



FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

**ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE
ADMINISTRACIÓN**

**TESIS
CULTURA ORGANIZACIONAL Y SU INFLUENCIA
EN LA SATISFACCIÓN LABORAL DE LOS
TRABAJADORES DE LA EMPRESA CRÉDITOS Y
COBRANZAS CHICLAYO 2017.**

**PARA OPTAR TÍTULO PROFESIONAL DE
LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN**

Autor (es):

Bach. Burga Ríos Johana Del Rocío

Asesor (a):

Dr: Mego Núñez Onésimo

Línea de Investigación:

Talento Humano y Comportamiento Organizacional

**Pimentel – Perú
2019**



FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

**ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE
ADMINISTRACIÓN**

TESIS

**CULTURA ORGANIZACIONAL Y SU INFLUENCIA
EN LA SATISFACCIÓN LABORAL DE LOS
TRABAJADORES DE LA EMPRESA CRÉDITOS Y
COBRANZAS CHICLAYO 2017.**

**PARA OPTAR TÍTULO PROFESIONAL DE LICENCIADA
EN ADMINISTRACIÓN**

Autora:

Bach. Burga Ríos Johana Del Rocio

Asesor:

Dr: Mego Núñez Onésimo

Línea de Investigación:

Talento Humano y Comportamiento Organizacional

Pimentel - Perú

2019



FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

**ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE
ADMINISTRACIÓN**

TESIS:

**CULTURA ORGANIZACIONAL Y SU INFLUENCIA EN LA
SATISFACCIÓN LABORAL DE LOS TRABAJADORES DE LA
EMPRESA CRÉDITOS Y COBRANZAS CHICLAYO 2017.**

**PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE
LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN**

Autor (a):

Bach. Burga Ríos Johana Del Rocio

**Pimentel – Perú
2019**

HOJA DE APROBACIÓN DE JURADO

TESIS

**CULTURA ORGANIZACIONAL Y SU INFLUENCIA EN LA
SATISFACCIÓN LABORAL DE LOS TRABAJADORES DE LA
EMPRESA CRÉDITOS Y COBRANZAS CHICLAYO 2017.**

Asesor (a): Dr. Mego Núñez Onésimo
Nombre Completo Firma

Presidente (a): Dr. Córdova Chirinos José William
Nombre completo Firma

Secretario (a): Mg. Rojas Jiménez Karla Ivonne
Nombre Completo Firma

Vocal (a): Mg. García Yovera Abraham José
Nombre Completo Firma

DEDICATORIA

Mi informe de investigación dedico a Dios por cuidar de mí, mi familia entre ellos mis queridos padres y hermanos, que me ofrecieron su apoyo incondicional en cada momento de mi vida universitaria. También, lo dedico con especial aprecio a los docentes que han sabido brindarme un consejo y orientación de mejorar en mis conocimientos para ir generando experiencia.

Burga Ríos Johana Del Rocio

AGRADECIMIENTO

Agradezco a los colaboradores de la empresa Créditos y Cobranza de Chiclayo por su apoyo en el proceso investigativo, ya que su aporte fue muy importante para conocer la realidad problemática de la empresa y poder plantear mi tema de investigación y a mis compañeros de clase ha sido una gran experiencia compartir con todos ustedes, agradecida por su apoyo. Además, mi agradecimiento al Dr. Onésimo Mego Núñez, brindo sus conocimientos desde el proyecto hasta en informe de tesis. Gracias.

Burga Ríos Johana Del Rocio

ÍNDICE

DEDICATORIA.....	iv
AGRADECIMIENTO	v
ÍNDICE.....	vi
ÍNDICE DE TABLAS.....	ix
ÍNDICE DE FIGURAS.....	xi
RESUMEN.....	xiii
ABSTRACT.....	xiv
I. INTRODUCCIÓN.....	15
1.1 Realidad problemática	17
1.2 Trabajos previos.....	22
1.3 Teorías relacionadas al tema	29
1.3.1 Cultura organizacional.....	29
<i>1.3.1.1 Teorías de la cultura organizacional.....</i>	<i>29</i>
<i>1.3.1.2 Dimensiones de la cultura organizacional.....</i>	<i>30</i>
<i>1.3.1.3 Como influir con la cultura organizacional.....</i>	<i>32</i>
<i>1.3.1.4 Cómo aprenden la cultura los empleados.....</i>	<i>34</i>
<i>1.3.1.5 La cultura como término descriptivo</i>	<i>35</i>
<i>1.3.1.6 Identificar las características de una cultura espiritual.....</i>	<i>35</i>
<i>1.3.1.7 Desarrollo de una organización espiritual</i>	<i>36</i>
1.3.2 Satisfacción laboral.....	37
<i>1.3.2.1 Teorías de satisfacción laboral.....</i>	<i>37</i>
<i>1.3.2.2 Dimensiones de satisfacción laboral.....</i>	<i>38</i>
<i>1.3.2.3 Factores que influyen en la satisfacción laboral</i>	<i>40</i>
<i>1.3.2.4 Importancia de la satisfacción laboral en la empresa</i>	<i>41</i>
<i>1.3.2.5 Involucramiento en el trabajo.....</i>	<i>41</i>
<i>1.3.2.6 Beneficios del estudio de la satisfacción laboral</i>	<i>42</i>
1.4 Formulación del problema.....	43
1.5 Justificación	43
1.6 Hipótesis.....	44
1.7 Objetivos.....	44

1.7.1	Objetivo general.....	44
1.7.2	Objetivos específicos.....	44
II.	MATERIAL Y MÉTODO	45
2.1	Tipo y diseño de investigación.....	46
2.1.1	Tipo de investigación.....	46
2.1.2	Diseño de investigación.....	46
2.2	Población y muestra.....	46
2.2.1	Población.....	46
2.2.2	Muestra.....	47
2.3	Variables y operacionalización.....	47
2.3.1	Variables.....	47
2.3.2	Operacionalización de variables.....	48
2.4	Técnicas e instrumentos de recolección de información.....	50
2.4.1	Técnicas.....	50
2.4.2	Instrumentos.....	50
2.4.3	Confiabilidad y Validez.....	51
2.4.4	Validación de los expertos.....	51
2.5	Criterios éticos.....	52
2.6	Criterios de rigor científico.....	53
III.	RESULTADOS	54
3.1	Tablas y figuras.....	55
3.1.1	Presentación de resultados con datos generales de población en estudio.....	55
3.1.2	Presentación de la variable cultural organizacional.....	57
3.1.2.1	Presentación y análisis de la variable cultura organizacional.....	57
3.1.2.2	Análisis de las dimensiones de la variable cultura organizacional.....	58
3.1.2.3	Presentación por indicadores de la variable cultura organizacional.....	63
3.1.3	Presentación y análisis de la variable satisfacción laboral.....	79
3.1.3.1	Presentación y análisis de la variable satisfacción laboral.....	79
3.1.3.2	Análisis de las dimensiones de la variable satisfacción laboral.....	80
3.1.3.3	Presentación por indicadores de la variable satisfacción laboral.....	87

3.1.4	Análisis de la correlación de las variables cultura organizacional con la satisfacción laboral	97
3.2	Discusión de resultados	98
3.3	Aporte científico	101
3.3.1	Fundamentación de la propuesta	102
3.3.2	Objetivos	103
3.3.3	Desarrollo de la propuesta	103
3.3.4	Presupuesto de la propuesta	108
3.3.5	Análisis de Flujo de caja	108
3.3.6	Financiamiento	111
3.3.7	Beneficiarios	111
3.3.8	Plan de actividades	112
3.3.9	Responsable para el desarrollo de la propuesta	112
IV.	CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	113
4.1	Conclusiones	114
4.2	Recomendaciones	115
	REFERENCIAS	116
	ANEXOS	122

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 Variable Independiente.....	48
Tabla 2 Variable dependiente.....	49
Tabla 3 Confiabilidad.....	51
Tabla 4 Presentación del Alfa de Conbrach.....	51
Tabla 5 Validación.....	52
Tabla 6 Sexo.....	55
Tabla 7 Edad.....	56
Tabla 8 Cultura organizacional.....	57
Tabla 9 Clima Organizacional.....	58
Tabla 10 Valores y normas organizacionales.....	59
Tabla 11 Interacciones.....	60
Tabla 12 Símbolos.....	61
Tabla 13 Entorno físico.....	62
Tabla 14 La remuneración que recibe de la empresa créditos y cobranzas Chiclayo. cumple con sus exceptivas.....	63
Tabla 15 Recompensas e incentivos de acuerdo al rendimiento.....	64
Tabla 16 Existe apoyo en el crecimiento profesional.....	65
Tabla 17 Buena relación con sus superiores.....	66
Tabla 18 Practican con el ejemplo en valores (directivos).....	67
Tabla 19 Nivel de satisfacción laboral.....	68
Tabla 20 Solución de problemas entre compañeros de trabajo.....	69
Tabla 21 Practica de moral y ética entre directivos.....	70
Tabla 22 Compromiso con los objetivos empresariales.....	71
Tabla 23 Buenas relaciones con sus compañeros de trabajo.....	72
Tabla 24 Normas que se rigen en la organización.....	73
Tabla 25 Nivel de interacción con compañeros y proveedores en horario de trabajo.....	74
Tabla 26 Símbolos que identifican a la empresa créditos y cobranzas Chiclayo.....	74
Tabla 27 Nivel de inspiración según el lema de la empresa.....	76
Tabla 28 Infraestructura adecuada para desarrollar sus actividades.....	77
Tabla 29 Se brindan algunos estimulo físicos (reuniones).....	78
Tabla 30 Satisfacción laboral.....	79
Tabla 31 Condiciones favorables del trabajo.....	80
Tabla 32 Beneficios laborales.....	81
Tabla 33 Políticas administrativas.....	82
Tabla 34 Desarrollo personal.....	83
Tabla 35 Relaciones Interpersonales.....	84
Tabla 36 Relaciones con la gerencia.....	85
Tabla 37 Desempeño de tareas.....	86

Tabla 38	Nivel de satisfacción de la infraestructura.....	87
Tabla 39	Nivel de entusiasmo y buen humor dentro de la empresa	88
Tabla 40	Grado de satisfacción frente a los beneficios que recibe.....	89
Tabla 41	Nivel de satisfacción por el trabajo realizado.....	90
Tabla 42	Nivel de trabajo desinteresado para conseguir objetivos.....	91
Tabla 43	Siente apoyo empresarial.....	92
Tabla 44	Profesional realizado a nivel empresarial.....	93
Tabla 45	Nivel de relación entre colaboradores	94
Tabla 46	Nivel de relación con el jefe	95
Tabla 47	El buen trato hace que tenga un mejor desempeño	96
Tabla 48	Análisis de la correlación de variables de acuerdo al estadístico SPSS (Correlación de Spearman).....	97
Tabla 49	Detalles de la estrategia de reconocimiento a trabajadores	104
Tabla 50	Detalles de la propuesta de capacitaciones.....	105
Tabla 51	Detalles de la estrategia de mejoramiento de la satisfacción.....	107
Tabla 52	Presupuesto por cada estrategia.....	108
Tabla 53	Costos de equipos, otros y de la propuesta.....	108
Tabla 54	Proyección actuales de la empresa de Créditos y Cobranzas SAC de Chiclayo	109
Tabla 55	Gastos en personal.....	109
Tabla 56	Flujo de caja proyectado.....	110
Tabla 57	Proyección económica con la propuesta.....	111
Tabla 58	Detalle del plan de actividades de la propuesta.....	112

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1 <i>Sexo</i>	55
Figura 2 <i>Edad</i>	56
Figura 3: <i>Cultura organizacional</i>	57
<i>Figura 4Clima Organizacional</i>	58
<i>Figura 5Valores y normas organizacionales</i>	59
<i>Figura 6 Interacciones</i>	60
<i>Figura 7Símbolos</i> Figura	61
Figura 9La remuneración que recibe la empresa créditos y cobranzas Chiclayo. cumple con sus exceptivas.	63
Figura 10Recompensas e incentivos de acuerdo al rendimiento	64
Figura 11Este apoyo en el crecimiento profesional.....	65
Figura 12Buena relación con sus superiores	66
Figura 13Practican con el ejemplo en valores (directivos).....	67
Figura 14Nivel de satisfacción laboral	68
Figura 15Solución de problemas entre compañeros de trabajo	69
Figura 16Practica de moral y ética entre directivos	70
Figura 17Compromiso con los objetivos empresariales.....	71
Figura 18buenas relaciones con sus compañeros de trabajo	72
Figura 19normas que se rigen en la organización	73
Figura 20Nivel de interacción con compañeros y proveedores en horario de trabajo	74
Figura 21Símbolos que identifican a la empresa créditos y cobranzas Chiclayo	75
Figura 22Nivel de inspiración según el lema de la empresa	76
Figura 23 Infraestructura adecuada para desarrollar sus actividades	77
Figura 24Se brindan algunos estímulo físicos(reuniones).....	78
Figura 25: <i>Satisfacción laboral</i>	79
<i>Figura 26Condiciones favorables del trabajo</i>	80
Figura 27: <i>Beneficios laborales</i>	81
Figura 28: <i>Políticas administrativas</i>	82
Figura 29: <i>Desarrollo personal</i>	83

Figura 30: Relaciones Interpersonales.....	84
Figura 31: <i>Relaciones con la gerencia</i>	85
Figura 32: <i>Desempeño de tareas</i>	86
Figura 33 Nivel de satisfacción de la infraestructura	87
Figura 34 Nivel de entusiasmo y buen humor dentro de la empresa.....	88
Figura 35 Grado de satisfacción frente a los beneficios que recibe.	89
Figura 36 Nivel de satisfacción por el trabajo realizado	90
Figura 37 Nivel de trabajo desinteresado para conseguir objetivos	91
Figura 38 Siente apoyo empresarial	92
Figura 39 Profesional realizado a nivel empresarial	93
Figura 40 Nivel de relación entre colaboradores.....	94
Figura 41 Nivel de relación con el jefe.....	95
Figura 42 El buen trato hace que tenga un mejor desempeño	96

**CULTURA ORGANIZACIONAL Y SU INFLUENCIA EN LA SATISFACCIÓN
LABORAL DE LOS TRABAJADORES DE LA EMPRESA CRÉDITOS Y
COBRANZAS CHICLAYO 2017.**

**ORGANIZATIONAL CULTURE AND ITS INFLUENCE ON THE LABOR
SATISFACTION OF THE WORKERS OF THE CRÉDITOS Y COBRANZAS
CHICLAYO 2017 COMPANY.**

Burga Ríos Johana Del Rocio¹

RESUMEN

La investigación estuvo basada en determinar la influencia de la cultura organizacional sobre la satisfacción laboral de los trabajadores de la empresa créditos y cobranzas Chiclayo 2017. Para lo cual se usó un tipo de investigación descriptivo correlacional, con diseño no experimental y la información se obtuvo mediante la técnica encuesta y como instrumento el cuestionario. La población de estudio estuvo integrada por los colaboradores de la empresa Créditos y Cobranzas de Chiclayo que fueron 50 personas encuestadas lo que permitió obtener las siguientes conclusiones:

La cultura organizacional actual de la empresa créditos y cobranzas Chiclayo, los datos obtenidos solo el 30% está de acuerdo, no se tiene una cultura organizacional que se ve reflejada en la falta de valores, actitud, experiencias que se vive en la empresa y ante ello los resultados de desacuerdo se aprecia un alto porcentaje de 40% lo que da entender que se necesita mejorar la cultura en la empresa. Se concluye que los elementos de la cultura organizacional tienen influencia en la satisfacción laboral de los trabajadores de la empresa créditos y cobranzas Chiclayo 2017, ya que según la correlación de Spearman si existe influencia de la cultura organizacional sobre la satisfacción de los trabajadores, lo que da entender que si se mejora la cultura organizacional también mejora la satisfacción del colaborador. Este análisis obtenido de acuerdo al estadístico SPSS versión 24 es que la correlación de 0,006 es moderadamente positiva.

Palabras clave: Cultural organizacional y satisfacción laboral

¹ Adscrito a la Escuela académico Profesional de Administración, Universidad Señor de Sipán, Pimentel, Perú,
email: BRIOSJOHANAROCI@crece.uss.edu.pe

**CULTURA ORGANIZACIONAL Y SU INFLUENCIA EN LA SATISFACCIÓN
LABORAL DE LOS TRABAJADORES DE LA EMPRESA CRÉDITOS Y
COBRANZAS CHICLAYO 2017.**

**ORGANIZATIONAL CULTURE AND ITS INFLUENCE ON THE LABOR
SATISFACTION OF THE WORKERS OF THE CRÉDITOS Y COBRANZAS
CHICLAYO 2017 COMPANY.**

Burga Ríos Johana Del Rocio¹

ABSTRACT

The research was based on determining the influence of the organizational culture on the satisfaction of workers of the Chiclayo 2017 credit and collections company. For this, it is a type of correlational descriptive research, with a non-experimental design and the information is produced through the Use of the survey technique and as an instrument the questionnaire. The study population was composed of the employees of the company Créditos y Cobranzas de Chiclayo that were 50 people surveyed in order to obtain the following conclusions:

The current organizational culture of the company credits and collections Chiclayo, the data of only 30% agrees, you do not have an organizational culture that has been reflected in the lack of values, attitude, experiences that live in the company and before The results of disagreement can be seen in a percentage of 40% in the sense that it is necessary to improve the culture in the company. It is concluded that the elements of the organizational culture have an influence on the job satisfaction of workers of the Chiclayo 2018 credit and collection company, since according to Spearman's correlation, if there is the influence of the organizational culture on the satisfaction of the workers, the that makes sense that if the organizational culture is improved it also improves the satisfaction of the collaborator. SPSS version 24 is that the correlation of 0.006 is moderately positive.

Keywords: Cultural organizational and job satisfaction.

¹ Adscrito a la Escuela académico Profesional de Administración, Universidad Señor de Sipán, Pimentel, Perú, email: BRIOSJOHANAROCI@crece.uss.edu.pe

I. INTRODUCCIÓN

Capítulo I: Introducción

En la actualidad las empresas buscan mejorar la cultura organizacional para lograr un crecimiento articulado que permita alcanzar sus objetivos estratégicos para ello se busca satisfacer las necesidades de sus colaboradores. Para ello, se recurrió a la teoría de cultura organizacional basado en el aporte de Krieger & Franklin (2011) menciona que la cultura también se encuentra en la interrelación de las personas con las tecnologías organizacionales, dando por resultado lo que se ha dado en llamar sistema socio técnico. Este vínculo es observable en los modos de interactuar de las personas, en sus valores compartidos y en las ideologías predominantes (creencias, ritos, expresiones artísticas, ética, prácticas religiosas, mitos). Y respecto a la satisfacción laboral se consideró la teoría de Hellriegle, Jackson y Slocum (2009) la satisfacción laboral refleja el grado al que las personas encuentran en la satisfacción en su trabajo. Las fuentes de satisfacción laboral e insatisfacción laboral varían de una persona a otra, dentro de las importantes se considera el reto e interés que representa el trabajo para el trabajador, las condiciones de trabajo, la actividad física que se requiere, las recompensas que la organización ofrece, la naturaleza y comportamiento de los compañeros.

El primer capítulo trata sobre la realidad problemática, en la que se considera además los trabajos previos, la fundamentación teórica tanto de la cultura organizacional y satisfacción laboral, formulación del problema, justificación del estudio, hipótesis y objetivos.

El segundo capítulo es el método, dentro de este se encuentra el diseño de investigación, variables, operacionalización, población, muestra, técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad, métodos de análisis de datos y aspectos éticos.

En el tercer capítulo se detallan los resultados de cada objetivo específico, se discutieron los resultados de acuerdo a la información obtenida mediante la encuesta aplicada a la población de estudio y presentó el aporte científico que permitió describir la propuesta de solución a la problemática que se presenta en la empresa.

En el cuarto capítulo se presenta las conclusiones y recomendaciones, donde se muestra de acuerdo a los objetivos como el general y específicos y recomendaciones. Y finalmente, se presentan las referencias y anexos.

1.1 Realidad problemática

Los problemas que se generan con respecto a la cultura empresarial, pueden estar ligados a la deficiente gestión del líder de la organización, también a la poca claridad de los objetivos estratégicos, a la escasa comunicación, la falta de empatía son algunas razones por la cual, se puede enfrentar problemas de la cultura en la entidad. No obstante, el poco interés por solucionar un problema de cultura puede conllevar a la gestión deficiente y los resultados serán los que menos se espera. Ante, esta descripción del problema que puede ser causado por la falta de atención o de un escaso análisis en la cultura de la empresa también puede mostrarse en el poco interés del colaborador por la insatisfacción que genera.

Internacional

Las empresas que obtienen mejores resultados en su gestión y cuentan con el apoyo incondicional de las personas que son principal soporte del desarrollo empresarial deben tener una cultura organizacional fuerte basada en valores y normas especificadas y sirvan de pilares que caracteriza frente a la competencia y sus trabajadores reconocen esa cultura. A pesar, que esa cultura organizacional no es percibida de manera tangibles, pero tiene un impacto importante que el ejercicio diario de la cada persona integrante y de los líderes que conducen a la misma. (Llacchua F. , 2015)

La cultura organizacional que se percibe en la empresa de Créditos y Cobranza de Chiclayo, no es muy adecuada de acuerdo a algunos colaboradores que describen que no se tiene un modelo a seguir, con deficiente valores, y las normas han quedado en el papel lo que repercute que su cultura no tenga el valor que el trabajador espera y esto también podría repercutir en la decisión del cliente que elige empresas sólidas, la investigación que se realiza se hace con el objetivo de verificar si la cultura organizacional tiene un efecto en la satisfacción del trabajador.

En Ecuador, Rodríguez (2017) afirma que la “cultura organizacional en la organización se caracteriza por: orientación a resultados, lo cual sería de interés de las y los directivos, quienes además procuraría que sus decisiones preserven el interés general; además se caracteriza por el trabajo en equipo” (p.85). La prioridad de esta organizacional como parte de

su cultural existente es que el personal debe estar orientada a conseguir resultados que ayuden a conseguir los objetivos para la organización de esta manera se muestra el tipo de cultura empresarial.

La cultura de una organización u otra varían de acuerdo a la visión y misión que tiene la empresa y del interés que tienen sus directivos, el trabajador debe de adaptarse a la cultura de la empresa; pero también existe la posibilidad que suceda que la empresa se adapte al requerimiento del cliente con la finalidad de estar pendiente de lo que necesita, en la empresa de Créditos y Cobranzas de Chiclayo busca definir su cultura en beneficio de todos tanto colaboradores y clientes.

En la actualidad no solo se trata de contar colaboradores y ofrecer un sueldo, sino que ofrece la empresa o que está dispuesto a sacrificar para que el trabajador este satisfecho laborando para la firma. En consecuencia, la importancia que adquiere la satisfacción laboral es muy relevante, porque es tener a un aliado de lado de los objetivos, el trato, el ambiente laboral deben contribuir en busca de ganar ambos trabajador y empresa, de este modo, se consigues lo que esperan el crecimiento empresarial y de la persona adquiere experiencia habilidades, técnicas que ayudan a su crecimiento profesional. (Yamamoto, 2015)

De acotado por el autor, las empresas asumen diversos si buscan ser competitivas atender a un segmento de mercado, ofrecer productos de calidad, buen servicio, desarrollar una marca, lograr el posicionamiento y muchos aspectos más que parte de la gestión. No obstante, la persona que trabaja en la búsqueda de los puntos descritos anteriormente es cada trabajador que es un cómplice de alcanzar metas y este debe estar satisfecho en la entidad que trabaja.

En ecuador en estudio acerca de la satisfacción laboral en la empresa Alvarado es una empresa que se dedica a la compra y venta de automóviles, en la empresa se observa un bajo nivel de ánimo y bienestar de los colaboradores que se manifiesta en una disminución directa del desempeño laboral, un incremento de la fatiga y estrés laboral. Entre las principales causas de estos problemas se evidencia que la empresa tiene un nivel de poca comunicación bidireccional que permita el intercambio de información entre los diferentes niveles organizacionales, además también se encuentra que la empresa no reconoce el trabajo bien

hecho, agregando que la empresa no brinda las condiciones mínimas necesarias para realizar un trabajo de calidad. (Villagómes, 2016).

Describiendo el aporte del autor en el párrafo precedente, descuidar la satisfacción laboral en una empresa es ir contra los intereses de la misma, su afectación está en torno a crecimiento y estar rezagado en un lugar sin salida, ya que la insatisfacción laboral atenta contra la productividad, competitividad de la organización, estos efectos se espera que no lleguen a ocurrir en la empresa de Cobranzas y Créditos Chiclayo.

Nacional

Según el portal de Conexión Esan (2016) describe que el error que se comete en la actualidad muchas empresas es optar por los servicios de una consultoría para la creación de la cultura organización, dejando de lado que cualquier emprendimiento o empresa operativa cuenta con su propia cultura. De lo contrario, la entidad no existiera, porque trabaja bajo una forma estructural definida por sus directivos e integrantes, es decir, existen personas que tienen sus formas de pensar, actuar, pero trabajan para alcanzar metas. Si bien la cultura organizacional es característica única que diferencia una de otra empresa tiene como base a los valores y creencias de sus gestores empresariales.

Considerando lo descrito por lo profesionales de una de las más reconocidas universidades que brinda sus servicios en el Perú ESAN, el problema que describe se ajusta a la realidad al mencionar que cualquier negocio o empresa surge de una idea, de un pensamiento y busca un producto y/o servicio para ofrecer a un segmento determinado y con la calidad que considera que el cliente necesita y planea de acuerdo a una cultura que desde la perspectiva del empresario lo considera interesante.

De otro lado, Guevara (2015) desarrollar la cultura organizacional en la empresa significa unir esfuerzos en todas las áreas, todos luchando por el objetivo de la empresa, dejando de lado las discrepancias. Generar un ambiente óptimo desde los líderes de la organización será una buena oportunidad para cimentar las directrices culturales en cada uno de sus integrantes y estos entiendan cual es la función de la organización y bajo que normas y valores se trabaja.

En la empresa de Cobranzas y Créditos existe deficiencia en cuanto a las directrices organizacionales, por lo tanto, la investigación permitirá describir la realidad de la organización y definir estrategias que ayuden a mejorar la cultura en beneficio de la satisfacción de sus trabajadores.

Con respecto a la satisfacción laboral se considera que si bien es cierto que un aumento o incremento de sueldo en el centro de labores genera una mayor felicidad y satisfacción laboral con la empresa en la que se trabaja, actualmente los colaboradores de las empresas consideran y ponderan otros factores para encontrar la satisfacción laboral. “El elemento económico de la remuneración genera satisfacción laboral pero su impacto se queda corto en el tiempo y usualmente se olvida” (Gestión, 2014, p. 1). Es necesario que las empresas peruanas entiendan que la satisfacción laboral también se puede relacionar a factores que abarcan la motivación intrínseca como lo son las recompensas a través de felicitaciones públicas, las capacitaciones y la sensación psicológica de sentirse útil en la empresa.

Crear un ambiente de satisfacción laboral en las organizaciones no solo ayuda a generar buenas relaciones entre colaboradores y directivos, está en juego el desempeño de cada integrante. En consecuencia, la satisfacción de trabajadores operativos, administrativos y todo el equipo de la empresa de Cobranzas y Créditos Chiclayo debe ser considerado con mucha responsabilidad para evitar deficiencia en los resultados e impidan alcanzar los objetivos de la empresa crediticia.

En otro artículo de ESAN (2016) acerca de la satisfacción laboral “los trabajadores de la empresa no son un grupo homogéneo. Los hay trabajadores manuales u operarios, profesionales, técnicos y empleados administrativos. Cada uno de ellos puede tener distintos intereses.” (p.1). A pesar, que se tiene muchas diferencias entre los colaboradores de una organización, debido a los cargos y los salarios que perciben siempre tienen expectativas acerca de los beneficios les permita la entidad, si bien no todas las empresas toman interés cuando el trabajador enfrenta problemas económicos, de salud, familiares y otros. De lograr, atender sus necesidades se tiene una mejor posibilidad de obtener un mayor compromiso por la atención que se brinda como ser humano que también tiene necesidades.

Local

Créditos y Cobranzas S.A.C. es una empresa Chiclayana que inició operaciones en el año 2006, el principal giro del negocio es la recuperación de obligaciones de terceros a través de estrategias de cobranza que van desde la fase preventiva hasta la fase judicial. La empresa Créditos y Cobranzas cuenta con personal altamente capacitado que se orienta a la recuperación del capital de la empresa, que se ha otorgado como crédito a clientes en el corto plazo posible, haciendo de la recuperación de la cartera morosa mediante las operaciones diarias de la empresa.

Actualmente en la empresa trabajan 50 colaboradores, distribuidos en las diferentes áreas, la mayor cantidad de personal se encuentra realizando operaciones de cobranza a través de call center y ocupando el puesto de gestores de cobranza. En la empresa se observa que si bien es cierto la organización tiene una página web donde se encuentra publicada la misión y visión de la empresa, los colaboradores no tienen conocimiento de los valores, reseña histórica, misión y visión de la empresa generando una falta de entendimiento de los objetivos organizacionales de la empresa, se evidencia que sus directivos no toman importancia en generar reuniones con los colaboradores para socializar y dar a conocer la misión, visión y valores. Además, se aprecia en la empresa presentan que los colaboradores, están disconformes por diversos motivos lo que impide que se tenga una adecuada cultura organizacional y, por ende, la satisfacción de cada integrante.

Con respecto a la satisfacción laboral, en la empresa objeto de estudio, tiene los siguientes problemas principales como la sobrecarga laboral no se distribuye de manera adecuada las responsabilidades, remuneraciones bajas, los incentivos que se ofrecen no son los esperados, en ocasiones se tienen relaciones no tan amigables entre compañeros, las políticas de la empresa busca un beneficio para sus directivos dejando de lado al trabajador, generando un descontento y poca satisfacción en el colaborador de la empresa.

1.2 Trabajos previos

Internacional

Rodriguez, (2015) en su investigación sobre “Propuesta de mejora del clima laboral y cultura organizacional en el ministerio de coordinación de desarrollo social”, el objetivo proponer mejorar el clima laboral y la cultura organizacional en el Ministerio de coordinación de desarrollo social... para generar una propuesta de mejora en beneficio el ministerio de coordinación de desarrollo social. La población en estudio fue 295 se hizo un muestreo y se obtuvo 231 personas a investigar. El autor concluye “la cultura organizacional de este ministerio se caracteriza pro: la orientación a resultados, lo cual sería de interés de las y los directivos, quienes además procuraría que sus decisiones preserven el interés general” (p.85). el tipo de cultura que se tiene en la empresa impulsa a alcanzar objetivos. No obstante, un aspecto que deficiente en la cultura de la empresa es la inestabilidad laboral que perciben los colaboradores.

Quintana (2015) investigó “Cómo influye la cultura organizacional en el desempeño laboral de los servidores del Instituto Nacional de Estadística y Censos (INEC) de la ciudad de Quito” el objetivo principal es determinar si la Cultura Organizacional influye en el Desempeño Laboral de los servidores del Instituto Nacional de Estadística y Censos (INEC) de la Ciudad de Quito. La hipótesis plantea que la Cultura Organizacional se relaciona directamente con el Desempeño Laboral de los servidores. Sustentado teóricamente en el criterio de Idalberto Chiavenato, él mismo que manifiesta que la cultura organizacional es un conjunto de hábitos y creencias que establecen las normas, los valores, las actitudes y las expectativas, compartidos por todos los miembros de la organización. Investigación correlacional, cuantitativa no experimental. La conclusión general dice que la Cultura Organizacional del Instituto Nacional de Estadística y Censos (INEC) si influye en el Desempeño Laboral de sus servidores. Con la recomendación de que se debe sostener y elevar cada uno de los factores de la cultura organizacional como también mantener el desempeño de los servidores.

Lanas (2014) en su tesis titulada “La cultura organizacional en relación a la satisfacción laboral del personal del Ministerio de Relaciones Exteriores de la ciudad de

Quito”, el objetivo general de la presente tesis de investigación fue determinar el grado de relación entre la cultura organizacional y la satisfacción laboral del personal del Ministerio de Relaciones Exteriores de la ciudad de Quito. La tesis se planteó con una metodología de investigación descriptiva correlacional, con un diseño de investigación no experimental. La población estuvo conformada por 33 colaboradores que laboran en la institución, para la recolección de datos se hizo uso de las entrevistas a profundidad. Entre las principales conclusiones a las que llega la investigación se encuentra que existe un grado de relación positivo fuerte entre la cultura organizacional y la satisfacción laboral. Entre los factores de la cultura organizacional que influyen en el nivel de satisfacción laboral se encuentra que la comunicación entre los colaboradores presente un nivel alto, además la satisfacción laboral presenta un nivel laboral debido a que la institución aplica estrategias de motivación intrínseca y extrínseca.

Frias (2014) investigó sobre “Compromiso y satisfacción laboral como factores de permanencia de la generación Y”, la presente tesis tuvo como objetivo general identificar y describir los principales componentes que llevan a los jóvenes profesionales a permanecer más tiempo en las organizaciones, la tesis siguió un enfoque mixto, con un tipo de investigación descriptiva correlacional la cual permitió conocer las relaciones entre las variables de estudio compromiso y satisfacción laboral, la población estuvo conformada por 1,500 jóvenes con un rango de edades entre 18 a 25 años, considerados parte de la generación Y. Para efectos de investigación se utilizaron los instrumentos de recolección de datos cuestionario y guía de preguntas. Entre las principales conclusiones a las que llega la investigación se encuentra que los jóvenes de la generación Y consideran que las acciones de mantener un clima laboral adecuado, la buena comunicación con los jefes inmediatos, una cultura organizacional orientada a la valoración del recurso humano dentro de la empresa, son factores que contribuyen con el incremento de la satisfacción laboral.

Valencia (2014) en su investigación acerca “La influencia de la satisfacción laboral que pueda tener en los trabajadores de la empresa Ecu – American” tuvo como fin proponer un conjunto de alternativas que permitan la mejora y que orienten a los directivos de la empresa, a fomentar un ambiente laboral agradable y motivador para sus empleados, y por consiguiente se logre el incremento del desempeño laboral. La población objeto de estudio estuvo

conformada por 96 empleados del área administrativo de la realidad objeto de estudio a los cuales se les aplico un cuestionario confeccionado por 41 preguntas de tipo cerrada, con una escala de respuesta de tipo Likert. La tesis llega a la conclusión que existe una fuerte relación altamente significativa entre la satisfacción laboral y el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa objeto de estudio, los factores de satisfacción laboral que promueven el desempeño laboral son los medios de comunicación que brinda la empresa, las relaciones interpersonales entre colaboradores de diferentes departamentos, el estilo de liderazgo y el tipo de remuneraciones y reconocimiento que aplica a empresa como instrumento de motivación. Para mejorar la satisfacción laboral y desempeño laboral la empresa debe aplicar un plan de sensibilización basado en estrategias motivacionales.

Nacional

Llacchua (2015) con respecto “Cultura Organizacional y Bienestar laboral de los trabajadores administrativos de la Universidad Nacional José María Arguedas Andahuaylas, 2015” el objetivo general es determinar la relación que existe entre cultura organizacional y bienestar laboral de los trabajadores administrativos de la Universidad Nacional José María Arguedas, la investigación siguió un tipo de investigación descriptiva correlacional con el fin de estudiar la relación entre las variable de estudio cultura organizacional y bienestar laboral, la muestra de investigación por 73 colaboradores del área administrativa de la institución objeto de estudio, se aplicó un cuestionario confeccionado por 26 preguntas de tipo cerrada. La presente tesis llega a la conclusión que existe una correlación directa positiva de grado medio entre ambas variables, también se encuentra que el nivel de cultura organizacional de la institución es alto y se caracteriza por mantener una práctica de valores constantes en la institución, entre las actividades que permiten una mejora en el nivel de cultura organizacional se tiene la aplicación de capacitaciones sobre temas de lealtad, identificación y lealtad que permitan mejorar un clima laboral adecuado dentro de las instalaciones de la institución.

De la Cruz (2015) en su tesis titulada “Impacto de la Cultura Organizacional de la empresa de Transportes Sagitauro S.A.C de Trujillo”, La tesis tuvo enfoque mixto con un tipo de investigación descriptiva causal la cual permitió describir el impacto que tiene los factores de la cultura organizacional en la empresa. La población objeto de estudio fueron los colaboradores de la empresa, tomando en su totalidad a 13 choferes de vehículos y 2 colaboradores del área administrativa. Para la recolección de datos se utilizó la técnica de la encuesta con su instrumento cuestionario, el cual estuvo confeccionado por preguntas de tipo cerrada con una escala de respuestas tipo Likert. La tesis llega a la conclusión que la cultura organizacional tiene un impacto directo en el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa, también se encuentra que la cultura organizacional de la empresa se caracteriza por no ser dominante, esto quiere decir que los colaboradores encuentran libertad para desarrollarse y tomar decisiones, además se encuentra que la cultura organizacional que predomina es la jerárquica la cual se caracteriza por un estricto control en los procedimientos de la empresa.

Zelada (2015) en su tesis titulada “Nivel de satisfacción laboral del personal asistencial del Centro de Salud Conde de la Vega Baja 2014”, el trabajo de investigación se orientó a Determinar el nivel de satisfacción laboral del personal asistencial en el Centro de Salud Conde de la Vega Baja 2014. La tesis tuvo un enfoque cuantitativo con el fin de obtener porcentajes para su correspondiente análisis, se siguió un tipo de investigación aplicada, descriptiva, correlacional. La población a la cual se investigó estuvo conformada por 28 colaboradores del área administrativa de la institución a los cuales se les aplicó un cuestionario confeccionado con una escala de respuestas tipo Likert el cual permitió estudiar las variables de estudio. La investigación llega a la conclusión que el nivel de satisfacción laboral que presentan los colaboradores de la institución es bajo debido a que la institución no realiza capacitaciones periódicas que permitan mejorar las competencias de los colaboradores, además también se observa que la institución no provee del material y herramientas que faciliten el logro y desarrollo de un correcto trabajo, también se observa que la relación con los jefes inmediatos es pobre debido a una falta de comunicación asertiva.

Quispe (2015) en su tesis titulada “Clima Organizacional y Satisfacción laboral en la Asociación para el desarrollo empresarial en Apurímac, Andahuaylas, 2015”, cuyo objetivo general de investigación fue determinar el grado de relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral en los trabajadores de la Asociación para el Desarrollo Empresarial en Apurímac, Andahuaylas. La presente tesis siguió un tipo de investigación descriptiva correlacional, la cual permitió encontrar el grado de relación que presentan las variables de investigación clima organizacional y satisfacción laboral. La población objeto de estudio estuvo conformada por 30 colaboradores de la empresa objeto de estudio, a quienes se les aplicó el instrumento de recolección de datos cuestionario, confeccionado por 21 preguntas cerradas, entre las principales conclusiones a las que llega la investigación se encuentra que existe una relación alta significativa entre el clima organizacional y la satisfacción laboral, además se encuentra que un clima organizacional adecuado caracterizado por una buena comunicación, un estilo de liderazgo adecuado, capacitaciones constantes y una valoración del recurso humano incrementa considerablemente la satisfacción laboral.

