

UNIVERSIDAD CATOLICA SANTA MARIA
FACULTAD DE CIENCIAS ECONOMICO ADMINISTRATIVAS
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACION DE EMPRESAS



**“RELACION DE LA CULTURA ORGANIZACIONAL EN LA SATISFACCION
LABORAL DE LOS TRABAJADORES DEL AREA ADMINISTRATIVA DE LA
EMPRESA GRUPO GARCIA TOLEDO SAC, AREQUIPA 2015”**

TESIS PRESENTADA POR:

HENRY EMILIO GARCIA FLORES

PARA OPTAR EL TITULO PROFESIONAL DE
LIC. EN ADMINISTRACION DE EMPRESAS

AREQUIPA – PERU

2015

DEDICATORIAS

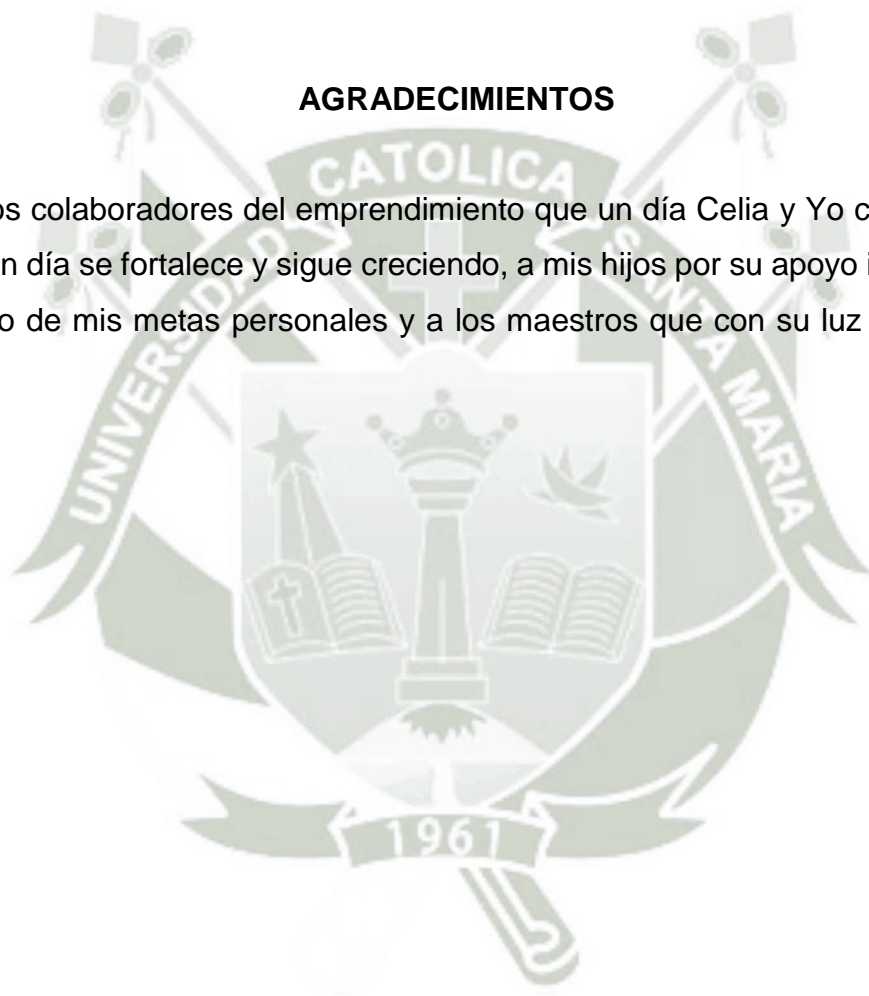
Para El Gran Arquitecto del Universo, por habernos dado todo lo que tenemos e iluminarnos para ser lo que somos,

A mi familia, que me da su apoyo incondicional, su amor y estímulo



AGRADECIMIENTOS

A todos los colaboradores del emprendimiento que un día Celia y Yo construimos y que hoy en día se fortalece y sigue creciendo, a mis hijos por su apoyo incondicional en el logro de mis metas personales y a los maestros que con su luz alumbran mi andar.



PRESENTACION

El presente trabajo de investigación me llevo a conocer cuál era el sentir de mis colaboradores dentro de la institución que hoy dirijo, que motiva o desmotiva en el cumplimiento de sus labores diarias, los aspectos individuales por los cuales se puede apreciar el nivel de satisfacción que mantienen en el ámbito laboral dentro de la empresa Grupo Toledo SAC representante de OLVA COURIER,

Así mismo esta investigación ayudara a cualquier otro investigador que deseé conocer que características inmersas en las necesidades, relaciones y sentimientos, influyen en el desempeño de los trabajadores en las organizaciones, ya que parte del sentir de ellos proviene de la idiosincrasia y otros motivantes desarrollados e identificados en mi investigación y que ayudarán a todo aquel que identifico los problemas que yo halle en mi empresa, y que planteé identificar, mitigar o desarrollar en beneficio de mis trabajadores.

Es por eso que cumpliendo con el Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad Católica Santa María, pongo a vuestra disposición mi trabajo investigación, que lleva como título: **“RELACION DE LA CULTURA ORGANIZACIONAL EN LA SATISFACCION LABORAL DE LOS TRABAJADORES DEL AREA ADMINISTRATIVA DE LA EMPRESA GRUPO GARCIA TOLEDO SAC, AREQUIPA 2015”**, para obtener el título de Licenciado en Administración de Empresas.

INDICE

DEDICATORIAS	
AGRADECIMIENTOS	
PRESENTACION	
INTRODUCCIÓN	12
RESUMEN	13
ABSTRACT	14
CAPITULO I: PLANTEAMIENTO TEÓRICO	
1.1.Problema	16
1.2.Descripción	16
1.2.1.Campo, área y línea	17
1.2.2.Tipo de investigación	17
1.2.3.Variables	17
1.2.4Interrogantes básicas	18
1.2.4.1.Interrogante general	18
1.2.4.2.Interrogantes específicas	18
1.3.Justificación	19
1.3.1. Personal	19
1.3.2.Social	19
1.3.3.Justificación Institucional	19
1.4.Objetivos	20
1.4.1.Objetivo general	20
1.4.2.Objetivos específicos	20
1.5.Marco teórico	21
1.5.1.Información de la Empresa Grupo García Toledo SAC	21
1.5.1.1.Breve historia	21
1.5.1.2.Descripción de la empresa	21
1.5.1.3.Organigrama	21
1.5.1.4.Misión y visión	24
1.5.1.5.Objetivos de la organización	26
1.5.1.6 Productos y servicios ofrecidos por la organización	26

1.5.1.7. Nuestras línea de servicio	33
1.5.1.8. Recojos	34
1.5.1.9. Diagnóstico organizacional área	35
1.5.2. Marco conceptual	36
1.5.2.1. Cultura organizacional	36
1.5.2.1.1. Definiciones	36
1.5.2.1.2. Generalidades	37
1.5.2.1.3. Desarrollo	37
1.5.2.1.4. Importancia	37
1.5.2.1.5. Características	38
1.5.2.1.6. Tipos	39
1.5.2.1.7. Medición	42
1.5.2.1.8. Escalas	42
1.5.2.2. Satisfacción laboral	43
1.5.2.2.1. Definiciones	43
1.5.2.2.2. Factores que favorecen	43
1.5.2.2.3. Efecto de la satisfacción laboral	45
1.5.2.2.4. Satisfacción y productividad	45
1.5.2.2.5. Satisfacción y rotación	46
1.5.2.2.6. Comportamiento	47
1.5.2.2.7. Tipos	47
1.5.2.2.8. Niveles	47
1.5.3. Antecedentes	48
1.6. Hipótesis	50
CAPITULO II: PLANEAMIENTO OPERACIONAL	
2.1. Técnica e instrumento	52
2.2. Estructura de los instrumentos	52
2.3. Campo de verificación	52
2.3.1. Ámbito	52
2.3.2. Temporalidad	52
2.3.3. Unidades de estudio	52
2.4. Estrategia de recolección de datos	53

CAPITULO III : RESULTADOS DE LA INVESTIGACIÓN

3.1. Ficha técnica de la encuesta	55
3.1.1. Objetivo	55
3.1.2. Población	55
3.1.3. Identificación del encuestado	56
3.1.3.1. Características	56
3.1.3.2. Cultura organizacional	57
3.1.3.3. Satisfacción Laboral	77
CONCLUSIONES	98
RECOMENDACIONES	100
BIBLIOGRAFÍA	102
ANEXOS	104



