</b>	<b>Población</b>	<b>Muestra</b>	<b>%</b>
PEA del DL 276	308	91	57.8%
PEA del CAS	225	67	42.2%
<b>TOTAL</b>	533	158	100.0%

Fuente: Elaboración Propia.

Hernández argumentó que las muestras no probabilísticas, también llamadas muestras direccionales, han sido seleccionadas en concordancia a las peculiaridades específicas del estudio y no de criterios estadísticos generales. Estas muestras se

han utilizado en diversos estudios cuantitativos y cualitativos” (Hernández, 2014, p. 189).



### **3.3 Técnicas de recolección de datos**

En este estudio, han sido utilizados una serie de elementos que fueron muy útiles y necesarios para el respectivo procesamiento:

#### **3.3.1 Fuentes.**

- Indagaciones mediante el empleo de diversas fuentes.
- Análisis de textos y relatos ocurridos a través del tiempo, así como también de estudios relacionados al tema

#### **3.3.2 Técnicas.**

- Documentos tipo fichas
- Interrogantes realizadas directamente a la muestra.

#### **3.3.3 Instrumentos.**

Aplicación de interrogantes a la muestra en concordancia a las variables de estudio.

En este estudio se utilizó un cuestionario que contiene una alternativa a la medición ordinal. El cuestionario fue elaborado con base al tema indagado en el estudio.

#### **3.3.4 Validez del Instrumento.**

Previo a su aplicación, el instrumento fue validado mediante evaluación por un panel de expertos para verificar su idoneidad para el estudio propuesto. Además, se realizó

un análisis de confiabilidad del equipo a través del modelo estadístico del coeficiente Alfa de Cron Bach.

### **3.4 Técnicas para el procesamiento de la información**

Se utilizó estadística descriptiva e inferencial para la elaboración de la base de datos y análisis de variables con apoyo del software SPSS y hojas de cálculo EXCEL

#### **3.4.1 Análisis.**

- Análisis cualitativo y cuantitativo de variables.
- Análisis de relaciones entre variables.

#### **3.4.2 Procesamiento.**

##### **a. Presentación de Datos y Resultados.**

- Dominio.
- Clasificación.
- Tabulación.
- Cuadro.
- Gráficos.

##### **b. Cálculo de Valores Estadísticos.**

- Tabla de estadísticas.
- Pruebas de hipótesis estadísticas no paramétricas para probar el modelo o pruebas de independencia  $\chi^2$ .

##### **c. Interpretación de Datos.**

- Explicar la aceptación o rechazo de la hipótesis nula utilizando niveles de probabilidad.
- Las conclusiones finales se extraen en base a nuestros hallazgos.
- Hacer recomendaciones basadas en nuestros hallazgos.
- Se analizó el cumplimiento de los objetivos de nuestro estudio

## **CAPÍTULO IV**

### **RESULTADOS**

#### **4.1 Análisis de resultados**

Para poder realizar el desarrollo de este estudio, se aplicaron una forma de encuestas dirigido a administrativos de la entidad estudiada. En ese sentido, ha sido aplicada a una muestra específica de 158 empleados administrativos de las instituciones estudiadas, según los criterios especificados en el capítulo de metodología.

El Apéndice 2 proporciona una descripción detallada del modelo de encuesta utilizado. Durante el proceso de implementación se respetan los principios de honestidad, individualidad y anonimato. La encuesta incluyó un total de 12 preguntas distribuidas de la siguiente manera: 6 preguntas sobre aspectos generales, 3 interrogantes respecto a las variables e indicadores referidas al tema tratado y 3 interrogantes referentes a las variables indicadoras aplicado a los administrativos de la entidad.

Cada pregunta proporciona diferentes niveles de respuestas, teniendo en cuenta escalas tanto nominales como ordinales. La validación de la herramienta ha sido efectuada por un equipo de profesionales con experiencia en estos temas que aprobaron la encuesta, con una tasa porcentual del 94,4%.

Además, la confiabilidad del instrumento se evaluó mediante el coeficiente alfa de Cronbach, que arrojó un coeficiente de consistencia interna de 0,99073 para los dos indicadores variables estudiados. Este coeficiente se considera muy fiable ya que se encuentra dentro del intervalo de Cron Bach de 0,8-1,0.

Una explicación detallada de las reglas institucionales se puede encontrar en el Capítulo 158 de la metodología de criterios establecidos.

El Apéndice 2 explica en detalle cómo funciona el modelo de encuesta. Durante la implementación se respetan los principios de honestidad, individualidad y anonimato. Hay 12 variables en total, 6 de las cuales son: 6 variables, 3 variables, 3 variables, 3 puestos de administrador del UNJFSC.

La eficacia de esta herramienta ha sido confirmada por expertos en investigación y la tasa de uso durante el proceso de investigación alcanzó el 94,4%.

La confiabilidad de este instrumento y del coeficiente alfa de Cronbach es de 0,99073. Este coeficiente de oro también es muy fiable ya que se encuentra dentro de la mitad del intervalo de Cron Bach de 0,8-1,0.

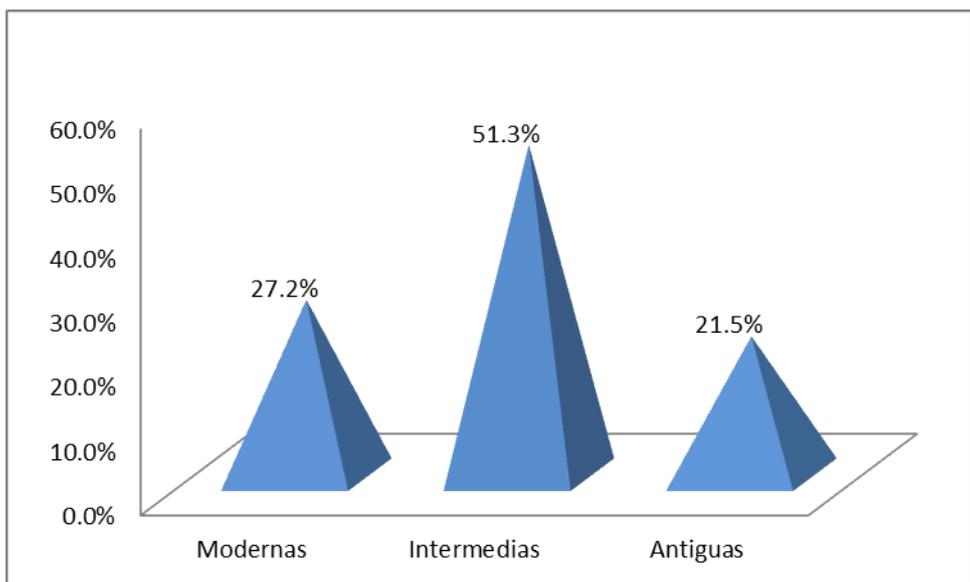
#### **4.1.1 Resultados de los Indicadores de la Variable “Cultura Organizacional”**

##### **INDICADOR 1: NORMAS ORGANIZACIONALES.**

Tabla 1. *Normas de la UNJFSC.*

<b>Niveles</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>%</b>
Modernas	43	<b>27.2%</b>
Intermedias	81	<b>51.3%</b>
Antiguas	34	<b>21.5%</b>
<b>Total</b>	<b>158</b>	<b>100.0%</b>

Nota: Autoría del mismo investigador.



*Figura 1. Normas de la UNJFSC.*

**Interpretación:**

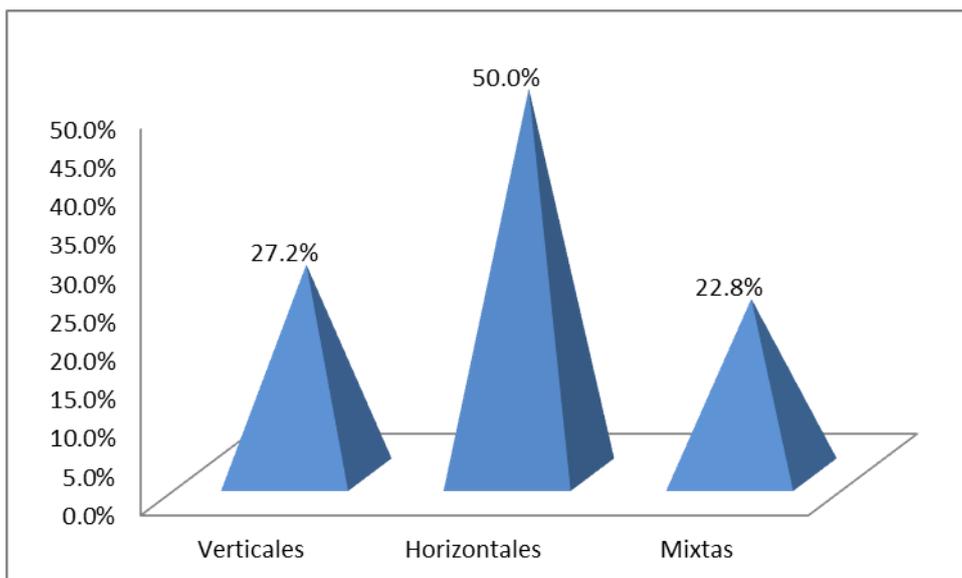
Según los resultados obtenidos, las normas UNJFSC se clasifican principalmente como intermedias con el 51,3% de las respuestas. El segundo lugar lo ocupa Moderna (27,2%) en índice de audiencia. Estos resultados indican que las normas del UNJFSC se consideran de nivel medio de acuerdo a lo respondido por los interrogados.