Alva y Juaréz (2014) en su investigación sobre “Relación entre el nivel de satisfacción laboral y el nivel de productividad de los colaboradores de la empresa Chimú Agropecuaria

S.A. del distrito de Trujillo, 2014” la tesis tuvo como objetivo “determinar la relación entre el nivel de satisfacción laboral y el nivel de productividad de los colaboradores de la empresa Chimú Agropecuaria S.A del distrito de Trujillo” (p.6). la presente tesis utilizó un tipo de investigación descriptiva correlacional con el objeto de estudiar el grado de relación entre las variables de investigación satisfacción laboral y productividad. La muestra fue 80 colaboradores el investigador obtuvo la información con encuestas y entrevista. Conclusiones: “el nivel de satisfacción laboral y el nivel de productividad es directa por cuanto existe un nivel medio de satisfacción laboral, lo cual influye en un nivel medio de productividad” (Alva & Juaréz, 2014, p. 75). En aporte importante, encontrado es que lo trabajadores afirmaron que no se les reconoce por su desempeño, la relación con sus superiores no es la adecuada y tienen descontento con sus remuneraciones.

Local

Montero (2017) en su tesis titulada “Clima Organizacional y satisfacción laboral de los colaboradores de la empresa Oncorad de Chiclayo 2016”, la tesis se orientó en establecer si existe relación entre las variables Clima Organizacional y Satisfacción Laboral y determinar si se relacionan positivamente las dimensiones de ambas variables. La investigación tuvo un enfoque mixto, con un tipo de investigación descriptiva correlacional que permitió encontrar el grado de relación entre ambas variables. La población objeto de estudio y muestra estuvo conformada por todo el personal administrativo, asistencial y operativo de la empresa Oncorad, que en total suman 37 colaboradores, a los cuales se les aplicó el instrumento validado de “Sonia Palma” que permite medir las variables clima organizacional y satisfacción laboral. Entre las principales conclusiones a las que llega la investigación se encuentra que existe alto grado de correlación positivo entre el clima organizacional y la satisfacción laboral de los colaboradores de la empresa Oncorad. Para mejorar la satisfacción laboral la empresa debe mejorar las capacitaciones que se realizan al personal, además se deben de proclamar y cultivar los valores organizacionales. La empresa debe aplicar políticas de reconocimiento público por haber logrado los objetivos y metas organizacionales, además en el corto plazo la empresa debe mejorar las escalas de remuneración de acuerdo a los requerimientos de los puestos de trabajo.

Rodríguez, (2017) investigó sobre “el nivel de satisfacción laboral en los colaboradores del establecimiento de comida rápida Pizza Hut Chiclayo, 2016”, se estudió a 38 colaboradores respecto a las variables de estudio. Los resultados son que se sienten satisfecho en mayor cantidad, pero también un nivel considerable expresa su regularidad por los salarios que son variables. Las conclusiones son que en un número mayor de trabajadores muestran su satisfacción por las condiciones laborales y un 68% este contento con el reconocimiento que recibe. Sin embargo, a pesar que más de 50% está contento con la parte económica, también, existe poca satisfacción porque unos ganan más realizando otras actividades y ellos aspiran hacer ese trabajo para obtener mejores ingresos.

Hernández (2016) acerca de “La cultura organizacional en el área de cirugía del Hospital I Naylamp, Chiclayo”. Se orientó a “determinar el grado de relación entre la cultura organizacional y el desempeño laboral de los colaboradores del Hospital I Naylamp.” (p.21) se estudió a 22 unidades de estudio personas. El aporte del que generó son los siguientes: “la cultura organizacional y el desempeño laboral de los colaboradores del Hospital I Naylamp, se determinó una correlación de 0.984 muestra la correlación entre las dos variables de estudio” (Hernández, 2016, pág. 105). Otro aporte, es que existe cultura de mercado por el nivel elevado de atención que se tiene hacia los pacientes que llegan al hospital. Se encontró un alto desempeño ya que se trabajó en equipo.

Por otro lado, Purisaca y Villegas (2015) en su tesis titulada “Propuesta de mejora de cultura organizacional en la empresa Emtralam S.A.C. Lambayeque, Chiclayo 2013”, la metodología de la investigación fue cuantitativa y cualitativa, se estudió a 33 personas. Los resultados son que el 67% se encuentran cómodos trabajando, existe el compañerismo 45.5%, algunos colaboradores buscan desarrollar nuevas formas en su trabajo para una mejora, pero no se tiene la participación conjunta. Se concluye que la cultura en la empresa es una herramienta que se debe gestionar en todas las organizaciones y junto a la estructura de la empresa deben forjar una guía para las personas, el liderazgo si está presente que les permite mantener comunicados e intercambiar ideas para el desarrollo de tareas y compartir fuera entre compañeros.

Vargas (2015) su investigación estuvo relacionada a la satisfacción laboral en la I.E. “Sara Antonieta Bullón Lambayeque”. La población objeto de estudio fueron los colaboradores del área administrativa y directivos de la institución, la muestra quedó delimitada en 87 trabajadores directivos. Para efectos de recolección de datos se aplicaron dos cuestionarios con escala de Likert que permitieron estudiar las variables satisfacción laboral y clima organizacional. Entre las principales conclusiones a las que llega la investigación se encuentra que existe un alto grado de influencia entre la satisfacción laboral y el clima organizacional, con respecto al nivel de satisfacción laboral, el personal de la institución presenta un nivel bajo de satisfacción laboral debido a que el personal directivo y administrativo no se siente satisfecho y contento con su centro de labores, desconociendo los objetivos institucionales y muchas evadiendo las responsabilidades laborales, el grado de insatisfacción alto ocasiona que los colaboradores busquen la manera de ausentarse de manera constante de su centro laboral.

1.3 Teorías relacionadas al tema

1.3.1 Cultura organizacional.

1.3.1.1 Teorías de la cultura organizacional.

Krieger & Franklin (2015) menciona que la cultura también se encuentra en la interrelación de las personas con las tecnologías organizacionales, dando por resultado lo que se ha dado en llamar sistema socio técnico. Este vínculo es observable en los modos de interactuar de las personas, en sus valores compartidos y en las ideologías predominantes (creencias, ritos, expresiones artísticas, ética, prácticas religiosas, mitos), e incluso en la estructura sociológica: las organizaciones se han vuelto creadoras de significados, y establecen rituales en sus actividades cotidianas.

Robbins & Judge (2015) menciona que la cultura organizacional se refiere a un sistema de significado compartido por los miembros, el cual distingue a una organización de las demás. Este sistema de significado compartido es, en un examen más cercano, un conjunto de características claves que la organización valora. Las investigaciones sugieren que hay siete características principales que, al reunirse, capturan la esencia de la cultura de una organización.

La definición de Robbins y Judge (2015) se complementa con los siguientes aportes para entender la conceptualización de:

Innovación y aceptación del riesgo. Grado en que se estimula a los empleados para que sean innovadores y corran riesgos.

Atención al detalle. Grado en que se espera que los empleados muestren precisión, análisis y atención por los detalles.

Orientación a los resultados. Grado en que la administración se centra en los resultados o eventos, en lugar de las técnicas y procesos usados para lograrlos.

Orientación a la gente. Grado en que las decisiones de la dirección toman en cuenta el efecto de los resultados sobre las personas de la organización.

Orientación a los equipos. Grado en que las actividades del trabajo están organizadas por equipos en lugar de individuos.

Agresividad. Grado en que las personas son agresivas y competitivas en lugar de buscar lo fácil.

Estabilidad. Grado en que las actividades organizacionales hacen énfasis en mantener el status que en contraste con el crecimiento.

Cada una de estas características existe en un continuo de menor a mayor. Entonces, la evaluación de la organización con respecto de las características da un panorama completo de la cultura de la organización. Este panorama es la base para los sentimientos de entendimiento compartido que los miembros tienen sobre la organización, el modo de hacer las cosas, y la manera en que se supone deben comportarse los miembros.

1.3.1.2 Dimensiones de la cultura organizacional.

Según Krieger y Franklin (2016) mencionan que la cultura organizacional, debe ser gestionada de manera adecuada por los directivos y se trasmite a los colaboradores un ambiente de propicio para el desarrollo de sus actividades. Los autores describen las siguientes dimensiones:

Clima organizacional: son las percepciones que el trabajador tiene de las estructuras y procesos que ocurren en un medio laboral. Se refiere al ambiente de trabajo propio de la organización. Dicho ambiente ejerce influencia directa en la conducta y el comportamiento de sus miembros.

Análisis de las expectativas: hace referencia al convenio implícito de las expectativas mutuas del individuo y la organización

Recompensas: se caracteriza por la remuneración que se asigna a los colaboradores cuando alcanzan ciertos logros para la organización.

Desarrollo profesional: consiste en tener un plan de carrera para el desarrollo de las competencias del individuo.

Relaciones de autoridad-colaborador: hace referencia al tipo de relación que se establece entre directivos y trabajadores en la organización

Liderazgo: están a cargo de quienes personalizan la cultura organizacional en la empresa y sirven de referencia para los colaboradores.

Valores organizacionales: es un elemento clave por los que se rigen las personas que colaboran y los empleados que trabajan junto para poder obtener el mismo objetivo puede ser para una empresa, compañía o una institución donde los valores organizacionales sean efectivos y así los miembros del grupo deben ejercerlos

Moral y ética organizacional: consiste en el orden que impone la empresa que puede promover la práctica de principios morales o la desviación a prácticas contra la moral. La ética esta se hace presente en todas las relaciones sociales y en la empresa el actuar éticamente conlleva a ser una empresa respetable.

Presunciones básicas: se define como un modelo de presunciones básicas, inventadas, descubiertas o desarrolladas por un grupo dado al ir aprendiendo a enfrentarse con sus problemas de adaptación externa e integración interna, que hayan ejercido la suficiente influencia como para ser consideradas válidas

Compromiso: hace referencia a asumir los valores, normas y objetivos que la empresa busca alcanzar y el colaborador asume ese compromiso de apoyar en la obtención del objetivo.

Normas: El marco normativo con base en el cual actúan tanto la organización como sus integrantes, determina también –en gran medida– la cultura imperante en ella

Interacciones: Por supuesto, el tipo, frecuencia y consecuencias de la relación entre todos los actores de la vida organizacional (dirigentes, empleados, socios de negocios internos y externos, proveedores y clientes) es un reflejo inequívoco de la cultura que priva en la empresa.

Símbolos: Las empresas invierten gran cantidad de tiempo y esfuerzo en el desarrollo de medios que hagan posible el reconocimiento de la organización y sus productos y buscan que sus empleados se identifiquen y sean identificados por ellos

Lemas: Dentro de la organización cuentan con ideas o pensamiento que inspiran a sus colaboradores.

Entorno físico: La forma o estructura de las instalaciones de la organización determinan el tamaño y la ubicación de las distintas oficinas, al tiempo que nos proporciona importantes muestras sobre la cultura vigente en ella. El diseño de los edificios y la ubicación personal en ellos pueden tener un efecto poderoso en las actitudes y en la conducta.

Estructura física: es la descripción de la forma de las instalaciones físicas de la organización y la ubicación lo que proporciona muestra de su cultura que se desarrolla.

Estímulos físicos: “son parte del entorno por formar parte de la conciencia de los miembros de la organización”

1.3.1.3 Como influir con la cultura organizacional

Según Ivancevich, Konopaske, & Matteson, (2016) describen que existe una cantidad limitada de investigaciones sobre cambio cultural. La dificultad de crear una cultura se complica aún más cuando se trata de generar un cambio cultural significativo. Los temas que aparecen al analizar el cambio son los siguientes:

Las culturas son tan evasivas y están tan ocultas que no pueden diagnosticarse, manejarse ni modificarse adecuadamente.

Debido a que se necesitan técnicas difíciles, habilidades poco frecuentes y mucho tiempo para entender una cultura, y más tiempo para modificarla, los intentos deliberados en el cambio cultural no son en realidad prácticos.

Las culturas sostienen a las personas en los periodos de dificultades y sirven para desviar la ansiedad. Una de las formas como hacen esto es al proporcionar continuidad y estabilidad. Por tanto, la gente se resistirá de manera natural al cambio a una nueva cultura.

Estos tres planteamientos indican que los administradores a quienes les interesa tratar de generar cambios culturales enfrentan una tarea difícil. Sin embargo, hay administradores valientes que creen que pueden intervenir y generar cambios en la cultura. En la figura se presenta una visión de los cinco puntos de intervención que deben considerar los administradores.

Asimismo, Ivancevich, Konopaske, & Matteson, (2016) indican que un conjunto de conocimientos considerable indica que una forma muy efectiva de modificar las creencias y valores de las personas consiste en cambiar primero su comportamiento. Sin embargo, debido al proceso de justificación, el cambio de comportamiento no por fuerza genera un cambio de cultura. El comportamiento de obediencia no significa compromiso cultural. Los administradores deben hacer que los empleados aprecien el valor inherente de comportarse en una forma nueva. Por lo común, los mensajes (intervención 3) son el método que utilizan los administradores para motivar los nuevos comportamientos.

Los mensajes culturales abarcan anuncios, memorandos, rituales, relatos, vestimenta y otras formas de comunicación.

Otro conjunto de intervenciones incluye la socialización de los nuevos miembros y la eliminación de los miembros existentes que se desvían de la cultura.

Cada intervención debe realizarse después de un cuidadoso diagnóstico. Aunque algunos individuos quizá no encajen perfectamente en la cultura de la empresa, tal vez posean habilidades y talentos excepcionales. Podría ser necesario eliminar a los inadaptados culturales, pero sólo después de ponderar los costos y beneficios de perder a personas con talento que se desvían del sistema de valores culturales básicos (Ivancevich, Konopaske, & Matteson, 2016).

1.3.1.4 Cómo aprenden la cultura los empleados

La cultura tiene cierto número de funciones dentro de una organización. La primera es que define fronteras; es decir, crea diferencias entre una organización y las demás. La segunda es que transmite un sentido de identidad a los miembros de la organización. La tercera función es que facilita la generación de compromiso con algo más grande que el mero interés individual. La cuarta es que mejora la estabilidad del sistema social. La cultura es el aglutinante social que ayuda a mantener unida la organización al proveer estándares apropiados de lo que deben decir y hacer los empleados. Por último, la cultura sirve como mecanismo que da sentido. (Robbins & Judge, 2015)

Rituales: los rituales son secuencias repetitivas de actividades que expresan y refuerzan los valores clave de la organización: qué metas son las más importantes, cuáles personas importan y a quiénes se puede pasar por alto

Símbolos materiales: el edificio principal de Alcoa no parece albergar las oficinas corporativas comunes de las operaciones. Hay pocas oficinas individuales, aun para los altos ejecutivos. En esencia hay cubículos, áreas comunes y salas de reuniones. Estas oficinas centrales informales transmiten a los empleados que Alcoa valora la apertura, igualdad, creatividad y flexibilidad. Algunas corporaciones dan a sus altos ejecutivos limosinas con chofer y, cuando viajan por aire, uso ilimitado del jet corporativo

Lenguaje: muchas organizaciones y unidades dentro de las organizaciones utilizan el lenguaje como forma de identificación de los miembros de una

cultura o subcultura. Al aprender este lenguaje, los miembros manifiestan su aceptación de la cultura, y al hacerlo ayudan a preservarla.

1.3.1.5 La cultura como término descriptivo

(Robbins & Judge, 2015) manifiestan que la cultura organizacional muestra la forma en que los empleados perciben las características de la cultura de una organización no si les gusta, es decir se trata de un término descriptivo lo cual es importante debido a que distingue entre cultura y satisfacción laboral.

Las investigaciones sobre la cultura organizacional buscan medir la manera en que los empleados ven a una organización, estimula el trabajo en equipo, premia la innovación, apoya las iniciativas, en contraste la satisfacción busca medir los sentimientos de los empleados con respecto a las expectativas de la organización, las prácticas de recompensa y otros aspectos similares (Robbins & Judge, 2015).

1.3.1.6 Identificar las características de una cultura espiritual.

¿Qué es la espiritualidad?

La espiritualidad en el trabajo no son las prácticas religiosas organizadas. No tiene que ver con Dios o teología. La espiritualidad en el lugar de trabajo reconoce que las personas tienen una vida interior que alimenta y es alimentada por medio de un trabajo significativo que tiene lugar en el contexto de la comunidad.⁵³ Las organizaciones que promueven una cultura espiritual reconocen que las personas tienen mente y espíritu, buscan un significado y propósito en su trabajo, y desean conectarse con otros seres humanos, así como ser parte de una comunidad. (Robbins & Judge, 2015).

¿Por qué la espiritualidad ahora?

Históricamente, en los modelos de administración y comportamiento organizacional no ha habido lugar para la espiritualidad. Como se dijo en nuestro análisis de las emociones en el capítulo 8, el mito de la racionalidad supone que la organización bien administrada elimina los sentimientos. De manera similar, la vida interior de un empleado no desempeña ningún papel en el modelo perfectamente racional. Pero, así como acabamos de

ver que el estudio de las emociones mejora nuestra comprensión del comportamiento organizacional, tomar en cuenta la espiritualidad ayuda a entender mejor el comportamiento de los empleados en el siglo veintiuno. Por supuesto, los trabajadores siempre han tenido una vida interior. Así que, ¿por qué surge ahora la búsqueda de significado y propósito? (Robbins & Judge, 2015).

1.3.1.7 Desarrollo de una organización espiritual

El concepto de espiritualidad en el lugar de trabajo se remite a nuestros análisis previos de temas tales como valores, ética, motivación, liderazgo y balance entre el trabajo y la vida personal. Las organizaciones espirituales se preocupan de ayudar a las personas a desarrollar y lograr todo su potencial. En forma similar, es probable que las organizaciones involucradas con lo espiritual se aboquen directamente a enfrentar los problemas creados por el conflicto entre el trabajo y la vida personal. ¿Qué es lo que diferencia a las organizaciones espirituales de sus contrapartes no espirituales? Aunque las investigaciones al respecto son preliminares, nuestra revisión identificó cuatro características culturales que tienden a ser evidentes en las empresas espirituales. (Robbins & Judge, 2015).

Un sentido intenso de propósito: las organizaciones espirituales construyen sus culturas alrededor de un propósito significativo. Aunque las utilidades son importantes, no son los valores principales de la organización. Las personas quieren estar inspiradas por un propósito que piensan es importante y benéfico. (Robbins & Judge, 2015).

Confianza y respeto: las organizaciones espirituales se caracterizan por la confianza mutua, honestidad y apertura. Los gerentes no tienen miedo de admitir sus errores

Prácticas humanísticas de trabajo: estas incluyen horarios flexibles de trabajo, premios basados en el grupo y la organización, disminución de las diferencias salariales y de estatus, garantías de los derechos del trabajador individual, dar poder a los empleados, y seguridad en el trabajo. Por ejemplo, Hewlett-Packard ha establecido licencias temporales a través de retiros voluntarios y acortamiento de la semana de trabajo (compartido por todos), y tiene retiros a largo plazo por medio de jubilaciones y compras anticipadas de acciones. (Robbins & Judge, 2015).

Tolerancia a la expresión de los empleados: la característica final que diferencia a las organizaciones basadas en la espiritualidad es que no inhibe las emociones de los empleados. Permiten que las personas sean ellas mismas: que expresen sus humores y sentimientos sin culpa o temor de una reprimenda. (Robbins & Judge, 2015).

1.3.2 Satisfacción laboral.

1.3.2.1 Teorías de satisfacción laboral.

Para Hellriegle, Jackson y Slocum (2016) la satisfacción laboral refleja el grado al que las personas encuentran en la satisfacción en su trabajo. Las fuentes de satisfacción laboral e insatisfacción laboral varían de una persona a otra, dentro de las importantes se considera el reto e interés que representa el trabajo para el trabajador, las condiciones de trabajo, la actividad física que se requiere, las recompensas que la organización ofrece, la naturaleza y comportamiento de los compañeros.

Para Robbins y Judge (2015) la satisfacción laboral es una consecuencia de las diversas actitudes que poseen los trabajadores dado que sus actividades requieren la interacción con compañeros de trabajo y superiores, cumplimiento de reglas y políticas organizacionales, satisfacción de las normas de desempeño, condiciones de trabajo, identificación o compenetración con el puesto, salarios, beneficios, reconocimientos y evaluación justa.

Chiavenato (2014) considera que la satisfacción laboral como el factor que determina el grado de bienestar que una persona que experimenta en su trabajo y que guarda relación con múltiples factores; además manifiesta que no existe solo un único factor para que la persona se sienta a gusto en su trabajo, sino que estos diversos factores guardan una relación entre sí.

Robbins (2014) define a la satisfacción laboral como la actitud del trabajador hacia su propio trabajo y en función de aspectos vinculados como posibilidades de desarrollo personal, beneficios laborales y remunerativos que recibe, políticas administrativas, relaciones con otros miembros de la organización y relaciones con la autoridad, condiciones física y materiales que faciliten si tarea y desempeño de tareas”.

1.3.2.2 Dimensiones de satisfacción laboral.

De acuerdo a Palma (2016) en la búsqueda de analizar qué factores afectan la satisfacción laboral en los trabajadores de una empresa describe los siguientes: relacionar dimensiones con indicador

Condiciones favorables del trabajo: es la evaluación del trabajo en función de la existencia o disponibilidad de elementos o disposiciones normativas que regulen la actividad laboral. Para el presente trabajo de investigación, se asume la definición de (Palma, 2016) quien refiere que el Factor Condiciones de trabajo es la evaluación del trabajo en función de la existencia o disponibilidad de elementos o disposiciones normativas que regulan la actividad laboral. Cuenta con los siguientes indicadores:

Comodidad con la infraestructura: consiste que la infraestructura sea cómoda para el desarrollo de las actividades de lo colaboradores y no tenga influencia negativa y afectar la tranquilidad del trabajador.

Aceptación de sueldo: el colaborador muestra su conformidad con el sueldo que percibe en la organización.

Realización con el trabajo: el trabajador se realizado al lograr un puesto importante y/o obtener un cargo en un área determinada que le permite estar contento con su trabajo. (Palma, 2016)

Beneficios laborales: es la disposición al trabajo en función a aspectos remunerativos o incentivos económicas como producto del esfuerzo en la tarea asignada. También se considera que los beneficios laborales es la manera de compensar a los empleados por cumplir con un buen desempeño en el desarrollo de sus actividades. (Palma, 2016)

Nivel de beneficios: hace referencia a la aceptación de los beneficios que ofrece la empresa a los trabajadores.

Políticas administrativas: son las disposiciones que la organización define y que sirve de guía a los miembros de la organización. Las políticas son los

lineamientos que permite que la empresa busque alcanzar los objetivos planeados por la gerencia general.

Aprecio por el trabajo: el trabajador muestra su satisfacción en el trabajo al apreciar la actividad que realiza.

Colaboración desinteresada: es el compromiso que asume de manera desinteresado al asumir una responsabilidad.

Desarrollo personal: la organización busca el desarrollo profesional de sus colaboradores por medio de diferentes programas que permiten educar al personal de todos los niveles para la mejora de sus habilidades que conlleven al éxito organizacional y profesional del colaborador. (Palma, 2016)

Apoyo de la empresa: los colaboradores desean que su jefe próximo, cumpla un papel activo en el desarrollo profesional y les facilite su apoyo.

Desarrollo profesional: el colaborador busca dar pasos necesarios para seguir creciendo de manera profesional y laboral

Relaciones interpersonales: consiste en la relación que tienen entre colaboradores de la organización y la forma como desarrollan sus actividades, para el desarrollo interpersonal se realiza por medio de la comunicación.

Relación – colaborador: es el tipo de relación que tienen entre compañeros de trabajo. (Palma, 2016)

Relaciones con la gerencia: el personal para que goce de un buen ambiente de trabajo y busca tener buena relación con los directivos para que empresa se encamine a buscar los resultados deseados.

Relación con superiores: consiste en la comunicación y confianza que desarrolla los jefes superiores, directivos con los trabajadores.

Desempeño por tareas: consiste en evaluar el desempeño que tiene el colaborador en las tareas asignadas.

Mejora el desempeño: “mediante retroalimentación sobre las actividades que realiza en el jefe o gerente en determinadas acciones para mejorar del rendimiento de cada colaborador” (Palma, 2016).

1.3.2.3 Factores que influyen en la satisfacción laboral

Significación con el trabajo: es la disposición al trabajo en función de atribuciones asociadas a que el trabajo personal logra sentido de esfuerzo, realización, equidad y/o aporte mental. De acuerdo a la investigación que se realizando el autor define el factor significación de la tarea como la disposición al trabajo en función a atribuciones asociadas a que el trabajo personal logra sentido de esfuerzo, realización equidad y/o aporte mental. (Robbins, 2014).

Compromiso con el trabajo: se identifica en las Organizaciones como el vínculo de lealtad o membrecía por el cual el trabajador desea permanecer en ellas, debido a su motivación implícita. Compromiso como proceso de identificación y de creencia acerca de la importancia de su labor y la necesidad y utilidad de las funciones que realiza en el trabajo. El Compromiso Laboral incluye al denominado involucramiento de los individuos y la satisfacción y entusiasmo por el trabajo. La satisfacción se relaciona, a su vez, con compromiso organizacional y con la rotación del personal. (Robbins, 2014).

Satisfacción con la supervisión: el trabajo también cubre necesidades de interacción social. El comportamiento del jefe es uno de los principales determinantes de la satisfacción. Los empleados con líderes más tolerantes y considerados están más satisfechos que con líderes indiferentes, autoritarios u hostiles hacia los subordinados. (Robbins, 2014).

Sistema de Recompensas: en este punto nos referimos al sistema de salarios y políticas de ascensos que se tiene en la organización. Este sistema debe ser percibido como justo por parte de los empleados para que se sientan satisfechos con el mismo, no debe permitir ambigüedades y debe estar acorde con sus expectativas. En la percepción de justicia influyen la comparación social, las demandas del trabajo en sí y las habilidades del individuo y los estándares de salario de la comunidad. (Robbins, 2014).

Sistema de promociones y ascensos: las promociones o ascensos dan la oportunidad para el crecimiento personal, mayor responsabilidad e incrementan el estatus social de la persona. En este rubro también es importante la percepción de justicia que se tenga con respecto a la política que sigue la organización. Tener una percepción de que la política seguida es clara, justa y libre de ambigüedades favorecerá la satisfacción. (Robbins, 2014).

1.3.2.4 Importancia de la satisfacción laboral en la empresa

(Hellriegle, Jackson, & Slocum, 2016) mencionan que la importancia de la satisfacción laboral atenderlo de manera adecuada ya que conduce directamente un desempeño eficaz dentro de la organización, donde un colaborador contento es un buen trabajador, es por ello que el trabajo debe representar un reto mental para el individuo y la posibilidad de desempeñarlo con éxito produce satisfacción, asimismo el trabajo que realiza el colaborador debe estar ligado a la concesión de metas claras que conlleven al cumplimiento de objetivos de la empresa.

Para (Robbins, 2014) la satisfacción laboral es la actitud general del individuo hacia su trabajo; específicamente se refiere a las actitudes del empleado hacia su trabajo real en comparación con su trabajo ideal, donde influyen factores del propio empleado como: sus necesidades, valores, rasgos personales y habilidades; estos factores se ven afectados por aspectos del empleo como: comparaciones con otros empleados condiciones favorables de trabajo, empleos anteriores, grupos de referencia, identidad y significación de la tarea; y características del puesto: satisfacción con el salario, condiciones de trabajo, supervisión, autonomía, compañeros, contenido del puesto, recompensas, seguridad en el empleo y promociones.

1.3.2.5 Involucramiento en el trabajo

Aunque se ha estudiado mucho menos que la satisfacción en el trabajo, un concepto relacionado es el involucramiento en el trabajo. Éste mide el grado en que una persona se identifica psicológicamente con su empleo y considera el nivel de su desempeño percibido como benéfico para ella. (Wherther & Davis, 2015)

Compromiso organizacional

Para Wherther & Davis (2015) la tercera actitud que estudiaremos es el compromiso organizacional, que se define como el grado en que un empleado se identifica con una organización en particular y las metas de ésta, y desea mantener su relación con ella. Por tanto, involucramiento en el trabajo significa identificarse con un trabajo específico, en tanto que el compromiso organizacional es la identificación del individuo con la organización que lo emplea. El compromiso organizacional tiene tres componentes distintos:

Compromiso afectivo Carga emocional hacia la organización y la creencia en sus valores. Por ejemplo, un empleado a la vez tenga un compromiso afectivo con la compañía debido a su involucramiento con los animales.

Compromiso para continuar

Valor económico que se percibe por permanecer en una organización comparado con el de dejarla. Una trabajadora quizá se comprometa con su empleador porque éste le paga bien y ella siente que su familia se vería perjudicada si renunciara.

Compromiso normativo

Obligación de permanecer con la organización por razones morales o éticas. Por ejemplo, un empleado que encabeza con fervor una iniciativa nueva tal vez permanezca en la empresa porque sienta que “la dejaría mal parada” si se fuera. (Wherther & Davis, 2015).

1.3.2.6 Beneficios del estudio de la satisfacción laboral

Para (Newstrom, 2017) los estudios de satisfacción laboral en el trabajo si se planean y se administran bien producen importantes beneficios generales y específicos. conocer en qué parte de su trabajo se concentran sus preocupaciones que consideran importantes.

Beneficios adicionales: al desarrollar un estudio de la satisfacción laboral y atender los puntos negativos trae consigo beneficios como el flujo de comunicación mejora en todas las direcciones dentro de la empresa o lugar que se realizó el estudio, también

permite conocer las necesidades de capacitación que los empleados requieren, asimismo ayudan a planear y supervisar nuevos programas cuando se recibe retroalimentación (Wherther & Davis, 2015).

1.4 Formulación del problema

¿Cuál es la influencia de la cultura organizacional que sobre la satisfacción laboral de los trabajadores de la empresa créditos y cobranzas Chiclayo 2017?

1.5 Justificación

Justificación teórica

En un trabajo de investigación de acuerdo a Bernal (2006) es fundamental contar con una teoría definida analizada comprobada y los resultados que obtenga el investigador debe ser comprobados para determinar si el estudio se acerca a la teoría. En consecuencia, en el presente estudio se ha considerado las teorías de cultura organizacional y de satisfacción laboral y luego de aplicar el instrumento y realizar un análisis se comprobó la coincidencia o acercamiento de este estudio a las teorías. También, se ha descrito diferentes elementos de las variables como parte de bases teóricas y tener un mejor conocimiento para la investigadora. (Bernal, 2016)

Justificación metodológica

Metodológicamente el estudio se realizó considerando el método científico, donde se considera diferentes técnicas e instrumentos para analizar o medir una variable, considerando para este estudio la encuesta, con el cuestionario, por ser instrumento netamente para personas donde tienen opciones de constar preguntas de acuerdo al tema que se les consulte. También se considera que se siguió la estructura de un proyecto e informe de investigación facilitados por la universidad como apoyo y orientación en la investigación. En resumen, la investigación empezó con el planteamiento del problema de la empresa Créditos y Cobranzas Chiclayo para luego definir los objetivos que se han sido resueltos en las conclusiones del presente estudio. (Bernal, 2016)

Justificación social

Realizar una investigación en una organización tiene un aporte de diferentes maneras como para mejora de la cultura organización de la empresa Créditos y Cobranzas Chiclayo y si tiene una repercusión positiva en la satisfacción laboral el aporte es bueno debido que los directivos tendrán en cuenta que lograr mantener una cultura adecuada van a tener resultados importantes en sus colaboradores. Asimismo, repercute en la sociedad, en sus clientes directos, potenciales y personas y negocios indirectos generando interacciones comerciales y las personas tienen una mejor posibilidad de contar con crédito debido que la empresa logre crecer y (Bernal, 2016).

1.6 Hipótesis.

H1: Existe influencia de la cultura organizacional en la satisfacción laboral de los trabajadores de la empresa créditos y cobranzas Chiclayo 2017.

H0: No existe influencia de la cultura organizacional en la satisfacción laboral de los trabajadores de la empresa créditos y cobranzas Chiclayo 2017.

1.7 Objetivos.

1.7.1 Objetivo general.

Determinar la influencia de la cultura organizacional en la satisfacción laboral de los trabajadores de la empresa créditos y cobranzas Chiclayo 2017.

1.7.2 Objetivos específicos.

Diagnosticar la cultura organizacional actual de la empresa créditos y cobranzas Chiclayo

Analizar la satisfacción laboral de los trabajadores de la empresa créditos y cobranzas Chiclayo

Determinar los resultados de influencia de la cultura organizacional sobre la satisfacción laboral de los trabajadores de la empresa créditos y cobranzas Chiclayo 2017.

II. MATERIAL Y MÉTODO

2.1 Tipo y diseño de investigación.

2.1.1 Tipo de investigación.

Tiene un enfoque cuantitativo: Se caracteriza porque “usa la recolección de datos para probar hipótesis, con base en la medición numérica y el análisis estadístico, para establecer patrones de comportamiento y probar teorías” (Hernández, Fernández y Baptista, 2014 p.7)

La investigación es de tipo descriptivo, ya que buscan conocer las características, situaciones, identificar las formas como está la cultura organizacional y la satisfacción laboral de los trabajadores de la empresa créditos y cobranzas Chiclayo. (Bernal, 2016)

Correlacional: ya que el propósito es conocer la relación que existe entre la cultura organizacional y satisfacción laboral, porque se busca conocer si una variable influye sobre la otra independiente. (Bernal, 2016)

2.1.2 Diseño de investigación.

Como diseño para la investigación se usará el no experimental, la ya información que se logre recoger será como se encuentran las unidades de estudio, si hacer ninguna alteración o modificación de mejora para conocer la verdadera situación de la cultura organizacional y la satisfacción laboral de los colaboradores de la empresa créditos y cobranzas Chiclayo. (Bernal, 2016).

2.2 Población y muestra.

2.2.1 Población.

La población está conformada por 50 trabajadores de empresa créditos y cobranzas Chiclayo, a quienes se les aplicara una encuesta, con la finalidad de obtener los datos necesarios y conocer la realidad de la organización que se investiga.

2.2.2 Muestra.

La muestra está integrada por todos los 50 integrantes de la población, siendo una población pequeña, se decide estudiar a todos los integrantes, por lo tanto, no se usará ningún tipo de muestreo.

2.3 Variables y operacionalización.

2.3.1 Variables

Cultura organizacional: (Krieger & Franklin, 2016) manifiestan que:

Menciona que la cultura también se encuentra en la interrelación de las personas con las tecnologías organizacionales, dando por resultado lo que se ha dado en llamar sistema socio técnico. Este vínculo es observable en los modos de interactuar de las personas, en sus valores compartidos y en las ideologías predominantes (creencias, ritos, expresiones artísticas, ética, prácticas religiosas, mitos).

Satisfacción laboral: según (Robbins & Judge, 2015) indican lo siguiente:

La satisfacción laboral es una consecuencia de las diversas actitudes que poseen los trabajadores dado que sus actividades requieren la interacción con compañeros de trabajo y superiores, cumplimiento de reglas y políticas organizacionales, satisfacción de las normas de desempeño, condiciones de trabajo, identificación o compenetración con el puesto, salarios, beneficios, reconocimientos y evaluación justa.

2.3.2 Operacionalización de variables

Tabla 1

Variable Independiente

Variable	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Técnica/ Inst.	Escala
CULTURA ORGANIZACIONAL (Krieger & Franklin, 2016)	Clima organizacional.	análisis de las expectativas	Considera que la remuneración que recibe cumple con sus expectativas en la empresa créditos y cobranzas Chiclayo.	Instrumento: Cuestionario	Total desacuerdo
		Recompensas	Considera que las recompensas e incentivos son justas y se distribuye de acuerdo al rendimiento		
		Desarrollo profesional	En la empresa créditos y cobranzas Chiclayo, le apoyan en su desarrollo y crecimiento profesional		
		Relaciones de autoridad – Colaborador	Usted tienes buena relación con sus jefes y directivos de la empresa		
		Liderazgo	En la empresa créditos y cobranzas Chiclayo, los directivos practican con el ejemplo en valores.		
			En el puesto que trabaja usted se siente cómodo y realizas sus tareas sin inconvenientes		
	Los problemas que se presentan dentro de la empresa son resueltos entre compañeros.				
	Valores y normas organizacionales	Moral y ética organizacional	Considera que los directivos practican la moralidad y la ética en la empresa		
		Compromiso	Se siente comprometido con los objetivos de la empresa		
		Considera que se tienen buenas relaciones con sus compañeros de trabajo			
	Interacciones.	Normas que se rigen	Está de acuerdo con las normas que se rigen en la organización		
		Grado de interacciones	Le permiten interactuar con sus compañeros y/o proveedores en el horario de trabajo.		
	Símbolos.	Símbolos	En la empresa créditos y cobranzas Chiclayo, se tiene algunos símbolos que identifican a la empresa		
Lemas		En la empresa se tiene algún lema que inspire a sus colaboradores.			
Entorno físico.	Estructura física	Considera que la estructura física es favorable para el desarrollo de sus actividades			
	Estímulos físicos	Se brindan algunos estímulo físicos (reuniones, encuentros de grupos, compartir en el cafetín).			

Fuente: Elaboración propia

Tabla 2
Variable dependiente

Variable	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Técnica/ instrumento	Escala
SATISFACCIÓN LABORAL (Robbins & Judge, 2015)	Condiciones favorables del trabajo	Comodidad con la infraestructura	Usted se siente satisfecho con la infraestructura de la empresa créditos y cobranzas Chiclayo	Técnica: encuesta. Instrumento: cuestionario	Escala de Likert: Total desacuerdo En acuerdo Indiferente De acuerdo Total desacuerdo
		Realización con el trabajo	Realiza su trabajo con entusiasmo y buen humor		
	Beneficios laborales	Nivel de beneficios	Se siente contento con los beneficios que recibe de la empresa créditos y cobranzas Chiclayo		
		Aprecio por el trabajo	Se siente satisfecho por el trabajo que realiza en la empresa créditos y cobranzas Chiclayo		
	Políticas administrativas	Colaboración desinteresada	Usted siente que trabaja desinteresadamente para conseguir los objetivos en la empresa		
		Apoyo de la empresa	Se siente apoyado por la empresa ante cualquier circunstancia.		
	Desarrollo personal	Desarrollo profesional	Ha podido realizarse profesionalmente al trabajar en la empresa créditos y cobranzas Chiclayo		
		Relaciones interpersonales Relación con la gerencia	Relación con los colaboradores		
			Relación con su jefe inmediato.		
	Desempeño de tareas	mejora el desempeño	Considera que tiene un mejor desempeño por el buen trato de los directivos.		

Fuente: Elaboración propia

2.4 Técnicas e instrumentos de recolección de información

2.4.1 Técnicas.

Para obtener la información se aplicó la técnica de la encuesta a los trabajadores de la empresa créditos y cobranzas Chiclayo, después de obtener el permiso de la gerencia general y con el consentimiento de los colaboradores se realizó de manera presencial dialogando se obtuvo la información que se requería para la investigación.

Encuesta: la encuesta está conformada por un conjunto de preguntas o reactivos que para este estudio son 26, la que será aplicado a los trabajadores de empresa créditos y cobranzas Chiclayo. (Bernal, 2016).

Observación directa: consiste que el investigador verifica las unidades de estudio u objeto a investigar para conocer la realidad de manera directa y obtener la información para el estudio. (Bernal, 2016).