INDICE DE TABLAS

Tabla N° 1	Género	55
Tabla N° 2	Los fundadores de la empresa quisieron crear una organización justa para todas las personas que laboran en ella	56
Tabla N° 3	En la empresa se recuerdan todas las fechas históricas y anécdotas que han ocurrido desde su fundación	57
Tabla N° 4	En la empresa es mejor trabajar y esforzarse para ascender	58
Tabla N° 5	Los directivos hacen un control frecuente al personal para el logro de los objetivos	59
Tabla N° 6	Los directivos de la empresa están organizados y protegen a su personal	60
Tabla N° 7	En la empresa se pueden expresar opiniones sin ser ignorados por sus directivos	61
Tabla N° 8	Los directivos de la empresa toman en cuenta las opiniones de los trabajadores a la hora de la toma de decisiones	62
Tabla N° 9	La empresa tiene una infraestructura antisísmica que brinda seguridad y confort para la comodidad en el trabajo	63
Tabla N° 10	La empresa cumple con las leyes laborales	64
Tabla N° 11	La empresa tiene normas, procedimientos y responsabilidades de trabajo para todo el personal	65
Tabla N° 12	La empresa tiene equipos y tecnologías modernas para hacer eficazmente su trabajo	66
Tabla N° 13	Recibe de la empresa reconocimiento por su trabajo que realiza en ella	67
Tabla N° 14	Las actividades de la empresa permiten que sea la más destacada del país y logre ser reconocida como una empresa de clase mundial	68
Tabla N° 15	Me siento orgulloso de trabajar en la empresa porque cumplimos los objetivos, tareas y actividades encomendadas.	69
Tabla N° 16	En la empresa se exige lealtad porque se preocupa por ellos.	70
Tabla N° 17	La empresa confía plenamente en sus empleados	71
Tabla N° 18	En la empresa el personal que trabaja tiene su futuro asegurado	72
Tabla N° 19	Lo más importante de la empresa es el bienestar de las personas que trabajan en ella	73
Tabla N° 20	La empresa se preocupa por mejorar el bienestar de su personal	74
Tabla N° 21	Siento que pertenezco a la empresa	75
Tabla N° 22	Resumen de la cultura organizacional	76

Tabla N° 23 Los directivos confían en tu labor que realizas en el trabajo	77
Tabla N° 24 Haces reportes de tu trabajo sin que te soliciten	78
Tabla N° 25 Los directivos tienen un liderazgo en la empresa	79
Tabla N° 26 El jefe te ayuda a hacer mejor tu trabajo	80
Tabla N° 27 Consideras que tu trabajo es bien remunerado	81
Tabla N° 28 Consideras que tienes buena relación con tus superiores	82
Tabla N° 29 En la empresa tienes un mejor amigo	83
Tabla N° 30 Sales con tus amigos de trabajo	84
Tabla N° 31 Tu función es importante en la empresa	85
Tabla N° 32 Sientes que tus compañeros dicen que tu puesto es importante	86
Tabla N° 33 Es agradable el ambiente donde trabajas	87
Tabla N° 34 La empresa te permite personalizar tu trabajo	88
Tabla N° 35 La empresa tiene herramientas tecnológicas y sistemas adecuados para su funcionamiento	89
Tabla N° 36 Los directivos tienen comunicación permanente con el personal	90
Tabla N° 37 Las relaciones laborales con tus compañeros son buenas	91
Tabla N° 38 Los directivos sienten tu compromiso de trabajo con la empresa	92
Tabla N° 39 Consideras que tienes privacidad en tu espacio laboral	93
Tabla N° 40 La infraestructura es antisísmica	94
Tabla N° 41 Lo que mantiene unida a la empresa lealtad del personal y el compromiso de los directivos	95
Tabla N° 42 La empresa es dinámica, innovadora y emprendedora	96
Tabla N° 43 Resumen de satisfacción laboral	97

INDICE DE GRÁFICOS

Gráfico N° 1	Género	55
Gráfico N° 2	Los fundadores de la empresa quisieron crear una organización justa para todas las personas que laboran en ella	56
Gráfico N° 3	En la empresa se recuerdan todas las fechas históricas y anécdotas que han ocurrido desde su fundación	57
Gráfico N° 4	En la empresa es mejor trabajar y esforzarse para ascender	58
Gráfico N° 5	Los directivos hacen un control frecuente al personal para el logro de los objetivos	59
Gráfico N° 6	Los directivos de la empresa están organizados y protegen a su personal	60
Gráfico N° 7	En la empresa se pueden expresar opiniones sin ser ignorados por sus directivos	61
Gráfico N° 8	Los directivos de la empresa toman en cuenta las opiniones de los trabajadores a la hora de toma de decisiones	62
Gráfico N° 9	La empresa tiene una infraestructura antisísmica que brinda seguridad y confort para la comodidad en el trabajo	63
Gráfico N° 10	La empresa cumple con las leyes laborales	64
Gráfico N° 11	La empresa tiene normas, procedimientos y responsabilidades de trabajo para todo el personal	65
Gráfico N° 12	La empresa tiene equipos y tecnologías modernas para hacer eficazmente su trabajo	66
Gráfico N° 13	Recibe de la empresa reconocimiento por su trabajo que realiza en ella	67
Gráfico N° 14	Las actividades de la empresa permiten que sea la más destacada del país y logre ser reconocida como una empresa de clase mundial	68
Gráfico N° 15	Me siento orgulloso de trabajar en la empresa porque cumplimos los objetivos, tareas y actividades encomendadas.	69
Gráfico N° 16	En la empresa se exige lealtad porque se preocupa por ellos.	70
Gráfico N° 17	La empresa confía plenamente en sus empleados	71
Gráfico N° 18	En la empresa el personal que trabaja tiene su futuro asegurado	72
Gráfico N° 19	Lo más importante de la empresa es el bienestar de las personas que trabajan en ella	73
Gráfico N° 20	La empresa se preocupa por mejorar el bienestar de su personal	74
Gráfico N° 21	Siento que pertenezco a la empresa	75
Gráfico N° 22	Resumen de la cultura organizacional	76

Gráfico N° 23 Los directivos confían en tu labor que realizas en el trabajo	77
Gráfico N° 24 Haces reportes de tu trabajo sin que te soliciten	78
Gráfico N° 25 Los directivos tienen un liderazgo en la empresa	79
Gráfico N° 26 El jefe te ayuda a hacer mejor tu trabajo	80
Gráfico N° 27 Consideras que tu trabajo es bien remunerado	81
Gráfico N° 28 Consideras que tienes buena relación con tus superiores	82
Gráfico N° 29 En la empresa tienes un mejor amigo	83
Gráfico N° 30 Sales con tus amigos de trabajo	84
Gráfico N° 31 Tu función es importante en la empresa	85
Gráfico N° 32 Sientes que tus compañeros dicen que tu puesto es importante	86
Gráfico N° 33 Es agradable el ambiente donde trabajas	87
Gráfico N° 34 La empresa te permite personalizar tu trabajo	88
Gráfico N° 35 La empresa tiene herramientas tecnológicas y sistemas adecuados para su funcionamiento	89
Gráfico N° 36 Los directivos tienen comunicación permanente con el personal	90
Gráfico N° 37 Las relaciones laborales con tus compañeros son buenas	91
Gráfico N° 38 Los directivos sienten tu compromiso de trabajo con la empresa	92
Gráfico N° 39 Consideras que tienes privacidad en tu espacio laboral	93
Gráfico N° 40 La infraestructura es antisísmica	94
Gráfico N° 41 Lo que mantiene unida a la empresa lealtad del personal y el compromiso de los directivos	95
Gráfico N° 42 La empresa es dinámica, innovadora y emprendedora	96
Gráfico N° 43 Resumen de satisfacción laboral	97

INTRODUCCIÓN

Se puede determinar bajo múltiples trabajos de investigación que el clima organizacional presenta una relación en el establecimiento de la cultura organizacional de las organizaciones, ya que relacionaremos la cultura organizacional al patrón general de actitudes, habilidades, conductas, expectativas y valores que son compartidos por todos los colaboradores de una empresa. Y bien la cultura es fijada por la cabeza de la organización y seguida por los miembros de la empresa, por lo que se puede identificar la participación en la cultura de la Organización, puesto que la idea que tienen los trabajadores sobre la empresa, establece las expectativas, conducta y habilidades que dan forma a la cultura de las Organizaciones. Ya que podríamos decir que la cultura organizacional si influye sobre las emociones, los sentimientos y las acciones de los miembros, quienes erigen el clima organizacional, muy pocas empresas privadas, realizan investigaciones sobre el clima laboral.

En base a estos conocimientos y la poca información que es referida a la relación entre la cultura organizacional y satisfacción laboral de los trabajadores, surge la necesidad de identificar los problemas laborales de Grupo García Toledo SAC de Arequipa, por lo que es necesario realizar la investigación sobre el personal para así saber cómo está la cultura organizacional de la empresa García Toledo SAC y medir su satisfacción laboral.

RESUMEN

Mi trabajo de investigación logró entender a mi parecer la relación existente entre la satisfacción laboral y la cultura organizacional, en las empresas tomando como base la experiencia vivida dentro de mi empresa Grupo García Toledo SAC, y determinar así la hipótesis de mi investigación

Capítulo I:

Aquí, planteo la investigación a fin de realizar el análisis de la cultura organizacional y satisfacción laboral del personal del área administrativa en mi Empresa Grupo García Toledo SAC, se plantea la variable dependiente la cultura organizacional y la variable independiente la satisfacción laboral, las interrogante principal, y las interrogantes secundarias, la justificación, se establece el objetivo general se establece el Marco Teórico y el conceptual de la investigación y concluye con la hipótesis.

Capítulo II:

Aquí se establece lo que vamos a realizar en la investigación, para lo cual utilizamos técnicas de recolección de datos en mi caso fue la técnica censal o de uso de encuesta a todo el personal administrativo de mi empresa, para lo cual tome encuestas que miden la satisfacción laboral del trabajador, y me indican los pareceres y sensaciones de mi personal administrativo

Capítulo III:

Aquí analizo los resultados obtenidos en las herramientas de captura de datos y con tablas y graficas realizo una interpretación de los datos analizando cada uno de ellos para luego concluir y recomendar acciones a realizar.