**INDICADOR 2: RELACIONES ORGANIZACIONALES.**

*Tabla 2. Relaciones en la UNJFSC.*

Niveles	Frecuencia	%
Verticales	43	27.2%
Horizontales	79	50.0%
Mixtas	36	22.8%
<b>Total</b>	<b>158</b>	<b>100.0%</b>

Nota: Autoría del mismo investigador.



*Figura 2. Relaciones en la UNJFSC.*

**Interpretación:**

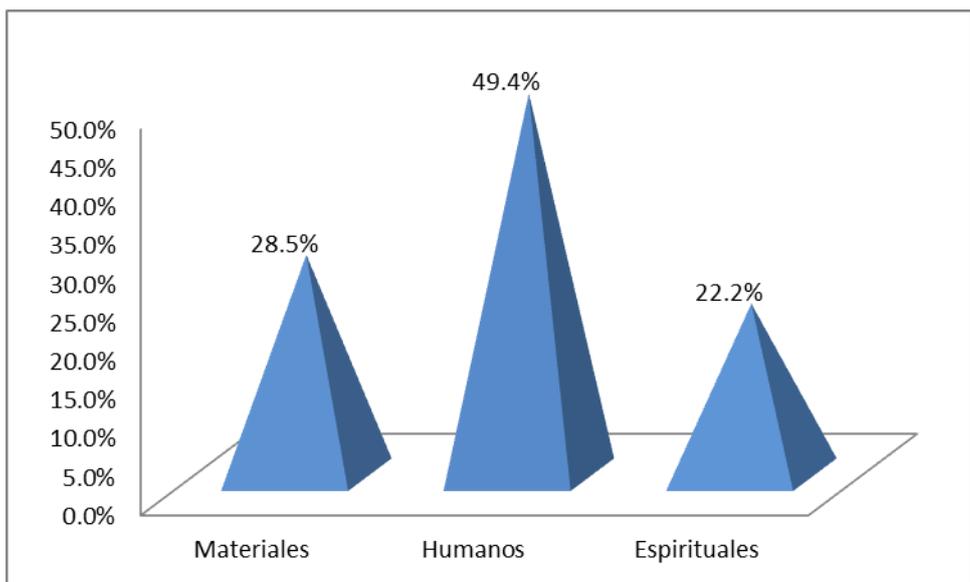
Las evidencias reflejadas en las respuestas de las interrogantes muestran que las relaciones en el UNJFSC se consideran principalmente horizontales y representan el 50,0% de las respuestas. En segundo lugar, está la audiencia vertical, que es del 27,2%. Estos resultados indican que la relación del UNJFSC se encuentra en un nivel moderado según la evaluación de los encuestados.

**INDICADOR 3: VALORES ORGANIZACIONALES.**

*Tabla 3. Valores en la UNJFSC.*

Niveles	Frecuencia	%
Materiales	45	<b>28.5%</b>
Humanos	78	<b>49.4%</b>
Espirituales	35	<b>22.2%</b>
<b>Total</b>	<b>158</b>	<b>100.0%</b>

Nota: Autoría del mismo investigador.



*Figura 3. Valores en la UNJFSC.*

**Interpretación:**

De acuerdo a lo evidenciado en los hallazgos, el valor del UNJFSC se consideró principalmente humano, lo que resultó en una tasa de respuesta del 49,4%. El segundo lugar lo ocupa la calificación material del 28,5%. Estos resultados indican que el valor de la UNJFSC se encuentra en un nivel medio según la percepción de los encuestados.

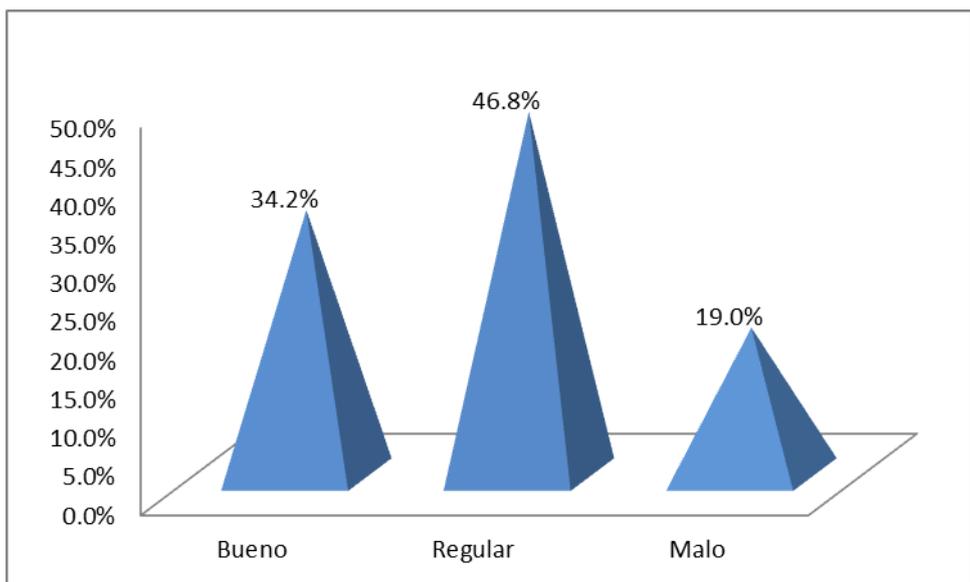
**4.1.2 Resultados de los Indicadores de la Variable “Satisfacción Laboral del Personal Administrativo de la UNJFSC”**

**INDICADOR 1: SATISFACCIÓN CON EL SALARIO.**

*Tabla 4. Satisfacción con el Salario en la UNJFSC.*

Niveles	Frecuencia	%
Bueno	54	<b>34.2%</b>
Regular	74	<b>46.8%</b>
Malo	30	<b>19.0%</b>
<b>Total</b>	<b>158</b>	<b>100.0%</b>

Nota: Autoría del mismo investigador.



*Figura 4. Satisfacción con el Salario en la UNJFSC.*

**Interpretación:**

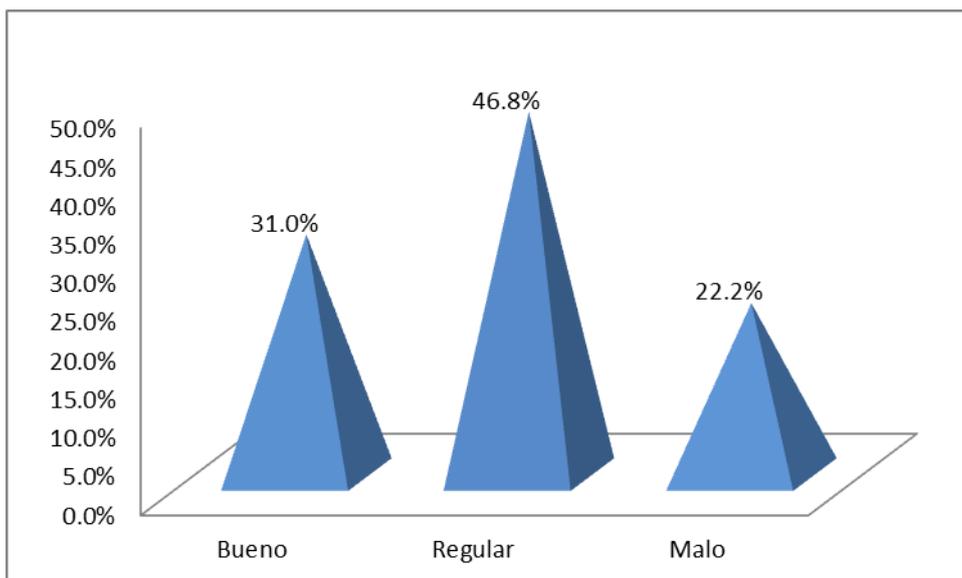
Estos hallazgos muestran que la satisfacción salarial en la UNJFSC se considera principalmente promedio con el 46,8% de los encuestados. El segundo lugar lo obtuvo "Bueno", con un 34,2 por ciento. Estos resultados indican que los encuestados creen que la satisfacción salarial en la UNJFSC se encuentra en un nivel moderado.