2.4.2 Instrumentos

Cuestionario: está compuesto por un conjunto de preguntas para obtener la información de la muestra o población de estudio. El instrumento está conformado por 16 ítems que corresponden a la variable cultura organizacional y 11 ítems para la variable de satisfacción laboral. Las preguntas tienen alternativas de acuerdo a la escala Likert que son las siguientes:

El instrumento se aplicó previa autorización de su gerente general y con coordinación y explicación en que consiste el instrumento y para se obtiene la información que brindaron los trabajadores. La aplicación de la encuesta se realizó en horarios de almuerzo y fin de semana con la finalidad de no alterar sus horarios de trabajo y evitar inconvenientes con el normal desarrollo de sus actividades

2.4.3 Confiabilidad y Validez

Tabla 3

Confiabilidad

Parámetros de la confiabilidad	
0.53 a menos	Confiabilidad mala
0.54 a 0.59	Confiabilidad baja
0.60 a 0.65	Confiable
0.66 a 0.71	Muy confiable
0.72 a 0.99	Excelente confiable
1.0	Confiabilidad perfecta

Tabla 4

Presentación del Alfa de Cronbach

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,870	26

Fuente: elaboración propia

En la tabla 4. Según el Alfa de Cronbach el cuestionario es confiable según el dato que se detalla 0.870, lo que quiere decir que el instrumento de 26 ítems es confiable y puede ser aplicado a la población de estudio, para obtener la información en relación a las variables cultura organizacional y satisfacción laboral de los trabajadores de la Empresa Créditos y Cobranzas.

2.4.4 Validación de los expertos.

La validación de expertos estuvo conformada por profesionales conocedores de las variables de investigación tanto en cultura organización y satisfacción laboral, que permitieron validar el instrumento de investigación conformado por 26 ítems validados por los expertos.

Tabla 5

Validación

Evaluador	Estadígrafo
1	26/26: 1.0
2	26/26: 1.0
3	26/26: 1.0
TOTAL	$1+2+3/3= 1.0$

Fuente: Elaboración propia

En la tabla 5. Según la validación el cuestionario es confiable perfecta según el dato que se detalla 1.0, lo que quiere decir que la Cultura Organizacional tiene relación con la Satisfacción Laboral de los trabajadores de la Empresa Créditos y Cobranzas.

2.5 Criterios éticos

Los criterios éticos según Belmont son que se tendrán en cuenta al realizar la investigación son los siguientes:

Respeto a las personas: La investigación se dará manera prudente la cual generara un equilibrio entre el rol del investigador, a la vez ser la persona cercana a la realidad que el investigador va a describir, comprender e interpretar.

Beneficencia: Los integrantes de la empresa créditos y cobranzas Chiclayo tiene todas las buenas intenciones en participar en la investigación realizado en la empresa, la cual obtendré toda la información que necesito para el estudio y por eso se justifica la autenticidad de la investigación.

Justicia: Para cumplir con este criterio ético la información dada por los trabajadores de la empresa serán encuestados en forma anónima la cual utilizare en mi investigación, la cual permitirá que se sientan en confianza en el proceso y existas credibilidad en los resultados obtenidos en la investigación.

2.6 Criterios de rigor científico

Según (Noroña , Alcaraz-Moreno, Rojas, & Rebolledo-Malpica, 2012) enfatizaron que, al investigar a personas, se requiere la autorización y consentimiento para el desarrollo de la investigación, es una exigencia el investigador esté presente y explicar la manera como se pretende recoger los datos. Tener en cuenta que cada ser humano es libre de participar o no en una investigación bajo ningún pretexto se debe obligar ya que es voluntario y por decisión propia.

Criterios	Criterios	Procedimiento
Credibilidad mediante el valor de la verdad y autenticidad	Resultados de las variables observadas y estudiadas	<ol style="list-style-type: none"> 1. Los datos que se obtuvieron se validó y verdaderos ya que se obtiene de la población en estudio. 2. La información se obtuvo de las variables que se estudian. 3. Se discutieron la información mediante un análisis exhaustivo.
Transferibilidad y aplicabilidad	Resultados para la generación del bienestar organizacional mediante la transferibilidad	<ol style="list-style-type: none"> 1. El contexto donde se realizó la investigación ha sido descrito ya que ahí está la población. 2. La información que se recolectó es de la población ya que se estudia los integrantes de la empresa.
Confirmabilidad y neutralidad	Los resultados de la investigación tienen veracidad en la descripción	<ol style="list-style-type: none"> 1. Los resultados fueron comparados con parte del marco teórico. 2. Los datos obtenidos fueron contrastados con investigaciones y estudios que ya se han realizado y se han considera en la investigación como referentes.

III.RESULTADOS

3.1 Tablas y figuras

3.1.1 Presentación de resultados con datos generales de población en estudio

Tabla 6

Sexo

	Frecuencia	Porcentaje
Femenino	30	60.0
Masculino	20	40.0
Total	50	100.0

Fuente: Encuesta aplicada a los colaboradores de la empresa créditos y cobranzas Chiclayo 2017.

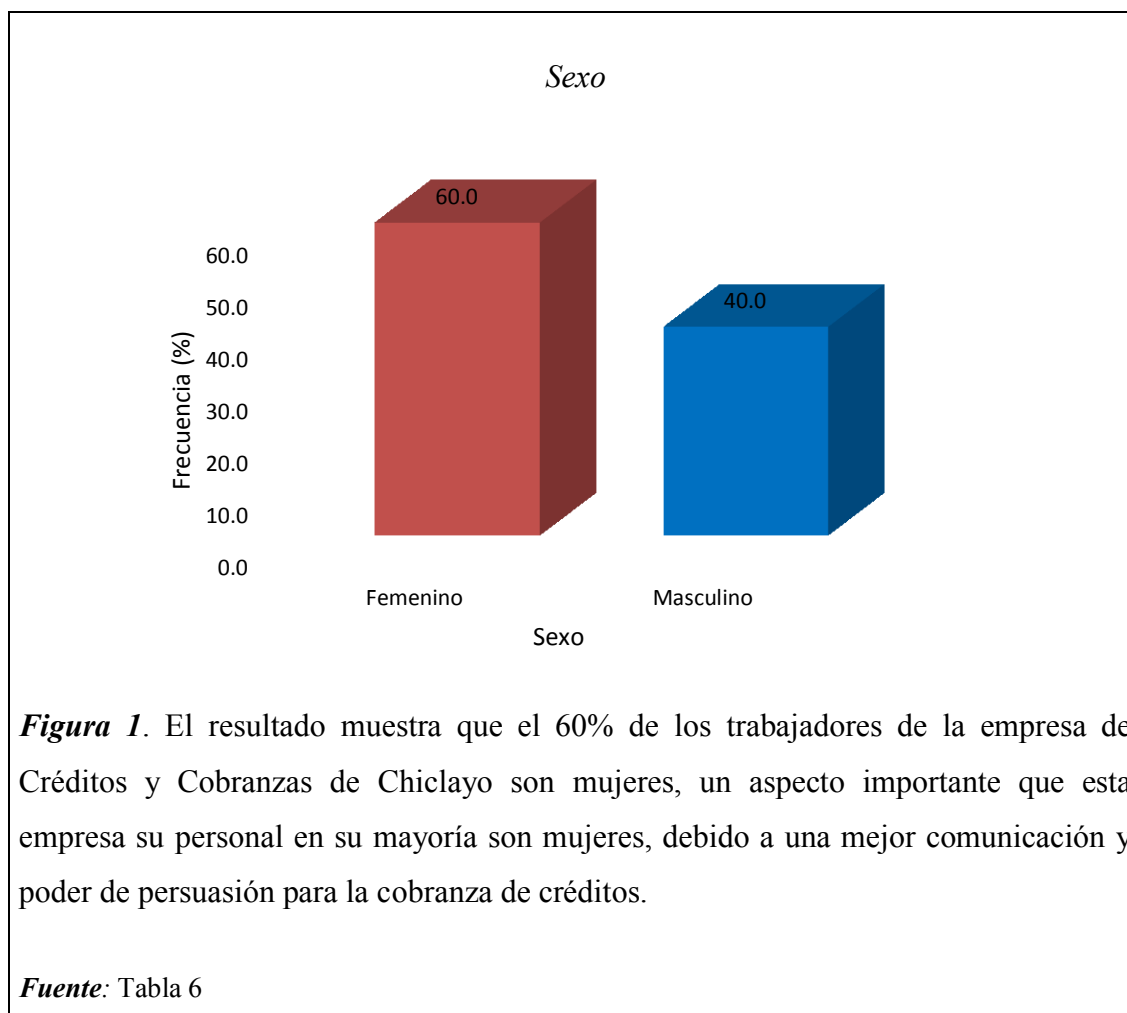


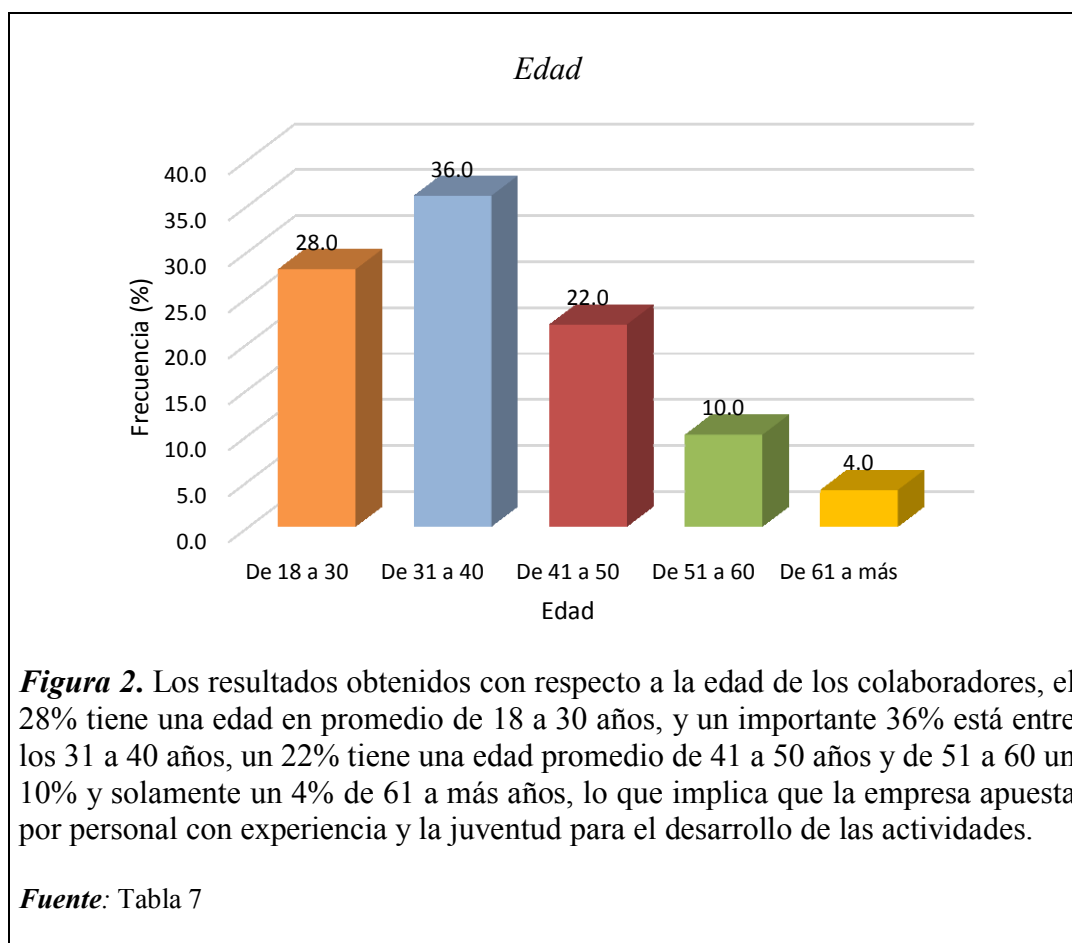
Figura 1. El resultado muestra que el 60% de los trabajadores de la empresa de Créditos y Cobranzas de Chiclayo son mujeres, un aspecto importante que esta empresa su personal en su mayoría son mujeres, debido a una mejor comunicación y poder de persuasión para la cobranza de créditos.

Tabla 7

Edad

	Frecuencia	Porcentaje
De 18 a 30	14	28.0
De 31 a 40	18	36.0
De 41 a 50	11	22.0
De 51 a 60	5	10.0
De 61 a más	2	4.0
Total	50	100.0

Fuente: Encuesta aplicada a los colaboradores de la empresa créditos y cobranzas Chiclayo 2017.



3.1.2 Presentación de la variable cultural organizacional

3.1.2.1 Presentación y análisis de la variable cultura organizacional

Tabla 8

Cultura organizacional

	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	4	8.0
En desacuerdo	20	40.0
Indiferente	9	18.0
De acuerdo	15	30.0
Totalmente de acuerdo	2	4.0
Total	50	100.0

Fuente: Encuesta aplicada a los colaboradores de la empresa créditos y cobranzas Chiclayo 2017.

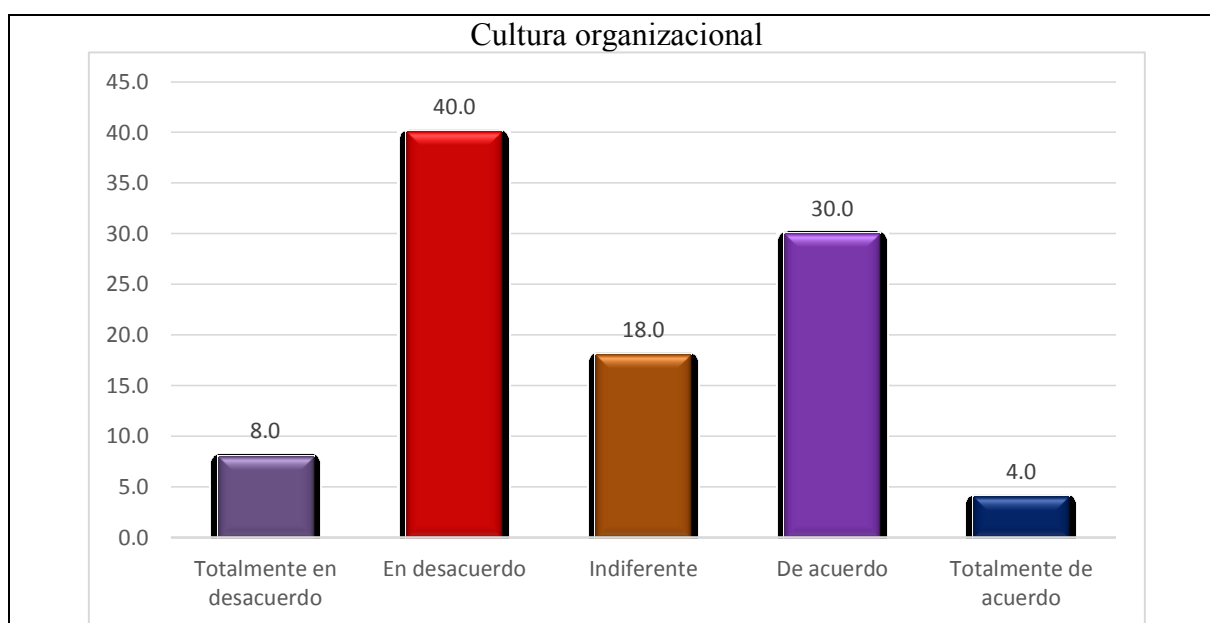


Figura 3. De los datos obtenidos solo el 30% está de acuerdo y 4% en total acuerdo, los resultados reflejan que no se tiene una cultura organizacional adecuada por la falta de valores, actitud, experiencias que se vive en la empresa y ante ello los resultados de desacuerdo se aprecia un alto porcentaje de 40% lo que da entender que se necesita mejorar la cultura en la empresa.

Fuente. Fuente: Tabla 8

3.1.2.2 Análisis de las dimensiones de la variable cultura organizacional

Tabla 9
Clima Organizacional

	Frecuencia	Porcentaje
Total desacuerdo	0	0.0
En desacuerdo	0	0.0
Indiferente	0	0.0
De acuerdo	26	52.0
Totalmente de acuerdo	24	48.0
Total	50	100.0

Fuente: Encuesta aplicada a los colaboradores de la empresa créditos y cobranzas Chiclayo 2017.

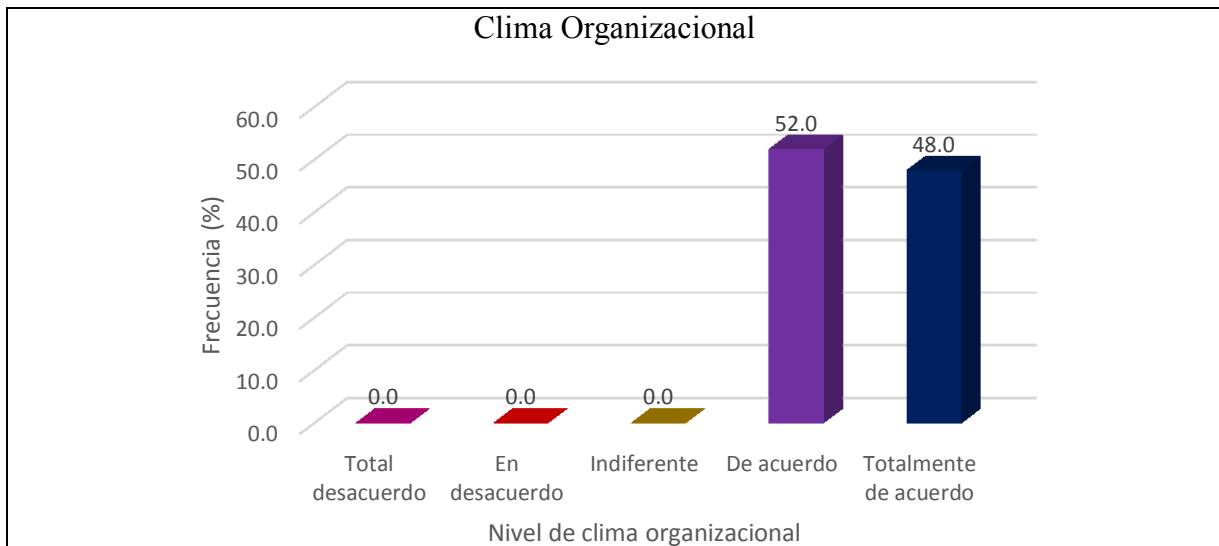


Figura 4. De los resultados obtenidos en la encuesta el 52% está en acuerdo con el clima organizacional mientras que el 48% está en total acuerdo esto nos muestra que dentro de la empresa hay un buen clima entre colaboradores y gerentes y por ende se logra cumplir con los objetivos de forma eficiente.

Fuente: Tabla 9

Tabla 10

Valores y normas organizacionales

	Frecuencia	Porcentaje
Total desacuerdo	0	0.0
En desacuerdo	0	0.0
Indiferente	0	0.0
De acuerdo	45	90.0
Totalmente de acuerdo	5	10.0
Total	50	100.0

Fuente: Encuesta aplicada a los colaboradores de la empresa créditos y cobranzas Chiclayo 2017.

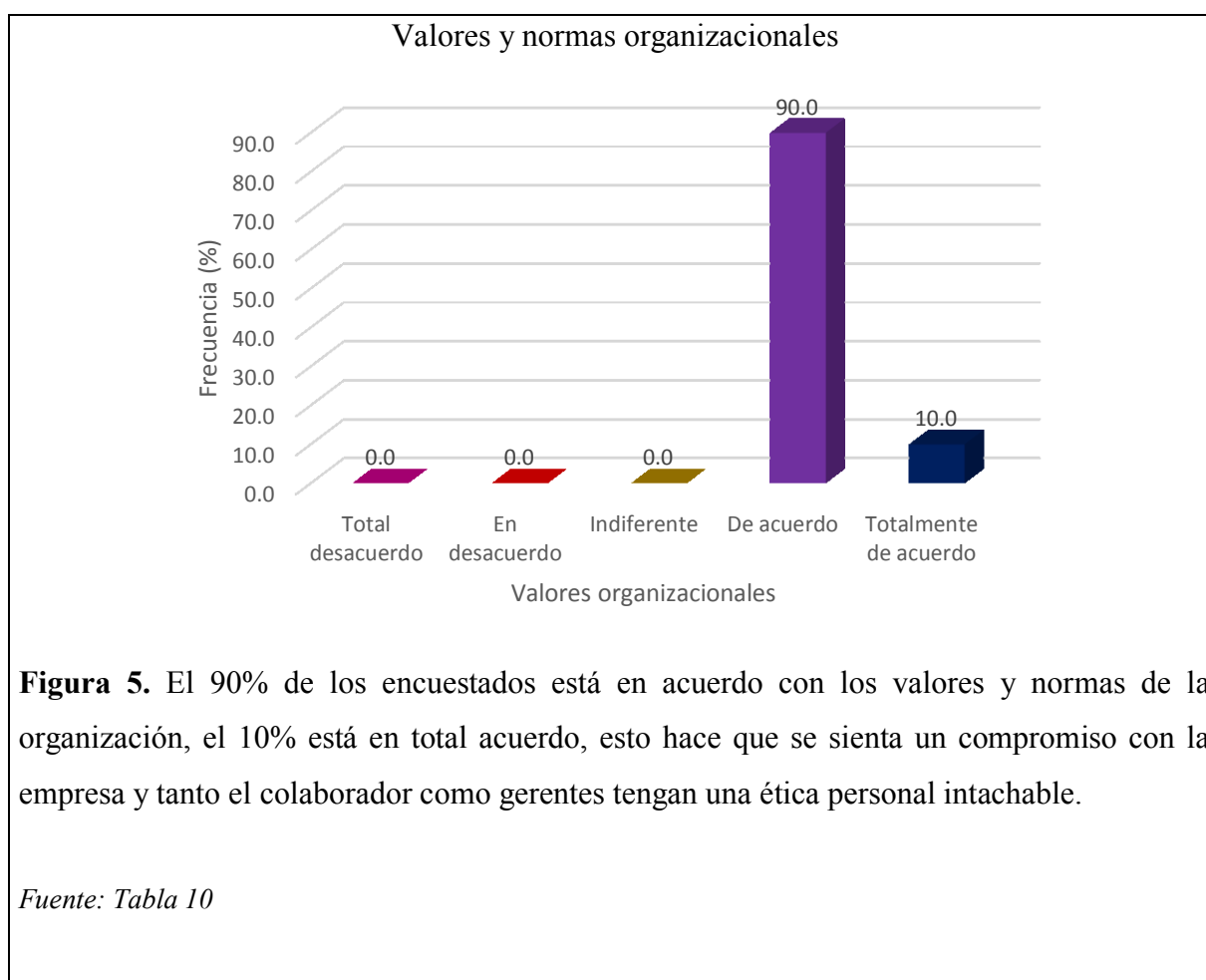


Figura 5. El 90% de los encuestados está en acuerdo con los valores y normas de la organización, el 10% está en total acuerdo, esto hace que se sienta un compromiso con la empresa y tanto el colaborador como gerentes tengan una ética personal intachable.

Fuente: Tabla 10

Tabla 11

Interacciones

	Frecuencia	Porcentaje
Total desacuerdo	0	0.0
En desacuerdo	20	40.0
Indiferente	30	60.0
En acuerdo	0	0.0
Total acuerdo	0	0.0
Total	50	100.0

Fuente: Encuesta aplicada a los colaboradores de la empresa créditos y cobranzas Chiclayo 2017.

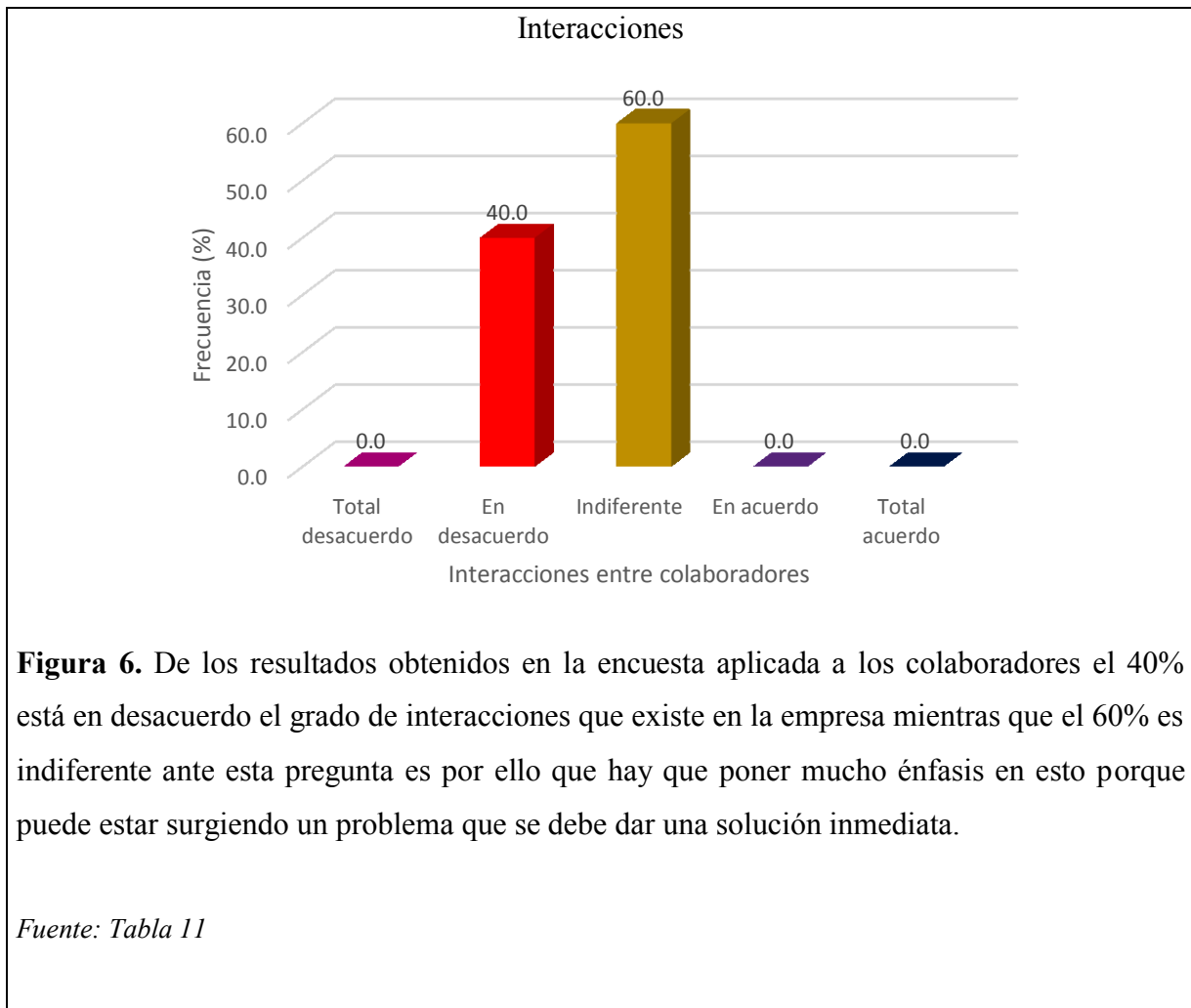


Figura 6. De los resultados obtenidos en la encuesta aplicada a los colaboradores el 40% está en desacuerdo el grado de interacciones que existe en la empresa mientras que el 60% es indiferente ante esta pregunta es por ello que hay que poner mucho énfasis en esto porque puede estar surgiendo un problema que se debe dar una solución inmediata.

Fuente: Tabla 11

Tabla 12

Símbolos

	Frecuencia	Porcentaje
Total desacuerdo	0	0.0
En desacuerdo	0	0.0
Indiferente	0	0.0
De acuerdo	37	74.0
Totalmente de acuerdo	13	26.0
Total	50	100.0

Fuente: Encuesta aplicada a los colaboradores de la empresa créditos y cobranzas Chiclayo 2017.

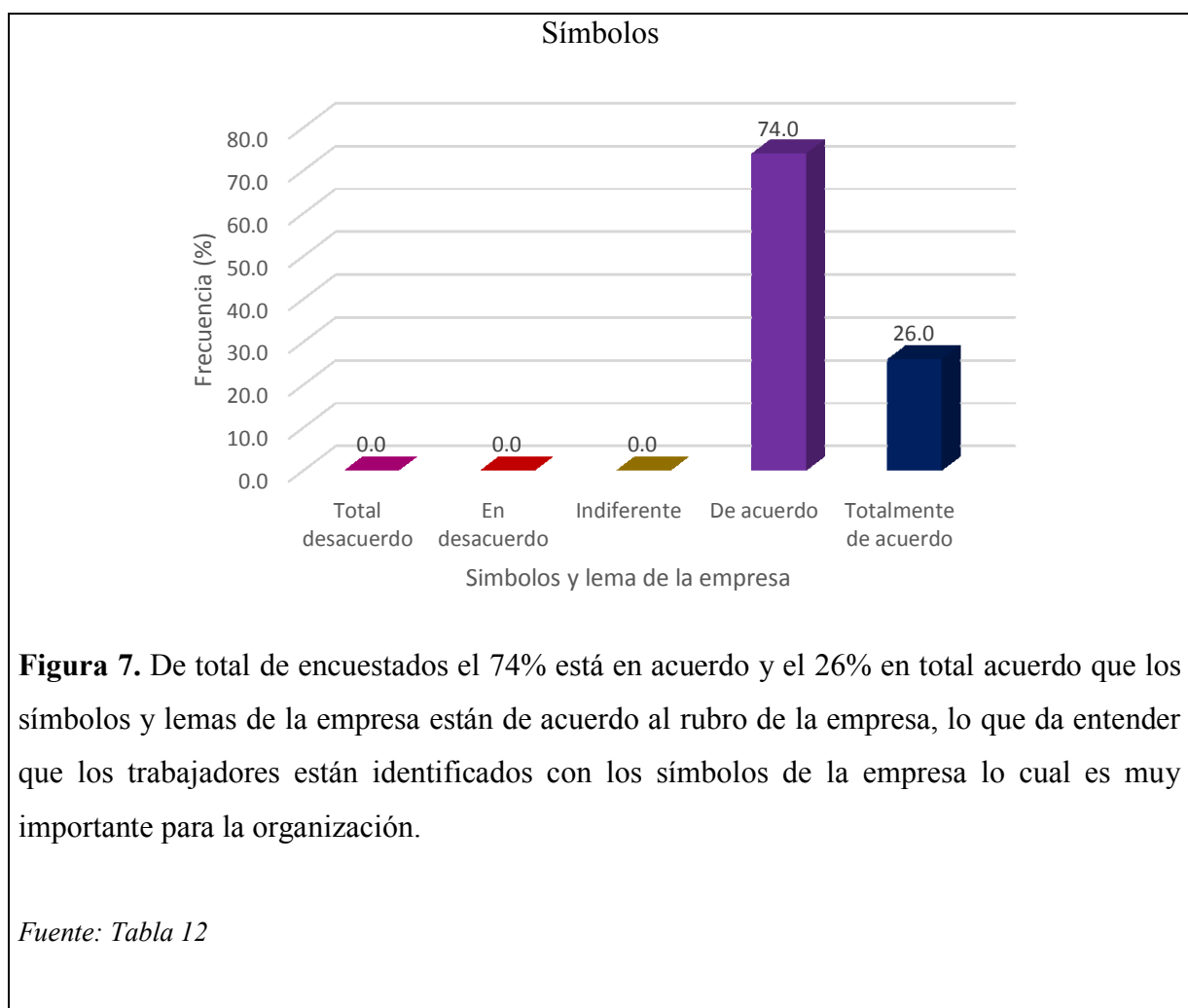


Figura 7. De total de encuestados el 74% está en acuerdo y el 26% en total acuerdo que los símbolos y lemas de la empresa están de acuerdo al rubro de la empresa, lo que da entender que los trabajadores están identificados con los símbolos de la empresa lo cual es muy importante para la organización.

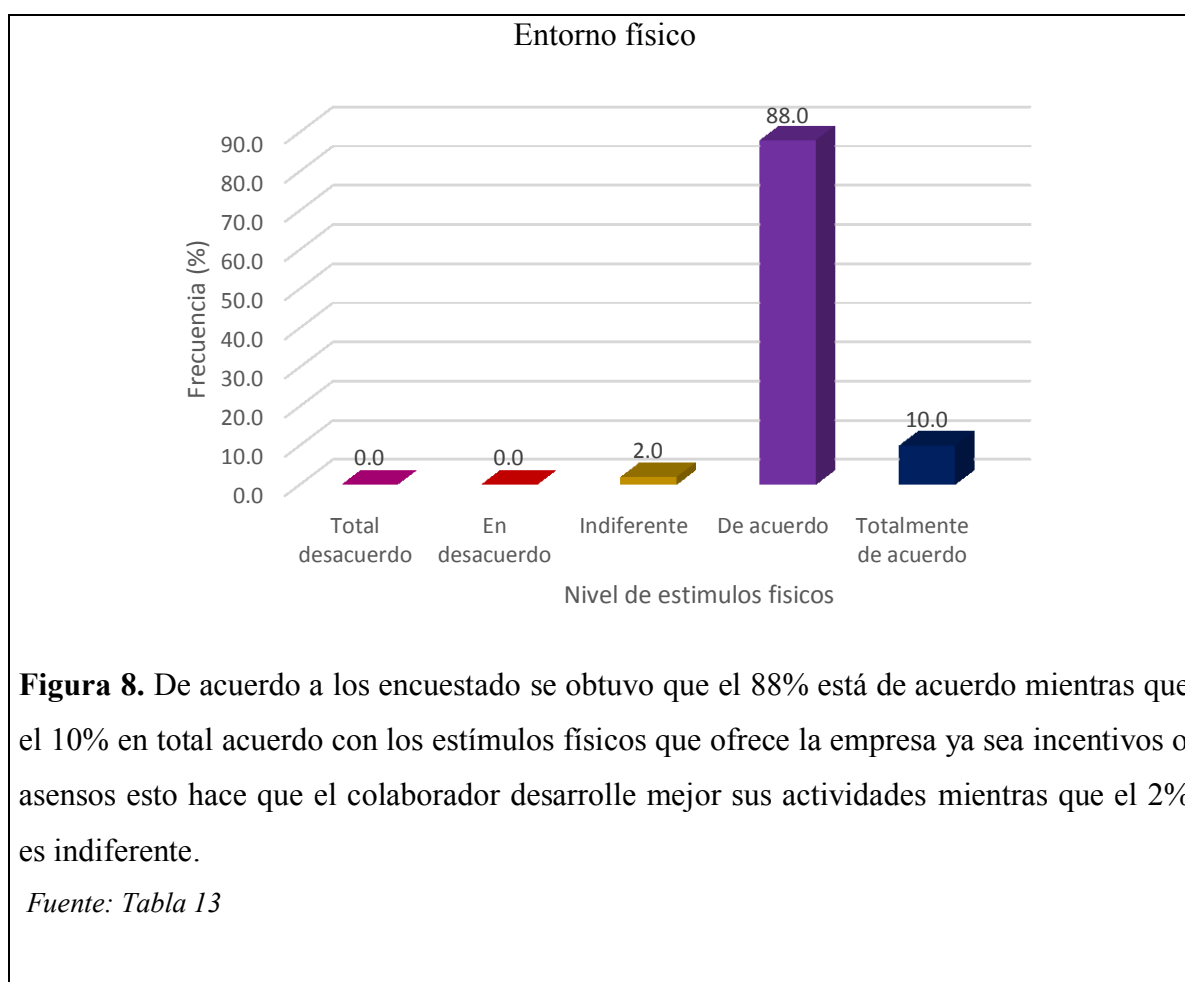
Fuente: Tabla 12

Tabla 13

Entorno físico

	Frecuencia	Porcentaje
Total desacuerdo	0	0.0
En desacuerdo	0	0.0
Indiferente	1	2.0
De acuerdo	44	88.0
Totalmente de acuerdo	5	10.0
Total	50	100.0

Fuente: Encuesta aplicada a los colaboradores de la empresa créditos y cobranzas Chiclayo 2017.



3.1.2.3 Presentación por indicadores de la variable cultura organizacional

Tabla 14

La remuneración que recibe de la empresa créditos y cobranzas Chiclayo. cumple con sus exceptivas.

	Frecuencia	Porcentaje
Total acuerdo	0	0.0
De acuerdo	0	0.0
Indiferente	35	70.0
En desacuerdo	15	30.0
Total desacuerdo	0	0.0
Total	50	100.0

Fuente: Encuesta aplicada a los colaboradores de la empresa créditos y cobranzas Chiclayo 2017.

La remuneración que recibe la empresa créditos y cobranzas Chiclayo. cumple con sus exceptivas.

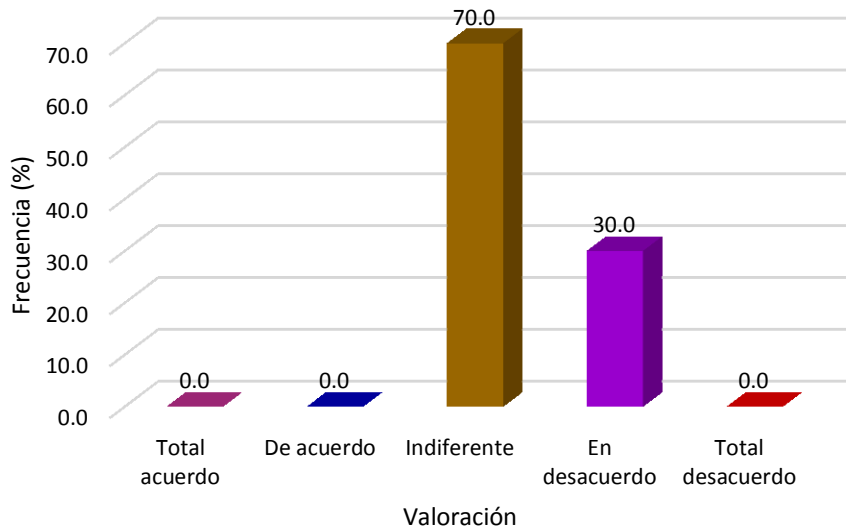


Figura 9. De los encuestados el 70% es indiferente ante la remuneración que recibe de la empresa créditos y cobranza de Chiclayo, mientras que el 30% está en desacuerdo con respecto a la remuneración que recibe, lo que da entender que los colaboradores no están contentos con los sueldos que perciben en la empresa.

Fuente: Tabla 14

Tabla 15

Recompensas e incentivos de acuerdo al rendimiento

	Frecuencia	Porcentaje
Total acuerdo	0	0.0
De acuerdo	50	100.0
Indiferente	0	0.0
En desacuerdo	0	0.0
Total desacuerdo	0	0.0
Total	50	100.0

Fuente: Encuesta aplicada a los colaboradores de la empresa créditos y cobranzas Chiclayo 2017.