ABSTRACT

My research came to understand to me the relationship between job satisfaction and organizational culture in companies based on the experience within my company Grupo Garcia Toledo SAC, and thus determine the hypothesis of my research

Chapter I:

Here, I propose research to the analysis of organizational culture and job satisfaction of the administrative area in my company Grupo SAC Garcia Toledo, the dependent variable raises the organizational culture and the independent variable job satisfaction, the main question, and secondary questions, justification, the overall goal set the Theoretical and conceptual framework of the research establishes and concludes with the hypothesis.

Chapter II:

Here are stable which will conduct research, for which we used techniques of data collection in my case was the census technique or use of survey the entire administrative staff of my company, for which take surveys measuring employee job satisfaction, and tell me the views and feelings of my administrative staff

Chapter III:

Here I analyze the results of the data collection tools and tables and graphs perform an interpretation of the data analyzing each and then conclude and recommend actions to be taken.



CAPITULO I: PLANTEAMIENTO TEÓRICO

CAPITULO I: PLANTEAMIENTO TEÓRICO

1.1. Problema

“Relación de la Cultura Organizacional en la Satisfacción Laboral de los trabajadores del área administrativa de la Empresa Grupo García Toledo SAC, Arequipa 2015”

1.2. Descripción

Toda empresa está inmersa en su desarrollo cotidiano y las empresas de Courier no es ajena al mismo ya que está conformada por diferentes áreas para servicio de envío (delivery) de documentos, sobres o paquetes de diferentes tamaños o pesos el cual cuenta con un costo, con la finalidad de cubrir las necesidad de atención y servicio a los clientes así como permanecer en el tiempo con una posición expectante en el mercado del servicio Courier, propiciando el desarrollo de la marca OLVA Courier.

La evolución del servicio de courier se ha desarrollado de acuerdo a las necesidades de mercado y la obtención del servicio. El servicio de courier ya que el mercado del servicio de courier está dirigido a varios nichos de mercado como público en general, empresas privadas y estatales, por el tipo de servicio que brindan; Entidades financieras, recibos de servicios públicos y quienes requieren el servicio de envíos rápidos y 100% efectivos. Las empresas que brindan este servicio como Olva Courier representada en la zona sur por el Grupo García Toledo SAC, deben contar con varios puntos de atención a nivel de Arequipa y otras ciudades; estas oficinas deben estar totalmente habilitadas y contar con personal altamente capacitado para atenderlos en sus requerimientos de envío.

Y es que de ahí nace nuestra preocupación por el personal que brinda este servicio ya que está relacionado con la cultura organizacional y la satisfacción laboral de los trabajadores. Siendo de suma importancia definir bien la cultura organizacional ya que esta cultura ayuda a construir la personalidad propia de mi empresa. Identificando estos factores podremos identificar qué factores influyen en el sentir de los trabajadores buscando que el personal se

identifique trabajo en forma adecuada y a la vez satisfactoria para ellos mismos. Se establece también aspectos relacionados a la empresa como es la satisfacción laboral de personal, que sirve para determinar la importancia que el personal rinda como la empresa desea y se sienta satisfecho con su trabajo que realiza cotidianamente, con el finalidad de encontrar la relación que tiene la satisfacción laboral con la cultura organizacional de la Empresa Grupo García Toledo SAC.

1.2.1. Campo, área y línea

- Campo: Administración
- Área: Recursos humanos
- Línea: Desarrollo del talento humano

1.2.2. Tipo de investigación

- Tiempo: Transversal; Porque permite identificar el fenómeno estudiado
- Investigación: Descriptiva correlacional ; Ya que explica el fenómeno investigado

1.2.3. Variables

A. Análisis de variables

a. Variable independiente

- Cultura Organizacional

b. Variable dependiente

- Satisfacción Laboral

B.- Operatividad de las variables

Variables	Sub Variables	Indicadores	Preguntas
Independiente: Cultura Organizacional	Procesos	Identidad, misión, visión y valores	1. 13. 15. 17
		Políticas, estrategias y programas	2, 3, 4, 5
	Personas	Estructura y organización	6, 7, 18
		Equipo, grupos y clima	19, 20
		Funciones y órganos	12, 14
	Instrumentos	Procesos y métodos	9
		Medios físicos, tecnología y sistemas	8, 10, 11
Dependiente: Satisfacción Laboral	Percepción	Liderazgo y apoyo	1, 3, 4, 18
		Actitudes	2, 17, 19
	Características	Factores	5, 12, 13, 18
		Comportamientos	10
	Relaciones	Acciones y actividades	6, 9, 20
		Participación y comunicación	7, 8, 11, 14, 15

1.2.4. Interrogantes básicas

1.2.4.1. Interrogante general

- ¿Cuál es la relación existente entre la cultura organizacional y la satisfacción laboral de los trabajadores administrativos de la empresa Grupo García Toledo SAC Arequipa 2015?

1.2.4.2.- Interrogantes específicas

- ¿Cuál es el nivel de cultura organizacional con respecto a los procesos culturales de la empresa Grupo García Toledo SAC?
- ¿Qué características tendrá la empresa Grupo García Toledo SAC con respecto al nivel de cultura organizacional?
- ¿Con qué instrumentos contará la empresa Grupo García Toledo SAC con respecto al nivel de cultura organizacional?

- ¿Cómo percibe el nivel de satisfacción laboral el personal de la empresa Grupo García Toledo SAC?
- ¿Cómo se mide la satisfacción laboral tomando las características empresariales del Grupo García Toledo SAC?
- ¿Cómo son las relaciones interpersonales con respecto al nivel de satisfacción laboral en la empresa Grupo García Toledo SAC?

1.3. Justificación

1.3.1. Justificación personal

La empresa es una organización que ha recibido premio nacional a la excelencia empresarial y busca destacar a nivel internacional, por ello la necesidad de conocer la cultura organizacional y clima laboral.

La investigación permitirá mejorar los servicios que se brinda al cliente además de lograr los objetivos y metas, por medio de la cultura y la satisfacción para que todos los empleados, jefes y directivos que dirigen las actividades para alcanzar el mejor desempeño de la empresa

1.3.2. Justificación social

La empresa maneja recursos humanos, porque trabaja con un personal calificado y eficiente que quiere mejorar cada día más el servicio a su cliente, por ello este trabajo contribuye a que cada persona que compone la empresa con sus tareas asignadas tenga un compromiso de eficiencia

1.3.3. Justificación institucional

Para la empresa la presente investigación permite conocer cómo es que la cultura organizacional y la satisfacción laboral se entrelazan en algo en común

permitiendo tomar los puntos de vista del personal y que medidas necesarias realizaremos para mejorarlas.

1.4. Objetivos

1.4.1. Objetivo general

- Determinar la relación que existe entre la cultura organizacional y la satisfacción laboral en el personal administrativo de la empresa Grupo García Toledo SAC, Arequipa 2015

1.4.2. Objetivos específicos

- Establecer nivel de cultura organizacional con respecto a los procesos culturales de la empresa Grupo García Toledo SAC.
- Indicar las características que tendrá la empresa Grupo García Toledo SAC con respecto al nivel de cultura organizacional.
- Establecer con que instrumentos contará la empresa Grupo García Toledo SAC con respecto al nivel de cultura organizacional.
- Indicar el nivel de satisfacción laboral del personal de la empresa Grupo García Toledo SAC.
- Medir la satisfacción laboral tomando las características empresariales del Grupo García Toledo SAC.
- Establecer las relaciones interpersonales con respecto al nivel de satisfacción laboral en la empresa Grupo García Toledo SAC.

1.5. Marco teórico

1.5.1. Información de la Empresa Grupo García Toledo SAC representante de Olva Courier en la Región Sur, Arequipa

1.5.1.1. Breve historia

(COURIER, 2009)¹En 1987 las deficiencias en los servicios de mensajería nacional pública y privada motivó a dos jóvenes empresarios a fundar OLVA & ASOCIADOS S.R.L., empresa de correo privado dirigida exclusivamente al correo nacional a través de la marca de servicio OLVA.

En 1991, OLVA & ASOCIADOS S.R.L., con la experiencia adquirida y en virtud al prestigio ganado por los servicios brindados, logra una importante cartera de clientes en diferentes sectores empresariales del país, así como personas naturales. Esto obligaría a ampliar muy rápidamente nuestra infraestructura e implementar nuevas técnicas, motivando que se constituya una nueva empresa denominada ANDERSON VASQUEZ & CIA. S.A.C. (AVYCSAC), que asume las obligaciones del servicio bajo la marca registrada OLVA COURIER a efectos de cubrir las nuevas necesidades de inversión para satisfacción de nuestros clientes.

En 1996, OLVA COURIER logra una organización con 68 oficinas en provincias y 7 en Lima debidamente ubicadas, equipadas e interconectadas, que le permite llegar a más destinos. Adicionalmente consolida una moderna flota de vehículos, camiones, camionetas y motos, equipados con los sistemas de comunicación radial, que permite un enlace permanente.

Estos últimos años reforzamos nuestro compromiso con la satisfacción de nuestros clientes, para lo cual encaminamos nuestro crecimiento enfocándonos en 4 pilares estratégicos, Personas, Tecnología, Ahorro y Procesos, esto nos ha llevado a generar diferentes desarrollos,

¹ Historia de Olva Courier www.olva.com.pe

inversiones e innovaciones incluso renovando nuestro logotipo luego de 24 años de existencia.

Ya ahora en el 2014 podemos ofrecer a nuestros miles de clientes naturales y jurídicos, procesos, políticas y una estructuras orgánica consolidada, una importante infraestructura, 2 Plantas operativas en Lima con más de 7,000 m² una red de 256 oficinas en provincias y 17 en Lima, cientos de colaboradores formalmente contratados en todo el país una importante flota de unidades, entre motos, vans, camiones de 1, 2 y 3 toneladas, una Clasificadora Sorter que clasifica 20,000 documentos por hora, equipos de cubillaje electrónicos, rayos x para identificación de tipos de contenidos, servidores propios, contac center, entre otras innovaciones.