**INDICADOR 2: SATISFACCIÓN CON LA FUNCIÓN.**

*Tabla 5. Satisfacción con la Función en la UNJFSC.*

Niveles	Frecuencia	%
Bueno	49	<b>31.0%</b>
Regular	74	<b>46.8%</b>
Malo	35	<b>22.2%</b>
<b>Total</b>	<b>158</b>	<b>100.0%</b>

Nota: Autoría del mismo investigador.



*Figura 5. Satisfacción con la Función en la UNJFSC.*

**Interpretación:**

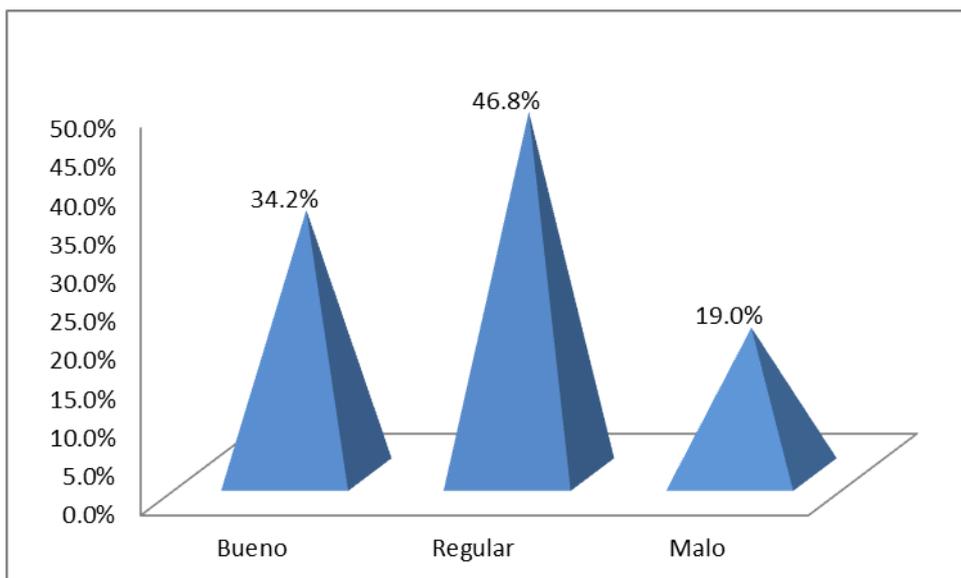
Los resultados obtenidos mostraron que la satisfacción con el funcionamiento del CCNUJ se consideraba en su mayoría regular (46,8%), seguida de buena (31,0%). Estos hallazgos sostienen que, según la percepción de los interrogados, la satisfacción con el funcionamiento del UNJFSC es moderada.

**INDICADOR 3: SATISFACCIÓN CON LA ORGANIZACIÓN.**

*Tabla 6. Satisfacción con la Organización UNJFSC.*

Niveles	Frecuencia	%
Bueno	54	<b>34.2%</b>
Regular	74	<b>46.8%</b>
Malo	30	<b>19.0%</b>
<b>Total</b>	<b>158</b>	<b>100.0%</b>

Nota: Autoría del mismo investigador.



*Figura 6. Satisfacción con la Organización UNJFSC.*

**Interpretación:**

Según los resultados obtenidos, la Satisfacción con la Organización UNJFSC es mayoritariamente considerada como Regular, con un 46.8% de las respuestas, seguida por la calificación de Bueno, con un 34.2%. Estos hallazgos indican que la Satisfacción con la Organización UNJFSC se sitúa en un nivel intermedio, según la percepción de los encuestados.

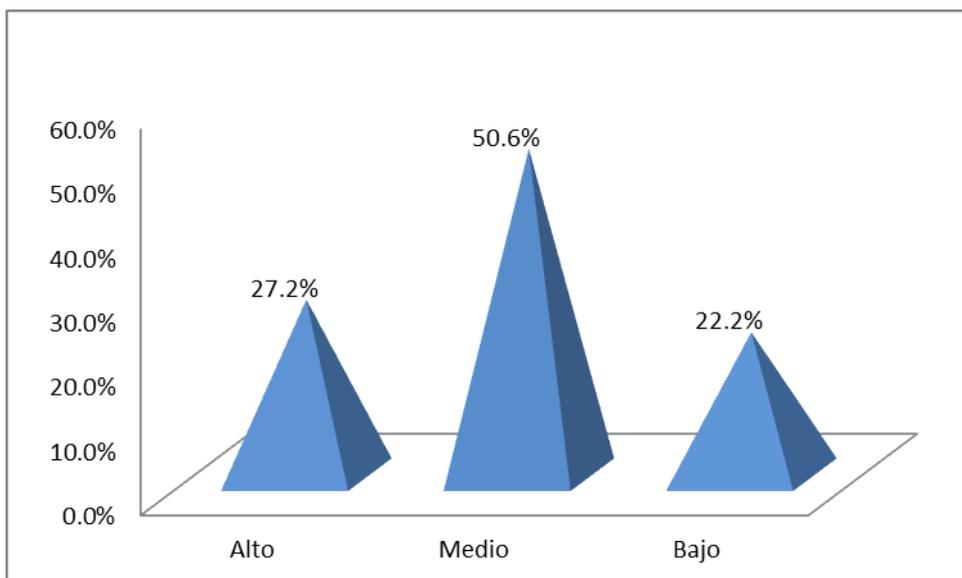
**4.1.3 Resultados de las Variables:**

**VARIABLE 1: CULTURA ORGANIZACIONAL.**

*Tabla 7. Cultura Organizacional en la UNJFSC.*

Niveles	Frecuencia	%
Alto	43	<b>27.2%</b>
Medio	80	<b>50.6%</b>
Bajo	35	<b>22.2%</b>
<b>Total</b>	<b>158</b>	<b>100.0%</b>

Nota: Autoría del mismo investigador.



*Figura 7. Cultura Organizacional en la UNJFSC.*

**Interpretación:**

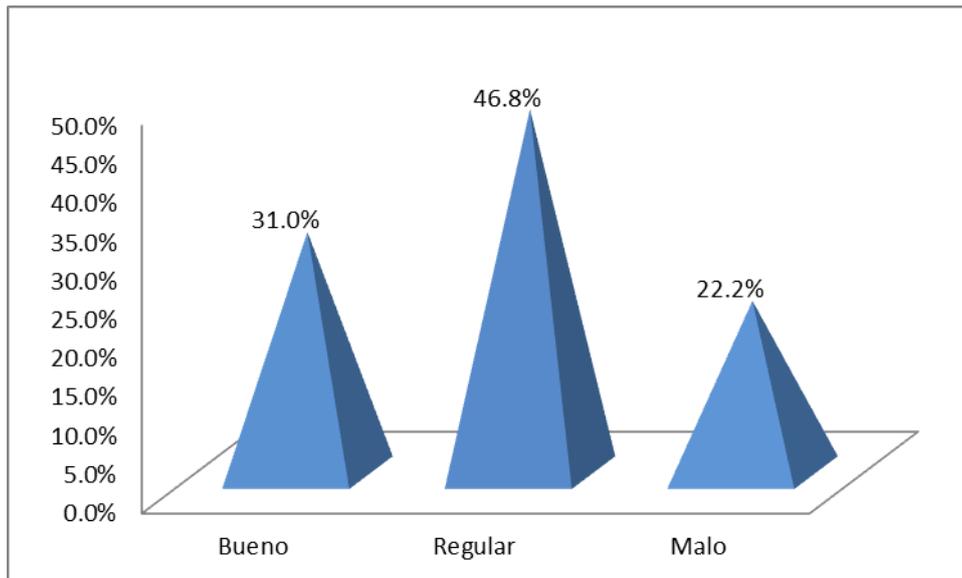
Los hallazgos de la encuesta muestran que la evaluación de la cultura organizacional del UNJFSC es en su mayoría media (50,6%), seguida de alta (27,2%). Esto demuestra que, según los encuestados, la cultura organizacional de la UNJFSC se encuentra en un nivel medio.