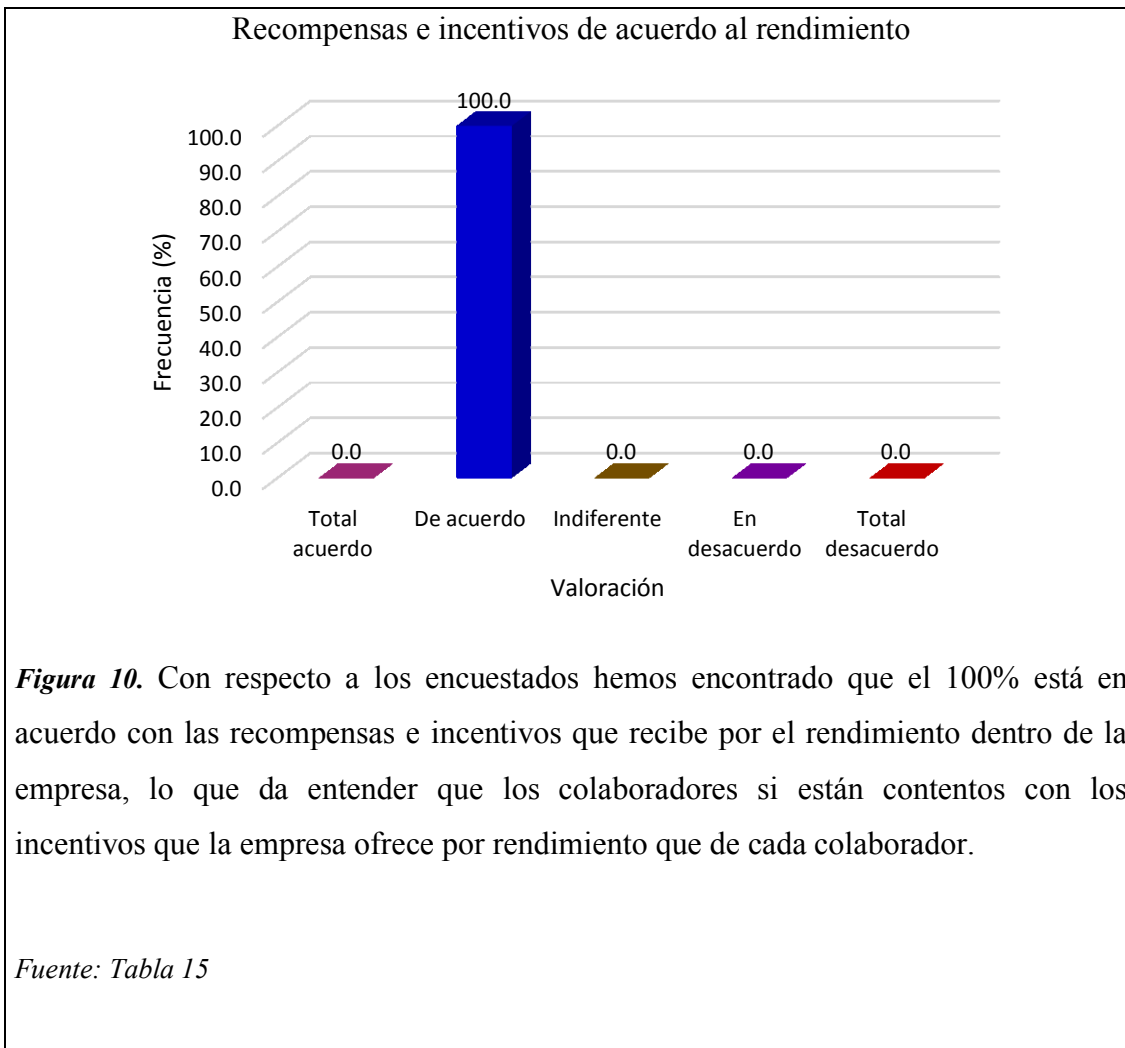


Figura 10. Con respecto a los encuestados hemos encontrado que el 100% está en acuerdo con las recompensas e incentivos que recibe por el rendimiento dentro de la empresa, lo que da entender que los colaboradores si están contentos con los incentivos que la empresa ofrece por rendimiento que de cada colaborador.

Fuente: Tabla 15

Tabla 16

Existe apoyo en el crecimiento profesional

	Frecuencia	Porcentaje
Total acuerdo	0	0.0
De acuerdo	50	100.0
Indiferente	0	0.0
En desacuerdo	0	0.0
Total desacuerdo	0	0.0
Total	50	100.0

Fuente: Encuesta aplicada a los colaboradores de la empresa créditos y cobranzas Chiclayo 2017.

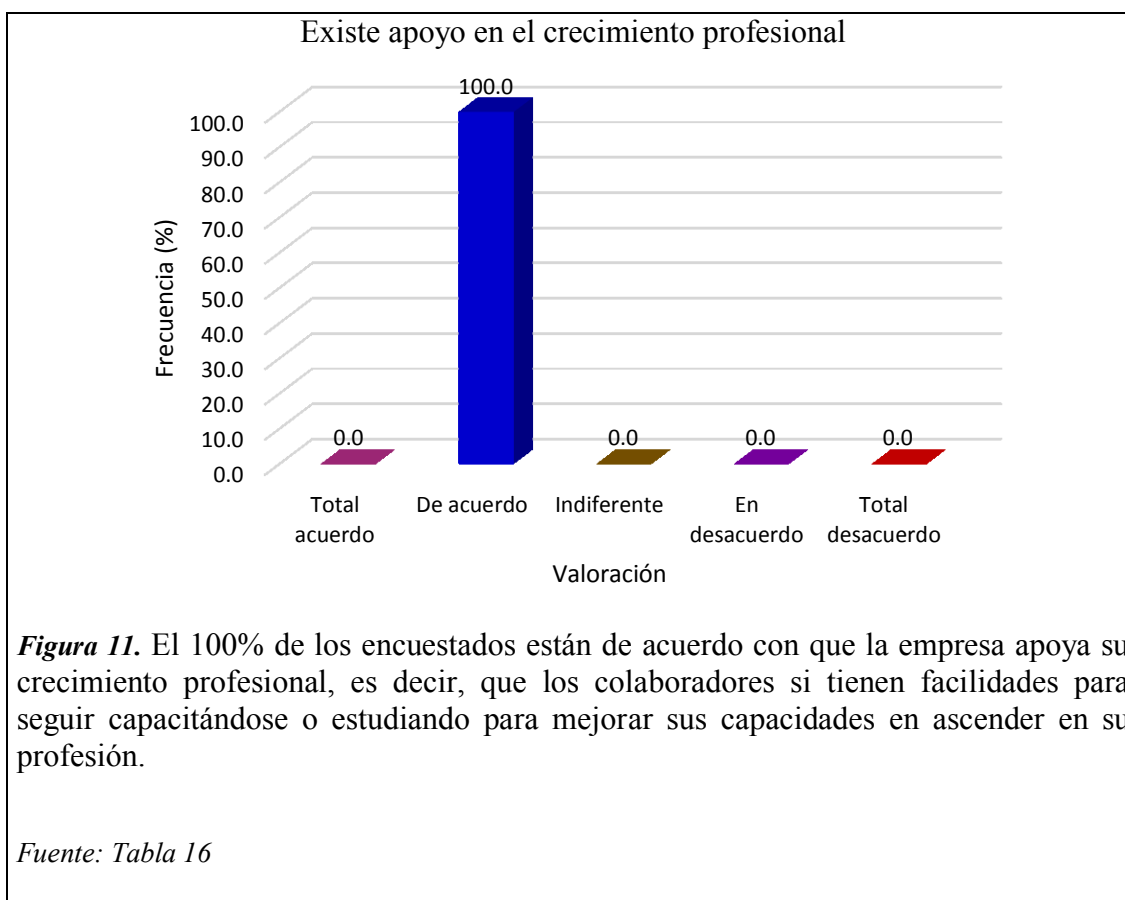


Figura 11. El 100% de los encuestados están de acuerdo con que la empresa apoya su crecimiento profesional, es decir, que los colaboradores si tienen facilidades para seguir capacitándose o estudiando para mejorar sus capacidades en ascender en su profesión.

Fuente: Tabla 16

Tabla 17

Buena relación con sus superiores

	Frecuencia	Porcentaje
De acuerdo	23	46.0
Totalmente de acuerdo	27	54.0
Indiferente	0.0	0.0
En desacuerdo	0.0	0.0
Total desacuerdo	0.0	0.0
Total	50	100.0

Fuente: Encuesta aplicada a los colaboradores de la empresa créditos y cobranzas Chiclayo 2017.

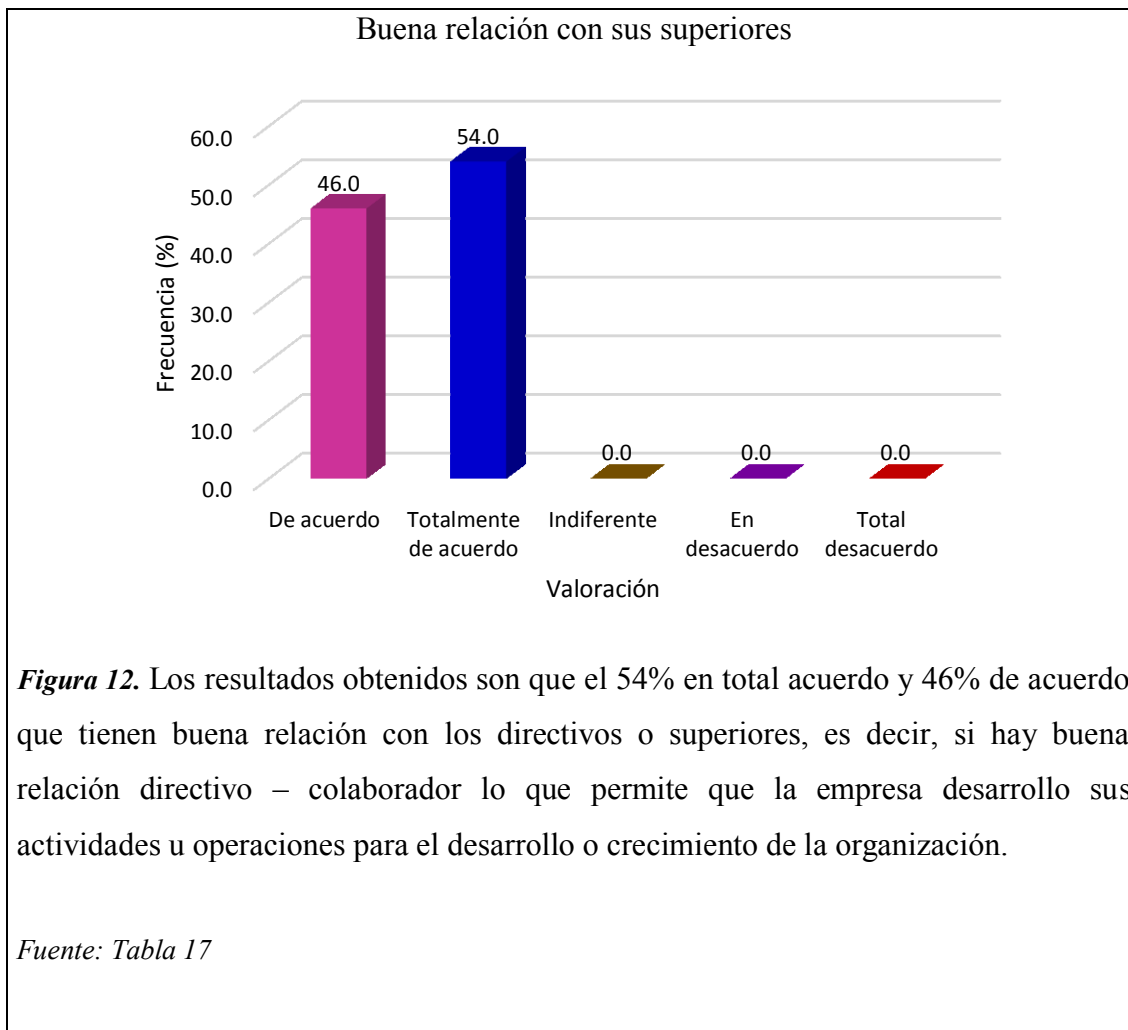


Tabla 18*Practican con el ejemplo en valores (directivos)*

	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente de acuerdo	20	40.0
De acuerdo	30	60.0
Indiferente	0	0.0
En desacuerdo	0	0.0
Total desacuerdo	0	0.0
Total	50	100.0

Fuente: Encuesta aplicada a los colaboradores de la empresa créditos y cobranzas Chiclayo 2017.

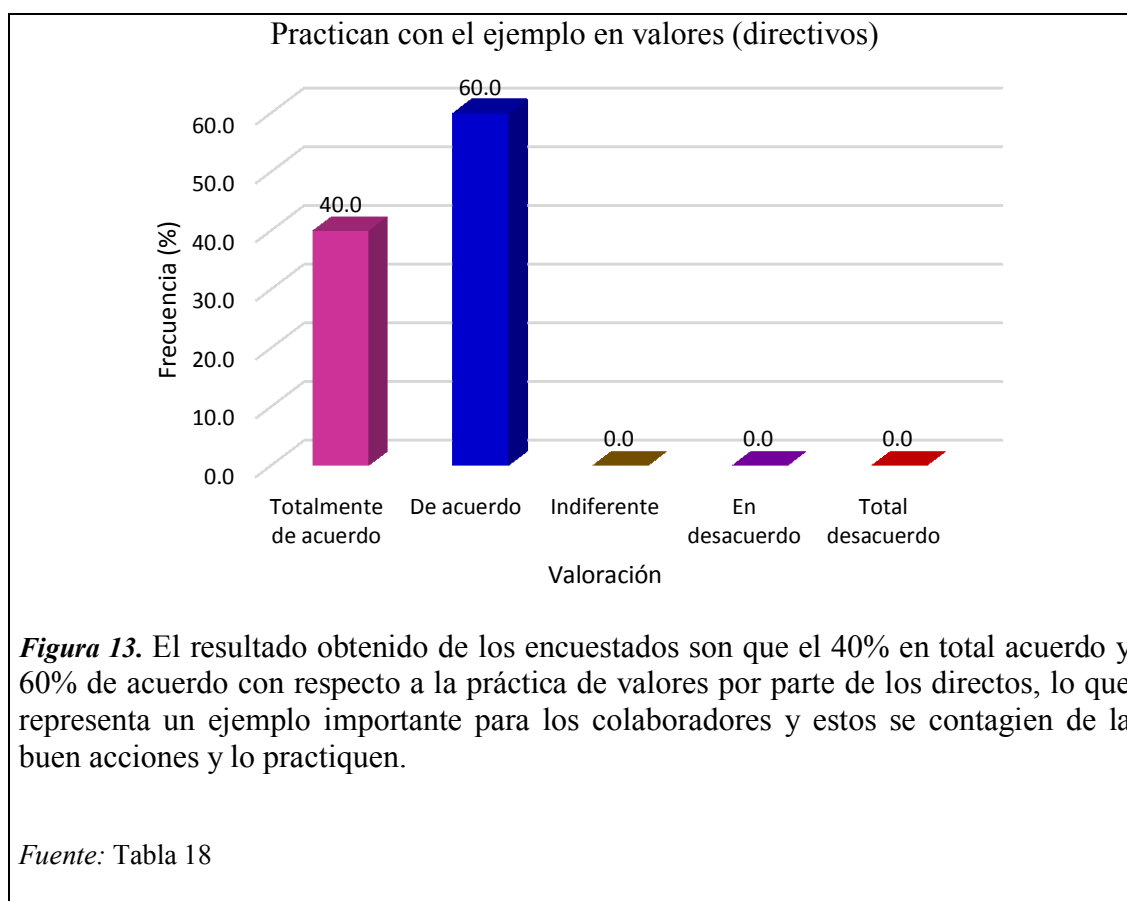


Tabla 19
Nivel de satisfacción laboral

	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente de acuerdo	12	24.0
De acuerdo	38	76.0
Indiferente	0	0.0
En desacuerdo	0	0.0
Total desacuerdo	0	0.0
Total	50	100.0

Fuente: Encuesta aplicada a los colaboradores de la empresa créditos y cobranzas Chiclayo 2017.

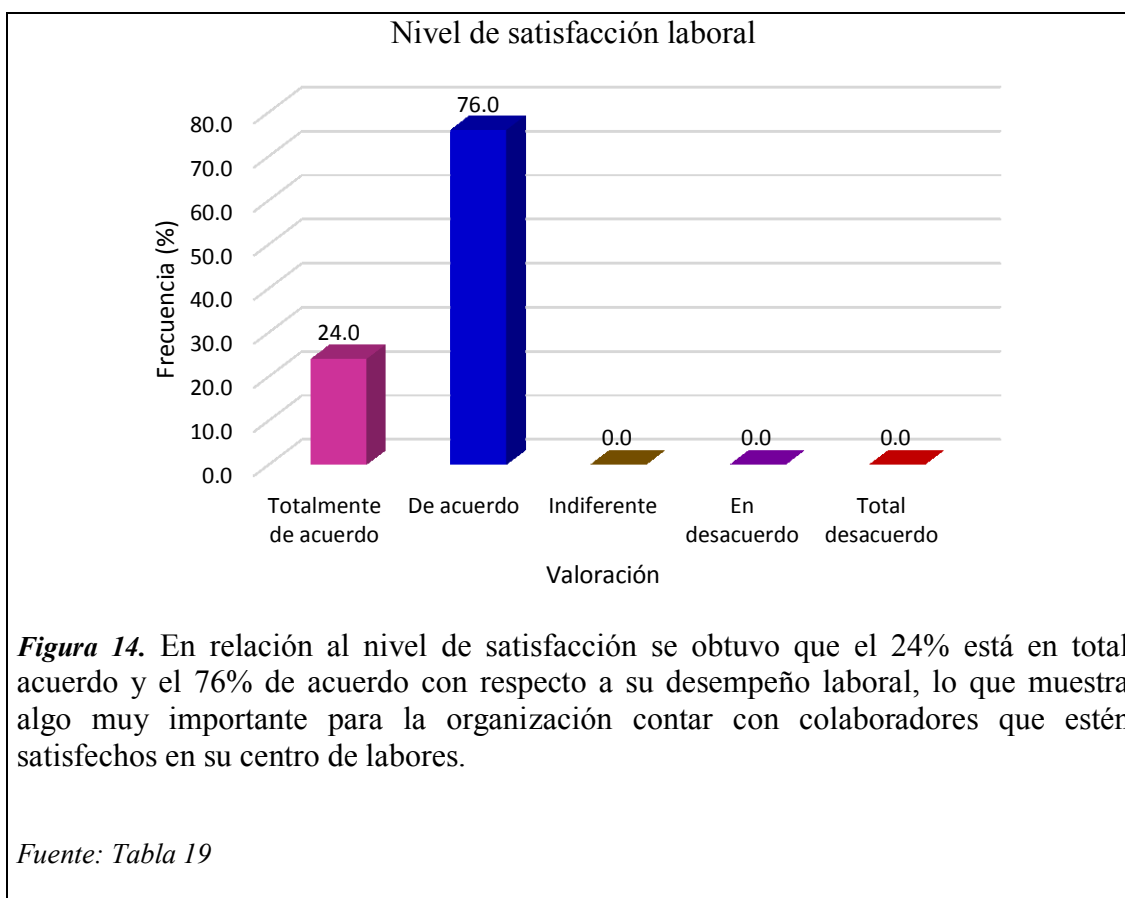


Tabla 20

Solución de problemas entre compañeros de trabajo

	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente de acuerdo	22	44.0
De acuerdo	28	56.0
Indiferente	0	0.0
En desacuerdo	0	0.0
Total desacuerdo	0	0.0
<i>Total</i>	<i>50</i>	<i>100.0</i>

Fuente: Encuesta aplicada a los colaboradores de la empresa créditos y cobranzas Chiclayo 2017.

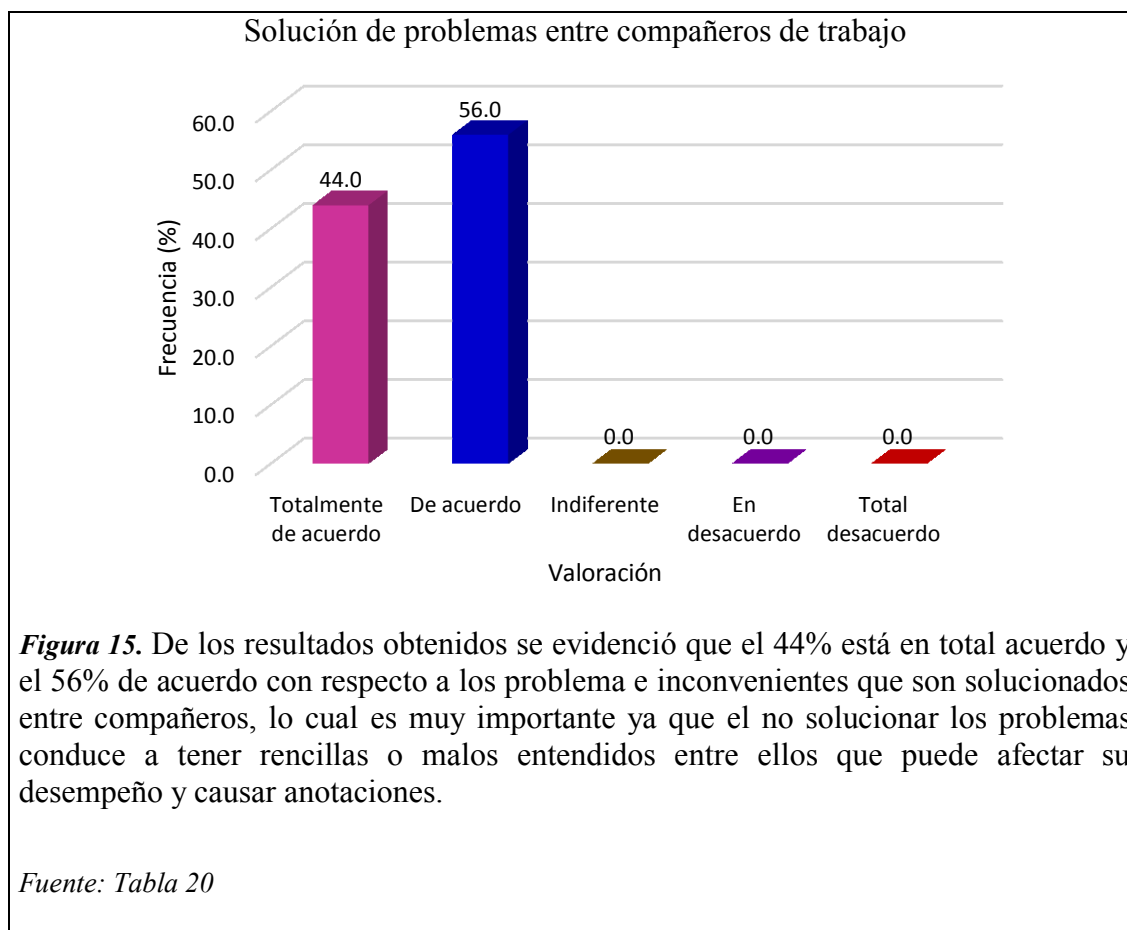


Figura 15. De los resultados obtenidos se evidenció que el 44% está en total acuerdo y el 56% de acuerdo con respecto a los problema e inconvenientes que son solucionados entre compañeros, lo cual es muy importante ya que el no solucionar los problemas conduce a tener rencillas o malos entendidos entre ellos que puede afectar su desempeño y causar anotaciones.

Fuente: Tabla 20

Tabla 21

Practica de moral y ética entre directivos

	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente de acuerdo	7	14.0
De acuerdo	43	86.0
Indiferente	0	0.0
En desacuerdo	0	0.0
Total desacuerdo	0	0.0
Total	50	100.0

Fuente: Encuesta aplicada a los colaboradores de la empresa créditos y cobranzas Chiclayo 2017.

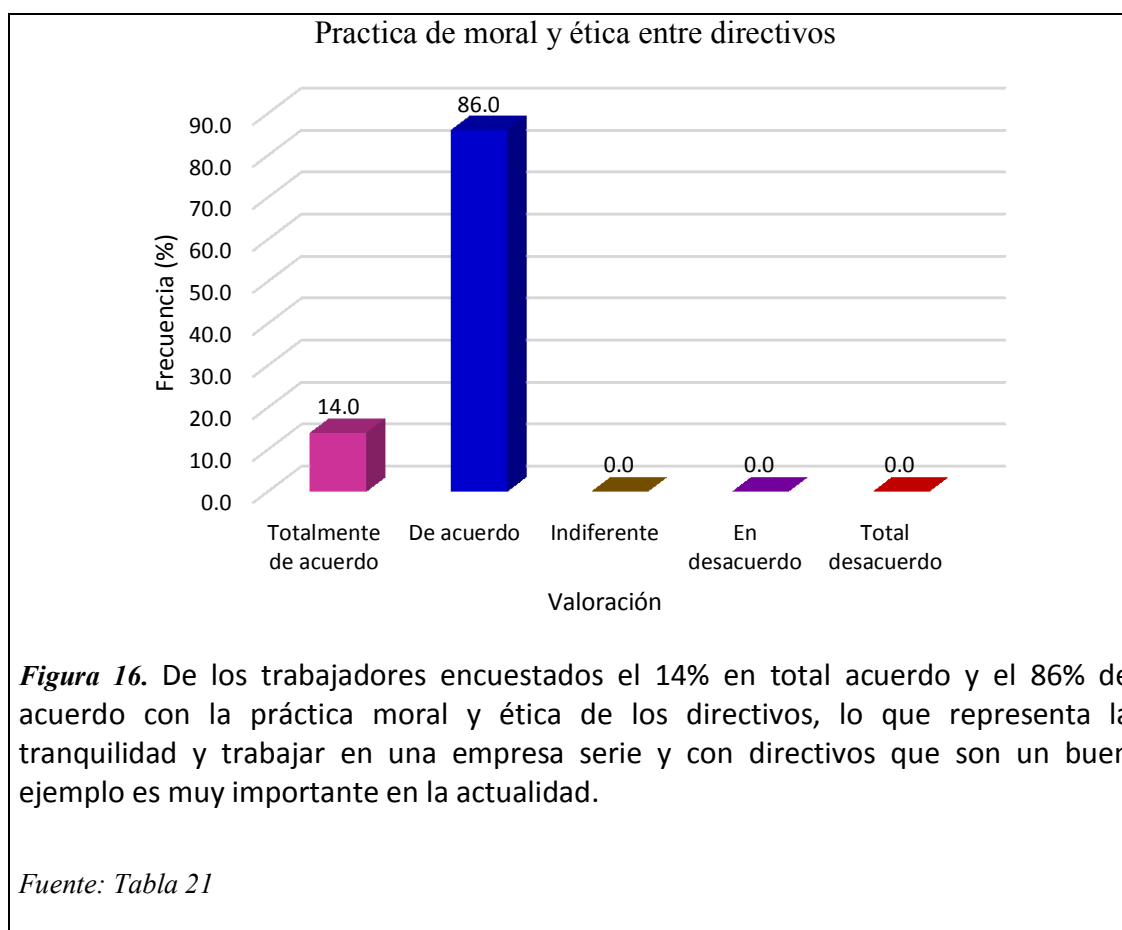


Tabla 22

Compromiso con los objetivos empresariales

	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente de acuerdo	14	28.0
De acuerdo	36	72.0
Indiferente	0	0.0
En desacuerdo	0	0.0
Total desacuerdo	0	0
Total	50	100.0

Fuente: Encuesta aplicada a los colaboradores de la empresa créditos y cobranzas Chiclayo 2017.

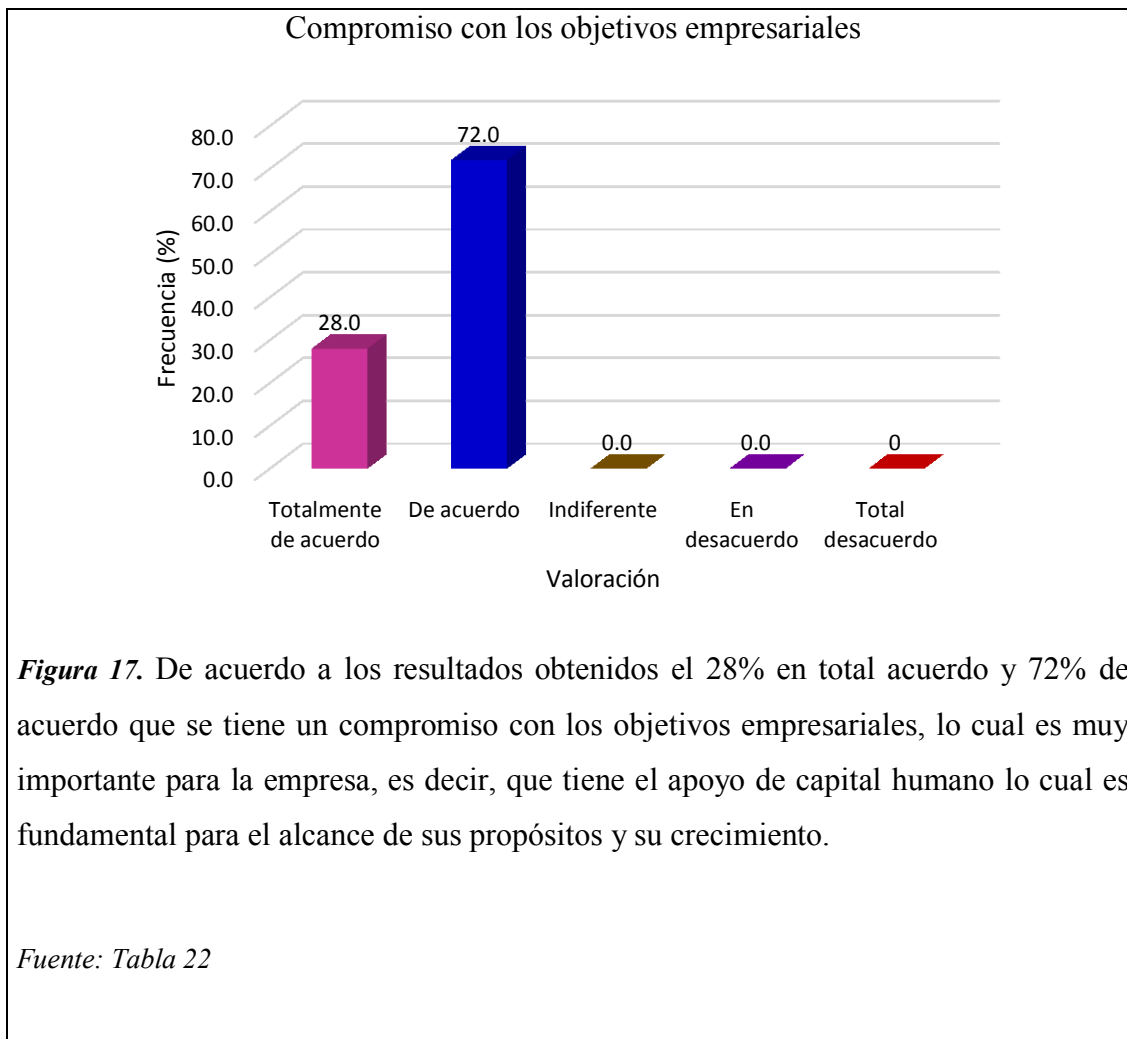


Figura 17. De acuerdo a los resultados obtenidos el 28% en total acuerdo y 72% de acuerdo que se tiene un compromiso con los objetivos empresariales, lo cual es muy importante para la empresa, es decir, que tiene el apoyo de capital humano lo cual es fundamental para el alcance de sus propósitos y su crecimiento.

Fuente: Tabla 22

Tabla 23

Buenas relaciones con sus compañeros de trabajo

	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente de acuerdo	5	10.0
De acuerdo	44	88.0
Indiferente	0	0
En desacuerdo	1	2.0
Total desacuerdo	0	0.0
Total	50	100.0

Fuente: Encuesta aplicada a los colaboradores de la empresa créditos y cobranzas Chiclayo 2017.

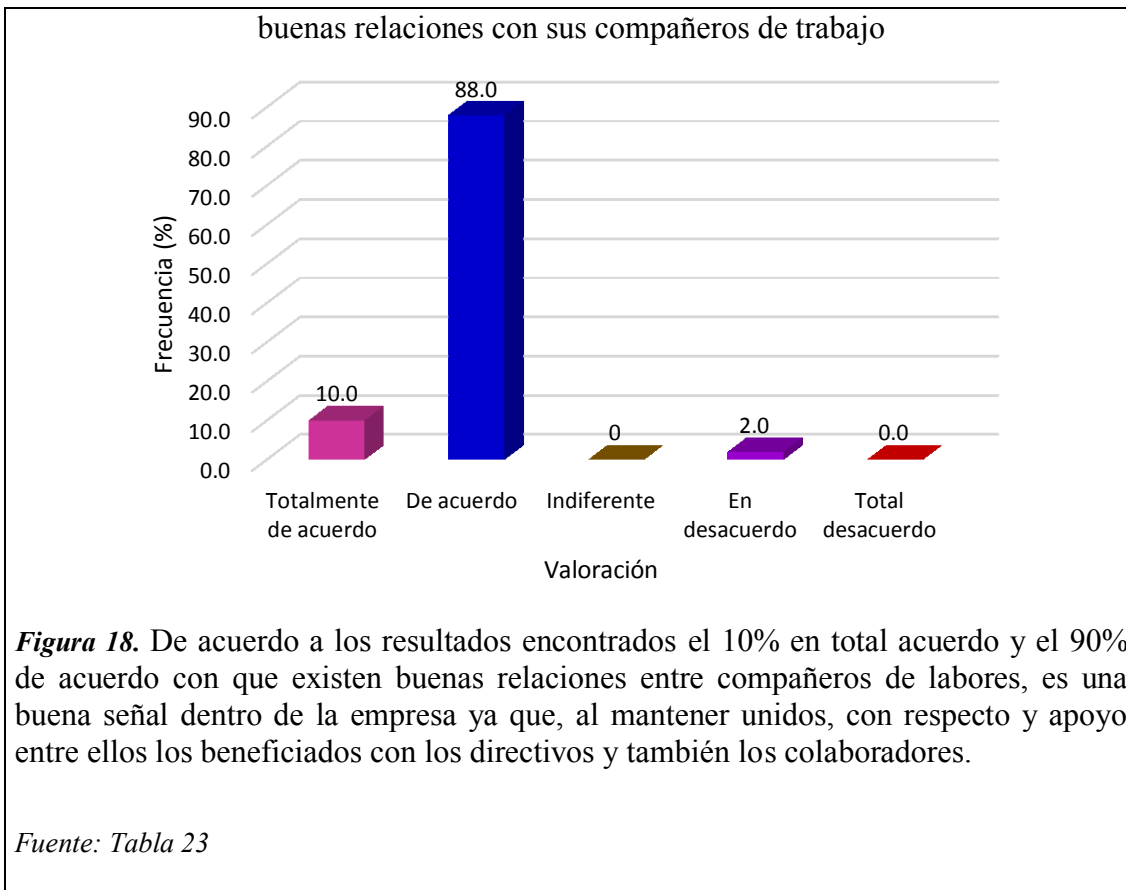


Figura 18. De acuerdo a los resultados encontrados el 10% en total acuerdo y el 90% de acuerdo con que existen buenas relaciones entre compañeros de labores, es una buena señal dentro de la empresa ya que, al mantener unidos, con respecto y apoyo entre ellos los beneficiados con los directivos y también los colaboradores.

Fuente: Tabla 23

Tabla 24

Normas que se rigen en la organización

	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente de acuerdo	0	0.0
De acuerdo	0	0.0
Indiferente	42	84.0
En desacuerdo	8	16.0
Total desacuerdo	0	0.0
Total	50	100.0

Fuente: Encuesta aplicada a los colaboradores de la empresa créditos y cobranzas Chiclayo 2017.

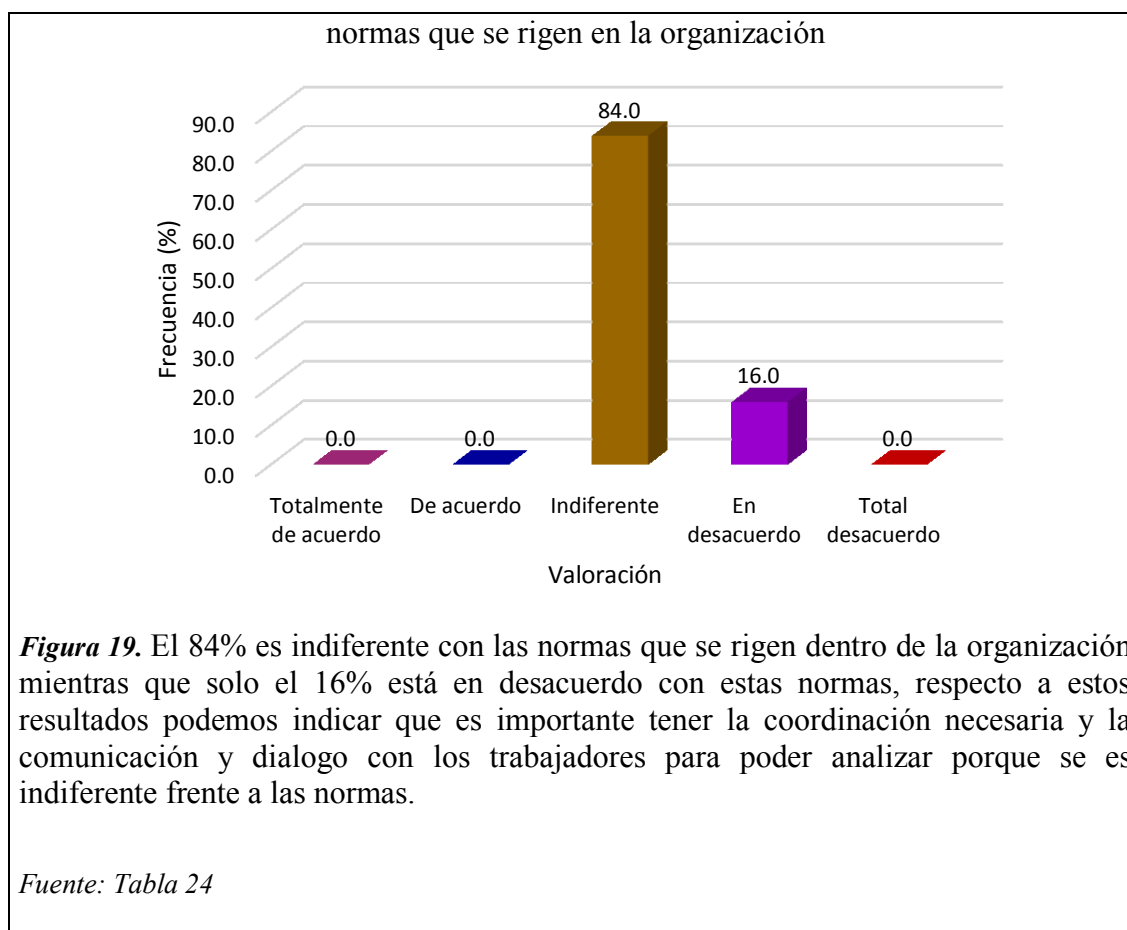
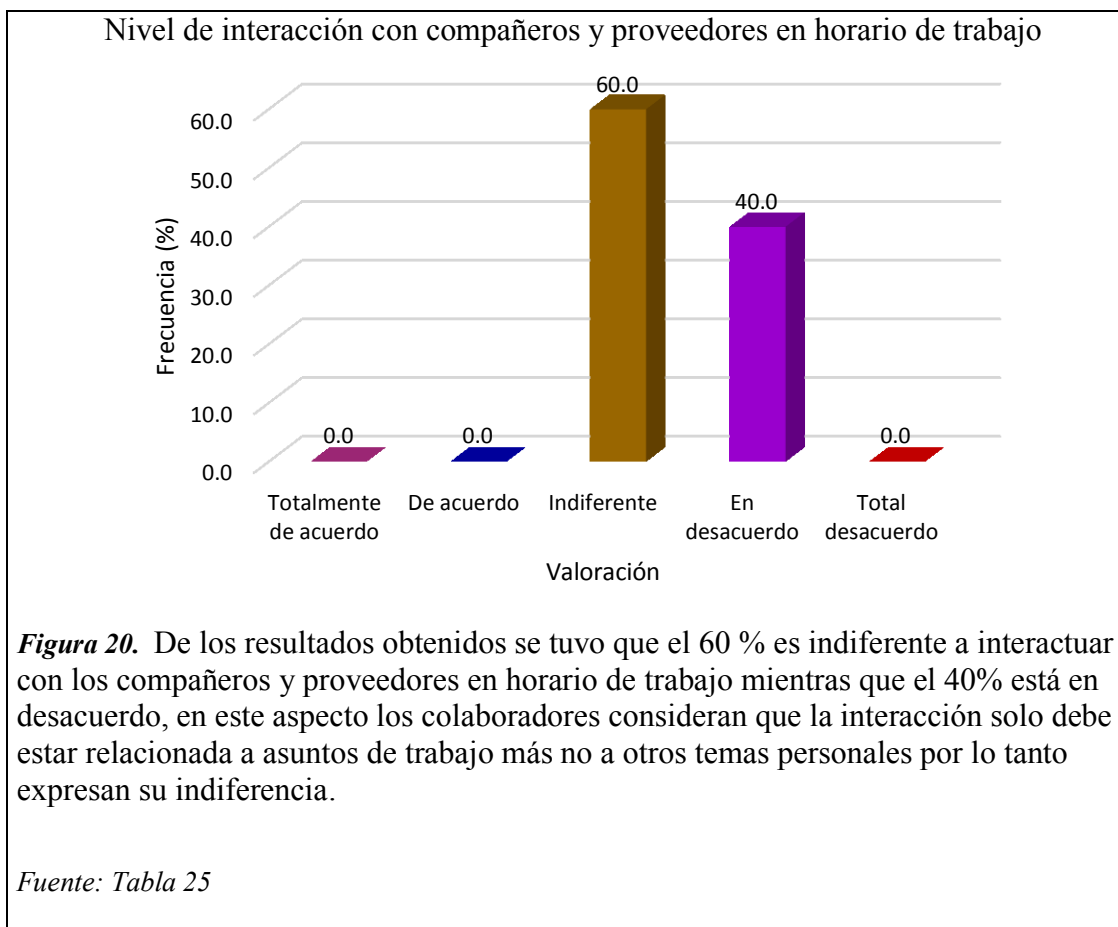


Tabla 25*Nivel de interacción con compañeros y proveedores en horario de trabajo*

	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente de acuerdo	0	0.0
De acuerdo	0	0.0
Indiferente	30	60.0
En desacuerdo	20	40.0
Total desacuerdo	0	0.0
Total	50	100.0

Fuente: Encuesta aplicada a los colaboradores de la empresa créditos y cobranzas Chiclayo 2017.**Tabla 26***Símbolos que identifican a la empresa créditos y cobranzas Chiclayo*

	Frecuencia	Porcentaje
--	------------	------------

Totalmente de acuerdo	0	0.0
De acuerdo	50	100.0
Indiferente	0	0.0
En desacuerdo	0	0.0
Total desacuerdo	0	0.0
Total	50	100.0

Fuente: Encuesta aplicada a los colaboradores de la empresa créditos y cobranzas Chiclayo 2017.