Así es como gracias a la confianza de los clientes, el esfuerzo de nuestros representantes y colaboradores, lo que fue una visión de emprendimiento en 1987 ahora en el 2014 se ha convertido en una realidad, “Ser una empresa peruana orgullosa de liderar el sector de mensajería rápida nacional”.

Esto conlleva a reafirmar el compromiso de mejora continua para seguir creciendo dentro y fuera del país.

1.5.1.2. Descripción de la empresa

A. Razón Social

GRUPO GARCÍA TOLEDO SAC

B. Nombre comercial

OLVA COURIER AREQUIPA

C. Rubro

Servicios postales y mensajería

D. Cantidad de trabajadores

160 colaboradores

E. Establecimientos anexos

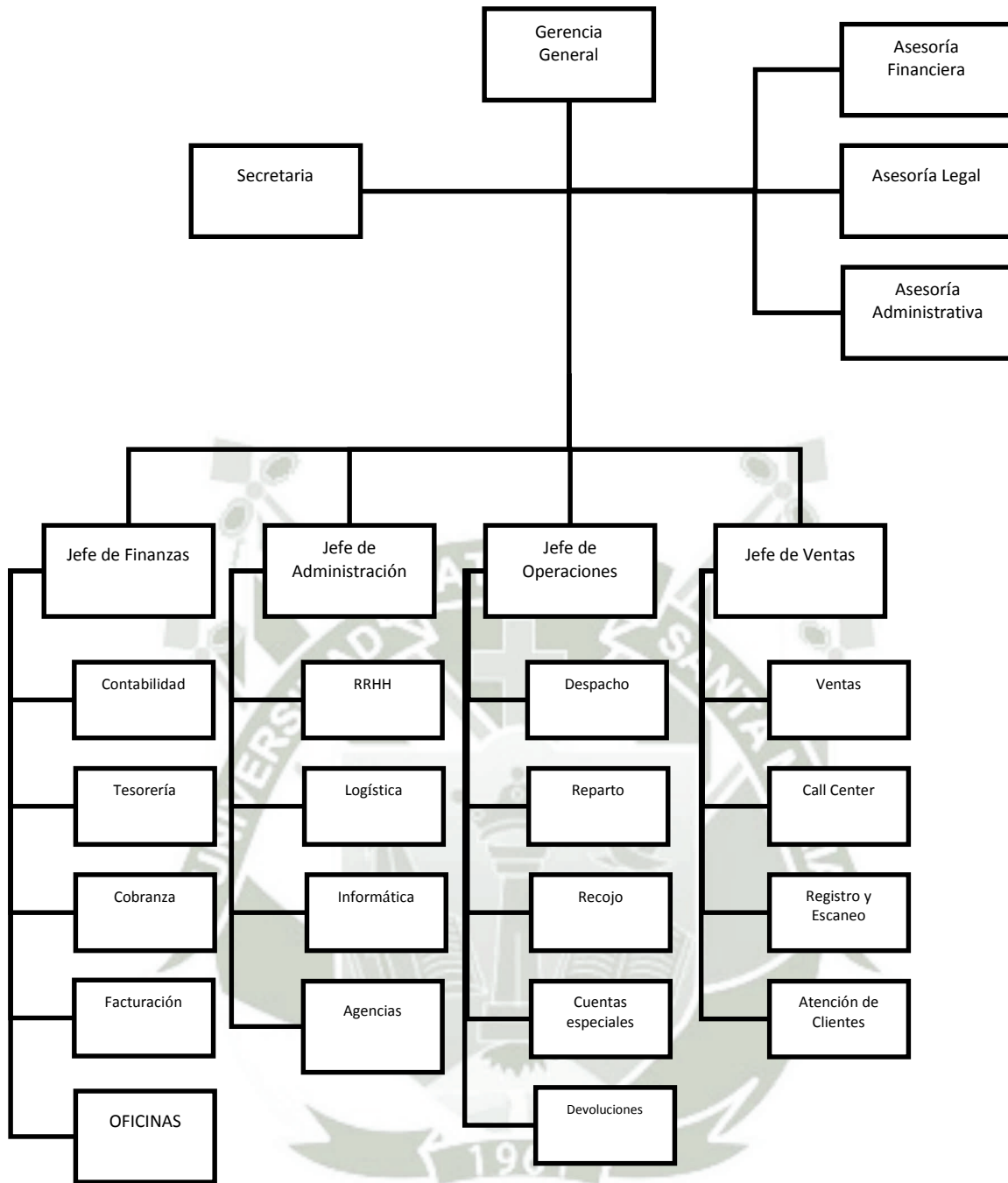
10 oficinas (Región Sur).

F. Otros

La empresa Olva Courier Arequipa es una organización legalmente constituida como empresa de servicios que actualmente tiene la franquicia exclusiva de la marca OLVA COURIER en el departamento de Arequipa y en el puerto de Ilo ciudad Moquegua .

1.5.1.3. Organigrama





1.5.1.4. Misión y visión²

A. Misión

Que OLVA COURIER sea reconocida como una empresa de clase mundial, dando soluciones logísticas y de comunicación contando con el compromiso

² Misión y Visión Olva Courier pagina WEB www.olvacourier.com

de nuestros representantes nacionales y con nuestra propia flota terrestre y aérea en el ámbito nacional e incursionando en el mercado internacional mediante sucursales propias y franquicias, basadas en la filosofía de servicio.

Que Grupo García Toledo SAC, sea reconocida como el mejor aliado estratégico y representación a nivel nacional, dando soluciones logísticas, integrales que contribuyan al reconocimiento y visión de OLVA COURIER.

B. Visión

a. Clientes

Brindar servicios de logística integral a través de courier, transporte de encomiendas y servicios colaterales, con calidad, eficiencia y de acuerdo a sus requerimientos, satisfaciendo sus necesidades con excelencia y ética. Brindar asesoría comercial, de marketing, sistemas y direcciones estratégicas.

b. Colaboradores

Brindar facilidades técnicas, económicas y un ambiente de trabajo adecuado para el cumplimiento de sus funciones, favoreciendo su desarrollo personal y profesional. Establecer normas y procedimiento, funciones y responsabilidades, direcciones, objetivos estratégicos, filosofía empresarial y de trabajo, con un sistema de retribución adecuado a la productividad de cada colaborador. Cumplimiento de las leyes laborales.

c. Proveedores

Relaciones de largo plazo, lealtad. Cumplir con los acuerdos estipulados: pagos, formalidad. Crear alianzas para mejorar sus procesos o nuevos productos y servicios.

d. Accionistas y propietarios

Rentabilidad de sus inversiones y utilidades.

e. Sociedad

Que la comunidad peruana sienta que **OLVA** está contribuyendo al desarrollo del país creando puestos de trabajo de acuerdo al crecimiento de la empresa. Cumplimiento de las leyes y normas.

f. Brindar servicios de logística integral

A través de Courier, encomiendas y servicios colaterales, de acuerdo a los requerimientos de los clientes, manteniendo un alto nivel de eficiencia y eficacia en nuestros colaboradores brindándoles un ambiente y trabajo adecuados, favoreciendo su desarrollo personal, generando relaciones comerciales de largo plazo con nuestros proveedores y generando rentabilidad a nuestros accionistas, logrando que la sociedad sienta que nuestra empresa contribuye al desarrollo de nuestro país.

1.5.1.5. Objetivos de la organización

- Desarrollar un servicio Courier eficiente en nuestra región
- Lograr la eficaz atención a nuestros clientes.
- Optimizar las líneas de entregas y distribución de nuestros servicios al cliente.
- Brindar una cobertura total del servicio en nuestra representación. Hacia la expansión de nuevos puntos de atención.

1.5.1.6. Productos y servicios ofrecidos por la organización

A. Servicio regular de 24 horas

Servicio orientado a personas naturales o pequeños empresarios que quieren realizar envíos sin necesidades específicas de tiempo y forma.

Este servicio está disponible en cualquiera de nuestras oficinas a nivel nacional y por medio de programación de recojo.

- **Metropolitano:** servicio de Arequipa a Arequipa
- **Nacional:** Servicio de Arequipa a Provincias y entre provincias.

Características generales del servicio

a. Servicio para sobres

- Se permiten sobres tamaño postal, A5, A4, A3 y carta.
- No están permitidos los sobres con un tamaño mayor a un A3.
- Todos los sobres deben pasar por el filtro que está en cada una de nuestras oficinas.
- Los sobres no deben pesar más de 300 gramos.

b. Servicio para paquetes

- El peso base es de 1 kilo.
- Se considera exceso desde los 0.5 kg.
- Se aplica el peso volumen en caso el paquete tenga mayor tamaño que peso.
- No hay un peso máximo determinado.

c. Servicio de recojo

- No requiere coordinación previa. Se puede programar el recojo llamando al 7140909
- El tiempo máximo de espera del operador es de 8 minutos.
- Los recojos pueden ser a domicilio.

d. Servicio de entrega

- Admite hasta 3 cargos adjuntos.
- No acepta la gestión por el cargo adjunto.
- La entrega puede ser a domicilio o en nuestras oficinas.
- Se pueden hacer hasta 2 intentos de entrega. Si el envío no se entregó al segundo intento, este regresará a origen.