**VARIABLE 2: SATISFACCIÓN LABORAL DEL PERSONAL ADMINISTRATIVO DE LA UNJFSC.**

*Tabla 8. Satisfacción Laboral del Personal Administrativo en la UNJFSC.*

Niveles	Frecuencia	%
Bueno	49	<b>31.0%</b>
Regular	74	<b>46.8%</b>
Malo	35	<b>22.2%</b>
<b>Total</b>	<b>158</b>	<b>100.0%</b>

Nota: Autoría del mismo investigador.



*Figura 8.* Satisfacción Laboral del Personal Administrativo en la UNJFSC.

**Interpretación:**

Los hallazgos obtenidos muestran que la satisfacción laboral de los directivos de la UNJFSC fue en su mayoría media (46,8%), seguida de buena (31,0%). Esto indica que los directivos del UNJFSC conservan niveles moderados de satisfacción laboral según los encuestados.

**4.2 Contrastación de hipótesis**

**4.2.1. Prueba de la Primera Hipótesis Específica.**

Hn: **No** Existe relación entre la Cultura Organizacional y la Satisfacción con el Salario de la UNJFSC.

Ha: **Si** Existe relación entre la Cultura Organizacional y la Satisfacción con el Salario de la UNJFSC.

Tabla 1. Primera Tabla de Contingencia.

<b>Cultura Organizacional</b>	<b>Satisfacción con el Salario</b>			<b>Total</b>
	Bueno	Regular	Malo	
Alta	27	14	2	<b>43</b>
Media	20	50	10	<b>80</b>
Baja	7	10	18	<b>35</b>
<b>Total</b>	<b>54</b>	<b>74</b>	<b>30</b>	<b>158</b>

Nota: Autoría del mismo investigador

Tabla 2. Primera Prueba del Chi – Cuadrado.

<b>Estadísticos</b>	<b>Valor</b>	<b>gl</b>	<b>Sig. asintótica (bilateral)</b>
Chi-cuadrado de Pearson	48,714	4	0,000
Razón de verosimilitudes	43,507	4	0,000
N de casos válidos	158	-----	-----

### **Interpretación:**

Dado que el resultado del valor de significación de la muestra es 0.000, lo cual es menor que el valor teórico probabilístico de 0.05, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alternativa. En otras palabras, hay vínculos significantes entre las variables procesadas en cuanto a la remuneración en la UNJFSC.

### **4.2.2. Prueba de la Segunda Hipótesis Específica.**

Hn: No existe relación entre la Cultura Organizacional y la Satisfacción con la Función en la UNJFSC.

Ha: Si existe relación entre la Cultura Organizacional y la Satisfacción con la Función en la UNJFSC.

Tabla 3. Segunda Tabla de Contingencia.

<b>Cultura Organizacional</b>	<b>Satisfacción con la Función</b>			<b>Total</b>
	Buena	Regular	Mala	
Alta	27	14	2	<b>43</b>
Media	20	50	15	<b>85</b>
Baja	2	10	18	<b>30</b>
<b>Total</b>	<b>49</b>	<b>74</b>	<b>35</b>	<b>158</b>

Nota: Autoría del mismo investigador.

Tabla 4. Segunda Prueba del Chi – Cuadrado.

<b>Estadísticos</b>	<b>Valor</b>	<b>gl</b>	<b>Sig. asintótica (bilateral)</b>
Chi-cuadrado de Pearson	53,042	4	0,000
Razón de verosimilitudes	49,512	4	0,000
N de casos válidos	158	-----	-----

Nota: Autoría del mismo investigador

### **Interpretación:**

Dado que el resultado de la significación de la muestra es 0.000, se denota que resulta inferior que el valor teórico probabilístico de 0.05, en este caso, ha sido refutada la hipótesis nula y aceptada la hipótesis alterna. Cabe resaltar que existe vínculos significativos entre la Cultura Organizacional y la Satisfacción con la Función en la UNJFSC.

### **4.2.3. Prueba de la Tercera Hipótesis Específica.**

Hn: No existe relación entre la Cultura Organizacional y la Satisfacción con la Organización de la UNJFSC.

Ha: Si existe relación entre la Cultura Organizacional y la Satisfacción con la Organización de la UNJFSC.

Tabla 5. Tercera Tabla de Contingencia.

<b>Cultura Organizacional</b>	<b>Satisfacción con la Organización</b>			<b>Total</b>
	Bueno	Regular	Malo	
Alta	27	14	2	<b>43</b>
Media	25	50	10	<b>85</b>
Baja	2	10	18	<b>30</b>
<b>Total</b>	<b>54</b>	<b>74</b>	<b>30</b>	<b>158</b>

Nota: Autoría del mismo investigador.

Tabla 6. Tercera Prueba del Chi – Cuadrado.

<b>Estadísticos</b>	<b>Valor</b>	<b>gl</b>	<b>Sig. asintótica (bilateral)</b>
Chi-cuadrado de Pearson	56,722	4	0,000
Razón de verosimilitudes	50,827	4	0,000
N de casos válidos	158	-----	-----

Nota: Autoría del mismo investigador

#### **Interpretación:**

Dado que el resultado de la muestra ha sido significativo, obtuvo valores 0.000, lo que resulta inferior que el valor teórico con una probabilidad de 0.05, en ese sentido, ha sido refutada la hipótesis nula y aceptada la hipótesis alternativa. En otras palabras, hay vínculos significantes entre la Cultura Organizacional y la Satisfacción con la Organización en la entidad

#### **4.2.4. Prueba de la Hipótesis General.**

Hn: No existe relación entre la Cultura Organizacional y la Satisfacción Laboral del Personal Administrativo de la UNJFSC.

Ha: Si existe relación entre la Cultura Organizacional y la Satisfacción Laboral del Personal Administrativo de la UNJFSC.

Tabla 7. Tabla Total de Contingencia.

<b>Cultura Organizacional</b>	<b>Satisfacción con la Organización</b>			<b>Total</b>
	Buena	Regular	Mala	
Alta	27	14	2	<b>43</b>
Media	20	50	10	<b>80</b>
Baja	2	10	23	<b>35</b>
<b>Total</b>	<b>49</b>	<b>74</b>	<b>35</b>	<b>158</b>

Nota: Autoría del mismo investigador.

Tabla 8. Prueba Total del Chi – Cuadrado.

<b>Estadísticos</b>	<b>Valor</b>	<b>gl</b>	<b>Sig. asintótica (bilateral)</b>
Chi-cuadrado de Pearson	70,006	4	0,000
Razón de verosimilitudes	63,826	4	0,000
N de casos válidos	158	-----	-----

**Interpretación:**

Dado que el resultado del valor muestral ha resultado 0.000, lo cual es inferior que el valor teórico probabilístico de 0.05, es refutada la hipótesis nula y aceptada la hipótesis alterna. En otras palabras, existe vínculos significantes entre la Cultura Organizacional y la Satisfacción Laboral del Personal Administrativo de la UNJFSC.

## CAPÍTULO V

### DISCUSIÓN

#### 5.1 Discusión de resultados

En concordancia a los hallazgos del estudio, se ha confirmado la existencia de una relación significativa entre la Cultura Organizacional y la Satisfacción Laboral del Personal Administrativo de la UNJFSC. Este estudio en cuanto a sus resultados, presenta semejanza con el estudio de Salazar, J. (2013), llevado a cabo en la Universidad Rafael Landívar. En su investigación, Salazar también encontró vínculos significativos entre las mencionadas variables, utilizando un enfoque metodológico cuantitativo de tipo descriptivo correlacional. La muestra de su estudio estuvo compuesta por un 60.86% de individuos de sexo femenino y un 39.13% de sexo masculino. Entre ellos, el 34,78% tenía entre 20 y 25 años, el 65,21% entre 26 y 50 años, el 36,97% trabajaba horas, el 34,78% trabajaba menos de un año y el 21,74% tenía entre 1 y 5 años y entre 6 y 15 años. Y en la última guía de encuesta entre 16 y 20 años fue del 6,52%. Los resultados de este estudio tienen implicaciones positivas para la organización que realizó este estudio, ya que es el primer estudio que establece los vínculos entre las variables procesadas que se aplicaron en entidades públicas de Guatemala. En conclusión, se puede explicar la existencia de vínculos directos y superiores entre las variables mencionadas en este estudio, la cual es del 90%, pero existe una correlación débil en el 5% del 10% restante. y el 5% restante lo es. Hay una conexión muy fuerte y directa. Esto significa que los empleados están satisfechos e identificados con la cultura del Hospital Roosevelt y pueden desempeñar sus funciones con dedicación y cuidado. Los resultados se basan en las características de las variables demográficas de la

muestra, incluyendo género, edad, antigüedad en la empresa y nivel de educación. A esto le sigue un análisis de las propiedades psicométricas de la Escala de Valores de la Cultura Organizacional. En resumen, la cultura organizacional no tiene impacto en la motivación laboral. Esto puede deberse a que las herramientas utilizadas para el análisis responden a otro tipo de preguntas y no sólo a cuestiones metodológicas, o a que las variables examinadas pueden influir o ser influenciadas por otras variables no consideradas en este estudio.