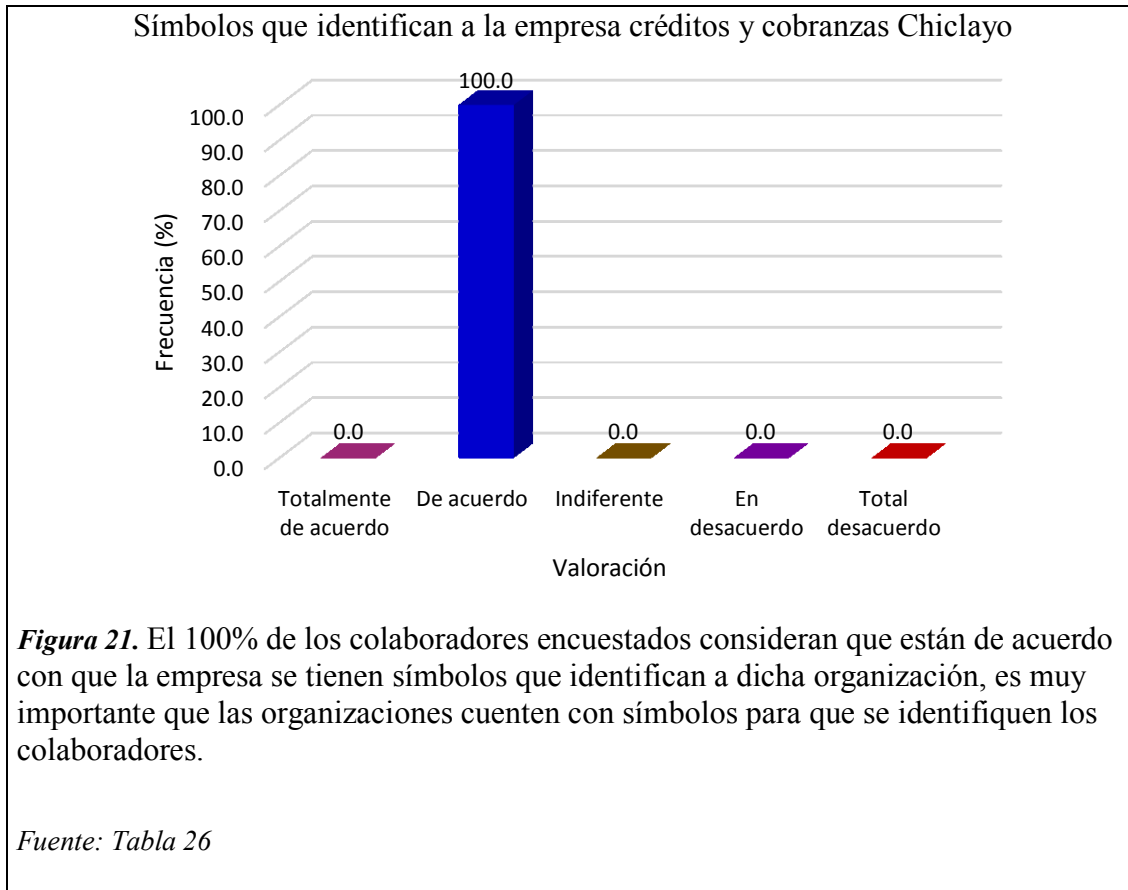


Tabla 27

Nivel de inspiración según el lema de la empresa

	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente de acuerdo	13	26.0
De acuerdo	37	74.0
Indiferente	0	0.0
En desacuerdo	0	0.0
Total desacuerdo	0	0.0
Total	50	100.0

Fuente: Encuesta aplicada a los colaboradores de la empresa créditos y cobranzas Chiclayo 2017.

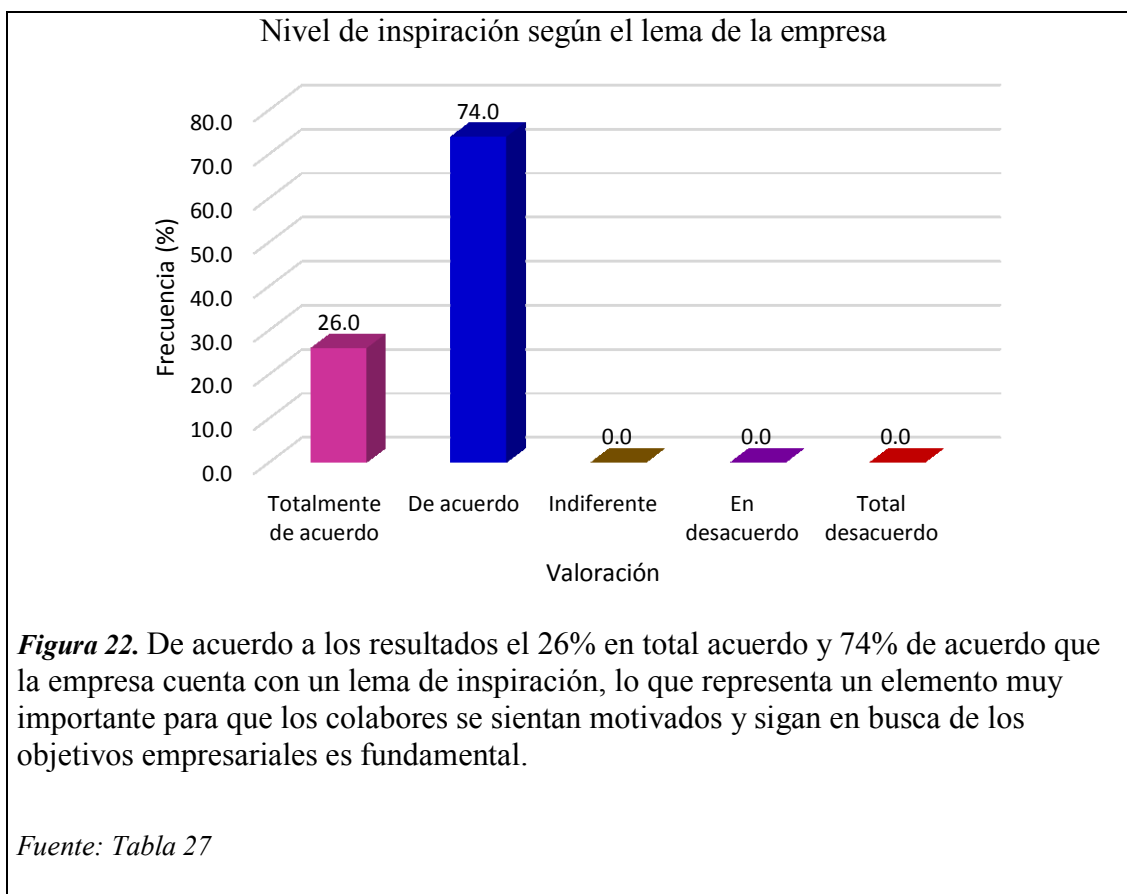


Tabla 28

Infraestructura adecuada para desarrollar sus actividades

	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente de acuerdo	0	0.0
De acuerdo	50	100.0
Indiferente	0	0.0
En desacuerdo	0	0.0
Total desacuerdo	0	0.0
Total	50	100.0

Fuente: Encuesta aplicada a los colaboradores de la empresa créditos y cobranzas Chiclayo 2017.

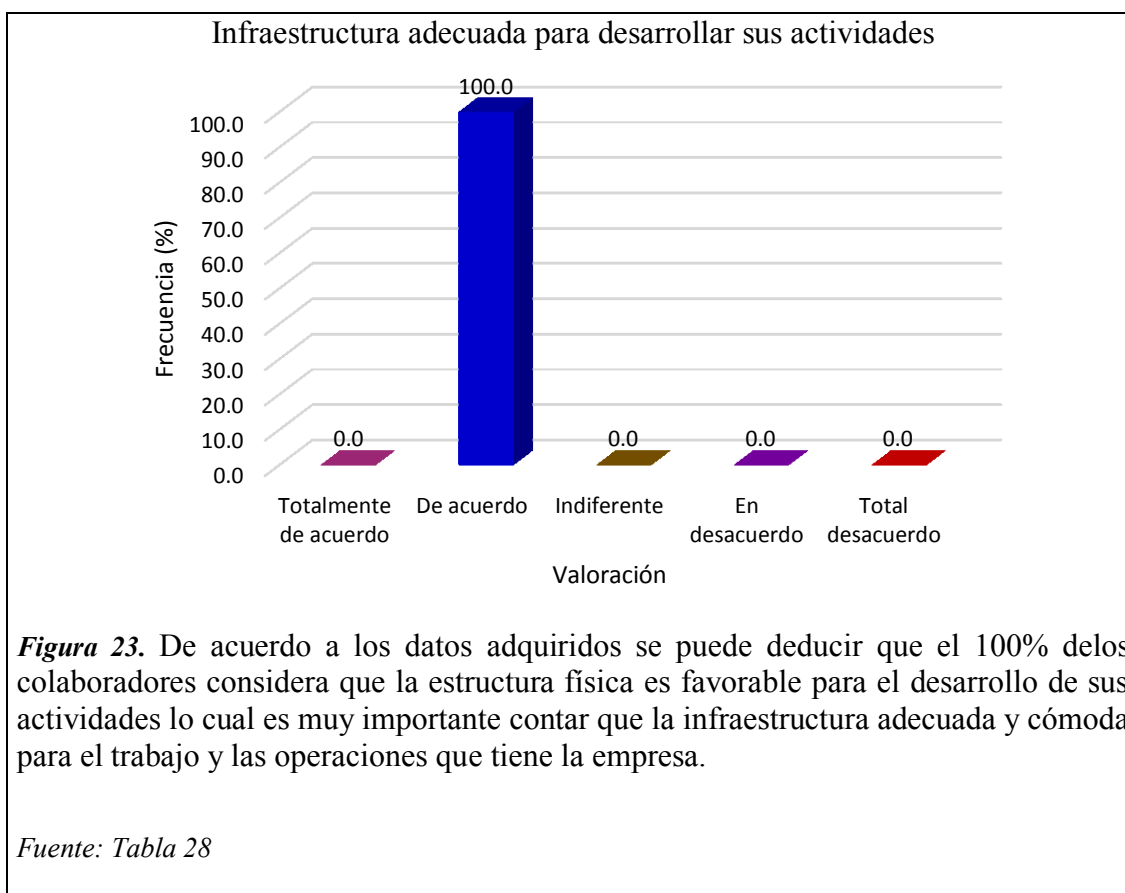


Figura 23. De acuerdo a los datos adquiridos se puede deducir que el 100% de los colaboradores considera que la estructura física es favorable para el desarrollo de sus actividades lo cual es muy importante contar que la infraestructura adecuada y cómoda para el trabajo y las operaciones que tiene la empresa.

Fuente: Tabla 28

Tabla 29

Se brindan algunos estímulo físicos (reuniones)

	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente de acuerdo	5	10.0
De acuerdo	19	38.0
Indiferente	25	50.0
En desacuerdo	1	2.0
Total desacuerdo	0	0.0
Total	50	100.0

Fuente: Encuesta aplicada a los colaboradores de la empresa créditos y cobranzas Chiclayo 2017.

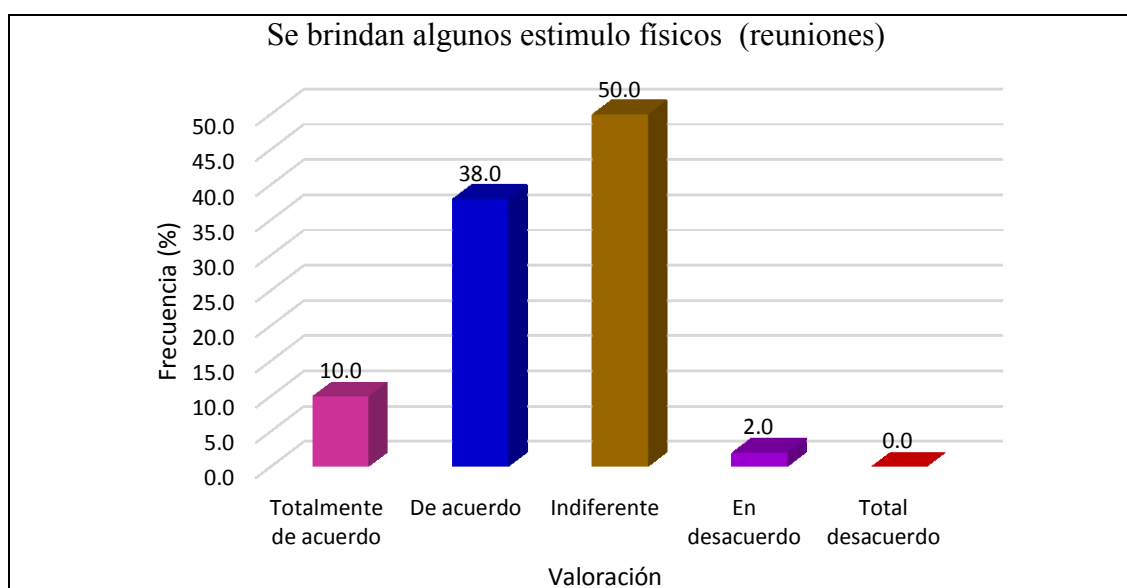


Figura 24. Según lo observado se dice que el 48% está en total acuerdo y de acuerdo que se brindan algunos estímulos físicos mientras que el 50% es indiferente, es decir, los estímulos físicos no son muy frecuentes en la empresa si se ofrece solamente por reuniones especiales y no se entrega a todo si no por alguna condecoración o mérito.

Fuente: Tabla 29

3.1.3 Presentación y análisis de la variable satisfacción laboral

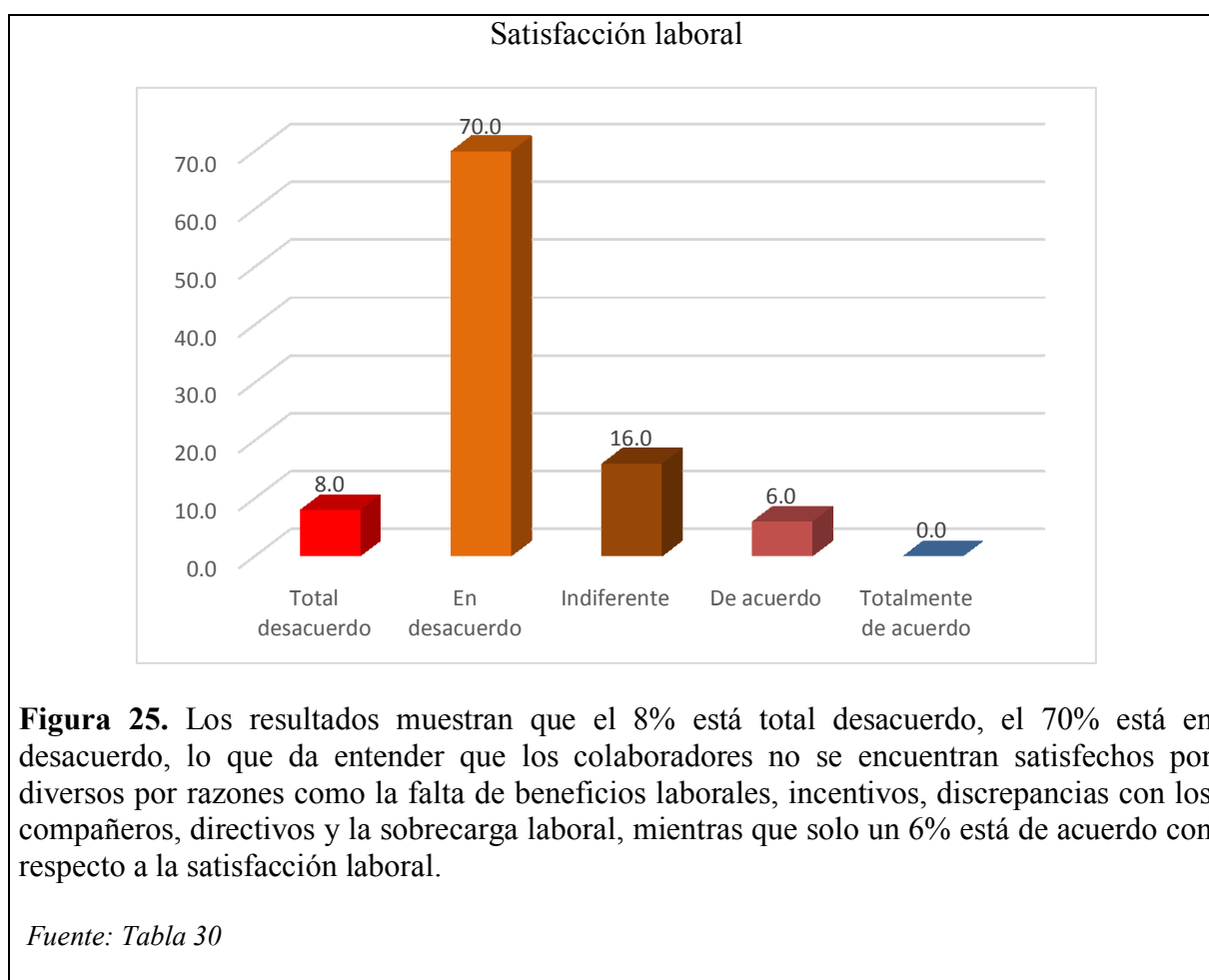
3.1.3.1 Presentación y análisis de la variable satisfacción laboral

Tabla 30

Satisfacción laboral

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Total desacuerdo	4	8.0	8.0	0.0
En desacuerdo	35	70.0	70.0	0.0
Indiferente	8	16.0	16.0	0.0
De acuerdo	3	6.0	6.0	100.0
Totalmente de acuerdo	0	0.0	0.0	
Total	50	100.0	100.0	

Fuente: Encuesta aplicada a los colaboradores de la empresa créditos y cobranzas Chiclayo 2017.



3.1.3.2 Análisis de las dimensiones de la variable satisfacción laboral

Tabla 31

Condiciones favorables del trabajo

	Frecuencia	Porcentaje
Total desacuerdo	0	0.0
En desacuerdo	0	0.0
Indiferente	8	16.0
De acuerdo	42	84.0
Total acuerdo	0	0.0
Total	50	100.0

Fuente: Encuesta aplicada a los colaboradores de la empresa créditos y cobranzas Chiclayo 2017.

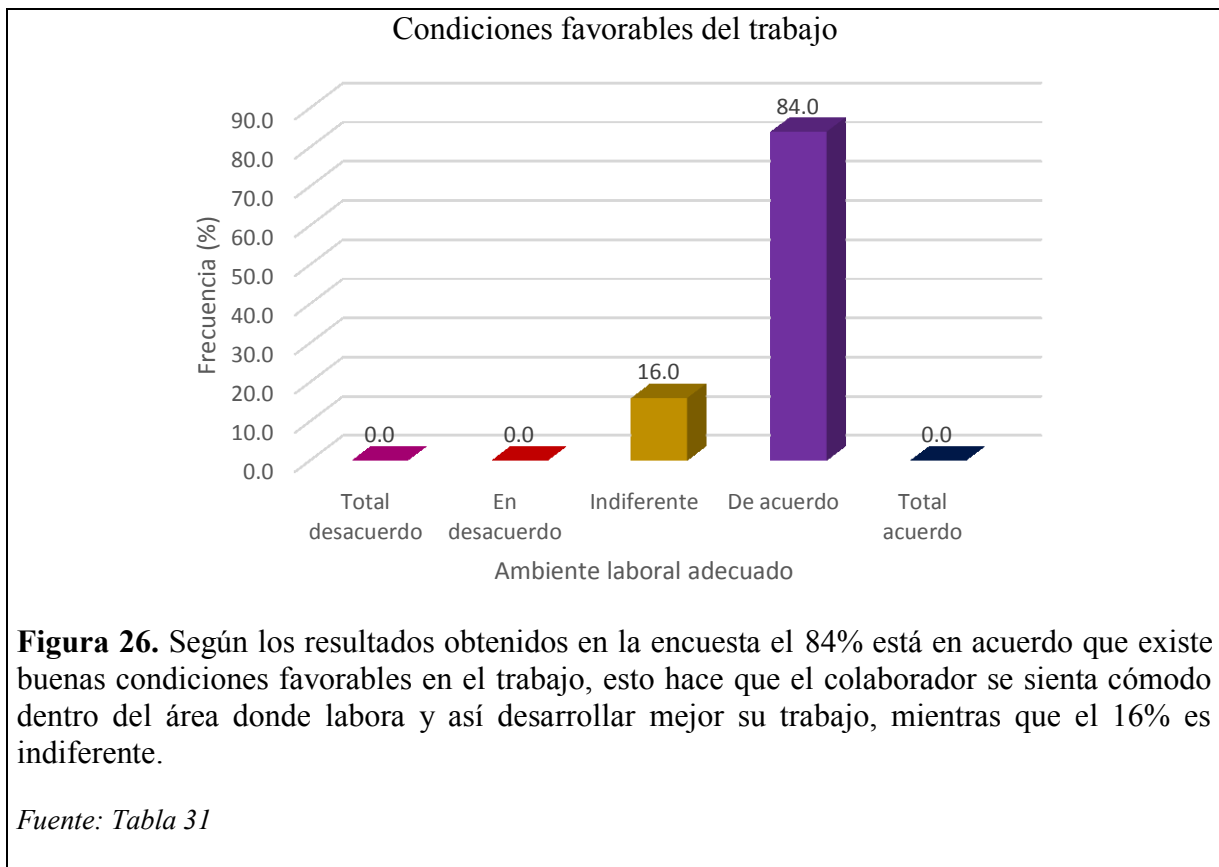


Figura 26. Según los resultados obtenidos en la encuesta el 84% está en acuerdo que existe buenas condiciones favorables en el trabajo, esto hace que el colaborador se sienta cómodo dentro del área donde labora y así desarrollar mejor su trabajo, mientras que el 16% es indiferente.

Fuente: Tabla 31

Tabla 32
Beneficios laborales

	Frecuencia	Porcentaje
Total desacuerdo	0	0.0
En desacuerdo	9	18.0
Indiferente	41	82.0
En acuerdo	0	0.0
Total acuerdo	0	0.0
Total	50	100.0

Fuente: Encuesta aplicada a los colaboradores de la empresa créditos y cobranzas Chiclayo 2017.

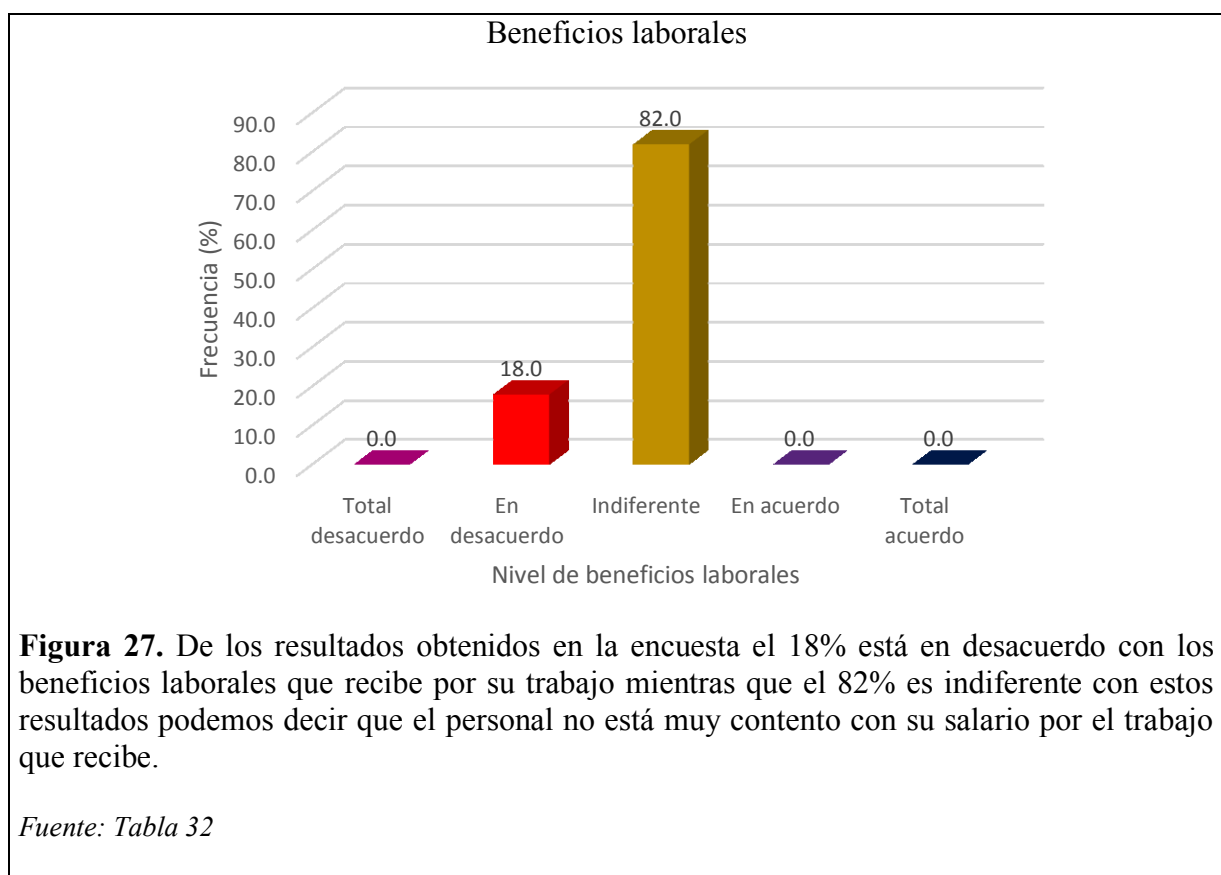


Figura 27. De los resultados obtenidos en la encuesta el 18% está en desacuerdo con los beneficios laborales que recibe por su trabajo mientras que el 82% es indiferente con estos resultados podemos decir que el personal no está muy contento con su salario por el trabajo que recibe.

Fuente: Tabla 32

Tabla 33
Políticas administrativas

	Frecuencia	Porcentaje
Total desacuerdo	0	0.0
En desacuerdo	0	0.0
Indiferente	9	18.0
De acuerdo	39	78.0
Totalmente de acuerdo	2	4.0
Total	50	100.0

Fuente: Encuesta aplicada a los colaboradores de la empresa créditos y cobranzas Chiclayo 2017.

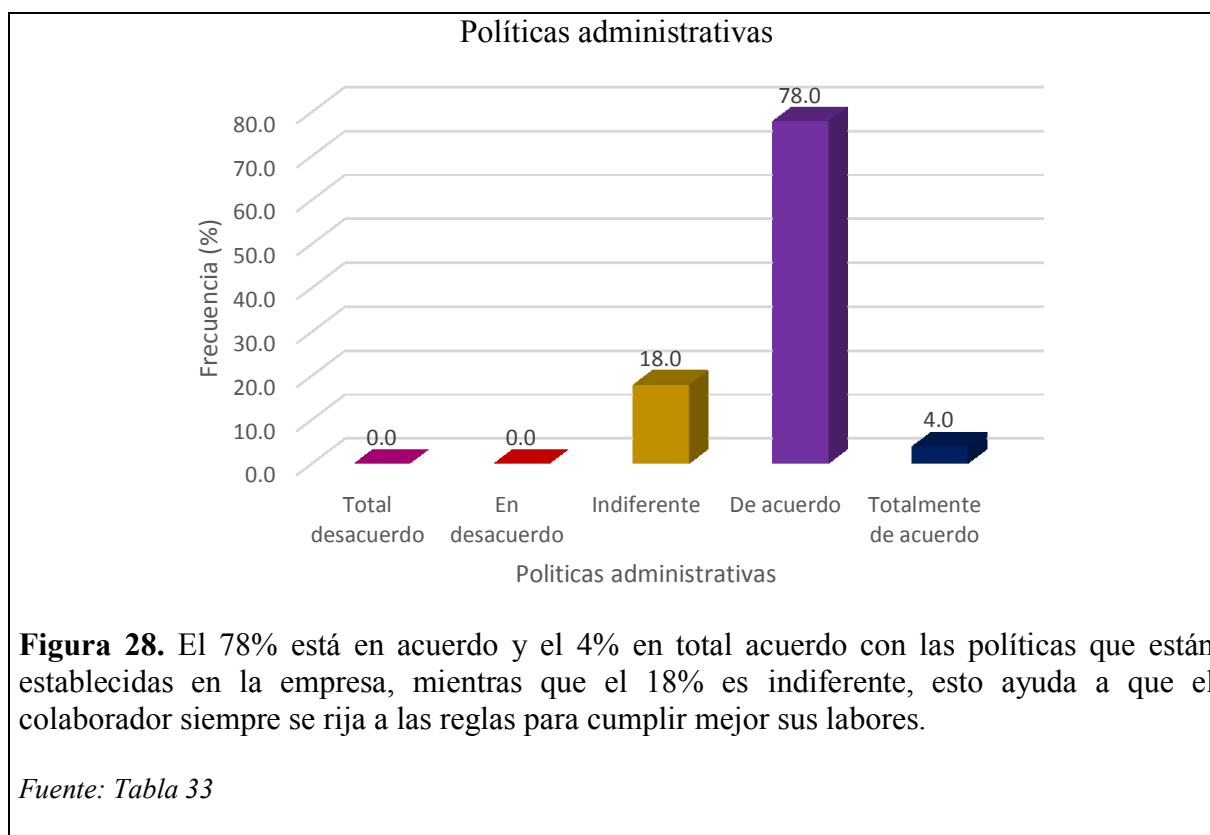


Figura 28. El 78% está en acuerdo y el 4% en total acuerdo con las políticas que están establecidas en la empresa, mientras que el 18% es indiferente, esto ayuda a que el colaborador siempre se rija a las reglas para cumplir mejor sus labores.

Fuente: Tabla 33

Tabla 34
Desarrollo personal

	Frecuencia	Porcentaje
Total desacuerdo	0	0.0
En desacuerdo	0	0.0
Indiferente	3	6.0
De acuerdo	40	80.0
Totalmente de acuerdo	7	14.0
Total	50	100.0

Fuente: Encuesta aplicada a los colaboradores de la empresa créditos y cobranzas Chiclayo 2017.

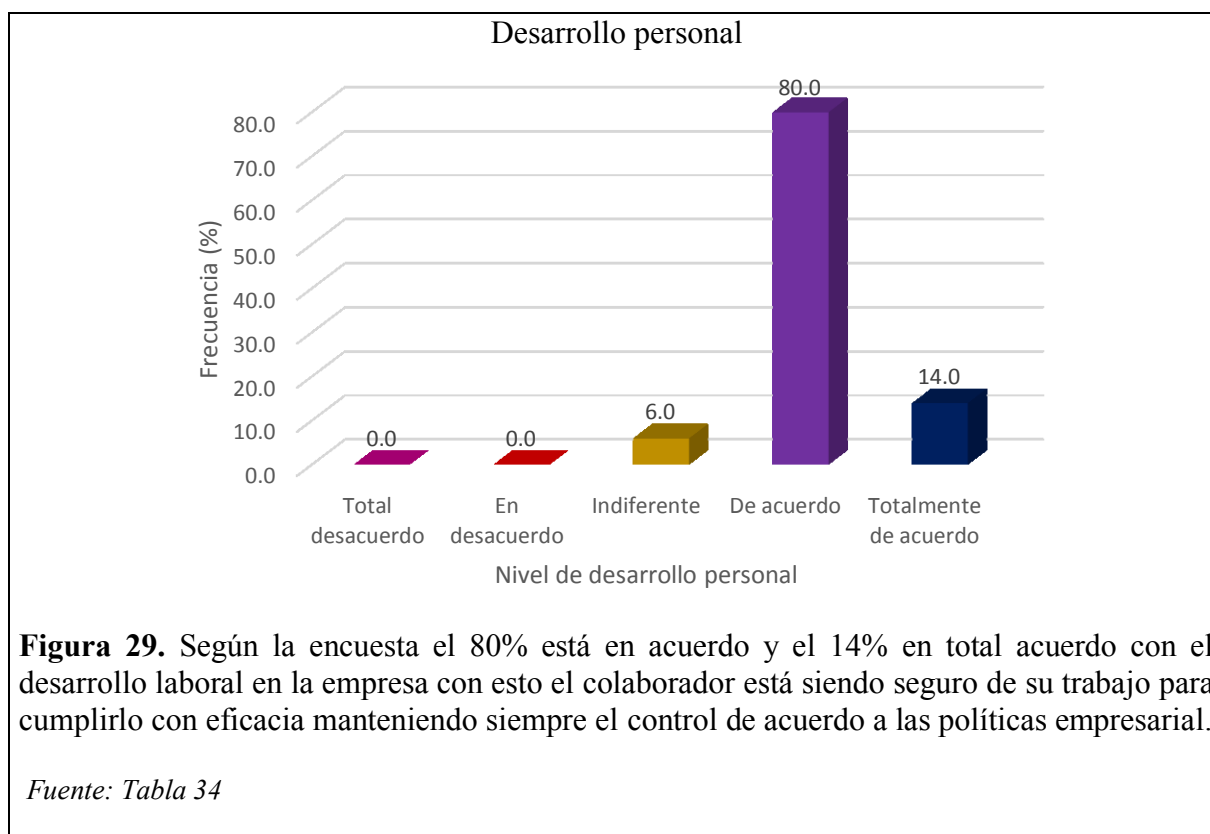


Figura 29. Según la encuesta el 80% está en acuerdo y el 14% en total acuerdo con el desarrollo laboral en la empresa con esto el colaborador está siendo seguro de su trabajo para cumplirlo con eficacia manteniendo siempre el control de acuerdo a las políticas empresarial.

Fuente: Tabla 34

Tabla 35
Relaciones Interpersonales

	Frecuencia	Porcentaje
Total desacuerdo	0	0.0
En desacuerdo	0	0.0
Indiferente	0	0.0
De acuerdo	45	90.0
Totalmente de acuerdo	5	10.0
Total	50	100.0

Fuente: Encuesta aplicada a los colaboradores de la empresa créditos y cobranzas Chiclayo 2017.

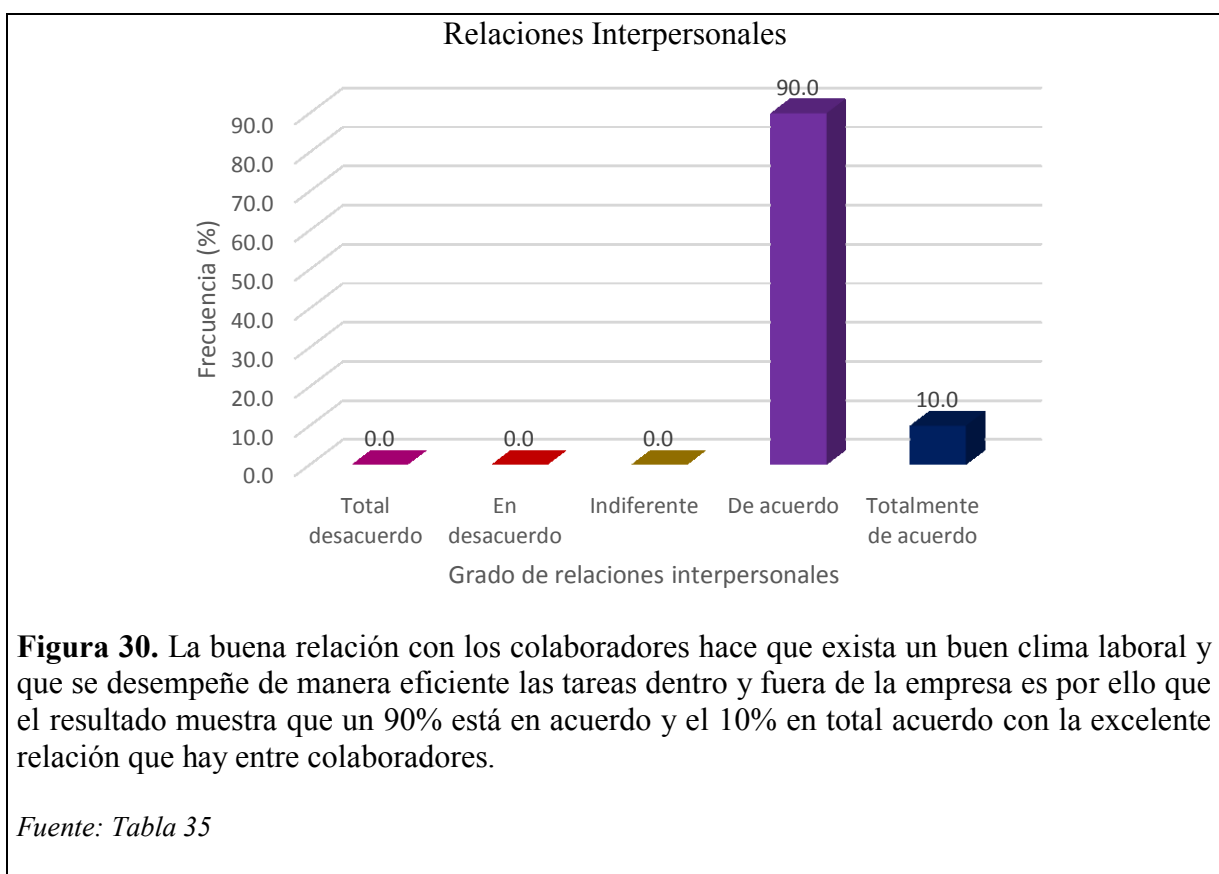


Figura 30. La buena relación con los colaboradores hace que exista un buen clima laboral y que se desempeñe de manera eficiente las tareas dentro y fuera de la empresa es por ello que el resultado muestra que un 90% está en acuerdo y el 10% en total acuerdo con la excelente relación que hay entre colaboradores.