- Se admiten envíos de productos con valor hasta 500 soles. Los productos que tengan mayor valor o sean artículos de cómputo serán considerados como valorados.
- Se admiten cambios de dirección una vez ingresado el destino.
- Se admite el cambio de consignado una vez hecho el envío.
- El tiempo de espera del operador al momento de realizar la entrega es de 8 minutos. Luego de ese tiempo el operador deberá retirarse del lugar.
- El tiempo de entrega promedio en Lima es de 24 horas, a nivel nacional para capital de departamento es de 24 – 48 horas y para ciudades en tránsito es de 48 – 72 horas.
- Aceptamos máximo 4 días de almacenaje, los días siguientes serán cobrados.
- En caso de robo o rotura, la empresa reconoce hasta 10 veces la tarifa base sin IGV.
- Permite el seguimiento vía web y vía aplicación móvil (Disponible en Google Play y AppStore).

e. Recomendaciones para el servicio

- Debe estar correctamente rotulado con el nombre y DNI de la persona que lo recogerá o recibirá.
- No se admiten joyas, dinero en efectivo, artículos de cómputo, vales de consumo y mascotas.

B. Servicio encomiendas

Servicio orientado a personas naturales o pequeños empresarios que quieren realizar envíos a bajo costo.

Este servicio está disponible en cualquiera de nuestras oficinas a nivel nacional.

- Metropolitano: servicio de Arequipa a Arequipa
- Nacional: Servicio de Arequipa a Provincias y entre provincias.

C. Características generales del servicio

a. Servicio para sobres:

- No está permitido el envío de sobres.

b. Servicio para paquetes

- El peso base es de 1 kilo.
- Se considera exceso desde los 0.5 kg.
- Se aplica el peso volumen en caso el paquete tenga mayor tamaño que peso.
- El peso máximo es de 10 kilos.

c. Servicio de recojo

- No se puede programar un recojo. Todos los envíos del servicio de encomienda tienen que ser en alguna de nuestras oficinas.

d. Servicio de entrega

- No admite cargos adjuntos
- La entrega solo puede ser en nuestras oficinas.
- Se pueden hacer hasta 2 intentos de entrega. Si el envío no se entregó al segundo intento, este regresará a origen.
- Se admiten envíos de productos con valor hasta 500 soles. Los productos que tengan mayor valor o sean artículos de cómputo serán considerados como valorados.
- Se admiten cambios de dirección una vez ingresado el destino.
- Se admite el cambio de consignado una vez hecho el envío.
- El tiempo de entrega promedio en Lima es de 24 a 48 horas, a nivel nacional para capital de departamento es de 72 horas y para ciudades en tránsito es de 72 – 96 horas.
- Aceptamos máximo 4 días de almacenaje, los días siguientes serán cobrados.

- En caso de robo o rotura, la empresa reconoce hasta 10 veces la tarifa base sin IGV.
- Permite el seguimiento vía web y vía aplicación móvil (Disponible en Google Play y AppStore).

e. Recomendaciones para el servicio

- Debe estar correctamente rotulado con el nombre, dirección y DNI de la persona que lo recogerá o recibirá.
- No se admiten joyas, dinero en efectivo, artículos de cómputo, vales de consumo y mascotas.

D. Servicio valorado y frágil

Servicio orientado a personas naturales o pequeños empresarios que quieren realizar envíos con seguridad de entrega.

- Metropolitano: servicio de Arequipa a Arequipa
- Nacional: Servicio de Arequipa a Provincias y entre provincias.

Características generales del servicio

a. Servicio para sobres

- No está permitido el envío de sobres.

b. Servicio para paquetes

- El peso base es de 1 kilo.
- Se considera exceso desde los 0.5 kg.
- Se aplica el peso volumen en caso el paquete tenga mayor tamaño que peso.
- No hay un peso máximo determinado.
- Se consideran productos valorados a todos aquellos que superen los 500 soles de valor o sean artículos de cómputo.

c. Servicio de recojo

- Requiere coordinación previa.
- El tiempo máximo de espera del operador es de 8 minutos.
- Los recojos pueden ser a domicilio.

d. Servicio de entrega

- Admite hasta 3 cargos adjuntos.
- No acepta la gestión por el cargo adjunto.
- La entrega solo puede ser a domicilio.
- Se pueden hacer hasta 2 intentos de entrega. Si el envío no se entregó al segundo intento, este regresará a origen.
- Se admiten envíos de productos con valor hasta 500 soles. Los productos que tengan mayor valor o sean artículos de cómputo serán considerados como valorados.
- Se admiten cambios de dirección una vez ingresado el destino.
- No se admite el cambio de consignado una vez hecho el envío.
- El tiempo de espera del operador al momento de realizar la entrega es de 8 minutos. Luego de ese tiempo el operador deberá retirarse del lugar.
- El tiempo de entrega promedio en Lima es de 24 horas, a nivel nacional para capital de departamento es de 24 – 48 horas y para ciudades en tránsito es de 48 – 72 horas.
- Aceptamos máximo 4 días de almacenaje, los días siguientes serán cobrados.
- En caso de robo o rotura, la empresa reconoce hasta 90% del valor declarado del producto.
- Se cobrará un seguro de viaje del 0.40% del valor del producto al momento de hacer el envío.
- Permite el seguimiento vía web y vía aplicación móvil (Disponible en Google Play y AppStore).

e. Recomendaciones para el servicio

- Debe estar correctamente rotulado con el nombre, dirección y DNI de la persona que lo recogerá o recibirá.
- No se admiten joyas, dinero en efectivo, vales de consumo y mascotas.

E. Gestiones y trámites a nivel nacional

Nuestra línea de gestiones está preparada para realizar sus trámites a nivel nacional, brindándole una amplia variedad de servicios frente a diferentes entidades e instituciones públicas y privadas.

Contamos con un equipo de tramitadores especializados en cada una de nuestras 286 oficinas en Lima y provincias, los cuales realizarán en el menor tiempo posible la gestión de su interés.

Nuestro servicio de trámites está disponible en todas las capitales de departamento y puede realizarse también en algunas ciudades anexas para lo cual se debe consultar de forma casuística.

F. Trámites disponibles para personas y empresas

- Partidas de nacimiento, bautizo, confirmación, matrimonio, defunción, etc.
- Certificados de estudios en colegios y universidades
- Renovaciones de pasaporte
- Presentación de documentos en consulados
- Recojo y envío de diplomas y otros documentos
- Compras y envío de medicinas
- Títulos de propiedad
- Documentos vehiculares
- Legalización, visado y apostillado
- Gestión de cartas notariales
- Representación en licitaciones
- Cartas fianzas, cartas poder
- Recojos y depósito de cheques
- Compra de bases para licitaciones, adjudicaciones

1.5.1.7. Nuestras líneas de servicio

A. Línea de entregas courier

a. **Servicio local**, en la ciudad de Arequipa de acuerdo a sus necesidades

- Reparto de sobres, documentos, cartas, invitaciones, publicidad, revistas. – facturas, letras, cheques. - verificaciones domiciliarias, laborales.- tarjetas de crédito y otros.
- Recojo y entrega en las direcciones indicadas.
- Reportes generales y detallados por envíos.
- Tarifas especiales y créditos por volumen de envíos.
- Retorno de cargos adjuntos, guías de remisión y otros debidamente firmados y sellados.
- Digitalización de conformidades
- Línea dedicada que les permitirá una comunicación permanente con nuestra empresa.
- Llegamos a los 13 distritos urbanos, 04 rurales y 03 zonas periféricas.

b. **Servicio nacional**

- Servicio puerta a puerta, recojo y entregas a domicilio.
- Reportes semanales de los datos de entrega o diariamente vía e-mail (consultar).
- La mayor cobertura de entrega garantizada con 280 oficinas a nivel nacional.
- Tarifas especiales y créditos por volumen de envíos.
- Tarifas especiales para personas naturales
- Retorno de cargos adjuntos, guías de remisión y otros debidamente sellados y firmados.
- Digitalización de conformidades.
- Línea dedicada que nos permite una comunicación permanente con nuestras oficinas a nivel nacional.
- Servicio collect.

B. Línea de distribución

- Transporta su carga: paquetes, encomiendas, maquinaria, muebles, repuestos y carga en general sin límite de peso por vía terrestre.
- Principales destinos: Lima, zona sur, zona centro y zona norte.
- Tarifas módicas.
- Llegamos a más ciudades.
- Servicio de embalaje adicional a precios módicos.
- Recojo y entrega puerta a puerta.
- Crédito previo acuerdo.
- Tiempo de entrega de acuerdo al destino, consultar.

C. Línea de gestión

A nivel nacional, ahorre tiempo y dinero en cualquier trámite:

- Presenta un servicio de gestiones ante entidades públicas y privadas en todo el ámbito nacional.
- Gestiones en Municipalidades
- Gestiones en Notarias.
- Gestiones en entidades públicas – licitaciones, compra de base, cobro de cheques, etc.
- Gestiones en Essalud / Red Asistencial – cobranzas de cheques, recojo muestras, comprobantes de retención, concursos públicos y otros.
- Gestiones en iglesias – partidas de bautizo, primera comunión, confirmación, matrimonio.
- Gestiones en Embajadas
- Gestiones en Ministerios
- Gestiones en colegios
- Gestiones Registrales - Registros Públicos.