Tinoco, Quispe; Beltrán (2014) realizaron el curso titulado “*Organización de la Escuela de Ingeniería Industrial en el Marco de la Acreditación Universitaria*” en la Universidad Nacional Mayor de San Marcos “Cultura y Satisfacción Laboral”, que propone el objetivo general: determinar el impacto que desarrollan las variables sometidas a procesamiento, en ese sentido se encuestó a un total de 60 docentes designados mediante un método cuantitativo descriptivo correlacional, y el coeficiente de correlación positiva obtenido es de 0.545. de acuerdo a lo sostenido por las respuestas de la muestra los cuales afirman que existe vínculos muy significantes entre la aplicación de las variables mencionadas. Al respecto se concluye, que ambas variables son indicadores aceptables que necesitan mejorar, para poder dar cumplimiento a los propósitos de la institución.

## **CAPÍTULO VI**

### **CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES**

#### **6.1 Conclusiones**

En cuanto al objetivo específico primero, se determinó la existencia de relación entre la Cultura Organizacional y la Satisfacción con el Salario de la UNJFSC.

En cuanto al objetivo específico, número dos ha sido determinada la existencia de una relación entre la Cultura Organizacional y la Satisfacción con la Función en la UNJFSC.

En relación al tercer objetivo específico, ha sido determinada la existencia de una relación significativa entre las dos variables tratadas en este estudio.

En relación al Objetivo General, se determinó la existencia de relación entre las dos variables tratadas en este estudio.

#### **6.2 Recomendaciones**

En cuanto a la Conclusión primera, es recomendable que la UNJFSC mantenga y en lo posible gestione la mejora salarial del personal administrativo, con el fin de lograr mejores satisfacciones en los trabajadores.

En cuanto a la Conclusión segunda, es recomendable que la UNJFSC mantenga y haga rotación del personal administrativo, previa evaluación de sus experiencias en la función que desempeña y domine.

En cuanto a la Conclusión número tres, es recomendable que la UNJFSC promueva acciones de identidad en el personal administrativo, con el fin que el personal se sienta más representado por la Institución y comprendido.

En cuanto a la Conclusión número cuatro, es recomendable que la UNJFSC promueva acciones de brindar mejores condiciones laborales para el personal administrativo, con el fin que el personal se sienta más identificado por la Institución.

## REFERENCIAS

### 7.1 Fuentes Bibliográficas

- Borman, W. (2014). *Expanding The Criterion Domain To Include Elements Of Contextual Performance*. México: Editorial Jossey-Bass.
- Campbell, J. y. (2012). *An Theory Of Performance*. San Francisco. : Editorial Jossey-Bass.
- Chiavenato, I. (2000). *Human Resource Management. (5th ed.)*: McGraw-Hill/ Interamericana, S.A.
- De-Cenzo, D. y. (s.f.). *Human Resource Management*. House. USA: John Wiley and Sons Publishing.
- Dolan, S. V. (2007). *Human Resource Management (3rd ed.)*. Spain: McGraw-Hill/ Interamericana SA
- González, M. (2016). *Desarrollo e Implementación de un Sistema de Información para el control del proceso de capacitación de una empresa del rubro de las telecomunicaciones en el Perú*. <https://repositorios.ucss.edu.pe/bitstream/handle/UCSS/85/>
- Gunter, R. E. (1998). *THE NETWORK CHALLENGE*. Welton School. <https://www.redalyc.org/pdfs/4259/425941s264005.pdf>
- Hernández, R. (2014). *Investigation methodology*. Mexico: McGraw-Hill Publishing.
- Levin, R. a. (2004). *Statistics for Administration and Economics*. Mexico : Pearson Prentice Hall Publishing.
- Marbán, J. (2010). *Stress and Work Performance*. Mexico: Copam Editorial.

- Marx, C. (1973). *The Capital. Volume I.* . Havana: Social Sciences Editorial.
- Mundy, R. a. (2005). *Human resources management.* Mexico: : Pearson Education.
- Nel, L. (2010). *Researcher Methodology, Applied Statistics.* Researchy.: Macro Publishing Company E.I.R.L.
- NETWEB, G. (2021). *Las 5 características de una buena red informática.*  
<https://www.gadaes.com/blogs/5-caracteristicass-reds-informaticas/>
- Quezada, N. (2010). *Metodología de la Investigación, Estadística Aplicada en la Investigación.* . Lima, Perú. : Editorial Macro E.I.R.L.
- Ruiz, J. (1999). *Qualitative Research Methodology.* Bilbaoe.: University of Deusto.
- Salazar, H. (2011). *The importance of user satisfaction.* University Center.
- Salazar, J. (2013). *The relationship between organizational culture and job satisfaction among administrators at the Roosevelt Hospital in. Rafael Landivar University*
- Sánchez, H. a. (2017). *Methodology and Design.* Scientific Research: Editorial Business Support Aneth S.R.L.
- Tinoco, Q. (2014). *Cultura Organizacional y Satisfacción Laboral en la Facultad de Ingeniería Industrial en el Marco de Acreditación Universitaria.* Lima: UNMSM.

## **ANEXOS**

**ANEXO 1 - MATRIZ DE CONSISTENCIA.**  
**“LA CULTURA ORGANIZACIONAL Y SATISFACCIÓN LABORAL DEL**  
**PERSONAL ADMINISTRATIVO DE LA**  
**U.N.J.F.S.C”**

<b>PROBLEMA</b>	<b>OBJETIVOS</b>	<b>HIPOTESIS</b>	<b>VARIABLES</b>
<p><b>Problema Principal:</b> ¿Existe relación entre la Cultura Organizacional y la Satisfacción Laboral del Personal Administrativo de la UNJFSC?</p>	<p><b>Objetivo General:</b> Determinar la relación entre la Cultura Organizacional y la Satisfacción Laboral del Personal Administrativo de la UNJFSC.</p>	<p><b>Hipótesis Central:</b> Si existe relación entre la Cultura Organizacional y la Satisfacción Laboral del Personal Administrativo de la UNJFSC.</p>	<p><b><u>Primera Variable.</u></b> - Cultura Organizacional.</p> <p><b><u>Segunda Variable.</u></b> - Satisfacción Laboral del Personal Administrativo de la UNJFSC.</p>
<p><b>Problemas Específicos:</b> 1. ¿Existe relación entre la Cultura Organizacional y la Satisfacción con el Salario de la UNJFSC?  2. ¿Existe relación entre la Cultura Organizacional y la Satisfacción con la Función en la UNJFSC?  3. ¿Existe relación entre la Cultura Organizacional y la Satisfacción con la Organización de la UNJFSC?</p>	<p><b>Objetivos Específicos:</b> 1. Analizar la relación entre la Cultura Organizacional y la Satisfacción con el Salario de la UNJFSC.  2. Analizar la relación entre la Cultura Organizacional y la Satisfacción con la Función en la UNJFSC.  3. Analizar la relación entre la Cultura Organizacional y la Satisfacción con la Organización de la UNJFSC.</p>	<p><b>Hipótesis Específicos:</b> 1. Si existe relación entre la Cultura Organizacional y la Satisfacción con el Salario de la UNJFSC. 2. Si existe relación entre la Cultura Organizacional y la Satisfacción con la Función en la UNJFSC. 3. Si existe relación entre la Cultura Organizacional y la Satisfacción con la Organización de la UNJFSC.</p>	<p><b><u>Indicadores de la 1ra Var:</u></b> 1. Normas Organizacionales. 2. Relaciones Organizacionales. 3. Valores Organizacionales.</p> <p><b><u>Indicadores de la 2da Var:</u></b> 1. Satisfacción con el Salario. 2. Satisfacción con la Función. 3. Satisfacción con la Organización.</p>

Nota: Autoría del mismo investigador.