Fuente: Tabla 35

Tabla 36
Relaciones con la gerencia

	Frecuencia	Porcentaje
Total desacuerdo	0	0.0
En desacuerdo	0	0.0
Indiferente	0	0.0
De acuerdo	50	100.0
Total acuerdo	0	0.0
Total	50	100.0

Fuente: Encuesta aplicada a los colaboradores de la empresa créditos y cobranzas Chiclayo 2017.

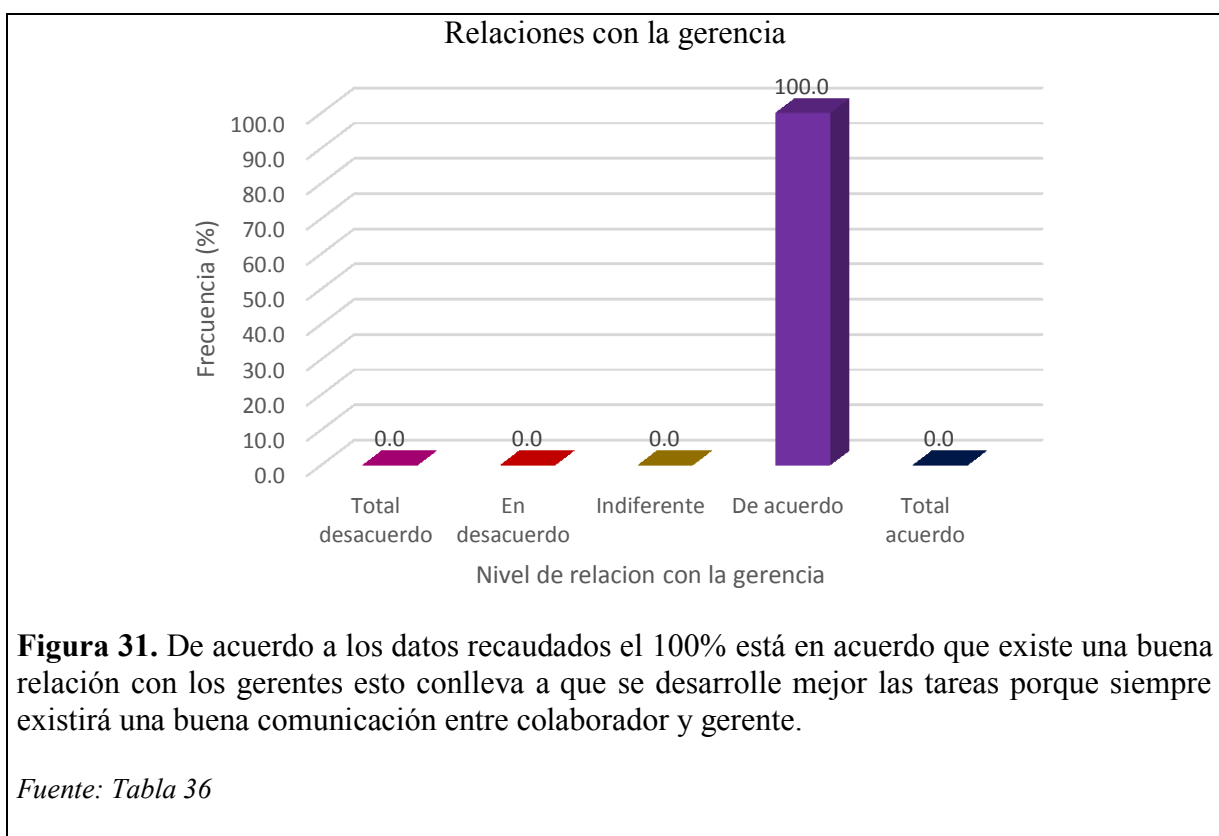


Figura 31. De acuerdo a los datos recaudados el 100% está en acuerdo que existe una buena relación con los gerentes esto conlleva a que se desarrolle mejor las tareas porque siempre existirá una buena comunicación entre colaborador y gerente.

Fuente: Tabla 36

Tabla 37
Desempeño de tareas

	Frecuencia	Porcentaje
Total desacuerdo	0	0.0
En desacuerdo	0	0.0
Indiferente	0	0.0
De acuerdo	45	90.0
Totalmente de acuerdo	5	10.0
Total	50	100.0

Fuente: Encuesta aplicada a los colaboradores de la empresa créditos y cobranzas Chiclayo 2017.

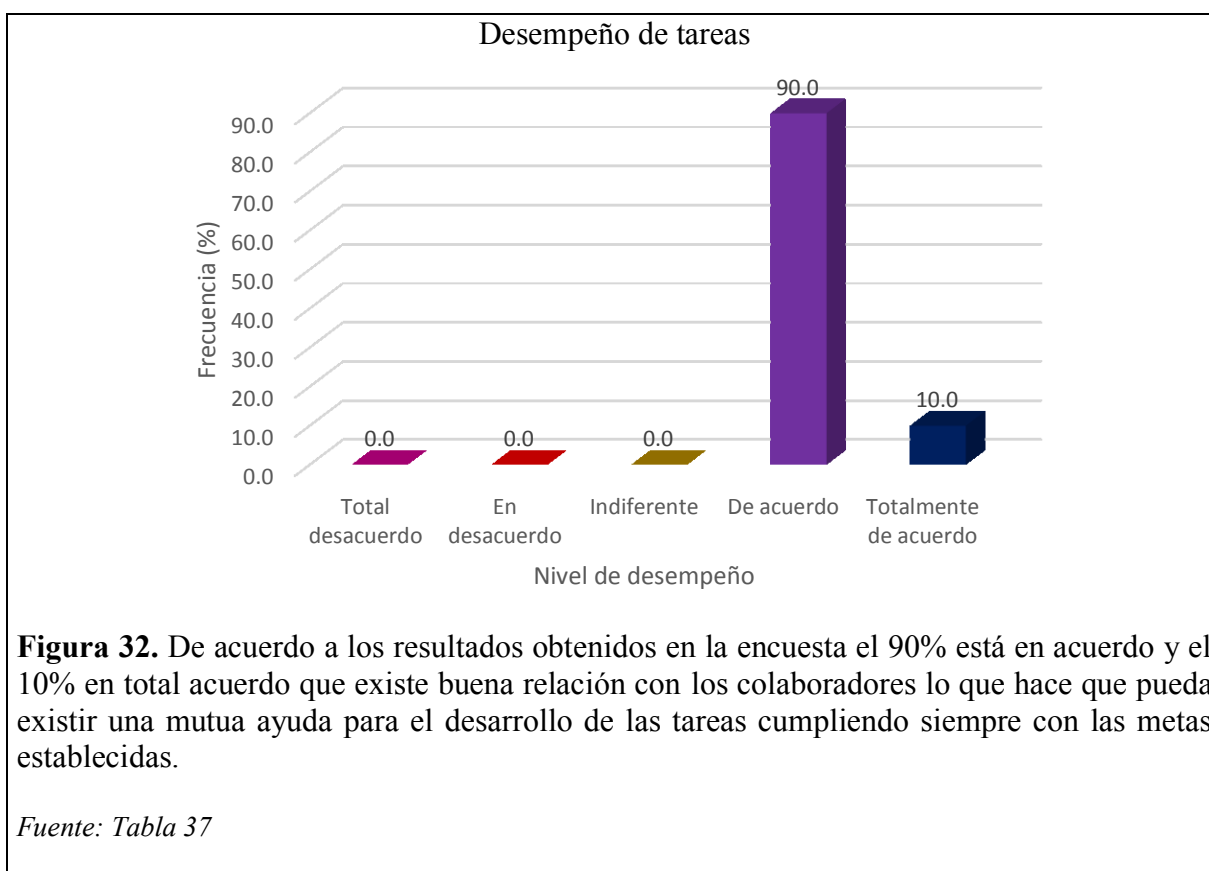


Figura 32. De acuerdo a los resultados obtenidos en la encuesta el 90% está en acuerdo y el 10% en total acuerdo que existe buena relación con los colaboradores lo que hace que pueda existir una mutua ayuda para el desarrollo de las tareas cumpliendo siempre con las metas establecidas.

Fuente: Tabla 37

3.1.3.3 Presentación por indicadores de la variable satisfacción laboral

Tabla 38

Nivel de satisfacción de la infraestructura

	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente de acuerdo	0	0.0
De acuerdo	50	100.0
Indiferente	0	0.0
En desacuerdo	0	0.0
Total desacuerdo	0	0.0
Total	50	100.0

Fuente: Encuesta aplicada a los colaboradores de la empresa créditos y cobranzas Chiclayo 2017.

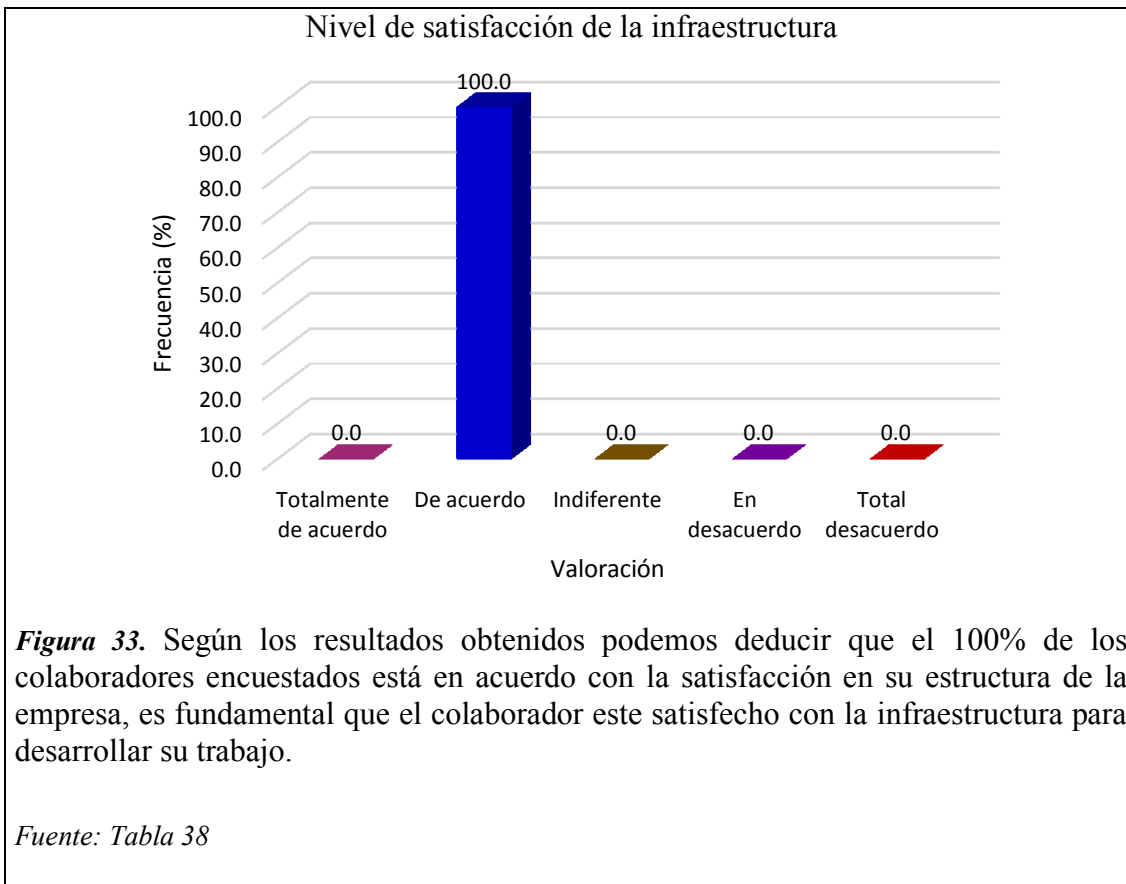


Tabla 39

Nivel de entusiasmo y buen humor dentro de la empresa

	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente de acuerdo	0	0.0
De acuerdo	1	2.0
Indiferente	41	82.0
En desacuerdo	8	16.0
Total desacuerdo	0	0.0
Total	50	100.0

Fuente: Encuesta aplicada a los colaboradores de la empresa créditos y cobranzas Chiclayo 2017.

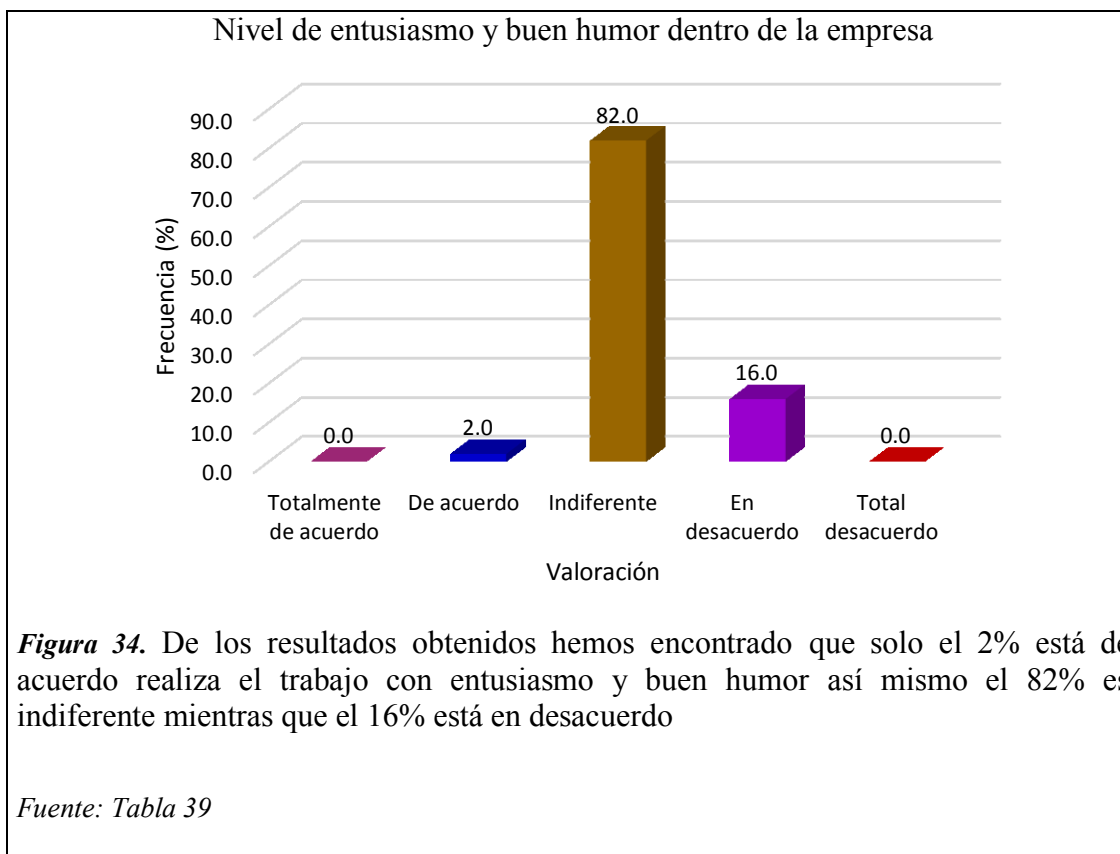


Tabla 40

Grado de satisfacción frente a los beneficios que recibe.

	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente de acuerdo	0	0.0
En desacuerdo	9	18.0
Indiferente	41	82.0
En desacuerdo	0	0.0
Total desacuerdo	0	0.0
Total	50	100.0

Fuente: Encuesta aplicada a los colaboradores de la empresa créditos y cobranzas Chiclayo 2017.

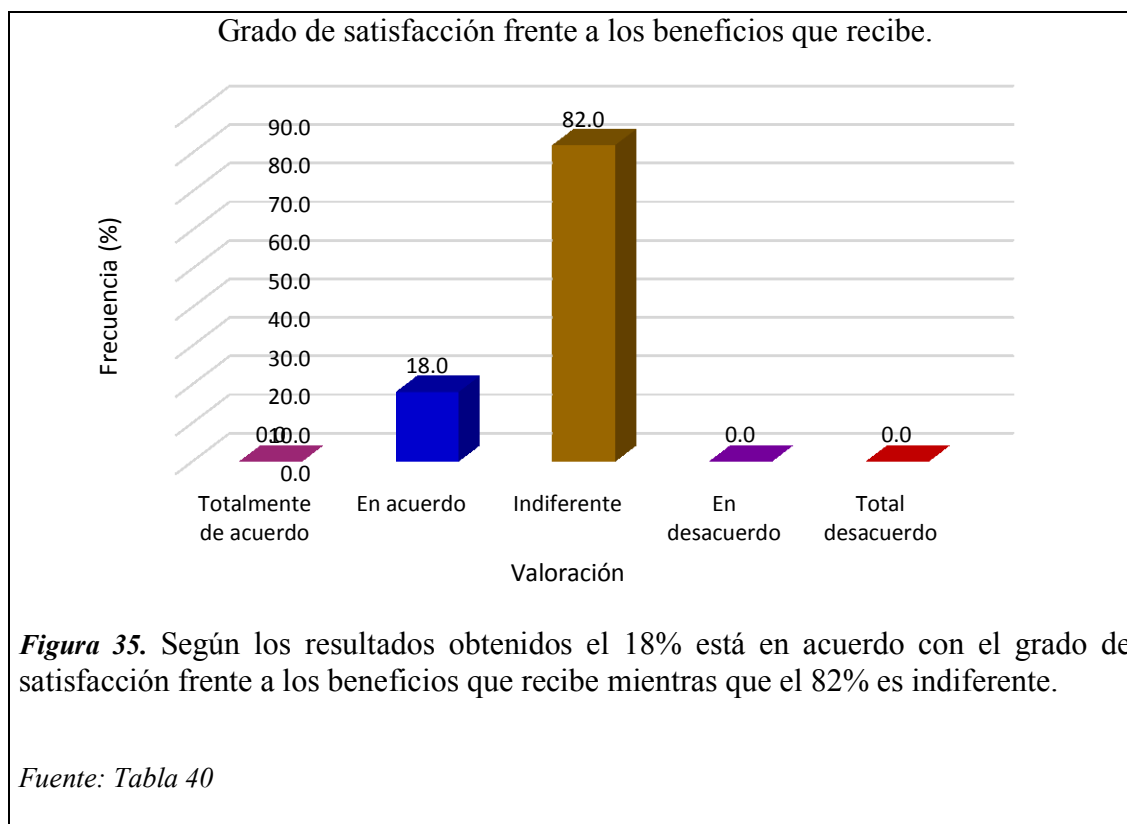


Tabla 41

Nivel de satisfacción por el trabajo realizado

	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente de acuerdo	0	0.0
De acuerdo	4	8.0
Indiferente	35	70.0
En desacuerdo	11	22.0
Total desacuerdo	0	0.0
Total	50	100.0

Fuente: Encuesta aplicada a los colaboradores de la empresa créditos y cobranzas Chiclayo 2017.

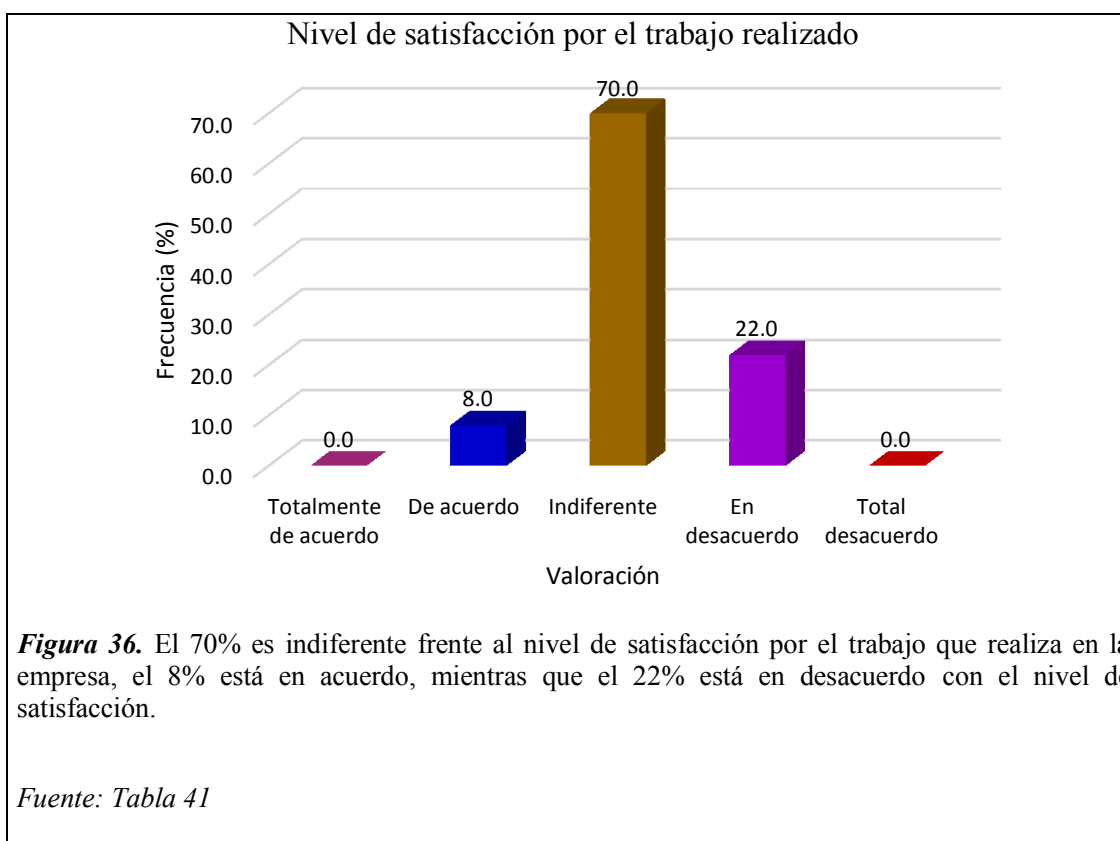


Figura 36. El 70% es indiferente frente al nivel de satisfacción por el trabajo que realiza en la empresa, el 8% está en acuerdo, mientras que el 22% está en desacuerdo con el nivel de satisfacción.

Fuente: Tabla 41

Tabla 42

Nivel de trabajo desinteresado para conseguir objetivos

	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente de acuerdo	6	12.0
De acuerdo	44	88.0
Indiferente	0	0.0
En desacuerdo	0	0.0
Total desacuerdo	0	0
Total	50	100.0

Fuente: Encuesta aplicada a los colaboradores de la empresa créditos y cobranzas Chiclayo 2017.

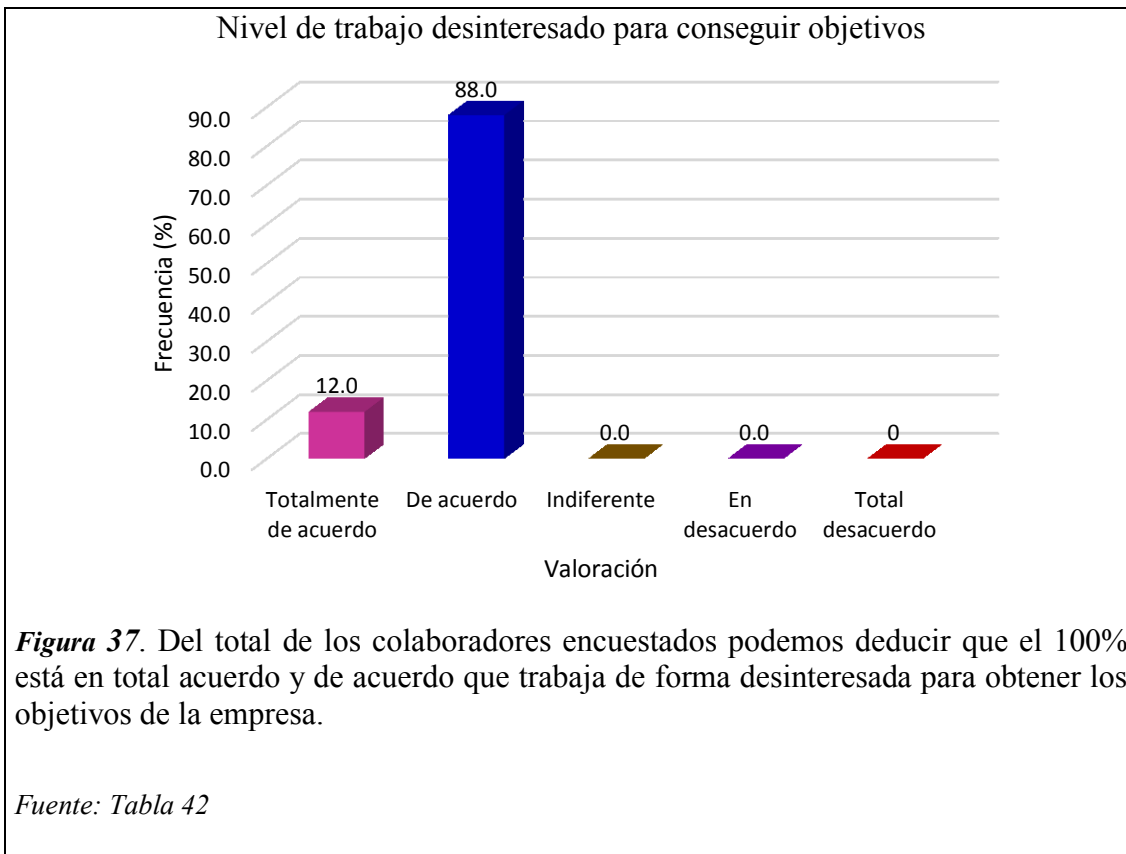


Figura 37. Del total de los colaboradores encuestados podemos deducir que el 100% está en total acuerdo y de acuerdo que trabaja de forma desinteresada para obtener los objetivos de la empresa.

Fuente: Tabla 42

Tabla 43
Siente apoyo empresarial

	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente de acuerdo	38	76.0
De acuerdo	12	24.0
Indiferente	0	0.0
En desacuerdo	0	0.0
Total desacuerdo	0	0.0
Total	50	100.0

Fuente: Encuesta aplicada a los colaboradores de la empresa créditos y cobranzas Chiclayo 2017.

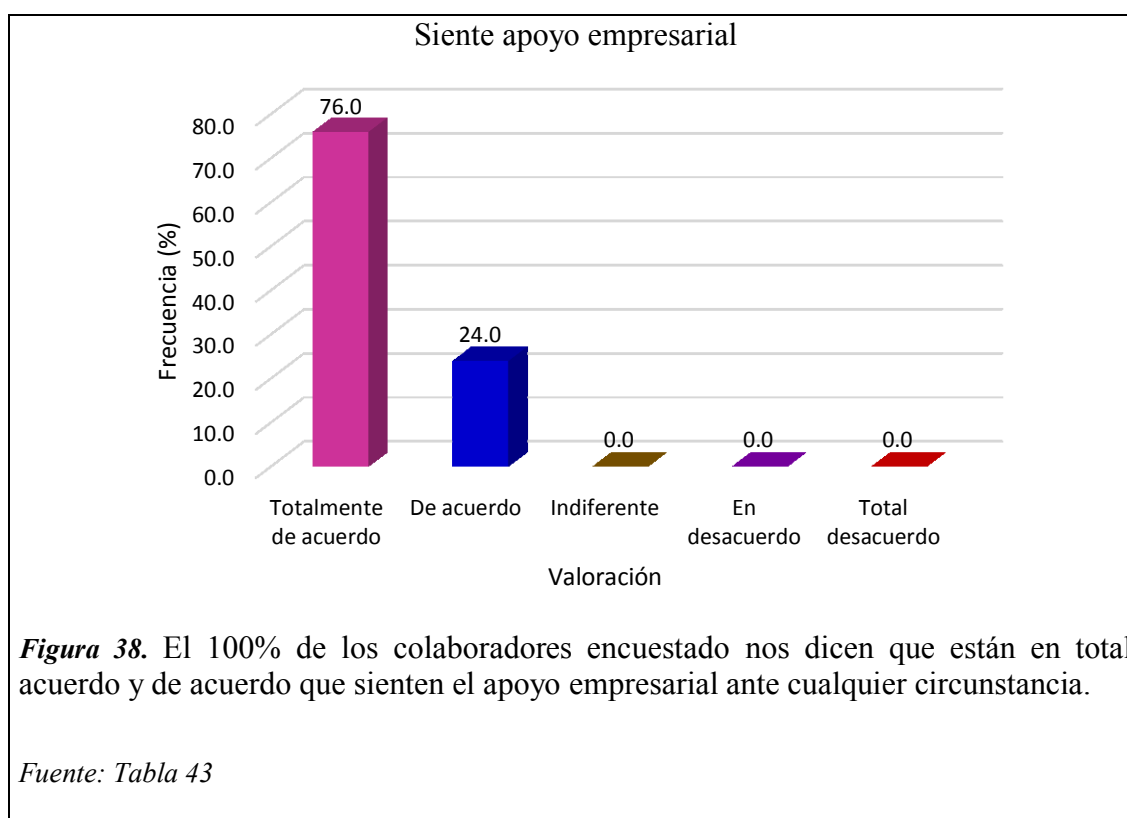


Tabla 44

Profesional realizado a nivel empresarial

	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente de acuerdo	1	2.0
De acuerdo	6	12.0
Indiferente	28	56.0
En desacuerdo	15	30.0
Total desacuerdo	0	0.0
<i>Total</i>	<i>50</i>	<i>100.0</i>

Fuente: Encuesta aplicada a los colaboradores de la empresa créditos y cobranzas Chiclayo 2017.

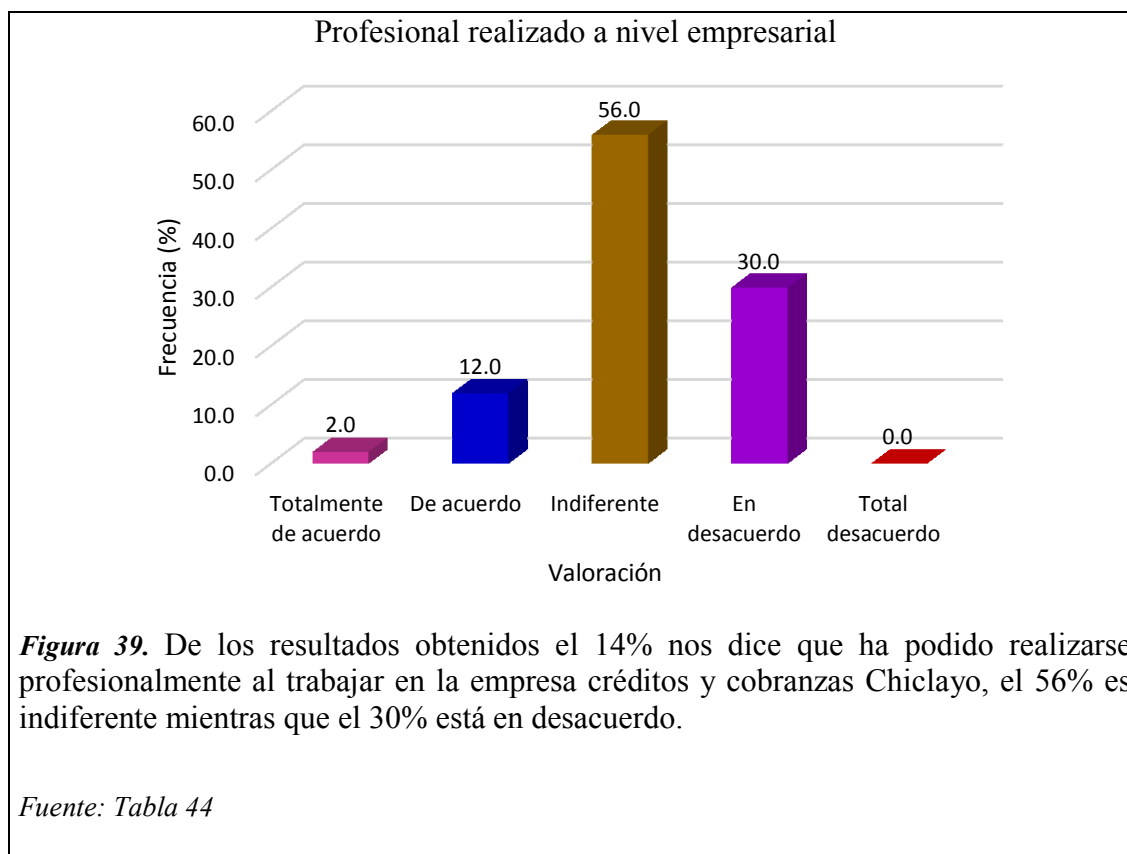


Figura 39. De los resultados obtenidos el 14% nos dice que ha podido realizarse profesionalmente al trabajar en la empresa créditos y cobranzas Chiclayo, el 56% es indiferente mientras que el 30% está en desacuerdo.

Fuente: Tabla 44

Tabla 45

Nivel de relación entre colaboradores

	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente de acuerdo	5	10.0
De acuerdo	45	90.0
Indiferente	0	0.0
En desacuerdo	0	0.0
Total desacuerdo	0	0
Total	50	100.0

Fuente: Encuesta aplicada a los colaboradores de la empresa créditos y cobranzas Chiclayo 2017.

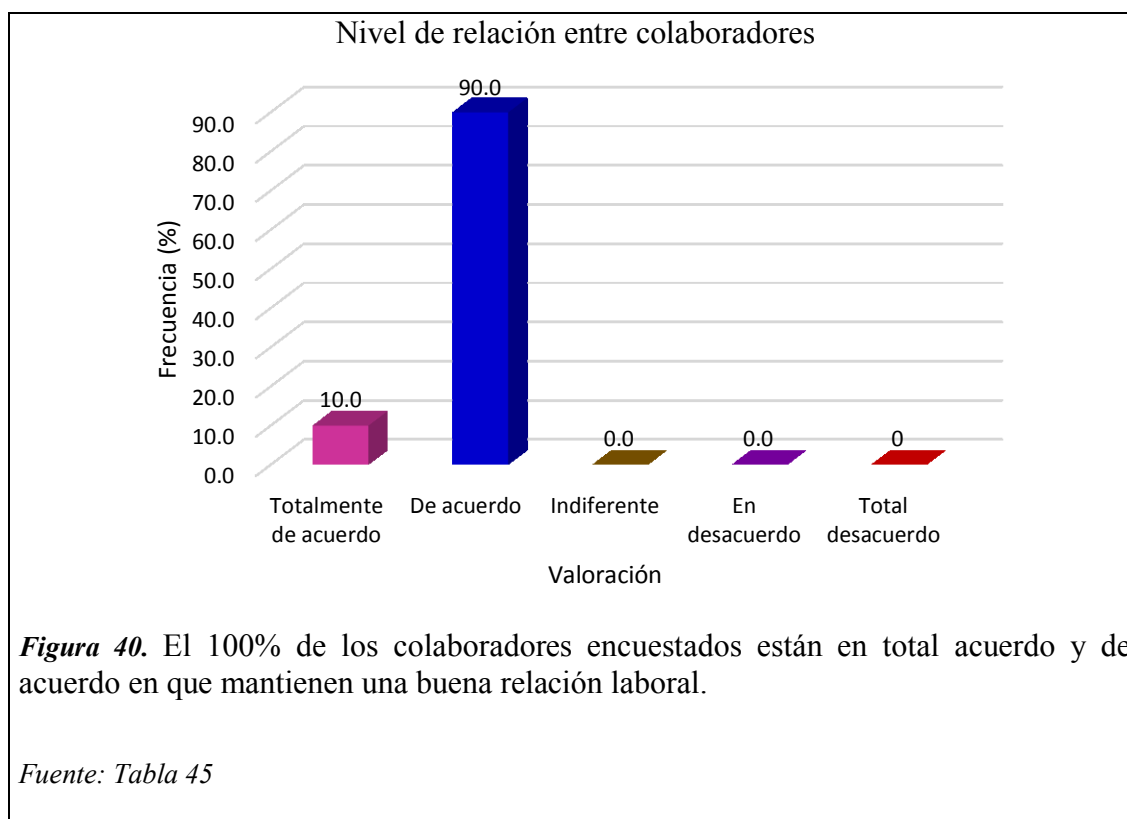


Figura 40. El 100% de los colaboradores encuestados están en total acuerdo y de acuerdo en que mantienen una buena relación laboral.

Fuente: Tabla 45

Tabla 46

Nivel de relación con el jefe

	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente de acuerdo	0	0.0
De acuerdo	50	100.0
Indiferente	0	0.0
En desacuerdo	0	0.0
Total desacuerdo	0	0.0
Total	50	100.0

Fuente: Encuesta aplicada a los colaboradores de la empresa créditos y cobranzas Chiclayo 2017.

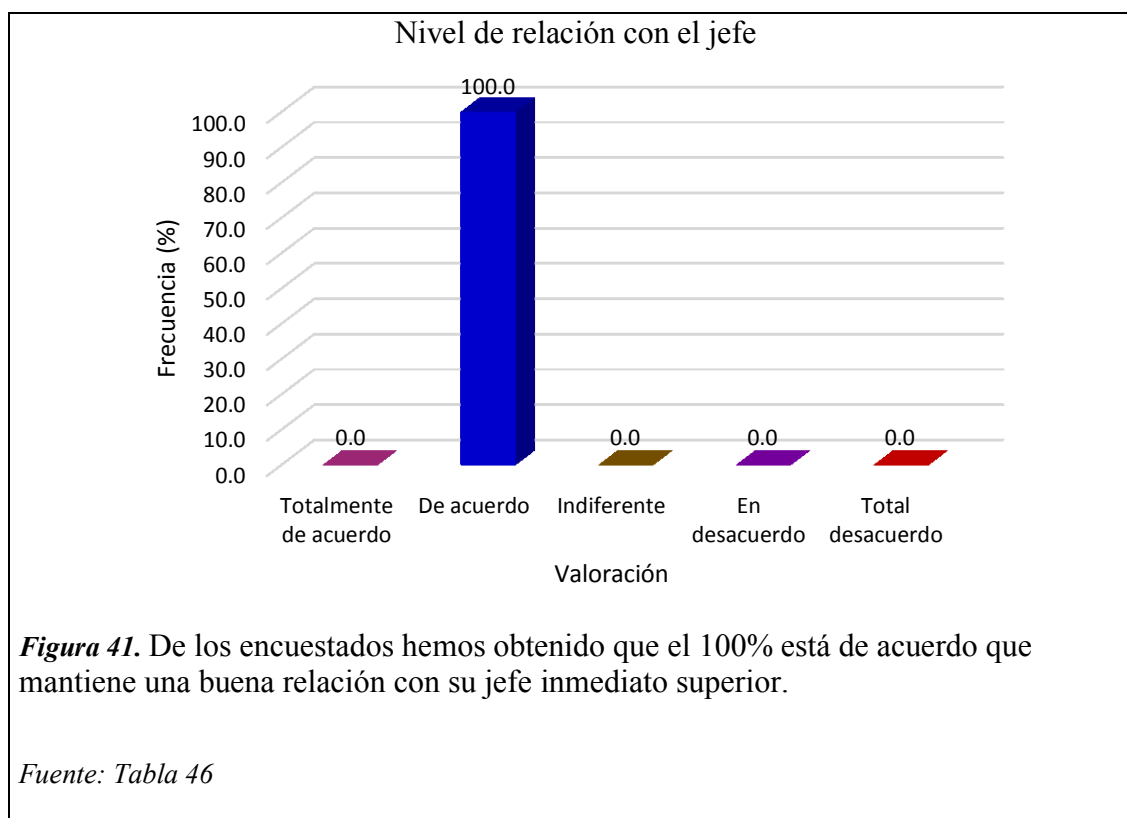


Tabla 47

El buen trato hace que tenga un mejor desempeño

	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente de acuerdo	5	10.0
De acuerdo	45	90.0
Indiferente	0	0.0
En desacuerdo	0	0.0
Total desacuerdo	0	0
Total	50	100.0

Fuente: Encuesta aplicada a los colaboradores de la empresa créditos y cobranzas Chiclayo 2017.