D. Servicios complementario

- **Habilitado de documentos**, embolsamos, ensobramos y etiquetamos, sus documentos para una presentación segura y adecuada.
- **Administración de data variable**, personalización de sus documentos (diferentes destinatarios), desde el proceso de administración de la base de datos hasta la impresión y colocación de etiquetas.
- **Impresión masiva**, impresión de documentos de un mismo contenido con data variable como notificaciones, cartas de avisos, entre otros.
- **Picking**, acopio de productos para su correspondiente envío.
- **Packing**, empaquetado de sus productos sueltos para la posterior distribución.
- **Embalaje**, cobertura con madera, cartón, para sus envíos delicados.
- **Seguro**, abonando el deducible podrá proteger sus envíos valiosos.

1.5.1.8. Recojos

Área indispensable de la empresa que gestiona el recojo de la correspondencia y envíos de todos los clientes corporativos y créditos y contados de la empresa haciendo que podamos acopiar cerca de 700 envíos diarios para despachar a los más de 1200 destinos a nivel nacional a través de nuestra extensa red postal

1.5.1.9. Diagnóstico organizacional área

Foda

A. Fortalezas

- Socio estratégico de OLVA Courier
- Conocimiento del mercado de la zona sur
- Estructura física y personal capacitado para distribución de sobres y paquetes puerta a puerta.
- Manejo de costos de distribución

B. Debilidades

- Alta rotación de personal en operadores de a pie
- Falta de control y cumplimiento de procesos internos
- Incumplimiento adecuado de sus funciones
- Incremento de costos operativos

C. Oportunidades

- Huelgas de entidades que son competencia directa con nuestra empresa
- Contrato con entidades financieras de primer nivel para el traslado de su documentación.
- Nuevos servicios y ofertas a nuestros clientes

D. Amenazas

- Incremento de remuneraciones
- Seguimiento y Auditorias de la SUNAT
- Rumor de creación de sindicato
- Incremento de precio de combustibles
- Incremento de tarifas por carga

1.5.2. Marco conceptual

1.5.2.1. Cultura organizacional

1.5.2.1.1. Definiciones

Robbins, (2004). “Es un sistema de significados compartidos por los miembros de una organización que la distingue de otras”. (p. 32)

Luna, (2005). “La cultura organizacional es una variable importante que esta interrelacionada con el comportamiento empresarial. Se concibe como la configuración de la conducta aprendida y de los resultados de dicha conducta, cuyos elementos se comparten y transmiten a los miembros de una sociedad. Por otra parte, permite que los micro motivos de los actores, necesidades, creencias, valores, reglas, entre otros formen un macro comportamiento.” (p. 54)

1.5.2.1.2. Generalidades

Zapata y Rodríguez (2008) “Cada empresa tiene un origen que con el tiempo se convierte en su historia. Esta se manifiesta en aspectos como el lenguaje, la comunicación, el sistema de producción, las relaciones interpersonales y el liderazgo entre otras”.(p. 17)

Sonrensen, (2002) “La fortaleza de la cultura organizacional se puede interpretar como el grado de presión que ejerce sobre los integrantes de la empresa y sobre sus comportamientos. La amplitud de la cultura es una medida de su fortaleza, que será mayor si la extensión y aceptación abarca a toda la empresa”. (p. 82)

1.5.2.1.3. Desarrollo

Amoros, (2007)“La cultura organizacional es un sistema de significado compartido entre sus miembros y que distingue a una organización de las otras. Es decir, la cultura organizacional es la percepción que se tiene de la organización en relación a sus valores costumbres y hasta hábitos que se respiran y viven en la empresa”. (p. 240)

Este concepto o termino es hoy en día el más usado y el más utilizado por todos los empleadores, en la administración de las empresas.

1.5.2.1.4. Importancia

Alles, (2009) “La importancia de la cultura organizacional es debido a ser un conjunto de supuestos, convicciones, valores y normas que comparten los miembros de una organización; esta cultura puede haber sido creada en forma consciente por los directivos y fundamentos o sencillamente haber evolucionado con el curso del tiempo, la idea de cultura organizacional es un tanto intangible, no podemos tocarla ni verla, pero si está presente y fuerte”. (p. 58)

1.5.2.1.5. Características

Davis y Newstrom, (2001) “Cada una de las organizaciones posee una historia, patrones de comunicación, procedimientos y sistemas, declaraciones de visiones y misiones, mitos propios y anécdotas, los que, conforman y son la base de su cultura y las hace únicas. Una de las características definitorias de la mayoría de las culturas es que se les concibe como representaciones simbólicas de profundas convicciones y valores. Con el paso del tiempo, la cultura de una organización se perpetúa gracias a su tendencia a atraer y retener a personas acordes con sus valores y convicciones”. (p. 62).

Tejada, y Otros. (2009) “Las empresas son fuertes culturas organizacionales, donde producen algunos efectos beneficiosos como la mayor integración de las personas en los equipos de trabajo”. (p. 62).

Siguiendo la línea de Davis y Newstrom (2001)³“Una cultura puede prevalecer a lo largo de una organización y tener subculturas. Asimismo la cultura puede tener diversa intensidad que puede ser fuerte o débil influyendo para esto el comportamiento de los empleados, sus convicciones y valores básicos. Ellos describen diez características de la cultura que son las siguientes:

- Distintividad
- Estabilidad
- Índoles implícita
- Simbolismo
- Ninguna es mejor
- Integración
- Aceptación
- Reflejo de la dirección
- Subculturas
- Diversa intensidad (p. 62).

La cultura se considera como el conjunto de rasgos distintivos que caracteriza un pueblo o una sociedad. Esto lleva a reconocer que toda organización debe contar con una cultura bien fundamentada y clara

³ El **clima** de trabajo en las organizaciones. Editorial Trillas, México 2004). K. **Davis**, JW **Newstrom** (**pág. 62**)

que sirva de beneficio para los colaboradores y la propia institución, permitiéndole a esta última un desarrollo fundamental para así poder cumplir los objetivos organizacionales.

Otro aspecto importante que debe ser permanente dentro de los procesos de una institución u organización es la medición de la cultura organizacional porque esto les permite conocer la situación actual y prever mejoras continuas, por lo que a continuación se desarrollan las diferentes maneras que presentan algunos autores”.

1.5.2.1.6. Tipos

Nosnik, (2005). “La cultura organizacional en la actualidad, dado el dinamismo de las organizaciones y su medio ambiente. Nadie ni nadie puede asegurar que la claridad alcanzada en un momento dado por la cultura organizacional de una empresa o institución se conserve de manera permanente. De hecho, lo contrario es lo más probable una organización que no cuente con mecanismos para comunicar permanentemente a sus colaboradores su identidad, visión y ambiente, estilo y diferenciación o ventaja, perderá fuerza o inercia interna respecto a su cultura”. (p. 67)

Medellín, (2013) “Las personas que laboran en una empresa comparten una serie de significados que le son propios, y que le son la base de tipos de la cultura organizacional”. (p. 37)

A. Cultura burocrática⁴

En este tipo de cultura hay una organización cuyos empleados valoran la formalización, las reglas, los procedimientos estándar de operación y la coordinación jerárquica posee una cultura burocrática. Los intereses a largo plazo de una burocracia son la predictibilidad, la eficiencia y la estabilidad. Sus miembros valoran altamente la estandarización de los bienes y del servicio al cliente. Los administradores conciben su papel

⁴ Culturas Organizacionales Origen Consolidación y Desarrollo Abraham Nosnik, Ostrowiak, Edit Netbiblio 1era Edición España 2005 Tipos de cultura pág., 57

como el de coordinadores, organizadores y vigilantes del cumplimiento de reglas y normas. Las tareas, responsabilidades y autoridad de todos los empleados están claramente definidas; las abundantes reglas y procesos se recogen en gruesos manuales, y los empleados están convencidos de que su deber es cumplir el manual y seguir los procedimientos establecidos.

B. Cultura de clan

En esta cultura la tradición, lealtad, compromiso personal, amplia socialización, trabajo en equipo, autodeterminación e influencia social son los atributos principales. Los miembros de esta cultura aceptan que sus obligaciones van más allá del simple intercambio de trabajo por salario, saben que sus contribuciones a la organización pueden exceder todo acuerdo contractual. El compromiso a largo plazo del individuo con la organización (lealtad) se intercambia por el compromiso a largo plazo de la organización con el individuo (seguridad). La cultura del clan consigue la unidad mediante un largo y exhaustivo proceso de socialización. Los integrantes más antiguos fungen como mentores y modelos a seguir por los nuevos miembros; estas relaciones garantizan la perpetuación de los valores y normas de la organización a lo largo de sucesivas generaciones. El clan está consciente de su historia particular y a menudo documenta sus orígenes y celebra sus tradiciones en varios ritos. Se estima en mucho la declaración pública de los valores que profesa. Los miembros comparten la misma imagen de estilo y forma de conducta de la organización.

Los miembros de una cultura organizacional de clan comparten una sensación de orgullo por pertenecer a ella, su identificación es muy profunda y reconocen sus interdependencias. El patrón de ascenso profesional por entre las filas resulta en una extensa red de relaciones con colegas cuyas trayectorias se entrecruzan y quienes comparten experiencias similares. La comunicación, la coordinación y la integración se facilitan gracias a la existencia de metas, percepciones y tendencias conductuales compartidas.

C. Cultura emprendedora

Por medio de esta cultura se cultivan altos niveles de dinamismo, creatividad y aceptación de grandes riesgos que caracterizan a la cultura emprendedora. En ella prevalece el compromiso con la experimentación, la innovación y la vanguardia. Esta cultura no sólo reacciona rápidamente a cambios en el entorno, sino que además genera cambios. Eficacia significa ofrecer nuevos y excepcionales productos a fin de crecer velozmente. La iniciativa individual, la flexibilidad y la libertad a fomentar el crecimiento, son por lo tanto motivo de aliento y retribución.