## ANEXO 2 – MODELO DE ENCUESTA.

### I. ASPECTOS SOBRE EVALUACIÓN LA CULTURA ORGANIZACIONAL:

1. ¿Cómo considera Ud. las **Normas Organizacionales** de la UNJFSC?

- a) Modernas. ( )
- b) Intermedias. ( )
- c) Antiguas. ( )

2. ¿Cómo considera Ud. las **Relaciones Organizacionales** de la UNJFSC?

- a) Verticales. ( )
- b) Horizontales. ( )
- c) Mixtas. ( )

3. ¿Cómo considera Ud. los **Valores Organizacionales** de la UNJFSC?

- a) Materiales. ( )
- b) Humanos. ( )
- c) Espirituales. ( )

### II. ASPECTOS SOBRE SATISFACCIÓN LABORAL DEL PERSONAL ADMINISTRATIVO DE LA UNJFSC:

4. ¿Cómo considera Ud. su **Satisfacción con el Salario** en la UNJFSC?

- a) Bueno. ( )
- b) Regular. ( )
- c) Malo. ( )

5. ¿Cómo considera Ud. su **Satisfacción con la Función** en la UNJFSC?

- a) Bueno. ( )
- b) Regular. ( )
- c) Malo. ( )

6. ¿Cómo considera Ud. su **Satisfacción con la Organización** en la UNJFSC?

- a) Bueno. ( )
- b) Regular. ( )
- c) Malo. ( )

**Gracias por su respuesta.**

### ANEXO 3 - VALIDEZ DEL INSTRUMENTO (Método Delphi).

Para darle mayor validez a los instrumentos, ha sido calificado por tres expertos en la materia.

#### MATRIZ DE ANÁLISIS DE JUICIO DE EXPERTOS

Preguntas y Alternativas	JUECES			TA
	J1	J2	J3	
Interrogante 1	1	1	1	3
Interrogante 2	1	1	1	3
Interrogante 3	0	1	1	2
Interrogante 4	1	1	1	3
Interrogante 5	1	1	1	3
Interrogante 6	1	1	1	3
<b>De acuerdo en su totalidad (TA)</b>	<b>5</b>	<b>6</b>	<b>6</b>	<b>17</b>

Dónde: 1 = De Acuerdo en su totalidad (TA)

0 = No están de acuerdo totalmente (TD)

#### CALCULO DEL COEFICIENTE DE VALIDEZ:

$$\text{Validez} = \frac{\text{Total de Acuerdo (TA)}}{\text{Total de Acuerdo (TA)} + \text{Total de Desacuerdo (TD)}}$$

$$\text{Validez} = \frac{17}{17 + 1} = \frac{17}{18} = 0.94444 = \mathbf{94.44\%}$$

**CONCLUSIÓN:** El Coeficiente de Validez del Instrumento es **94.44%**, e ha sido considerado como **Muy Bueno**.

#### Escala Categórica:

Rangos	Magnitud
0,81 a 1,00	<b>Muy Bueno</b>
0,61 a 0,80	<b>Bueno</b>
0,41 a 0,60	<b>Moderada</b>
0,21 a 0,40	<b>Baja</b>

## ANEXO N° 4

### ANÁLISIS DE CONFIABILIDAD

En este estudio ha sido aplicada el alfa de Cron Bach "Alfa", que es uno de los más prácticos que usualmente se utilizan para estos casos, que se basa en la consistencia interna de la prueba. Derivado por Cron Bach en 1951 del modelo Kuder-Richardson de 1937.

El alfa de Cron Bach es el coeficiente que mide la homogeneidad de las preguntas y promedia todas las correlaciones entre todos los ítems.

Es un indicador con un valor entre 0 y 1. Cuanto más cerca esté de 1, mejor será la confiabilidad. Sin embargo, si es cercano a 0, la confiabilidad es baja o inexistente. Este valor se utiliza para verificar si el instrumento que se está evaluando recopila información estable y consistente o información incorrecta y puede llevar a conclusiones erróneas.

Según la aplicación informática SPSS, el coeficiente de confiabilidad del instrumento para nuestras variables de estudio es de 0,94454

#### Resumen del Procesamiento de los Casos

	N	%
Casos Válidos	158	100,0
Excluidos	0	,0
Total	158	100,0

#### Estadísticos de Fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
<b>0,9910</b>	6

#### Escala Categórica:

Rangos	Magnitud
0,81 a 1,00	Muy Alta
0,61 a 0,80	Alta
0,41 a 0,60	Moderada
0,21 a 0,40	Baja

#### Conclusión:

Como  $\alpha$  (Alpha de Cronbach) está e el rango de  $0.81 < \alpha$  (**0.9910**)  $< 1.00$ , la **Confiabilidad de Consistencia Interna es MUY ALTA**

**ALPHA DE CRONBACH**

Persona	Items (preguntas)						Total
	1	2	3	4	5	6	
1	3	3	3	3	3	3	18
2	3	3	3	3	3	3	18
3	3	3	3	3	3	3	18
4	3	3	3	3	3	3	18
5	3	3	3	3	3	3	18
6	3	3	3	3	3	3	18
7	3	3	3	3	3	3	18
8	3	3	3	3	3	3	18
9	3	3	3	3	3	3	18
10	3	3	3	3	3	3	18
11	3	3	3	3	3	3	18
12	3	3	3	3	3	3	18
13	3	3	3	3	3	3	18
14	3	3	3	3	3	3	18
15	3	3	3	3	3	3	18
16	3	3	3	3	3	3	18
17	3	3	3	3	3	3	18
18	3	3	3	3	3	3	18
19	3	3	3	3	3	3	18
20	3	3	3	3	3	3	18
21	3	3	3	3	3	3	18
22	3	3	3	3	3	3	18
23	3	3	3	3	3	3	18
24	3	3	3	3	3	3	18
25	3	3	3	3	3	3	18
26	3	3	3	3	3	3	18
27	3	3	3	3	3	3	18
28	3	3	3	3	3	3	18
29	3	3	3	3	3	3	18
30	3	3	3	3	3	3	18
31	3	3	3	3	3	3	18
32	3	3	3	3	3	3	18
33	3	3	3	3	3	3	18
34	3	3	3	3	3	3	18
35	3	3	3	3	3	3	18
36	3	3	3	3	3	3	18
37	3	3	3	3	3	3	18
38	3	3	3	3	3	3	18
39	3	3	3	3	3	3	18
40	3	3	3	3	3	3	18

41	3	3	3	3	3	3	18
42	3	3	3	3	3	3	18
43	3	3	3	3	3	3	18
44	2	2	3	3	3	3	16
45	2	2	3	3	3	3	16
46	2	2	2	3	3	3	15
47	2	2	2	3	3	3	15
48	2	2	2	3	3	3	15
49	2	2	2	3	3	3	15
50	2	2	2	3	2	3	14
51	2	2	2	3	2	3	14
52	2	2	2	3	2	3	14
53	2	2	2	3	2	3	14
54	2	2	2	3	2	3	14
55	2	2	2	2	2	2	12
56	2	2	2	2	2	2	12
57	2	2	2	2	2	2	12
58	2	2	2	2	2	2	12
59	2	2	2	2	2	2	12
60	2	2	2	2	2	2	12
61	2	2	2	2	2	2	12
62	2	2	2	2	2	2	12
63	2	2	2	2	2	2	12
64	2	2	2	2	2	2	12
65	2	2	2	2	2	2	12
66	2	2	2	2	2	2	12
67	2	2	2	2	2	2	12
68	2	2	2	2	2	2	12
69	2	2	2	2	2	2	12
70	2	2	2	2	2	2	12
71	2	2	2	2	2	2	12
72	2	2	2	2	2	2	12
73	2	2	2	2	2	2	12
74	2	2	2	2	2	2	12
75	2	2	2	2	2	2	12
76	2	2	2	2	2	2	12
77	2	2	2	2	2	2	12
78	2	2	2	2	2	2	12
79	2	2	2	2	2	2	12
80	2	2	2	2	2	2	12
81	2	2	2	2	2	2	12
82	2	2	2	2	2	2	12
83	2	2	2	2	2	2	12