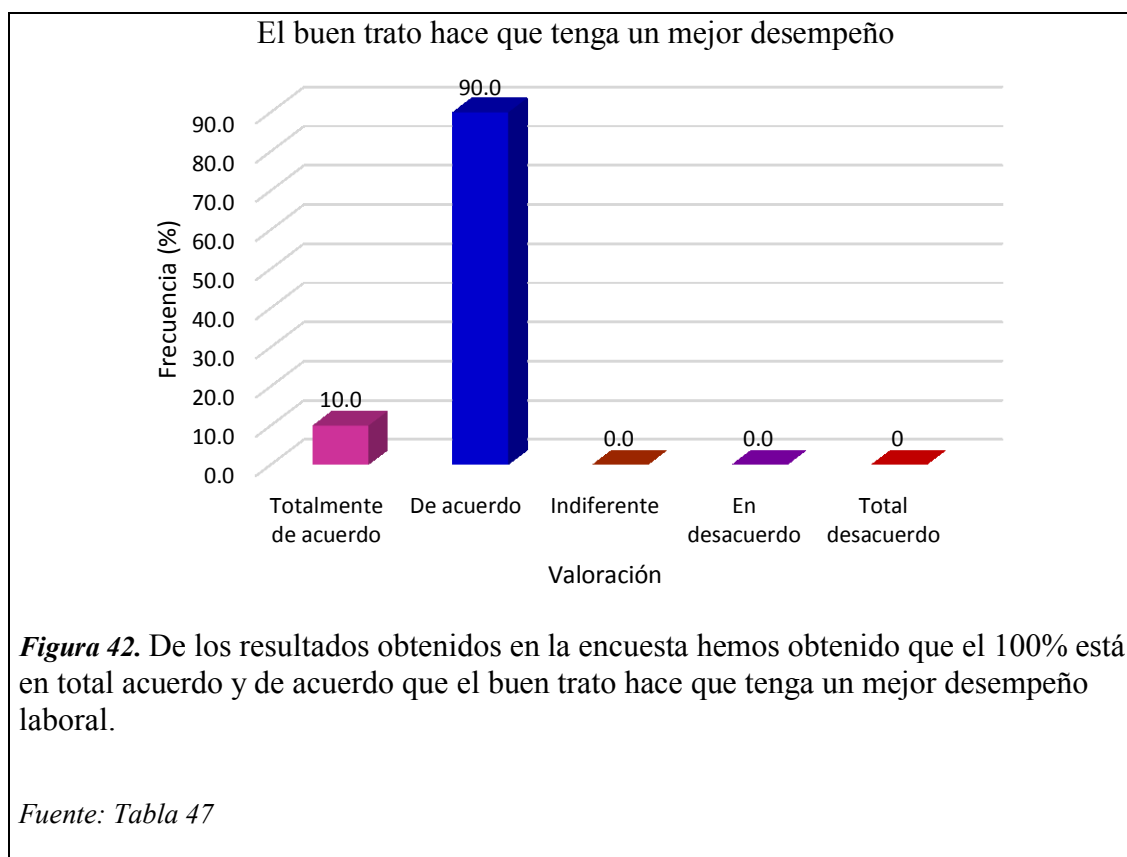


Figura 42. De los resultados obtenidos en la encuesta hemos obtenido que el 100% está en total acuerdo y de acuerdo que el buen trato hace que tenga un mejor desempeño laboral.

Fuente: Tabla 47

3.1.4 Análisis de la correlación de las variables cultura organizacional con la satisfacción laboral

Tabla 48

Análisis de la correlación de variables de acuerdo al estadístico SPSS (Correlación de Spearman)

		Correlaciones		
			Cultura Organizacional	Satisfacción laboral
Rho de Spearman	Cultura Organizacional	Coefficiente de correlación	1.000	,387**
		Sig. (bilateral)		0.006
		N	50	50
	Satisfacción laboral	Coefficiente de correlación	,387**	1.000
		Sig. (bilateral)	0.006	
		N	50	50

Fuente: Elaboración propia con el estadístico SPSS versión 24

Según el análisis estadístico después de haber obtenido los datos, se realizó la prueba de hipótesis, en la que se determinó que con una probabilidad de error del 0.006 que los elementos de la cultura organizacional tienen influencia en la satisfacción laboral de los trabajadores de la empresa créditos y cobranzas Chiclayo 2017. Por lo tanto, se acepta la hipótesis del investigador en la presente investigación, de acuerdo al estadístico de la correlación de Spearman.

3.2 Discusión de resultados

Según el análisis de las variables que se investigó se llegó a reconocer que si existe influencia de la cultura organizacional sobre la satisfacción laboral de colaboradores en la empresa de Créditos y Cobranzas Chiclayo. Según los datos analizados se acepta la hipótesis del investigador en la indica que si existe influencia de un variable sobre ya que se encontró significancia moderada 0.006. Se precisa que en este estudio y con la población estudiada si tiene influencia la cultura organización ante la satisfacción laboral. Esta investigación coincide con De la cruz (2015) que en la que enfatizó que “que la cultura organizacional tiene un impacto directo en el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa”. También aseguró que la cultura organización que se cuenta permite que los trabajadores puedan tomar sus decisiones para su crecimiento personal y profesional.

Queda demostrado que la cultura organizacional si tiene influencia en la satisfacción laboral en los colaboradores de la empresa Créditos y Cobranzas Chiclayo, donde pueden tomar medidas que al mejorar la variable independiente también se mejora la otra variable y beneficia a la empresa.

EL diagnóstico de la cultura organizacional actual de la empresa créditos y cobranzas Chiclayo, el 30% está de acuerdo, los resultados reflejan que no se tiene una cultura organizacional adecuada por la falta de valores, actitud, experiencias que se vive en la empresa y ante ello los resultados de desacuerdo se aprecia un alto porcentaje de 40% lo que da entender que se necesita mejorar la cultura en la empresa. (Tabla 8), el 100% está en acuerdo con las recompensas e incentivos que recibe por el rendimiento dentro de la empresa, lo que da entender que los colaboradores si están contentos con los incentivos que la empresa ofrece por rendimiento que de cada colaborador (Tabla 15), El 100% de los encuestados están de acuerdo con que la empresa apoya su crecimiento profesional, es decir, que los colaboradores si tienen facilidades para seguir capacitándose o estudiando para mejorar sus capacidades en ascender en su profesión (Tabla 16), el 54% en total acuerdo y 46% de acuerdo que tienen buena relación con los directivos o superiores, es decir, si hay buena relación directivo – colaborador lo que permite que la empresa desarrollo sus actividades u operaciones para el desarrollo o crecimiento de la organización (Tabla 17) y el 40% en total acuerdo y 60% de

acuerdo con respecto a la práctica de valores por parte de los directos, lo que representa un ejemplo importante para los colaboradores y estos se contagien de la buen acciones y lo practiquen. (Tabla 18). Estos resultados se relacionan con la investigación de Rodríguez (2015) quien describe acerca de la cultura organizacional de la institución se caracteriza por una fuerte tendencia a la búsqueda de resultados, trabajo coordinado y trabajo de equipo entre departamentos, además de encontrar una libre participación de propuestas para la mejora de la gestión de la institución.

Con respecto a establecer la satisfacción laboral de los trabajadores de la empresa créditos y cobranzas Chiclayo, Los resultados muestran que el 8% está total desacuerdo, el 70% está en desacuerdo, lo que da entender que los colaboradores no se encuentran satisfechos por diversos por razones como la falta de beneficios laborales, incentivos, discrepancias con los compañeros, directivos y la sobrecarga laboral, mientras que solo un 6% está de acuerdo con respecto a la satisfacción laboral. (Tabla 30), el 44% está en total acuerdo y el 56% de acuerdo con respecto a los problema e inconvenientes que son solucionados entre compañeros, lo cual es muy importante ya que el no solucionar los problemas conduce a tener rencillas o malos entendidos entre ellos que puede afectar su desempeño y causar anotaciones, el 28% en total acuerdo y 72% de acuerdo que se tiene un compromiso con los objetivos empresariales, lo cual es muy importante para la empresa, es decir, que tiene el apoyo de capital humano lo cual es fundamental para el alcance de sus propósitos y su crecimiento (Tabla 16), el 10% en total acuerdo y el 90% de acuerdo con que existen buenas relaciones entre compañeros de labores, es una buena señal dentro de la empresa ya que, al mantener unidos, con respecto y apoyo entre ellos los beneficiados con los directivos y también los colaboradores (Tabla 17), el 100% delos colaboradores considera que la estructura física es favorable para el desarrollo de sus actividades lo cual es muy importante contar que la infraestructura adecuada y cómoda para el trabajo y las operaciones que tiene la empresa (Tabla 22) y el 100% está en total acuerdo y de acuerdo que trabaja de forma desinteresada para obtener los objetivos de la empresa (Tabla 28). Estos resultados difieren con la investigación de Rodríguez (2015) ya este investigador encontró con un nivel medio de satisfacción de los colaboradores frente a un mejor nivel encontrado en la empresa de Créditos y cobranzas Chiclayo, donde se describe que el nivel de satisfacción de los colaboradores de la

empresa es medio, debido a que más de la mitad de los colaboradores se sienten satisfechos con la empresa, los factores que contribuyen al nivel de satisfacción laboral son las condiciones favorable de trabajo que ofrece la empresa, la remuneración salarial sobre el mercado contribuye a la satisfacción de necesidades de los colaboradores, así como también una relación y comunicación armoniosa entre colaboradores y jefes genera un nivel de satisfacción laboral adecuado.

Finalmente, al analizar los resultados de influencia de la cultura organizacional sobre la satisfacción laboral de los trabajadores de la empresa créditos y cobranzas Chiclayo 2017, los resultados obtenidos son que el 100% de los colaboradores encuestado nos dicen que están en total acuerdo y de acuerdo que sienten el apoyo empresarial ante cualquier circunstancia (Tabla 29), el 100% está de acuerdo que mantiene una buena relación con su jefe inmediato superior. (Tabla 32) y el 100% está en total acuerdo y de acuerdo que el buen trato hace que tenga un mejor desempeño laboral. (Tabla 33). Los resultados encontrados en la empresa de Créditos y Cobranzas Chiclayo son similares a los encontrados por De la cruz (2015) que encontró lo siguiente que la cultura organizacional tiene un impacto directo en el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa, también se encuentra que la cultura organizacional de la empresa se caracteriza por no ser dominante, esto quiere decir que los colaboradores encuentran libertad para desarrollarse y tomar decisiones, además se encuentra que la cultura organizacional que predomina es la jerárquica la cual se caracteriza por un estricto control en los procedimientos de la empresa

3.3 Aporte científico

PROPUESTA DE INVESTIGACIÓN

En el siguiente capítulo será detallado la propuesta y los componentes de la propuesta y su presupuesto.

MEJORAR LA SATISFACCIÓN LABORAL DE LA EMPRESA CRÉDITOS Y COBRANZAS CHICLAYO 2017



Autora:

Burga Ríos Johana Del Rocio

Asesor:

Dr: Mego Nuñez Onesimo

Línea de Investigación:

Talento Humano y Comportamiento Organizacional

Pimentel - Perú

2018

Introducción

La presente propuesta de cultura organizacional se realizó con la finalidad de mejorar la satisfacción laboral de los trabajadores de la empresa Créditos y Cobranzas Chiclayo 2017. En la empresa se observa que si bien es cierto la organización tiene una página web donde se encuentra publicada la misión y visión de la empresa, los colaboradores no tienen conocimiento de los valores, reseña histórica, misión y visión de la empresa generando una falta de entendimiento de los objetivos organizacionales de la empresa, se evidencia que la empresa no cree o no toma importancia en generar reuniones con los colaboradores para socializar sus directivas entre ellas su reseña histórica, misión, visión y valores. También se encuentra que los colaboradores de la empresa presentan disconformidades con respecto al estilo de liderazgo que aplican los jefes inmediatos en la empresa.

Con respecto a la satisfacción laboral, se encuentra que la empresa objeto de estudio, presenta un índice elevado de rotación de personal, debido a que la empresa no tiene una distribución justa de la carga laboral, los trabajadores que se dedican a realizar las actividades diarias de cobranza encuentran una sobre carga laboral en las metas de recuperación de la cartera pesada, además la empresa no brinda incentivos económicos extras por lograr las cuotas de recuperación de deudas, generando en los colaboradores bajos niveles de motivación y de satisfacción laboral.

3.3.1 Fundamentación de la propuesta

La presente propuesta se fundamentó, por los resultados obtenidos acerca de la satisfacción laboral de los trabajadores de la empresa créditos y cobranzas Chiclayo, donde se encontraron los siguientes resultados que el 8% está total desacuerdo, el 70% está en desacuerdo, lo que da entender que los colaboradores no se encuentran satisfechos por diversos por razones como la falta de beneficios laborales, incentivos, discrepancias con los compañeros, directivos y la sobrecarga laboral, mientras que solo un 6% está de acuerdo con respecto a la satisfacción laboral. Es por ello, que se plantea estrategias para la mejora de la satisfacción laboran en los trabajadores créditos y cobranzas Chiclayo.

3.3.2 Objetivos

Objetivo general

Mejorar la satisfacción laboral de la empresa

Objetivos específicos

Diseñar estrategias de reconocimiento en base a la cultura organizacional para los trabajadores que cumplen con sus metas establecidas

Realizar capacitaciones para los colaboradores de la empresa con la finalidad de mantener una cultura organizacional consistente y haciendo que el recurso humano este mejor capacitado para enfrentar problemas y darles una eficiente solución

Contribuir en la mejora de la satisfacción laboral de los colaboradores de la empresa Créditos y Cobranzas Chiclayo.

3.3.3 Desarrollo de la propuesta

- a. **Estrategia:** diseñar un programa de reconocimiento para los trabajadores que cumplen con sus metas establecidas

Objetivo

Mantener un colaborador comprometido de la institución el cual va desempeñar mejor su trabajo

Aplicación

Mediante la aplicación de este programa de reconocimiento será con la finalidad que exista un buen clima laboral manteniendo satisfecho al colaborador, así mismo este proceso será empleado para los 50 colaboradores de la empresa que son entre directivos y empleados. Con la implementación de esta herramienta se va poder mejorar el desempeño laboral de cada uno de los colaboradores y que estos se sientan motivados a seguir mejorando día a día para ser más competitivos laboralmente.

Tabla 49*Detalles de la estrategia de reconocimiento a trabajadores*

Actividad	Detalles	Precio unitario	Periodo	Total
Realizar bonos con incentivos para el trabajador del mes	Se dará bonos en efectivo Se evaluará de acuerdo a los resultaos mensuales y el mejor colaborador recibirá un bono de 100 soles	100	Cada fin de mes durante tres meses	S/ 300
Reconocer al trabajador por el trabajo que realiza y compromiso que aporta a la empresa.	Se enviarán carta de felicitaciones	0(*)	Cada fin de mes	S/ 250
	Enviar correos para incentivar mejorar el mes siguiente Se enviarán detalles (sorpresa) felicitando al trabajador que haya cumplido con su meta establecida durante tres meses seguidos.	0(*) 50	Agosto - Diciembre	
Hacer que el trabajador participe en reuniones de planificación de las tareas que se van establecer para el cumplimiento de objetivos	Involucrar al trabajador en las reuniones mensuales para definir objetivos y metas		Agosto en el auditorio de la empresa	S/ 155
	Se utilizarán:			
	Hojas 100 (1/8)	5.00		
	Lapiceros 50 (1S/ c/u)	50		
	Agua 50 gaseosas personales (2 S/ c/u)	100		
Total				S/ 655

Fuente: elaboración propia

0(*) porque lo realizara el jefe de recursos humanos

- b. Estrategia:** Realizar capacitaciones para los colaboradores de la empresa con la finalidad de mantener una cultura organizacional consistente y haciendo que el recurso humano este mejor capacitado para enfrentar problemas y darles una eficiente solución.

Objetivo

Preparar al personal para el mejor desempeño laboral no solo en sus cargos sino también para desempeñar otras funciones en que se les requiera.

Aplicación

La capacitación sobre cultura organizacional será hecha para los 50 colaboradores de la empresa con la finalidad de mejorar la satisfacción laboral de los colaboradores, los temas que se tratarán serán realizados por un especialista en conferencias gestionado por el gerente de la empresa, esta conferencia tendrá énfasis en conocer los valores de la empresa, así como su visión y misión y que el colaborador lo tenga en su mente, también se tomarán en cuenta temas de satisfacción laboral

Tabla 50

Detalles de la propuesta de capacitaciones

Actividad	Detalles	Precio unitario	Periodo	Total
Implementar un programa de capacitaciones el cual se le hará saber al colaborador las fechas que se han establecido para estas capacitaciones.	Se realizará un cronograma de capacitaciones			
	Se les comunicará a los 50 colaboradores de las fechas en las que se realizará dichas capacitaciones			
	Todas las conferencias serán realizadas en el auditorio de la misma empresa.	0(*)	Julio	S/.30
	Tema: cultura organizacional			
	Expositor. El gerente de la empresa	0(*)		
	Duración: 2 horas			
	Materiales: laptop, proyector	S/. 30		
	Material para los colaboradores: hojas, lápices y folder manila.			

	Tema: Ética empresarial y trabajo en equipo	300		
	Expositor: especialista de la cámara de comercio			
	Duración: dos horas	0(*)	Agosto	S/380
	Materiales: laptop proyector			
	Pasaje: para el especialista.	50		
	Bocaditos 50	50		
	y gaseosas 10 litros	30		
	Tema: Motivación, superación laboral y atención al cliente			
	Expositor: especialista en entidades financieras	300		
	Duración: 3 horas			
	Materiales: laptop, proyector	0(*)	Setiembre	S/ 391
	Pasajes: para el especialista	6		
	Catering: en las tres conferencias			
	Sándwich 51 unidad	51		
	Gaseosa 4 unidad de 3 litros	24		
	Vasos 51 unidad	10		
Realizar simulaciones de trabajo en equipo y como esto influye en el buen desempeño laboral	Reunir por equipos a los trabajadores y darles un problema para ver como plantean situaciones y como es la manera que hacer para trabajar juntos hacia un mismo objetivo. Lo realizara el mismo gerente	75		
	Materiales: hojas, lápices papelotes	10	Octubre	S/ 85
	Plumones 2			
	Duración 1 hora			
	Cada grupo expondrá sus respuestas y luego el gerente dará una retroalimentación por el trabajo realizado.			
	Total			S/ 886

Fuente: elaboración propia

- c. **Estrategia:** Contribuir en el mejoramiento satisfacción laboral de los colaboradores de la empresa Créditos y Cobranzas Chiclayo

Objetivo

Promover la integración entre directivos y colaboradores de la empresa Créditos y Cobranzas Chiclayo

Aplicación

Mediante la aplicación de esta estrategia queremos fomentar el vínculo entre compañeros de trabajo logrando mantener un clima laboral y haciendo que los colaboradores tengan una interacción mutua entre compañeros con la finalidad de seguir un mismo camino para cumplir con los objetivos de la organización, es por ello que se requiere mejorar el desempeño laboral manteniendo una satisfacción laboral, así mismo un buen clima va permitir que los colaboradores tengan un mejor desempeño.

Tabla 51

Detalles de la estrategia de mejoramiento de la satisfacción

Actividad	Detalles	Total
Fomentar vínculos de compañerismo y socialización entre todo el personal de la institución	Realizar reuniones de trabajo entre colaboradores Incentivar al colaborador (serán reuniones de equipos encabezado por cada líder)	0(*)
Contribuir entre los colaboradores el cumplimiento de metas en el campo laboral y personal.	Motivar al empleado para que se sienta parte de la empresa y mejore su desempeño laboral (Premios de 50 soles para el trabajador más destacado de cada equipo que son 6)	300
Realizar eventos deportivos y pequeñas reuniones a los colaboradores que cumplan años en el mes.	Realizar una tarde deportiva Realizar un pequeño compartir por el trabajador que cumple años en el mes.	0(*)
Total		300

0(*) no se requiere de inversión será asignado como una responsabilidad de cada líder de grupo.

Fuente: elaboración propia

3.3.4 Presupuesto de la propuesta

Tabla 52

Presupuesto por cada estrategia

Estrategias	Responsable	Resultados	Presupuesto
Diseñar un programa de reconocimiento para los trabajadores que cumplen con sus metas establecidas		Lograr el compromiso del colaborador	S/.655
Realizar capacitaciones constantes para los colaboradores de la empresa con la finalidad de mantener una cultura organizacional adecuada	El gerente	Mejorará de los conocimientos y habilidades del colaborador	S/ 886
Contribuir en el mejoramiento de la satisfacción laboral de los colaboradores de la empresa	Créditos y Cobranzas Chiclayo	Mejorar la satisfacción del colaborador	S/ 300
Total			S/.1841

Fuente: elaboración propia

3.3.5 Análisis de Flujo de caja

Tabla 53

Costos de equipos, otros y de la propuesta

Costos	Anual
Equipos y otros	S/. 50,000.00
Presupuesto de la propuesta	S/. 1,841.00

Fuente: elaboración propia

Tabla 54*Proyección actuales de la empresa de Créditos y Cobranzas SAC de Chiclayo*

Mes	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre
Proyecciones en soles	S/. 48,000	S/. 49,440	S/. 47,462	S/. 49,361	S/. 50,842
Incremento		3%	-4%	4%	3%

Fuente: elaboración propia

Tabla 55*Gastos en personal*

Gastos de personal			
Cantidad	Cargo	Remuneración	Remuneración
		Mensual	Anual
		S/.	S/.
1	Gerente	1,800.00	21,600.00
		S/.	S/.
1	Supervisor	1,000.00	12,000.00
	Jefes de	S/.	S/.
3	RR.HH.	1,000.00	36,000.00
		S/.	S/.
45	colaboradores	930.00	502,200.00
		S/.	S/.
1	Administrador	930.00	11,160.00
		S/.	S/.
TOTAL		5,660.00	582,960.00

Fuente: elaboración propia

Tabla 56*Flujo de caja proyectado*

Flujo de Caja Económico						
periodos						
	0	1	2	3	4	5
		S/.	S/.	S/.	S/.	S/.
INGRESOS		53,000.00	54,590.00	53,498.20	56,173.11	59,543.50
		S/.	S/.	S/.	S/.	S/.
Ventas en soles		53,000.00	54,590.00	53,498.20	56,173.11	59,543.50
		S/.	S/.	S/.	S/.	S/.
Costos de operatividad		3,001.53	3,001.53	3,001.53	3,001.53	3,001.53
		S/.	S/.	S/.	S/.	S/.
Equipos y otros		2,071.53	2,071.53	2,071.53	2,071.53	2,071.53
		S/.	S/.	S/.	S/.	S/.
Mano de obra		930.00	930.00	930.00	930.00	930.00
COSTOS ADM Y		S/.	S/.	S/.	S/.	S/.
VENTAS		4,730.00	4,730.00	4,730.00	4,730.00	4,730.00
		S/.	S/.	S/.	S/.	S/.
Gerente		1,800.00	1,800.00	1,800.00	1,800.00	1,800.00
		S/.	S/.	S/.	S/.	S/.
Supervisor		1,000.00	1,000.00	1,000.00	1,000.00	1,000.00
		S/.	S/.	S/.	S/.	S/.
Jefes de área		1,000.00	1,000.00	1,000.00	1,000.00	1,000.00
		S/.	S/.	S/.	S/.	S/.
colaboradores		930.00	930.00	930.00	930.00	930.00
		S/.	S/.	S/.	S/.	S/.
GANANCIA BRUTA		45,268.47	46,858.47	45,766.67	48,441.58	51,811.96
IMPUESTO NUEVO		S/.	S/.	S/.	S/.	S/.
MYPE		40,741.62	42,172.62	41,190.00	43,597.42	46,630.77
		S/.	S/.	S/.	S/.	S/.
10%		4,526.85	4,685.85	4,576.67	4,844.16	5,181.20
FLUJO DE CAJA		S/.	S/.	S/.	S/.	S/.

ECONÓMICO		40,741.62	42,172.62	41,190.00	43,597.42	46,630.77
	S/.					
Préstamo	10,000.00					
		S/.	S/.	S/.	S/.	S/.
Amortización		416.67	416.67	416.67	416.67	416.67
		S/.	S/.	S/.	S/.	S/.
Interés		62.50	59.90	57.29	54.69	52.08
FLUJO DE SERVICIO		S/.	S/.	S/.	S/.	S/.
DEUDA		479.17	476.56	473.96	471.35	468.75
FLUJO DE CAJA		S/.	S/.	S/.	S/.	S/.
FINANCIERO		40,262.45	41,696.06	40,716.04	43,126.06	46,162.02

Fuente: elaboración propia

Tabla 57

Proyección económica con la propuesta

Mes	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre
Proyección en soles	S/. 53,000	S/. 54,590	S/. 53,498	S/. 56,173	S/. 59,543
Incremento		3%	-2%	5%	6%

Fuente: elaboración propia

3.3.6 Financiamiento

La presente propuesta será financiada en su totalidad por el gerente de la empresa Créditos y Cobranzas Chiclayo con un saldo de S/ 1841.

3.3.7 Beneficiarios

Los beneficiarios en esta implementación de la propuesta son los colaboradores de la empresa Créditos y Cobranzas Chiclayo, como también la misma empresa ya que depende mucho de cómo se desenvuelven sus colaboradores para cumplir sus objetivos lo que hará que sea más competitiva y rentable, así mismo con esta propuesta planteada la empresa mejorara su desempeño laboral en un 18% si se cumple con todas las estrategias propuestas.

3.3.8 Plan de actividades

Tabla 58

Detalle del plan de actividades de la propuesta

Actividades	Año 2018				
	J	A	S	O	N
Diseñar un programa de reconocimiento para los trabajadores	X		X		X
Realizar capacitaciones constantes para los colaboradores de la empresa con la finalidad de mantener una cultura organizacional adecuada.	X			X	
Contribuir en el mejoramiento del desempeño laboral de los colaboradores de la empresa Créditos y Cobranzas Chiclayo	X		X		X

Fuente: elaboración propia

3.3.9 Responsable para el desarrollo de la propuesta

El responsable para la implementación de la propuesta es el gerente junto con su junta directiva tomaran acciones para el desarrollo de esta propuesta, así como también tomar las decisiones correctas y buscar el personal correcto para el cumplimiento de dicha propuesta también se necesita el apoyo de los colaboradores porque son ellos los que tienen que estar conscientes del cambio que se va realizar.

IV. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

4.1 Conclusiones

Se concluye que los elementos de la cultura organizacional tienen influencia en la satisfacción laboral de los trabajadores de la empresa créditos y cobranzas Chiclayo 2017, ya que según la correlación de Spearman si existe influencia de la cultura organizacional sobre la satisfacción de los trabajadores, lo que da entender que si se mejora la cultura organizacional también mejora la satisfacción del colaborador.

Con respecto al diagnóstico de la cultura organizacional actual de la empresa créditos y cobranzas Chiclayo, los datos obtenidos solo el 30% está de acuerdo, los resultados reflejan que no tiene una adecuada cultura organizacional por la falta de valores, actitud, experiencias que se vive en la empresa y ante ello los resultados de desacuerdo se aprecia un alto porcentaje de 40% se requiere tomar acciones necesarias para mejorar la cultura organizacional que permita integrar a los colaboradores para alcanzar los objetivos de la empresa.

Con respecto a la determinación de la satisfacción laboral de los trabajadores de la empresa créditos y cobranzas Chiclayo establecer donde se encontraron los siguientes resultados que el 8% está total desacuerdo, el 70% está en desacuerdo, lo que da entender que los colaboradores no se encuentran satisfechos por diversos por razones como la falta de beneficios laborales, incentivos, discrepancias con los compañeros, directivos y la sobrecarga laboral, mientras que solo un 6% está de acuerdo con respecto a la satisfacción laboral, se evidencia la insatisfacción de los colaboradores.

Finalmente, el análisis de influencia de la cultura organizacional sobre la satisfacción laboral de los trabajadores de la empresa créditos y cobranzas Chiclayo, análisis estadístico después de haber obtenido los datos, se realizó la prueba de hipótesis, en la que se determinó que con una probabilidad de error del 0.006 que los elementos de la cultura organizacional tienen influencia en la satisfacción laboral de los trabajadores de la empresa créditos y cobranzas Chiclayo. Por lo tanto, se acepta la hipótesis del investigador en la presente investigación, de acuerdo al estadístico de la correlación de Spearman.

4.2 Recomendaciones

Se recomienda realizar estudios posteriores con la finalidad de identificar si existe variación en la influencia de la cultura organización sobre la satisfacción laboral. Las acciones que realice la empresa en favor o en contra afecta de manera positiva o negativa la satisfacción del colaborador se recomienda mantener una cultura adecuada en la empresa.

En cuanto a la cultura de la empresa se deben de mejorar con el objetivo que existan valores y creencias firmes y los trabajadores puedan identificarse con la organización al tener para la mejora de su competitividad en la ciudad de Chiclayo.

Respecto a la satisfacción laboral se recomienda que es muy importante gestionar acciones que mantenga satisfechos al colaborador ya que su aporte es fundamental para el crecimiento de la organización y también para un mejor desarrollo de sus tareas.

REFERENCIAS

REFERENCIAS

- Alva, J., & Juaréz, J. (2014). *Relación entre el nivel de satisfacción laboral y el nivel de productividad de los colaboradores de la empresa Chimú Agropecuaria S.A. del distrito de Trujillo, 2014*. Tesis Pregrado, Universidad Privada Antenor Orrego. Obtenido de http://repositorio.upao.edu.pe/bitstream/upaorep/716/1/ALVA_JOSE_SATISFACCIÓN_LABORAL_AGROPECUARIA.pdf
- Bernal, C. (2016). *Metodología de la investigación científica*. México: Pearson Educación.
- Caballero, j., & Guadamos, c. (2014). *Estrategias de Cultura Organizacional para mejorar la calidad educativa en el instituto de educación Superior pedagógico privado América de la ciudad de Trujillo*. Tesis pregrado, Instituto de Educación Superior pedagógico privado América. Obtenido de http://repositorio.upao.edu.pe/bitstream/upaorep/1421/1/Caballero_Jhonatan_Cultura_Organizacional_Educativa.pdf
- Chiavenato, E. (2015). *Gestión del talento humano*. México D.f., México: McGraw-Hill.
- Comercio, E. (2014). *¿Te valoran en tu trabajo?* Obtenido de <http://elcomercio.pe/economia/peru/valoran-71-siente-apreciado-176420>
- De la Cruz . (2015).). *Impacto de la Cultura Organizacional de la empresa de Transportes Sagitauru S.A.C de Trujillo en el desempeño laboral de sus trabajadores en el año 2016*. Tesis pregrado, Universidad Privada Antenor Orrego, Trujillo. Obtenido de http://repositorio.upao.edu.pe/bitstream/upaorep/1964/1/RE_ADMI_ELMIS.DELACRUZ_CULTURA.ORGANIZACIONALEMPRESA.SAGITAURO%20SAC_DATOS_T046_46872219T.PDF
- Esan. (27 de Mayo de 2016). *Conexión Esan*. Obtenido de <https://www.esan.edu.pe/apuntes-empresariales/2016/10/la-importancia-de-entender-los-intereses-de-los-trabajadores/>

- Esan, C. (27 de Mayo de 2016). *Conexión Esan*. Obtenido de <https://www.esan.edu.pe/apuntes-empresariales/2016/08/el-proceso-de-construccion-de-la-cultura-organizacional/>
- Frias Castro, P. (2014). *Compromiso y satisfacción laboral como factores de permanencia de la generación Y*. Tesis para optar el grado de Magister, Universidad de Chile. Obtenido de <http://repositorio.uchile.cl/handle/2250/117629>
- Gestión. (2014). *¿Qué recompensa hace que seas fiel a tu empresa?* Obtenido de <http://gestion.pe/empleo-management/que-recompensa-hace-que-seas-fiel-tu-empresa-2118098>
- Guevara , W. (27 de Mayo de 2015). *Capital social y cultura organizacional*. Obtenido de <https://www.esan.edu.pe/conexion/actualidad/2015/08/11/capital-social-cultura-organizacional/>
- Hellriegle, D., Jackson, S., & Slocum, J. (2016). *Administración. Un enfoque basado en competencias*. México D.F., México: CENGAGE Learning.
- Hernández, Z. M. (2016). *La cultura organizacional y su relación con el desempeño laboral en el área de cirugía del Hospital I Naylamp, Chiclayo*. Tesis Pregrado, Universidad Señor de Sípan. Obtenido de <http://repositorio.uss.edu.pe/xmlui/handle/uss/2284>
- Ivancevich, J., Konopaske, R., & Matteson, M. (2016). *Comportamiento Organizacional*. México D.F.: Mc Graw Hill.
- Kessler, L. (2014). *The effect of job satisfaction on IT employees turnover intention in Israel. Annals of the University of Oradea, Economic Science Series, 23(1), 1028-1038*. Tesis pregrado.
- Krieger, M., & Franklin, E. (2016). *Comportamiento organizacional, enfoque para América Latina*. México D.F., México: Pearson Educación.
- Lanas, G. (2014). *La cultura organizacional en relación a la satisfacción laboral del personal del Ministerio de Relaciones Exteriores de la ciudad de Quito*. Tesis pregrado,

Universidad Central de Ecuador. Obtenido de
<http://www.dspace.uce.edu.ec/bitstream/25000/3671/1/T-UCE-0007-128.pdf>

Llacchua, F. (2015). *Cultura organizacional y bienestar laboral de los trabajadores administrativos de la universidad nacional José maría Arguedas. Andahuaylas, 2015.* Tesis pregrado. Obtenido de
<http://repositorio.unajma.edu.pe/handle/123456789/229>

Montero, M. (2017). Recursos Humanos en desarrollo organizacional.

Newstrom, J. (2017). *Comportamiento humano en el trabajo.* México D.F., México: Mc Graw Hill.

Noroña , A., Alcaraz-Moreno, N., Rojas, J., & Rebolledo-Malpica, D. (2012). *Aplicabilidad de los criterios de rigor y éticos en la investigación cualitativa. Aquichan.* Obtenido de
[http://aquichan.unisabana.edu.co/index.php/aquichan/article/view/1824/pd.\(p.264-275\)](http://aquichan.unisabana.edu.co/index.php/aquichan/article/view/1824/pd.(p.264-275))

Palma, S. (2016). *Escala SL - SPC.* Lima, Perú: Cartolan.

Purisaca, E., & Villegas, J. (2015). *Propuesta de mejora de cultura, clima laboral y liderazgo para establecer la integridad organizacional en la empresa Emtralam S.A.C. Lambayeque, Chiclayo 2013.* Tesis Pregrado, Universidad Santo Toribio de Mogrovejo. Obtenido de <http://tesis.usat.edu.pe/handle/usat/630>

Quispe, N. (2015). *Clima Organizacional y Satisfacción laboral en la Asociación para el desarrollo empresarial en Apurímac, Andahuaylas, 2015.* Tesis pregrado, Universidad Nacional José María Arguedas. Obtenido de
http://repositorio.unajma.edu.pe/bitstream/handle/123456789/244/Norma_Quispe_Tesis_Titulo_2016.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Robbins. (2014). *Comportamiento Organizacional.* México: Pearson Educación.

Robbins, S., & Judge, T. (2015). *Comportamiento organizacional* (Décimosexta Edición ed.). México D.f.: Pearson Educación.

- Rodriguez Guerrero, H. R. (2015). *Propuesta de mejora del clima laboral y cultura organizacional en el Ministerio de la Coordinacion de Desarrollo Social*. Tesis Maestria, Universidad de las Fuerzas Armadas. Obtenido de <http://repositorio.espe.edu.ec/xmlui/handle/21000/12376>
- Rodríguez, C. (2017). *Nivel de satisfacción laboral en los colaboradores del establecimiento de comida rápida Pizza Hut Chiclayo, 2016*. Tesis pregrado, Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo. Obtenido de http://tesis.usat.edu.pe/bitstream/usat/850/1/TL_RodriguezEnriquezChristiamLeonardo.pdf
- Uceda, I. L. (2013). *Influencia entre el nivel de satisfacción laboral y el nivel de satisfacción del cliente externo en las pollerías del distrito de La Victoria en la ciudad de Chiclayo*. Tesis Pregrado, Universidad Santo Toribio de Mogrovejo. Obtenido de <http://tesis.usat.edu.pe/handle/usat/127>
- Valencia, E. (2014). *Influencia de la satisfacción laboral en el desempeño del personal de los laboratorios Ecu – American. (Tesis de licenciatura)*. Universidad Andina Simón Bolívar. Tesis pregrado, Universidad Andina Simón Bolívar. Obtenido de <http://repositorio.uasb.edu.ec/bitstream/10644/4088/1/T1471-Valencia-Influencia.pdf>
- Vallejos, L. (2014). *“La cultura organizacional y el compromiso organizacional de los trabajadores de la municipalidad del Centro Poblado de Miramar – 2014”*. Tesis pregrado. Obtenido de <http://dspace.unitru.edu.pe/handle/UNITRU/976>
- Vargas, L. d. (2015). *Influencia de la satisfacción laboral en el clima organizacional en la I.E. “Sara Antonieta Bullón Lambayeque*. Tesis pregrado. Obtenido de <http://tesis.usat.edu.pe/handle/usat/92>
- Villagómes, S. (2016). *La satisfacción laboral de los trabajadores y sus efectos en la Productividad de las Empresas Alvarado sector automotriz del Ecuador en el año 2012*.

(Tesis de licenciatura). Universidad Técnica de Ambato. Tesis pregrado. Obtenido de http://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/5214/1/tps_2013_34.pdf

Vinazza, G. K. (2015). *"Influencia del clima organizacional en la satisfacción laboral de los colaboradores del centro de esparcimiento Jockey Club, Chiclayo 2015"*. Tesis Pregrado, Universidad Santo Toribio de Mogrovejo. Obtenido de <http://tesis.usat.edu.pe/handle/usat/836>

Wherther, W., & Davis, K. (2015). *Administración de recursos humanos. El capital humano de las empresas*. México D.F., México: Mc Graw Hill Interamericana.