D. Cultura de mercado

A esta cultura la caracterizan el logro de metas medibles y deseables, especialmente de carácter financiero y de mercado (crecimiento de ventas, rentabilidad y participación de mercado). En la organización se imponen una intensa competitividad y la orientación a las utilidades. En una cultura de mercado, las relaciones entre individuos y organización son contractuales, esto es, las obligaciones de cada parte se determinan de común acuerdo con toda anticipación. En este sentido, la orientación al control formal es sumamente estable, el individuo es responsable de ciertos niveles de desempeño mientras que la organización promete a cambio un nivel específico de retribuciones. A mayores niveles de desempeño corresponden mayores niveles de retribución de acuerdo con lo previsto en un programa convenido. Ninguna de las partes reconoce el derecho de la otra a demandar más de lo originalmente especificado. La organización no promete (ni siquiera implícitamente) seguridad; el individuo no promete (ni siquiera implícitamente) lealtad. El contrato, que se renueva anualmente en caso de que cada parte cumpla satisfactoriamente sus obligaciones, es utilitarista, ya que cada parte se sirve de otra en beneficio de sus metas. En lugar de promover un sentido de pertenencia a un sistema social, la cultura de mercado valora la independencia y la individualidad y alienta a sus miembros a perseguir metas financieras propias y a ayudarse entre sí a conseguirlas. Por ejemplo, el vendedor que incrementa sus ventas obtendrá más dinero y la empresa ganará más utilidades gracias al mayor volumen de ventas del

vendedor.

Como conclusión se puede decir que tanto la cultura organizacional como los tipos de cultura identificados sean conocidos, estudiados y aplicados por los responsables del talento humano que llevarán a la empresa o institución a un máximo desarrollo organizacional.

1.5.2.1.7. Medición

Gan (2007) “Se hace evidente que en una organización empresarial sin clara consciencia de su cultura organizacional no se conoce como esta por ello es necesario la evaluación como un diagnostico para el mejoramiento empresarial” (p. 66)

Luego Davis y Newstrom (2001) “Han realizado investigaciones donde es medida la cultura organizacional y han encontrado que algunas se basan en el análisis de anécdotas, símbolos, rituales, ceremonias, entrevistas y cuestionarios generales donde evalúan los valores y convicciones de los empleados. Otros métodos donde se encuesta directamente a los empleados y se indagan sus percepciones sobre la cultura de la organización”. (p. 65)

1.5.2.1.8. Escalas

Uribe (2013) “En la literatura existen numerosas escalas para medir la cultura organizacional que están basada en percepciones, actitudes y opiniones, se formulan de acuerdo a características generales de una empresa”. (p. 22)

Ashkanasy, Broadfoot y Falkus, (2000). “Sobre este particular presenta que la cultura, al ser una construcción social de la realidad, presenta inconvenientes para ser medida a través de cuestionarios y por lo tanto sugiere que la mejor forma de abordarla es mediante el desarrollo de estudios etnográficos; no obstante, otros autores consideran que la cultura es susceptible de ser medida a través de escalas numéricas. Describe en función de lo anterior que se han desarrollado instrumentos de medida

con dimensiones o factores que oscilan entre 4 y 20; lo representativo de estas escalas es la variabilidad de las dimensiones evaluadas y el formato o estilo empleado en su diseño. Frente a tal diversidad en las escalas de medida señalan que a pesar de estas condiciones, pueden ser clasificadas en dos grandes categorías: escalas de medida de patrones de comportamiento y escalas de medida de valores y creencias que permitirá a los responsables de recursos humanos tener una base para realizar las mejoras necesarias y ver qué tan identificados están con la institución u organización según los comportamientos, valores y creencias de la misma”.(p. 72)

1.5.2.2. Satisfacción laboral

1.5.2.2.1. Definiciones

Galaz (2003) “La satisfacción laboral es probablemente la actitud ante el trabajo”. (p. 17)

Menéndez y Otros (2007) “Es un balance entre lo que se espera y lo que se obtiene del trabajo, este balance esta medido a través de distintos métodos de los que se obtiene el índice de satisfacción laboral”. (p. 506)

1.5.2.2.2. Factores que favorecen

Chiang, (2010) “La satisfacción laboral es una de las intuiciones o predisposiciones más plausibles que está en el área de gestión de personas en las organizaciones para lograr su éxito”. (p. 11)

Esto quiere decir que mientras mejor preparado este un trabajador y consiente de la buena relación laboral con su empleador esto se refleja en el incremento en su productividad empresarial.

Fernández-Ríos (1999) ⁵“ Se considera que la satisfacción, es una actitud general hacia el trabajo compuesto por la apreciación que los trabajadores tienen sobre las condiciones en las cuales se realiza el trabajo. En tal

5 Diccionario de recursos humanos Manuel Fernández Ríos – Editorial Dialnet, Madrid 1999

sentido, Fernández-Ríos señala siete factores: retribución económica, condiciones físicas del entorno de trabajo, seguridad y estabilidad que ofrece la empresa, relaciones con los compañeros de trabajo, apoyo y respeto a los superiores, reconocimiento por parte de los demás y posibilidad de desarrollo personal y profesional en el trabajo.

A continuación se definen los siete factores que menciona el citado autor:

Retribución económica: Es la compensación que los empleados reciben a cambio de su labor. Incluye salario y beneficios socioeconómicos que contribuyen con la satisfacción de las necesidades esenciales del trabajador y su familia.

Condiciones físicas del entorno de trabajo: Son los factores que están presentes en el área donde el trabajador realiza habitualmente su labor: iluminación, nivel de ruido, temperatura, espacio de trabajo, orden y limpieza.

Seguridad y estabilidad que ofrece la empresa: Es la garantía que le brinda la empresa al empleado de que éste permanezca en su puesto de trabajo.

Relaciones con los compañeros de trabajo: Son las Interacciones de las personas que tienen frecuente contacto en el seno de la organización con motivo del trabajo, ya sea entre compañeros de una misma dependencia o de diferentes unidades.

Apoyo y respeto a los superiores⁶: Es la disposición del personal para el cumplimiento de las decisiones y procesos que propongan los supervisores y gerentes de la organización.

Reconocimiento por parte de los demás: Es el proceso mediante el cual otras personas elogian al trabajador por la eficiencia y virtud que tiene para realizar su tarea. El reconocimiento puede provenir de sus

⁶ Diccionario de recursos humanos Manuel Fernández Ríos –Editorial Dialnet, Madrid 1999

compañeros, su supervisor o de la alta gerencia de la organización.

Posibilidad de desarrollo personal y profesional en el trabajo: Es la probabilidad, percibida por los trabajadores, de que en la organización encontrará apoyo y estímulo para el crecimiento personal y profesional, mediante políticas justas y efectivas de capacitación y de promoción.

Cada uno de estos siete aspectos contribuye con la satisfacción laboral del trabajador, generando en él efectos positivos sobre su motivación y sobre su desempeño individual.(p. 82)

1.5.2.2.3. Efecto de la satisfacción laboral

Gonzales (2001) La satisfacción laboral del trabajo no es muy importante en sí mismo y en cuanto nos proporciona medios necesarios para vivir y vivir bien, pero el trabajo nos da ánimos e infundirá entusiasmo para lograr el éxito”. (p. 82)

Los líderes producen cambio dentro de las organizaciones es este punto el que predomina en el desarrollo personal de los trabajadores mucho importa cómo se sientan ellos y que actitudes toman frente a situaciones adversas estas situaciones ayudan a poder fijar un estándar de satisfacción laboral.

1.5.2.2.4. Satisfacción y productividad

Robbins, (2004) “Cuando se reúnen datos de satisfacción y productividad en toda la organización, más que en el plano individual, se encuentra que las empresas con más empleados satisfechos son más eficaces que aquellas con menos empleados satisfechos”. (p. 71)

1.5.2.2.5. Satisfacción y rotación

Arnedo, (2009) “Las organizaciones están integradas por un grupo de personas que a través del aporte de sus conocimientos, habilidades y destrezas colaboran con la consecución de los objetivos de las mismas. Es por esta razón que actualmente la administración de recursos

humanos se preocupa por conocer cuáles aspectos de la organización están afectando los niveles de satisfacción de los individuos. Además de la preocupación por saber cuáles aspectos de la organización están afectando la satisfacción de los individuos, existe la posibilidad de que este tipo de estudio permita generar acciones que reduzcan algunos problemas de personal como el ausentismo y la rotación, entre otros; de igual manera pueda mejorar la productividad organizacional, lo que podría garantizar el éxito organizacional”. (p. 71)

Robbins, (2004)⁷ La satisfacción también tiene una relación negativa con la rotación, de hecho, es una correlación más intensa que la detectada con el ausentismo. Sin embargo, factores como las condiciones del mercado de trabajo, esperanza de otras oportunidades de trabajo y antigüedad en la organización también son restricciones importantes para decidir si se deja o no el trabajo actual.