84	2	2	2	2	2	2	12
85	2	2	2	2	2	2	12
86	2	2	2	2	2	2	12
87	2	2	2	2	2	2	12
88	2	2	2	2	2	2	12
89	2	2	2	2	2	2	12
90	2	2	2	2	2	2	12
91	2	2	2	2	2	2	12
92	2	2	2	2	2	2	12
93	2	2	2	2	2	2	12
94	2	2	2	2	2	2	12
95	2	2	2	2	2	2	12
96	2	2	2	2	2	2	12
97	2	2	2	2	2	2	12
98	2	2	2	2	2	2	12
99	2	2	2	2	2	2	12
100	2	2	2	2	2	2	12
101	2	2	2	2	2	2	12
102	2	2	2	2	2	2	12
103	2	2	2	2	2	2	12
104	2	2	2	2	2	2	12
105	2	2	2	2	2	2	12
106	2	2	2	2	2	2	12
107	2	2	2	2	2	2	12
108	2	2	2	2	2	2	12
109	2	2	2	2	2	2	12
110	2	2	2	2	2	2	12
111	2	2	2	2	2	2	12
112	2	2	2	2	2	2	12
113	2	2	2	2	2	2	12
114	2	2	2	2	2	2	12
115	2	2	2	2	2	2	12
116	2	2	2	2	2	2	12
117	2	2	2	2	2	2	12
118	2	2	2	2	2	2	12
119	2	2	2	2	2	2	12
120	2	2	2	2	2	2	12
121	2	2	2	2	2	2	12
122	2	2	2	2	2	2	12
123	2	1	2	2	2	2	11
124	2	1	1	2	1	2	9
125	1	1	1	2	1	2	8
126	1	1	1	2	1	2	8

127	1	1	1	2	1	2	8
128	1	1	1	2	1	2	8
129	1	1	1	1	1	1	6
130	1	1	1	1	1	1	6
131	1	1	1	1	1	1	6
132	1	1	1	1	1	1	6
133	1	1	1	1	1	1	6
134	1	1	1	1	1	1	6
135	1	1	1	1	1	1	6
136	1	1	1	1	1	1	6
137	1	1	1	1	1	1	6
138	1	1	1	1	1	1	6
139	1	1	1	1	1	1	6
140	1	1	1	1	1	1	6
141	1	1	1	1	1	1	6
142	1	1	1	1	1	1	6
143	1	1	1	1	1	1	6
144	1	1	1	1	1	1	6
145	1	1	1	1	1	1	6
146	1	1	1	1	1	1	6
147	1	1	1	1	1	1	6
148	1	1	1	1	1	1	6
149	1	1	1	1	1	1	6
150	1	1	1	1	1	1	6
151	1	1	1	1	1	1	6
152	1	1	1	1	1	1	6
153	1	1	1	1	1	1	6
154	1	1	1	1	1	1	6
155	1	1	1	1	1	1	6
156	1	1	1	1	1	1	6
157	1	1	1	1	1	1	6
158	1	1	1	1	1	1	6
Varianza-j	0.49	0.50	0.51	0.51	0.53	0.51	17.46

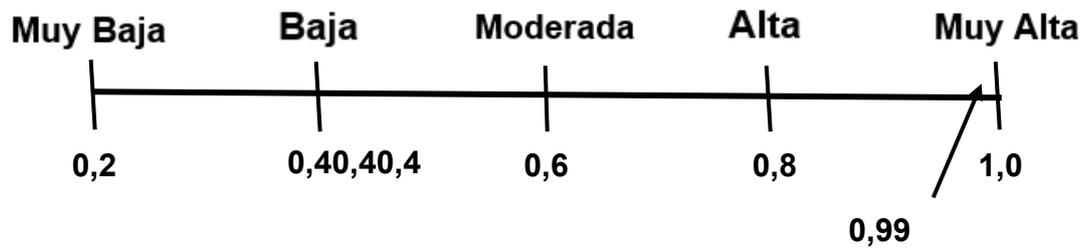
Suma <u>Varianzas Items</u> =	3.04
-------------------------------	------

Varianza del Total de Filas =	17.46
-------------------------------	-------

Número de <u>Items</u> =	6
--------------------------	---

Alpha de Cronbach =	0.99073
---------------------	---------

Confiabilidad de Consistencia Interna	Alta
---------------------------------------	------



0,81 a 1,00	Muy Alta
0,61 a 0,80	Alta
0,41 a 0,60	Moderada
0,21 a 0,40	Baja
0,01 a 0,20	Muy Baja

Optimo

$$\alpha = \frac{n}{n-1} \times \frac{S^2 - \sum Si^2}{S^2}$$

$$\alpha = \frac{6}{6-1} \times \frac{17.46 - 3.04}{17.46} = 0.9910$$

## ANEXO N° 5 - BASE DATOS

N°	1ra Variable				2da Variable			
	X1	X2	X3	X	Y1	Y2	Y3	Y
1	a	a	a	a	a	a	a	a
2	a	a	a	a	a	a	a	a
3	a	a	a	a	a	a	a	a
4	a	a	a	a	a	a	a	a
5	a	a	a	a	a	a	a	a
6	a	a	a	a	a	a	a	a
7	a	a	a	a	a	a	a	a
8	a	a	a	a	a	a	a	a
9	a	a	a	a	a	a	a	a
10	a	a	a	a	a	a	a	a
11	a	a	a	a	a	a	a	a
12	a	a	a	a	a	a	a	a
13	a	a	a	a	a	a	a	a
14	a	a	a	a	a	a	a	a
15	a	a	a	a	a	a	a	a
16	a	a	a	a	a	a	a	a
17	a	a	a	a	a	a	a	a
18	a	a	a	a	a	a	a	a
19	a	a	a	a	a	a	a	a
20	a	a	a	a	a	a	a	a
21	a	a	a	a	a	a	a	a
22	a	a	a	a	a	a	a	a
23	a	a	a	a	a	a	a	a
24	a	a	a	a	a	a	a	a
25	a	a	a	a	a	a	a	a
26	a	a	a	a	a	a	a	a
27	a	a	a	a	a	a	a	a
28	a	a	a	b	a	a	a	a
29	a	a	a	b	a	a	a	a
30	a	a	a	b	a	a	a	a
31	a	a	a	b	a	a	a	a
32	a	a	a	b	a	a	a	a
33	a	a	a	b	a	a	a	a
34	a	a	a	b	a	a	a	a
35	a	a	a	b	a	a	a	a
36	a	a	a	b	a	a	a	a
37	a	a	a	b	a	a	a	a
38	a	a	a	b	a	a	a	a
39	a	a	a	b	a	a	a	a

40	a	a	a	<b>b</b>	a	a	a	<b>a</b>
41	a	a	a	<b>b</b>	a	a	a	<b>a</b>
42	a	a	a	<b>b</b>	a	a	a	<b>a</b>
43	a	a	a	<b>b</b>	a	a	a	<b>a</b>
44	b	b	a	<b>b</b>	a	a	a	<b>a</b>
45	b	b	a	<b>b</b>	a	a	a	<b>a</b>
46	b	b	b	<b>b</b>	a	a	a	<b>a</b>
47	b	b	b	<b>b</b>	a	a	a	<b>a</b>
48	b	b	b	<b>c</b>	a	a	a	<b>a</b>
49	b	b	b	<b>c</b>	a	a	a	<b>a</b>
50	b	b	b	<b>a</b>	a	b	a	<b>b</b>
51	b	b	b	<b>a</b>	a	b	a	<b>b</b>
52	b	b	b	<b>a</b>	a	b	a	<b>b</b>
53	b	b	b	<b>a</b>	a	b	a	<b>b</b>
54	b	b	b	<b>a</b>	a	b	a	<b>b</b>
55	b	b	b	<b>a</b>	b	b	b	<b>b</b>
56	b	b	b	<b>a</b>	b	b	b	<b>b</b>
57	b	b	b	<b>a</b>	b	b	b	<b>b</b>
58	b	b	b	<b>a</b>	b	b	b	<b>b</b>
59	b	b	b	<b>a</b>	b	b	b	<b>b</b>
60	b	b	b	<b>a</b>	b	b	b	<b>b</b>
61	b	b	b	<b>a</b>	b	b	b	<b>b</b>
62	b	b	b	<b>a</b>	b	b	b	<b>b</b>
63	b	b	b	<b>a</b>	b	b	b	<b>b</b>
64	b	b	b	<b>b</b>	b	b	b	<b>b</b>
65	b	b	b	<b>b</b>	b	b	b	<b>b</b>
66	b	b	b	<b>b</b>	b	b	b	<b>b</b>
67	b	b	b	<b>b</b>	b	b	b	<b>b</b>
68	b	b	b	<b>b</b>	b	b	b	<b>b</b>
69	b	b	b	<b>b</b>	b	b	b	<b>b</b>
70	b	b	b	<b>b</b>	b	b	b	<b>b</b>
71	b	b	b	<b>b</b>	b	b	b	<b>b</b>
72	b	b	b	<b>b</b>	b	b	b	<b>b</b>
73	b	b	b	<b>b</b>	b	b	b	<b>b</b>
74	b	b	b	<b>b</b>	b	b	b	<b>b</b>
75	b	b	b	<b>b</b>	b	b	b	<b>b</b>
76	b	b	b	<b>b</b>	b	b	b	<b>b</b>
77	b	b	b	<b>b</b>	b	b	b	<b>b</b>
78	b	b	b	<b>b</b>	b	b	b	<b>b</b>
79	b	b	b	<b>b</b>	b	b	b	<b>b</b>
80	b	b	b	<b>b</b>	b	b	b	<b>b</b>
81	b	b	b	<b>b</b>	b	b	b	<b>b</b>
82	b	b	b	<b>b</b>	b	b	b	<b>b</b>