Yamamoto, J. (2015). *El Índice Chamba 1.0. Manual de aplicación*. Lima: Pontificia Universidad Católica del Perú- Investigación y Mejoramiento Continuo. Tesis pregrado, Universidad catolica del Peru.

Zelada, V. (2015). *Nivel de satisfacción laboral del personal asistencial del Centro de Salud Conde de la Vega Baja 2014*. Tesis pregrado, Universidad Mayor de San Marcos. Obtenido de http://ateneo.unmsm.edu.pe/ateneo/bitstream/123456789/4738/1/Zelada_Rosales_Vanessa_Pamela_2015.pdf

ANEXOS

Anexo 01: Matriz de consistencia

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES
<p>¿Cuál es la influencia de la Cultura Organizacional sobre la satisfacción laboral de los trabajadores de la empresa Créditos y Cobranzas Chiclayo 2017?</p> <p>PROBLEMAS ESPECÍFICOS</p> <p>¿Cuál es el nivel de Cultura Organizacional que existe en la empresa créditos y cobranzas?</p> <p>¿Cuál es el nivel de satisfacción laboral en la empresa Créditos y Cobranzas?</p> <p>¿Qué elementos de la Cultura Organizacional influyen en la satisfacción laboral?</p>	<p>Determinar la influencia de la cultura organizacional sobre la satisfacción laboral de los trabajadores de la empresa créditos y cobranzas Chiclayo 2017</p> <p>OBJETIVOS ESPECÍFICOS</p> <p>Diagnosticar la cultura organizacional actual de la empresa créditos y cobranzas Chiclayo 2017.</p> <p>Analizar la satisfacción laboral de los trabajadores de la empresa créditos y cobranzas Chiclayo 2017.</p> <p>Determinar los resultados de influencia de la cultura organizacional sobre la satisfacción laboral de los trabajadores de la empresa créditos y cobranzas Chiclayo 2017</p>	<p>H1: Existe influencia de la cultura organizacional en la satisfacción laboral de los trabajadores de la empresa créditos y cobranzas Chiclayo 2017.</p> <p>H0: No existe influencia de la cultura organizacional en la satisfacción laboral de los trabajadores de la empresa créditos y cobranzas Chiclayo 2017</p>	<p>V1: Cultura Organizacional.</p> <p>V2: Satisfacción Laboral.</p>

Anexo 02: Validación de los expertos

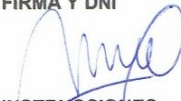


**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN
CARTILLA DE VALIDACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS**

1. NOMBRE DEL EXPERTO	MIRKO MERINO NUÑEZ
2. ESPECIALIDAD	TALENTO HUMANO
3. TÍTULO Y GRADO ACADÉMICO OBTENIDO	DOCTOR EN ADMINISTRACIÓN
4. EXPERIENCIA (AÑOS)	20
5. INSTITUCIÓN DONDE LABORA	USS
6. CARGO	Coordinador -
TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN	
Cultura Organizacional y su influencia en la satisfacción laboral de los trabajadores de la empresa Créditos y Cobranzas Chiclayo 2017	
A. NOMBRE DE LOS TESISISTAS	Burga Ríos, Johana del Rocio
B. INSTRUMENTO EVALUADO	Cuestionario para conocer la cultura organizacional y satisfacción laboral
C. OBJETIVO DEL INSTRUMENTO	El objeto del instrumento es medir la influencia de la cultura organizacional sobre la satisfacción laboral de los trabajadores de la empresa créditos y cobranzas Chiclayo 2017
D. DETALLE DEL INSTRUMENTO	El instrumento consta de 28 preguntas y ha sido construido, teniendo en cuenta la revisión de la literatura, se evaluará mediante una escala likert de 1 a 5, donde 1 equivalía a estar "totalmente en desacuerdo" y 5 a estar "totalmente de acuerdo". Luego del juicio de expertos que determinará la validez de contenido se someterá a una prueba piloto

para calcular la confiabilidad con el coeficiente de alfa de Crombach y finalmente será aplicado a las unidades de análisis de esta investigación.

7. FIRMA Y DNI


16-716799

8. INSTRUCCIONES

EVALÚE CADA ITEM DEL INSTRUMENTO MARCANDO CON UN ASPA EN "A" SI ESTÁ DE "ACUERDO" O CON EL ITEM "D" SI ESTÁ EN "DESACUERDO", SI ESTÁ EN DESACUERDO POR FAVOR ESPECIFIQUE SUS SUGERENCIAS.

9. PREGUNTAS

1. Considera que la remuneración que recibe cumple con sus exceptivas en la empresa créditos y cobranzas Chiclayo.	A (/) D () SUGERENCIAS: _____ _____ _____
2. Considera que las recompensas e incentivos son justas y se distribuye de acuerdo al rendimiento	A (/) D () SUGERENCIAS: _____ _____ _____
3. En empresa créditos y cobranzas Chiclayo, le apoyan en su desarrollo y crecimiento profesional	A (/) D () SUGERENCIAS: _____ _____ _____
4. Usted tienes buena relación con sus jefes y directivos de la empresa	A (/) D () SUGERENCIAS: _____ _____ _____
5. En empresa créditos y cobranzas Chiclayo, los directivos practican con el ejemplo en valores.	A (/) D () SUGERENCIAS: _____ _____ _____

<p>6. En el puesto que trabaja usted se siente cómodo y realiza sus tareas sin inconvenientes</p>	<p>A (<input checked="" type="checkbox"/>) D (<input type="checkbox"/>)</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p>7. Los problemas que se presentan dentro de la empresa son resueltos entre compañeros.</p>	<p>A (<input checked="" type="checkbox"/>) D (<input type="checkbox"/>)</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p>8. Considera que los directivos practican la moralidad y la ética en la empresa</p>	<p>A (<input checked="" type="checkbox"/>) D (<input type="checkbox"/>)</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p>9. Se siente comprometido con los objetivos de la empresa</p>	<p>A (<input checked="" type="checkbox"/>) D (<input type="checkbox"/>)</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p>10. Considera que se tienen buenas relaciones con sus compañeros de trabajo</p>	<p>A (<input checked="" type="checkbox"/>) D (<input type="checkbox"/>)</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p>11. Está de acuerdo con las normas que se rigen en la organización</p>	<p>A (<input checked="" type="checkbox"/>) D (<input type="checkbox"/>)</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p>12. Le permiten interactuar con sus compañeros y/o proveedores en el horario de trabajo.</p>	<p>A (<input checked="" type="checkbox"/>) D (<input type="checkbox"/>)</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p>13. En la empresa créditos y cobranzas Chiclayo, se tiene</p>	<p>A (<input checked="" type="checkbox"/>) D (<input type="checkbox"/>)</p>

algunos símbolos que identifican a la empresa	SUGERENCIAS: _____ _____ _____
14. En la empresa créditos y cobranzas Chiclayo, se tiene algún lema que inspire a sus colaboradores.	A (<input checked="" type="checkbox"/>) D (<input type="checkbox"/>) SUGERENCIAS: _____ _____ _____
15. Considera que la estructura física es favorable para el desarrollo de sus actividades	A (<input checked="" type="checkbox"/>) D (<input type="checkbox"/>) SUGERENCIAS: _____ _____ _____
16. Se brindan algunos estímulo físicos (reuniones, encuentros de grupos, compartir en el cafetín) en la empresa créditos y cobranzas Chiclayo.	A (<input checked="" type="checkbox"/>) D (<input type="checkbox"/>) SUGERENCIAS: _____ _____ _____
17. Usted se siente satisfecho con la infraestructura de la empresa créditos y cobranzas Chiclayo	A (<input checked="" type="checkbox"/>) D (<input type="checkbox"/>) SUGERENCIAS: _____ _____ _____
18. Realiza su trabajo con entusiasmo y buen humor	A (<input checked="" type="checkbox"/>) D (<input type="checkbox"/>) SUGERENCIAS: _____ _____ _____
19. Se siente contento con los beneficios que recibe de la empresa créditos y cobranzas Chiclayo	A (<input checked="" type="checkbox"/>) D (<input type="checkbox"/>) SUGERENCIAS: _____ _____ _____
20. Se siente satisfecho por el trabajo que realiza en la empresa créditos y cobranzas Chiclayo	A (<input type="checkbox"/>) D (<input type="checkbox"/>) SUGERENCIAS: _____

21. Usted siente que trabaja desinteresadamente para conseguir los objetivos en la empresa	A (<input checked="" type="checkbox"/>) D (<input type="checkbox"/>) SUGERENCIAS: _____

22. Se siente apoyado por la empresa ante cualquier circunstancia.	A (<input checked="" type="checkbox"/>) D (<input type="checkbox"/>) SUGERENCIAS: _____

23. Ha podido realizarse profesionalmente al trabajar en la empresa créditos y cobranzas Chiclayo	A (<input checked="" type="checkbox"/>) D (<input type="checkbox"/>) SUGERENCIAS: _____

24. Su relación con sus compañeros de trabajo es buena	A (<input checked="" type="checkbox"/>) D (<input type="checkbox"/>) SUGERENCIAS: _____

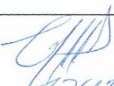
25. La relación con su jefe inmediato es buena	A (<input checked="" type="checkbox"/>) D (<input type="checkbox"/>) SUGERENCIAS: _____

26. Considera que tiene un mejor desempeño por el buen trato de los directivos.	A (<input checked="" type="checkbox"/>) D (<input type="checkbox"/>) SUGERENCIAS: _____

PROMEDIO OBTENIDO:	N° TA: _____ N° TD: _____
COMENTARIOS GENERALES:	

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
 ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN
 CARTILLA DE VALIDACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS**

1. NOMBRE DEL EXPERTO	Carla Reyes Reyes.
2. ESPECIALIDAD	Maestría y gestión Pública
3. TÍTULO Y GRADO ACADÉMICO OBTENIDO	Licenciada en Administración
4. EXPERIENCIA (AÑOS)	8 años
5. INSTITUCIÓN DONDE LABORA	Universidad Señor de Sipán
6. CARGO	Docente
<u>TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN</u>	
Cultura Organizacional y su influencia en la satisfacción laboral de los trabajadores de la empresa Créditos y Cobranzas Chiclayo 2017	
A. NOMBRE DE LOS TESISISTAS	Burga Ríos, Johana del Rocío
B. INSTRUMENTO EVALUADO	Cuestionario para conocer la cultura organizacional y satisfacción laboral
C. OBJETIVO DEL INSTRUMENTO	El objeto del instrumento es medir la influencia de la cultura organizacional sobre la satisfacción laboral de los trabajadores de la empresa créditos y cobranzas Chiclayo 2017
D. DETALLE DEL INSTRUMENTO	El instrumento consta de 28 preguntas y ha sido construido, teniendo en cuenta la revisión de la literatura, se evaluará mediante una escala likert de 1 a 5, donde 1 equivalía a estar "totalmente en desacuerdo" y 5 a estar "totalmente de acuerdo". Luego del juicio de expertos que determinará la validez de contenido se someterá a una prueba piloto

	para calcular la confiabilidad con el coeficiente de alfa de Crombach y finalmente será aplicado a las unidades de análisis de esta investigación.
7. FIRMA Y DNI	 17435695
8. INSTRUCCIONES	EVALÚE CADA ITEM DEL INSTRUMENTO MARCANDO CON UN ASPA EN "A" SI ESTÁ DE "ACUERDO" O CON EL ITEM "D" SI ESTÁ EN "DESACUERDO", SI ESTÁ EN DESACUERDO POR FAVOR ESPECIFIQUE SUS SUGERENCIAS.
9. PREGUNTAS	
1. <i>Considera que la remuneración que recibe cumple con sus exceptivas en la empresa créditos y cobranzas Chiclayo.</i>	A (<input checked="" type="checkbox"/>) D (<input type="checkbox"/>) SUGERENCIAS: _____ _____
2. <i>Considera que las recompensas e incentivos son justas y se distribuye de acuerdo al rendimiento</i>	A (<input checked="" type="checkbox"/>) D (<input type="checkbox"/>) SUGERENCIAS: _____ _____
3. <i>En empresa créditos y cobranzas Chiclayo, le apoyan en su desarrollo y crecimiento profesional</i>	A (<input checked="" type="checkbox"/>) D (<input type="checkbox"/>) SUGERENCIAS: _____ _____
4. <i>Usted tienes buena relación con sus jefes y directivos de la empresa</i>	A (<input checked="" type="checkbox"/>) D (<input type="checkbox"/>) SUGERENCIAS: _____ _____
5. <i>En empresa créditos y cobranzas Chiclayo, los directivos practican con el ejemplo en valores.</i>	A (<input checked="" type="checkbox"/>) D (<input type="checkbox"/>) SUGERENCIAS: _____ _____

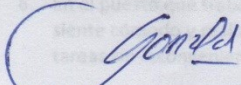
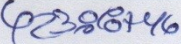
<p>6. En el puesto que trabaja usted se siente cómodo y realiza sus tareas sin inconvenientes</p>	<p>A (<input checked="" type="checkbox"/>) D (<input type="checkbox"/>)</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p>7. Los problemas que se presentan dentro de la empresa son resueltos entre compañeros.</p>	<p>A (<input checked="" type="checkbox"/>) D (<input type="checkbox"/>)</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p>8. Considera que los directivos practican la moralidad y la ética en la empresa</p>	<p>A (<input checked="" type="checkbox"/>) D (<input type="checkbox"/>)</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p>9. Se siente comprometido con los objetivos de la empresa</p>	<p>A (<input checked="" type="checkbox"/>) D (<input type="checkbox"/>)</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p>10. Considera que se tienen buenas relaciones con sus compañeros de trabajo</p>	<p>A (<input checked="" type="checkbox"/>) D (<input type="checkbox"/>)</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p>11. Está de acuerdo con las normas que se rigen en la organización</p>	<p>A (<input checked="" type="checkbox"/>) D (<input type="checkbox"/>)</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p>12. Le permiten interactuar con sus compañeros y/o proveedores en el horario de trabajo.</p>	<p>A (<input checked="" type="checkbox"/>) D (<input type="checkbox"/>)</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p>13. En la empresa créditos y cobranzas Chiclayo, se tiene</p>	<p>A (<input checked="" type="checkbox"/>) D (<input type="checkbox"/>)</p>

algunos símbolos que identifican a la empresa	SUGERENCIAS: _____ _____ _____
14. En la empresa créditos y cobranzas Chiclayo, se tiene algún lema que inspire a sus colaboradores.	A (/) D () SUGERENCIAS: _____ _____ _____
15. Considera que la estructura física es favorable para el desarrollo de sus actividades	A (/) D () SUGERENCIAS: _____ _____ _____
16. Se brindan algunos estímulo físicos (reuniones, encuentros de grupos, compartir en el cafetín) en la empresa créditos y cobranzas Chiclayo.	A (/) D () SUGERENCIAS: _____ _____ _____
17. Usted se siente satisfecho con la infraestructura de la empresa créditos y cobranzas Chiclayo	A (/) D () SUGERENCIAS: _____ _____ _____
18. Realiza su trabajo con entusiasmo y buen humor	A (/) D () SUGERENCIAS: _____ _____ _____
19. Se siente contento con los beneficios que recibe de la empresa créditos y cobranzas Chiclayo	A (/) D () SUGERENCIAS: _____ _____ _____
20. Se siente satisfecho por el trabajo que realiza en la empresa créditos y cobranzas Chiclayo	A () D () SUGERENCIAS: _____

	<hr/> <hr/> <hr/>
21. Usted siente que trabaja desinteresadamente para conseguir los objetivos en la empresa	A (<input checked="" type="checkbox"/>) D (<input type="checkbox"/>) SUGERENCIAS: <hr/> <hr/>
22. Se siente apoyado por la empresa ante cualquier circunstancia.	A (<input checked="" type="checkbox"/>) D (<input type="checkbox"/>) SUGERENCIAS: <hr/> <hr/>
23. Ha podido realizarse profesionalmente al trabajar en la empresa créditos y cobranzas Chiclayo	A (<input checked="" type="checkbox"/>) D (<input type="checkbox"/>) SUGERENCIAS: <hr/> <hr/>
24. Su relación con sus compañeros de trabajo es buena	A (<input checked="" type="checkbox"/>) D (<input type="checkbox"/>) SUGERENCIAS: <hr/> <hr/>
25. La relación con su jefe inmediato es buena	A (<input checked="" type="checkbox"/>) D (<input type="checkbox"/>) SUGERENCIAS: <hr/> <hr/>
26. Considera que tiene un mejor desempeño por el buen trato de los directivos.	A (<input checked="" type="checkbox"/>) D (<input type="checkbox"/>) SUGERENCIAS: <hr/> <hr/>
PROMEDIO OBTENIDO:	N° TA: _____ N° TD: _____
COMENTARIOS GENERALES:	

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
 ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN
 CARTILLA DE VALIDACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS**

1. NOMBRE DEL EXPERTO	<i>José Manuel González López</i>
2. ESPECIALIDAD	<i>RRHH / Marketing / D. Eco.</i>
3. TÍTULO Y GRADO ACADÉMICO OBTENIDO	<i>MBA en Adm. E°</i>
4. EXPERIENCIA (AÑOS)	<i>7 años</i>
5. INSTITUCIÓN DONDE LABORA	<i>USS</i>
6. CARGO	<i>SDTP</i>
TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN	
Cultura Organizacional y su influencia en la satisfacción laboral de los trabajadores de la empresa Créditos y Cobranzas Chiclayo 2017	
A. NOMBRE DE LOS TESISISTAS	Burga Ríos, Johana del Rocío
B. INSTRUMENTO EVALUADO	Cuestionario para conocer la cultura organizacional y satisfacción laboral
C. OBJETIVO DEL INSTRUMENTO	El objeto del instrumento es medir la influencia de la cultura organizacional sobre la satisfacción laboral de los trabajadores de la empresa créditos y cobranzas Chiclayo 2017
D. DETALLE DEL INSTRUMENTO	El instrumento consta de 28 preguntas y ha sido construido, teniendo en cuenta la revisión de la literatura, se evaluará mediante una escala likert de 1 a 5, donde 1 equivalía a estar "totalmente en desacuerdo" y 5 a estar "totalmente de acuerdo". Luego del juicio de expertos que determinará la validez de contenido se someterá a una prueba piloto

	para calcular la confiabilidad con el coeficiente de alfa de Crombach y finalmente será aplicado a las unidades de análisis de esta investigación.
7. FIRMA Y DNI 	
8. INSTRUCCIONES EVALÚE CADA ITEM DEL INSTRUMENTO MARCANDO CON UN ASPA EN "A" SI ESTÁ DE "ACUERDO" O CON EL ITEM "D" SI ESTÁ EN "DESACUERDO", SI ESTÁ EN DESACUERDO POR FAVOR ESPECIFIQUE SUS SUGERENCIAS.	SUGERENCIAS:
9. PREGUNTAS	
1. Considera que la remuneración que recibe cumple con sus exceptivas en la empresa créditos y cobranzas Chiclayo.	A (<input checked="" type="checkbox"/>) D () SUGERENCIAS: _____ _____
2. Considera que las recompensas e incentivos son justas y se distribuye de acuerdo al rendimiento	A (<input checked="" type="checkbox"/>) D () SUGERENCIAS: _____ _____
3. En empresa créditos y cobranzas Chiclayo, le apoyan en su desarrollo y crecimiento profesional	A (<input checked="" type="checkbox"/>) D () SUGERENCIAS: _____ _____
4. Usted tienes buena relación con sus jefes y directivos de la empresa	A (<input checked="" type="checkbox"/>) D () SUGERENCIAS: _____ _____
5. En empresa créditos y cobranzas Chiclayo, los directivos practican con el ejemplo en valores.	A (<input checked="" type="checkbox"/>) D () SUGERENCIAS: _____ _____

<p>6. En el puesto que trabaja usted se siente cómodo y realiza sus tareas sin inconvenientes</p>	<p>A (<input checked="" type="checkbox"/>) D (<input type="checkbox"/>)</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p>7. Los problemas que se presentan dentro de la empresa son resueltos entre compañeros.</p>	<p>A (<input checked="" type="checkbox"/>) D (<input type="checkbox"/>)</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p>8. Considera que los directivos practican la moralidad y la ética en la empresa</p>	<p>A (<input checked="" type="checkbox"/>) D (<input type="checkbox"/>)</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p>9. Se siente comprometido con los objetivos de la empresa</p>	<p>A (<input checked="" type="checkbox"/>) D (<input type="checkbox"/>)</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p>10. Considera que se tienen buenas relaciones con sus compañeros de trabajo</p>	<p>A (<input checked="" type="checkbox"/>) D (<input type="checkbox"/>)</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p>11. Está de acuerdo con las normas que se rigen en la organización</p>	<p>A (<input checked="" type="checkbox"/>) D (<input type="checkbox"/>)</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p>12. Le permiten interactuar con sus compañeros y/o proveedores en el horario de trabajo.</p>	<p>A (<input checked="" type="checkbox"/>) D (<input type="checkbox"/>)</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p>13. En la empresa créditos y cobranzas Chiclayo, se tiene</p>	<p>A (<input checked="" type="checkbox"/>) D (<input type="checkbox"/>)</p>

algunos símbolos que identifican a la empresa	SUGERENCIAS: _____ _____ _____
14. En la empresa créditos y cobranzas Chiclayo, se tiene algún lema que inspire a sus colaboradores.	A (/) D () SUGERENCIAS: _____ _____ _____
15. Considera que la estructura física es favorable para el desarrollo de sus actividades	A (/) D () SUGERENCIAS: _____ _____ _____
16. Se brindan algunos estímulo físicos (reuniones, encuentros de grupos, compartir en el cafetín) en la empresa créditos y cobranzas Chiclayo.	A (/) D () SUGERENCIAS: _____ _____ _____
17. Usted se siente satisfecho con la infraestructura de la empresa créditos y cobranzas Chiclayo	A (/) D () SUGERENCIAS: _____ _____ _____
18. Realiza su trabajo con entusiasmo y buen humor	A (/) D () SUGERENCIAS: _____ _____ _____
19. Se siente contento con los beneficios que recibe de la empresa créditos y cobranzas Chiclayo	A (/) D () SUGERENCIAS: _____ _____ _____
20. Se siente satisfecho por el trabajo que realiza en la empresa créditos y cobranzas Chiclayo	A () D () SUGERENCIAS: _____

21. Usted siente que trabaja desinteresadamente para conseguir los objetivos en la empresa	A (<input checked="" type="checkbox"/>) D (<input type="checkbox"/>) SUGERENCIAS: _____

22. Se siente apoyado por la empresa ante cualquier circunstancia.	A (<input checked="" type="checkbox"/>) D (<input type="checkbox"/>) SUGERENCIAS: _____

23. Ha podido realizarse profesionalmente al trabajar en la empresa créditos y cobranzas Chiclayo	A (<input checked="" type="checkbox"/>) D (<input type="checkbox"/>) SUGERENCIAS: _____

24. Su relación con sus compañeros de trabajo es buena	A (<input checked="" type="checkbox"/>) D (<input type="checkbox"/>) SUGERENCIAS: _____

25. La relación con su jefe inmediato es buena	A (<input checked="" type="checkbox"/>) D (<input type="checkbox"/>) SUGERENCIAS: _____

26. Considera que tiene un mejor desempeño por el buen trato de los directivos.	A (<input checked="" type="checkbox"/>) D (<input type="checkbox"/>) SUGERENCIAS: _____

PROMEDIO OBTENIDO:	N° TA: _____ N° TD: _____
COMENTARIOS GENERALES:	

Anexo 03: Cuestionario



UNIVERSIDAD SEÑOR DE SIPÁN
CREDITOS Y COBRANZAS SAC



El siguiente cuestionario tiene como objetivo Determinar la influencia de la cultura organizacional sobre la satisfacción laboral de los trabajadores de la empresa créditos y cobranzas Chiclayo 2017. contestar las siguientes preguntas en total confianza, pues sus respuestas serán analizadas en calidad de anónimo

I.- INFORMACIÓN GENERAL DEL USUARIO

1. **Sexo:** Hombre Mujer Edad

2. **Grado de Instrucción:**

Primaria	Secundaria	Técnico	Universitario
----------	------------	---------	---------------

ENUNCIADO	VALOR
Totalmente de acuerdo	5
De acuerdo	4
Indiferente	3
En desacuerdo	2
Totalmente en desacuerdo	1

	ITEM	TD	DA	I	A	TA
1	Considera que la remuneración que recibe cumple con sus exceptivas en la empresa créditos y cobranzas Chiclayo.					
2	Considera que las recompensas e incentivos son justas y se distribuye de acuerdo al rendimiento					
3	En empresa créditos y cobranzas Chiclayo, le apoyan en su desarrollo y					

	crecimiento profesional					
4	Usted tienes buena relación con sus jefes y directivos de la empresa					
5	En empresa créditos y cobranzas Chiclayo, los directivos practican con el ejemplo en valores.					
6	En el puesto que trabaja usted se siente cómodo y realiza sus tareas sin inconvenientes					
7	Los problemas que se presentan dentro de la empresa son resueltos entre compañeros.					
8	Considera que los directivos practican la moralidad y la ética en la empresa					
9	Se siente comprometido con los objetivos de la empresa					
10	Considera que se tienen buenas relaciones con sus compañeros de trabajo					
11	Está de acuerdo con las normas que se rigen en la organización					
12	Le permiten interactuar con sus compañeros y/o proveedores en el horario de trabajo.					
13	En la empresa créditos y cobranzas Chiclayo, se tiene algunos símbolos que identifican a la empresa					
14	En la empresa créditos y cobranzas Chiclayo, se tiene algún lema que inspire a sus colaboradores.					
15	Considera que la estructura física es favorable para el desarrollo de sus actividades					
16	Se brindan algunos estímulos físicos (reuniones, encuentros de grupos, compartir en el cafetín) en la empresa créditos y cobranzas Chiclayo.					
17	Usted se siente satisfecho con la infraestructura de la empresa créditos y cobranzas Chiclayo					
18	Realiza su trabajo con entusiasmo y buen humor					

19	Se siente contento con los beneficios que recibe de la empresa créditos y cobranzas Chiclayo					
20	Se siente satisfecho por el trabajo que realiza en la empresa créditos y cobranzas Chiclayo					
21	Usted siente que trabaja desinteresadamente para conseguir los objetivos en la empresa					
22	Se siente apoyado por la empresa ante cualquier circunstancia.					
23	Ha podido realizarse profesionalmente al trabajar en la empresa créditos y cobranzas Chiclayo					
24	Su relación con sus compañeros de trabajo es buena					
25	La relación con su jefe inmediato es buena					
26	Considera que tiene un mejor desempeño por el buen trato de los directivos.					

Anexo 04: Formato N° T1-CI-USS



FORMATO N° T1-VRI-USS AUTORIZACIÓN DEL AUTOR (ES) (LICENCIA DE USO)

Pimentel, 23 de Septiembre del 2019

Señores
Vicerrectorado de Investigación
Universidad Señor de Sipán
Presente.-

El suscrito: BURGA RÍOS JOHANA DEL ROCIO con DNI 72354377

En mí calidad de autor exclusivo de la investigación titulada: CULTURA ORGANIZACIONAL Y SU INFLUENCIA EN LA SATISFACCIÓN LABORAL DE LOS TRABAJADORES DE LA EMPRESA CRÉDITOS Y COBRANZAS CHICLAYO 2017, presentado y aprobado en el año 2019 como requisito para optar el título de ADMINISTRACIÓN, de la Facultad de CIENCIAS EMPRESARIALES, Programa Académico de ADMINISTRACIÓN, por medio del presente escrito autorizo (autorizamos) al Vicerrectorado de investigación de la Universidad Señor de Sipán para que, en desarrollo de la presente licencia de uso total, pueda ejercer sobre mi (nuestro) trabajo y muestre al mundo la producción intelectual de la Universidad representado en este trabajo de grado, a través de la visibilidad de su contenido de la siguiente manera:

- Los usuarios pueden consultar el contenido de este trabajo de grado a través del Repositorio Institucional en el portal web del Repositorio Institucional – <http://repositorio.uss.edu.pe>, así como de las redes de información del país y del exterior.
- Se permite la consulta, reproducción parcial, total o cambio de formato con fines de conservación, a los usuarios interesados en el contenido de este trabajo, para todos los usos que tengan finalidad académica, siempre y cuando mediante la correspondiente cita bibliográfica se le dé crédito al trabajo de investigación y a su autor.

De conformidad con la ley sobre el derecho de autor decreto legislativo N° 822. En efecto, la Universidad Señor de Sipán está en la obligación de respetar los derechos de autor, para lo cual tomará las medidas correspondientes para garantizar su observancia.

Los usuarios pueden consultar el contenido de este trabajo de grado a través del Repositorio Institucional en el portal Web del repositorio institucional -<http://repositorio.uss.edu.pe>, así como de las redes de información del país y del exterior.

APellidos y Nombres	NÚMERO DE DOCUMENTO DE IDENTIDAD	FIRMA
BURGA RÍOS JOHANA DEL ROCIO	72354377	

Anexo 05: Solicitud de la escuela de administración



“Año del buen servicio al ciudadano”

Ciudad Universitaria, Diciembre de 2017.

Sr.
ALVARO RODRIGUEZ FERNANDEZ
Gerente
Créditos y Cobranzas S.A.C.
Presente.-

Asunto: Solicito permiso y apoyo para trabajo de investigación.

De mi especial consideración:

Es grato dirigirme a usted para expresarle mi cordial saludo a nombre de la Escuela Profesional de Administración, Facultad de Ciencias Empresariales - de la Universidad Señor de Sipán, asimismo teniendo presente su alto espíritu de colaboración, le solicito gentilmente su apoyo para que nuestra estudiante del IX Ciclo pueda realizar un trabajo de investigación del curso de **Investigación I**, en horarios coordinados con su despacho.

Detalle datos de la alumna:

- Johana del Rocio Burga Ríos - DNI: 72354377

Por lo que pido a Ud. brinde las facilidades del caso a fin que nuestra alumna no tenga inconvenientes y pueda desarrollar su trabajo con normalidad.

Agradezco por anticipado la atención que brinde al presente y aprovecho la oportunidad para renovarle las muestras de mi especial consideración y estima.

Atentamente,


UNIVERSIDAD SEÑOR DE SIPÁN S&C
Mg Jesús Alberto Jiménez García
DECANO DE LA FACULTAD DE
CIENCIAS EMPRESARIALES

ADMISIÓN E INFORMES

074 481610 - 074 481632

CAMPUS USS

Km. 5, carretera a Pimentel
Chiclayo, Perú

www.uss.edu.pe

Acta de aprobación de originalidad del informe de investigación

ACTA DE ORIGINALIDAD DE INFORME DE INVESTIGACIÓN

Yo, Onésimo Mego Núñez, docente de la asignatura de investigación II de la EAP Administración y revisor de la investigación aprobada mediante **Resolución** N° 1554 – 2017/FACEM USS, presentada por el (los) egresado (s) Johana Del Rocio Burga Ríos, autor (es) de la investigación titulada: Cultura Organizacional y su influencia en la Satisfacción Laboral de los trabajadores de la empresa Créditos y Cobranzas Chiclayo 2017, puedo constar que la misma tiene un índice de similitud de 9% verificable en el reporte final del análisis de originalidad mediante el software de similitud.

Por lo que concluyo que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio y cumple con lo establecido en la directiva de similitud aprobada mediante Resolución de Directorio N° 016-2019/PD-USS, de la Universidad Señor de Sipán.

Pimentel, 16 de mayo del 2019



Mego Núñez, Onésimo
DNI N° 16451057

Carta de aceptación



CREDITO & COBRANZAS
SAC
Ingeniería en su cobranza

“EL AÑO DEL DIÁLOGO Y LA RECONCILIACIÓN NACIONAL”

Chiclayo, 25 de junio del 2018

Sres:

Universidad señor de Sipán

PRESENTE:

ASUNTO: Aceptación para poder realizar investigación de tesis

Por este medio me permito informar que la alumna BURGA RIOS JOHANA DEL ROCIO, ha sido aceptada para que pueda realizar la investigación de su tesis con el título: CULTURA ORGANIZACIONAL Y SU INFLUENCIA EN LA SATISFACCIÓN LABORAL DE LOS TRABAJADORES DE LA EMPRESA CRÉDITOS Y COBRANZAS CHICLAYO 2017

Le envió un cordial saludo y nuestro compromiso de contribuir a la formación de los profesionales.



LUCY MIMIELA ORTIZ
GERENTE ADMINISTRATIVO
CREDITO Y COBRANZAS S.A.C.



Calle Elías Aguirre N° 830 – 5° Piso Chiclayo

Anexo 06: URKUND



Urkund Analysis Result

Analysed Document: Burga Ríos Johana Del Rocio.docx (D40010580)
Submitted: 6/8/2018 2:44:00 AM
Submitted By: briosjohanaroci@crece.uss.edu.pe
Significance: 9 %

Sources included in the report:

Burga Ríos Johana Del Rocio.docx (D39966479)
CAYOTOPA QUINTANA YENI ENITH SIN GRAFICOS.docx (D39753018)
CHIROQUE MONTALVÁN GABRIELA MARGARITA.docx (D39924480)
ARBOLEDA-VASQUEZ.docx (D40007055)

Instances where selected sources appear:

52

Anexo 07: Declaración Jurada



DECLARACIÓN JURADA

DATOS DEL AUTOR: Autor Autores

BURGA RÍOS JOHANA DEL ROCIO

Apellidos y nombres

72354377

2142812163

PRESENCIAL

DNI N°

Código N°

Modalidad de estudio

Administración

Escuela académico profesional

Ciencias Empresariales

Facultad de la Universidad Señor de Sipán

Ciclo X

DATOS DE LA INVESTIGACIÓN

Informe de investigación

DECLARO BAJO JURAMENTO QUE:

1. Soy autor o autores del proyecto y/o informe de investigación titulado
"CULTURA ORGANIZACIONAL Y SU INFLUENCIA EN LA SATISFACCIÓN LABORAL DE LOS TRABAJADORES DE LA EMPRESA CRÉDITOS Y COBRANZAS CHICLAYO 2017"
La misma que presento para optar el grado de:
Bachiller en Administration
2. Que el proyecto y/o informe de investigación citado, ha cumplido con la rigurosidad científica que la universidad exige y que por lo tanto no atentan contra derechos de autor normados por Ley.
3. Que no he cometido plagio, total o parcial, tampoco otras formas de fraude, piratería o falsificación en la elaboración del proyecto y/o informe de tesis.
4. Que el título de la investigación y los datos presentados en los resultados son auténticos y originales, no han sido publicados ni presentados anteriormente para optar algún grado académico previo al título profesional.

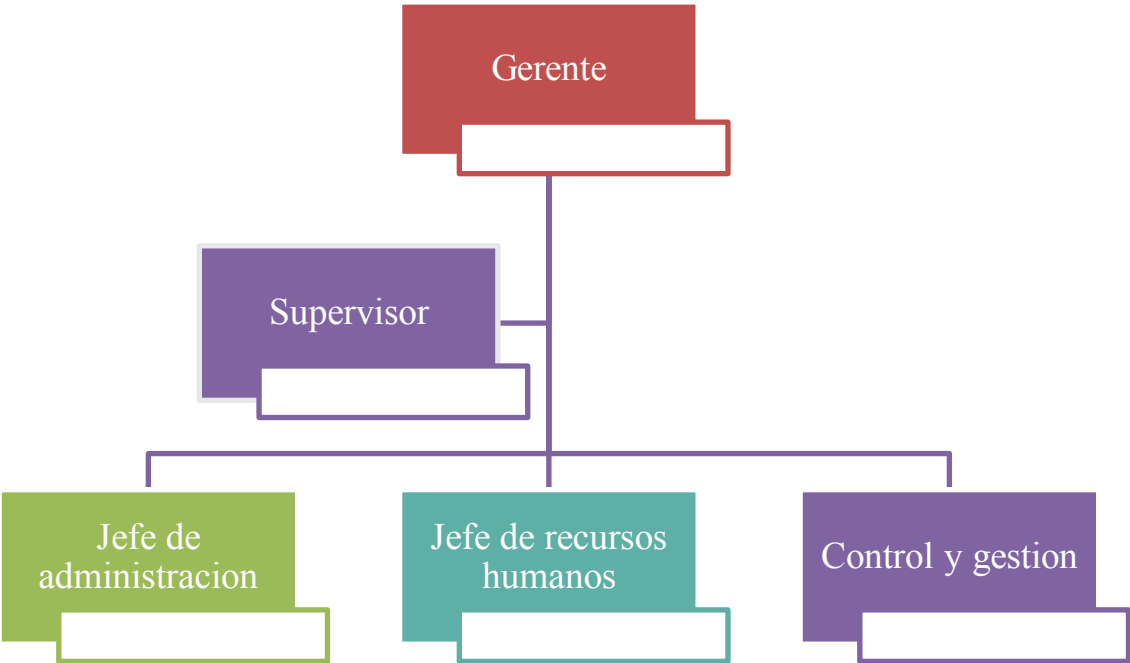
Me someto a la aplicación de normatividad y procedimientos vigentes por parte de la UNIVERSIDAD SEÑOR DE SIPÁN y ante terceros, en caso se determinara la comisión de algún delito en contra de los derechos del autor.


BURGA RÍOS JOHANA DEL ROCIO

DNI N° 72354377



ORGANIGRAMA DE LA EMPRESA CRÉDITOS Y COBRANZAS S.A.C.



ANÁLISIS DEL PLAN ESTRATÉGICO

EMPRESA CRÉDITOS Y COBRANZAS CHICLAYO 2017

Los servicios que ofrece la empresa

Crédito & Cobranzas S.A.C. es una organización establecida desde el año 2006, en la ciudad de Chiclayo enfocada en brindar un servicio profesional en la recuperación de obligaciones, a través de todas las fases de la cobranza desde preventiva hasta judicial, C&C, empresa líder de gestión integral de cobranzas, especialistas en la administración de carteras de clientes, respaldada con un equipo especializado en el entorno de Cobranzas, C&C ha desarrollado una estrategia de Cobranzas que es uno de los principales productos ofrecidos a las empresas. Su importancia radica en que responde a la necesidad que hemos detectado de disminuir el tiempo de recupero de capital, sobre todo en la economía afectada de nuestro país, Recuperar su cartera morosa es mucho más que sólo rescatar dinero; es mantener clientes satisfechos y la garantía de la continuidad en la prestación de sus servicios.

Visión

Ejecutar con alto nivel de profesionalismo la gestión de cobranza de su empresa. Favoreciendo la dedicación exclusiva al Business Core, asegurando la generación de valor y el retorno de su inversión.

Misión

Ser la primera opción de las empresas en el Perú para la tercerización de su cobranza, al ser reconocidos por nuestros niveles de recuperación, por encima del promedio del mercado.

Valores

Respeto

Responsabilidad

Buen servicio

Amabilidad

Objetivos empresariales

Garantizar los mejores los mejores niveles de recupero, a las empresas que se ofrece el servicio

Reducción de sus costos, en la operatividad de la empresa.

Se ofrece la cobertura de la cartera al 100%.

Ofrecer la mejor tecnología de punta que tiene un papel primordial en la gestión de cobranza, para las empresas que se brinda el servicio de cobranza.

Ofrecer un servicio rápido con información actualizada, para una mejor toma de decisiones.

Le otorgamos la mayor reserva y transparencia, respecto a las carteras que ustedes nos delegan.