83	b	b	b	<b>b</b>	b	b	b	<b>b</b>
84	b	b	b	<b>b</b>	b	b	b	<b>b</b>
85	b	b	b	<b>b</b>	b	b	b	<b>b</b>
86	b	b	b	<b>b</b>	b	b	b	<b>b</b>
87	b	b	b	<b>b</b>	b	b	b	<b>b</b>
88	b	b	b	<b>b</b>	b	b	b	<b>b</b>
89	b	b	b	<b>b</b>	b	b	b	<b>b</b>
90	b	b	b	<b>b</b>	b	b	b	<b>b</b>
91	b	b	b	<b>b</b>	b	b	b	<b>b</b>
92	b	b	b	<b>b</b>	b	b	b	<b>b</b>
93	b	b	b	<b>b</b>	b	b	b	<b>b</b>
94	b	b	b	<b>b</b>	b	b	b	<b>b</b>
95	b	b	b	<b>b</b>	b	b	b	<b>b</b>
96	b	b	b	<b>b</b>	b	b	b	<b>b</b>
97	b	b	b	<b>b</b>	b	b	b	<b>b</b>
98	b	b	b	<b>b</b>	b	b	b	<b>b</b>
99	b	b	b	<b>b</b>	b	b	b	<b>b</b>
100	b	b	b	<b>b</b>	b	b	b	<b>b</b>
101	b	b	b	<b>b</b>	b	b	b	<b>b</b>
102	b	b	b	<b>b</b>	b	b	b	<b>b</b>
103	b	b	b	<b>b</b>	b	b	b	<b>b</b>
104	b	b	b	<b>b</b>	b	b	b	<b>b</b>
105	b	b	b	<b>b</b>	b	b	b	<b>b</b>
106	b	b	b	<b>b</b>	b	b	b	<b>b</b>
107	b	b	b	<b>b</b>	b	b	b	<b>b</b>
108	b	b	b	<b>b</b>	b	b	b	<b>b</b>
109	b	b	b	<b>b</b>	b	b	b	<b>b</b>
110	b	b	b	<b>b</b>	b	b	b	<b>b</b>
11	b	b	b	<b>b</b>	b	b	b	<b>b</b>
112	b	b	b	<b>b</b>	b	b	b	<b>b</b>
113	b	b	b	<b>b</b>	b	b	b	<b>b</b>
114	b	b	b	<b>c</b>	b	b	b	<b>b</b>
115	b	b	b	<b>c</b>	b	b	b	<b>b</b>
116	b	b	b	<b>c</b>	b	b	b	<b>b</b>
117	b	b	b	<b>c</b>	b	b	b	<b>b</b>
118	b	b	b	<b>c</b>	b	b	b	<b>b</b>
119	b	b	b	<b>c</b>	b	b	b	<b>b</b>
120	b	b	b	<b>c</b>	b	b	b	<b>b</b>
121	b	b	b	<b>c</b>	b	b	b	<b>b</b>
122	b	b	b	<b>c</b>	b	b	b	<b>b</b>
123	b	c	b	<b>c</b>	b	b	b	<b>b</b>
124	b	c	c	<b>a</b>	b	c	b	<b>c</b>
125	c	c	c	<b>a</b>	b	c	b	<b>c</b>

126	c	c	c	b	b	c	b	c
127	c	c	c	b	b	c	b	c
128	c	c	c	b	b	c	b	c
129	c	c	c	b	c	c	c	c
130	c	c	c	b	c	c	c	c
131	c	c	c	b	c	c	c	c
132	c	c	c	b	c	c	c	c
133	c	c	c	b	c	c	c	c
134	c	c	c	b	c	c	c	c
135	c	c	c	b	c	c	c	c
136	c	c	c	c	c	c	c	c
137	c	c	c	c	c	c	c	c
138	c	c	c	c	c	c	c	c
139	c	c	c	c	c	c	c	c
140	c	c	c	c	c	c	c	c
141	c	c	c	c	c	c	c	c
142	c	c	c	c	c	c	c	c
143	c	c	c	c	c	c	c	c
144	c	c	c	c	c	c	c	c
145	c	c	c	c	c	c	c	c
146	c	c	c	c	c	c	c	c
147	c	c	c	c	c	c	c	c
148	c	c	c	c	c	c	c	c
149	c	c	c	c	c	c	c	c
150	c	c	c	c	c	c	c	c
151	c	c	c	c	c	c	c	c
152	c	c	c	c	c	c	c	c
153	c	c	c	c	c	c	c	c
154	c	c	c	c	c	c	c	c
155	c	c	c	c	c	c	c	c
156	c	c	c	c	c	c	c	c
157	c	c	c	c	c	c	c	c
158	c	c	c	c	c	c	c	c

## ANEXO N° 6: GENERALIDADES DEL PERSONAL ADMINISTRATIVO

<b>Sexo</b>	<b>Encuestado</b>	<b>%</b>
<b>a</b> - Mascul.	90	<b>57.0</b>
<b>b</b> - Femen.	68	<b>43.0</b>
<b>Total</b>	<b>158</b>	<b>100.0</b>

<b>Edad</b>	<b>Encuestado</b>	<b>%</b>
<b>a</b> - 18 a 25 años	16	<b>10.1</b>
<b>b</b> - 26 a 30 años	32	<b>20.3</b>
<b>c</b> - 31 a 35 años	55	<b>34.8</b>
<b>d</b> - 36 a 40 años	35	<b>22.2</b>
<b>e</b> - 41 a Mas	20	<b>12.7</b>
<b>Total</b>	<b>158</b>	<b>100.0</b>

<b>Estado Civil</b>	<b>Encuestado</b>	<b>%</b>
<b>a</b> - Soltero	68	<b>43.0</b>
<b>b</b> - Casado	55	<b>34.8</b>
<b>c</b> - Conviviente	20	<b>12.7</b>
<b>d</b> - Divorciado	10	<b>6.3</b>
<b>e</b> - Viudo	5	<b>3.2</b>
<b>Total</b>	<b>158</b>	<b>100.0</b>

<b>Estudios</b>	<b>Encuestado</b>	<b>%</b>
<b>a</b> - Primario	10	<b>6.3</b>
<b>b</b> - Secundario	60	<b>38.0</b>
<b>c</b> - Técnico	68	<b>43.0</b>
<b>d</b> - Universitario	15	<b>9.5</b>
<b>e</b> - Posgrado	5	
<b>Total</b>	<b>158</b>	<b>96.8</b>

<b>Trabajo</b>	<b>Encuestado</b>	<b>%</b>
<b>a</b> - Estable	35	<b>22.2</b>
<b>b</b> - Ocasional	15	<b>9.5</b>
<b>c</b> - Contrato Definido	66	<b>41.8</b>
<b>d</b> - Contrato Indefinido	42	<b>26.6</b>
<b>Total</b>	<b>158</b>	<b>100.0</b>

<b>Residencia Actual</b>	<b>Encuestado</b>	<b>%</b>
<b>a</b> - Centro de Ciudad	23	<b>14.6</b>
<b>b</b> - Zona Urbana	37	<b>23.4</b>
<b>c</b> - Zona Rural	68	<b>43.0</b>
<b>d</b> - Zona Marginal	30	<b>19.0</b>
<b>Total</b>	<b>158</b>	<b>100.0</b>

## ANEXO N° 7: IMÁGENES DE LA UNJFSC



---

**[M(o) POMPEYO MINAYA GUTIERREZ]**  
**ASESOR**

---

**[Dra. FLOR DE MARIA LIOO JORDAN]**  
**PRESIDENTE**

---

**[Dr. SANTIAGO ERNESTO RAMOS Y YOVERA]**  
**SECRETARIO**

---

**[Dr. FELIX GIL CARO SOTO]**  
**VOCAL**