Un moderador importante de la relación entre satisfacción y rotación es el nivel de desempeño del trabajador. El grado de satisfacción es menos importante para predecir la rotación de los que mejor se desempeñan. Debido a que la organización hace esfuerzos considerables para conservar a estas personas. Les dan aumentos, elogios, reconocimientos, más oportunidades de ascender, etc. Todo lo contrario ocurre con los que tienen un rendimiento bajo, la organización se esfuerza poco por retenerlos e incluso despliega presiones sutiles para incitarlos a renunciar. (p. 101)

1.5.2.2.6. Comportamiento

Martínez (2008) “La satisfacción consiste en el logro de los objetivos propuestos, o lo que es lo mismo, la insatisfacción podrá venir del estudio de comportamientos”. (p. 82)

Los empleados satisfechos se inclinan más a hablar positivamente de la

⁷Comportamiento Organizacional Stephen Robbins Timothy Judge Edit Pearson Prentice Hill 13 va Edición México 2009.

organización, ayudar a los demás y superar las expectativas normales de su puesto. Son más proclives a esforzarse más allá de su deber, pues quieren pagar sus experiencias positivas. En congruencia con esta manera de pensar, los primeros análisis del comportamiento ciudadano organizacional, daban por hecho que había un vínculo estrecho con la satisfacción.es que realizan.

El comportamiento Organizacional muestra esa relación de trabajo persona que se espera lograr y se queda a la espera de las sugerencias de ellos.

1.5.2.2.7. Tipos

Nosnik (2005) ⁸ a continuación se presentan los diferentes tipos de satisfacción e insatisfacción laboral:

- Progresiva: La satisfacción Incrementa el nivel de aspiraciones.
- Estabilizada: mantiene el nivel de aspiraciones de cada individuo
- Resignada: reduce el nivel de aspiraciones.(p. 104)

1.5.2.2.8. Niveles

Menéndez y Otros (2007) “Es un balance entre lo que se espera y lo que se obtiene del trabajo, este balance esta medido a través de distintos métodos de los que se obtiene el índice de satisfacción laboral”. (p. 506)

Robbins, (2004) “El nivel de satisfacción laboral es inconstante de un grupo a otro y se relacionan con diversas variables. El análisis de esas relaciones permite conocer en que grupos son más probables los comportamientos asociados con la insatisfacción. La clave gira alrededor de la edad, el nivel ocupacional, y el tamaño de la empresa”.

Robbins (2004) ⁹ “Señala que el nivel de satisfacción en el trabajo es mejor en empresas pequeñas, las organizaciones más grandes tienden a

⁸ Culturas Organizacionales Origen Consolidación y Desarrollo Abraham Nosnik, Ostrowiak, Edit Netbiblio 1era Edición España 2005 Tipos de cultura pag, 57

⁹Comportamiento Organizacional Stephen Robbins Timothy Judge Edit Pearson Prentice Hill 13 va Edición Mexico 2009.

abrumar al personal, alterar los procesos de apoyo y limitar la magnitud de la cercanía personal, amistad y trabajo de equipo en grupos pequeños”.

1.5.3. Antecedentes

A. Internacional

Título: “Satisfacción laboral y su influencia en la productividad”

Autor: Fuentes, S. (2012)

Área: Recursos Humanos

Ciudad: Quetzaltenango, Guatemala

Contenido: Se estableció que no existe influencia entre la satisfacción laboral y productividad. Los 20 encuestados manifestaron tener un nivel de satisfacción laboral alto (de 67 a 100 puntos) Esto se puede confirmar con los resultados obtenidos en la pregunta No. 16 sobre si se siente satisfecho con el trabajo que realizan, el 71% considera que siempre se siente satisfecho con el trabajo que realiza el cual ayuda a alcanzar los objetivos institucionales, mientras que el 29% respondió que generalmente se siente satisfecho. Se concluye que la estabilidad laboral, las relaciones interpersonales, el gusto por el trabajo las condiciones generales y la antigüedad dentro de la Delegación de Recursos Humanos son indicadores que influyen para que los trabajadores estén satisfechos.

B. Nivel Nacional.

Título: Diseño Organizacional de OLVA COURIER

Autor: Alemyda y Otros (2014)

Facultad: Ciencias Empresariales

Programa: Administración

Ciudad: Lima, Perú

Contenido: La siguiente tesis busca que OLVA COURIER sea reconocida como una empresa de clase mundial, dando soluciones logísticas y de comunicación contando con el compromiso de nuestros representantes nacionales y con nuestra propia flota terrestre y aérea en el ámbito nacional e incursionando en el mercado internacional mediante sucursales propias y franquicias, basadas en la filosofía de servicio.

C. Nivel local.

Título:“Influencia en el Clima Laboral Frente a Proyectos de Estimulación Valores en la Positiva Seguros y Reaseguros Departamento de Emisión en la Ciudad de Arequipa 2012”

Autor: Cueto Arias, C. (2013)

Facultad: Ciencias Económico Administrativas

Programa:Administración de Empresas

Ciudad: Arequipa

Contenido: La tesis concluye en su estudio que el uso de talleres y procesos de capacitación en sus áreas de predominancia y/o conocimiento, permite volver más eficiente al trabajador.

1.6. Hipótesis

Dado que en la empresa Grupo García Toledo SAC, es una empresa con muchos años al servicio del pueblo arequipeño, y que dicha empresa busca conocer la relación que existe entre la cultura organizacional y la satisfacción laboral del personal que labora en la empresa

Es probable que encontremos las causas del origen la relación existente entre la cultura organizacional y la satisfacción laboral del personal que trabaja en la empresa Grupo García Toledo SAC, Arequipa.



CAPITULO II: PLANEAMIENTO OPERACIONAL

CAPITULO II: PLANEAMIENTO OPERACIONAL

2.1. Técnicas e instrumentos

Técnicas	Instrumentos
Encuesta de cultura organizacional	Cuestionario de cultura organizacional
Encuesta de satisfacción laboral	Cuestionario de satisfacción laboral

2.2. Estructura de los instrumentos

VARIABLES	Sub Variables	Indicadores	Técnica	Instrumentos	Preguntas
Independiente: Cultura Organizacional	Procesos	Identidad, misión, visión y valores	Encuesta	Cuestionario	1, 13, 15, 17
		Políticas, estrategias y programas	Encuesta	Cuestionario	2, 3, 4, 5
	Personas	Estructura y organización	Encuesta	Cuestionario	6, 7, 18
		Equipo, grupos y clima	Encuesta	Cuestionario	19, 20
		Funciones y órganos	Encuesta	Cuestionario	12, 14
	Instrumentos	Procesos y métodos	Encuesta	Cuestionario	9
Medios físicos, tecnología y sistemas		Encuesta	Cuestionario	8, 10, 11	
Dependiente: Satisfacción Laboral	Percepción	Liderazgo y apoyo	Encuesta	Cuestionario	1, 3, 4, 18
		Actitudes	Encuesta	Cuestionario	2, 17, 19
Laboral	Características	Factores	Encuesta	Cuestionario	5, 12, 13, 18
		Comportamientos	Encuesta	Cuestionario	10
	Relaciones	Acciones y actividades	Encuesta	Cuestionario	6, 9, 20
		Participación y comunicación	Encuesta	Cuestionario	7, 8, 11, 14, 15

Elaboración Propia

2.3. Campo de verificación

2.3.1. Ámbito: Empresa Grupo García Toledo SAC , Arequipa

2.3.2. Temporalidad: 2015

2.3.3. Unidades de estudio: Universo de 200 trabajadores

2.4. Estrategia de recolección de datos

- Identificación del Instrumento de obtención de datos
- Aplicación del Instrumento de obtención de datos
- Ingreso y tabulación de los resultados obtenidos
- Preparación de los cuadros y graficas
- Análisis e interpretaciones de los datos





CAPITULO III : RESULTADOS DE LA INVESTIGACIÓN

CAPITULO III : RESULTADOS DE LA INVESTIGACIÓN

3.1. Ficha técnica de la encuesta

3.1.1. Objetivo

Obtener información sobre el nivel de cultura organizacional en referencia a satisfacción laboral de los trabajadores de la Empresa Grupo García Toledo SAC Arequipa.

3.1.2. Población

Se considera a los 200 trabajadores Administrativos de la Empresa Grupo García Toledo SAC.

3.1.3. Identificación del encuestado

Trabajador vigente de la Empresa Grupo García Toledo SAC.

3.1.3.1. Características

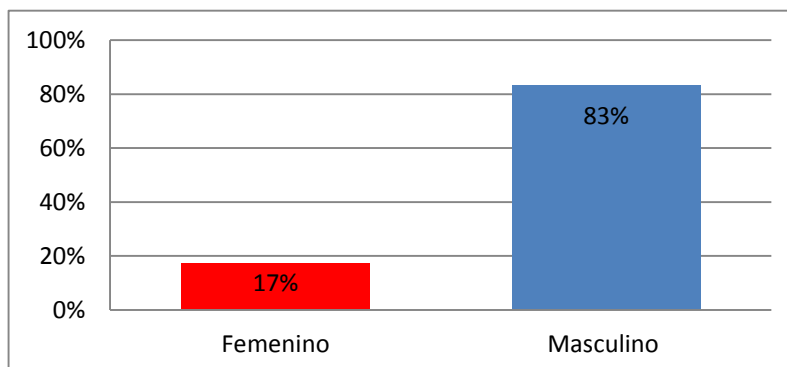
Tabla N° 1

Género

	F	%
Femenino	34	17
Masculino	166	83
Total	200	100

Grafico N° 1

Genero



Interpretación

La encuesta aplicada al personal administrativo de la Empresa Grupo García Toledo SAC, nos dio los siguientes resultados: Femenino 17% y Masculino 83%%.

Podemos observar que el 83% del personal administrativo de la Empresa Grupo García Toledo SAC es masculino.

3.1.3.2. Cultura Organizacional

Tabla N° 2

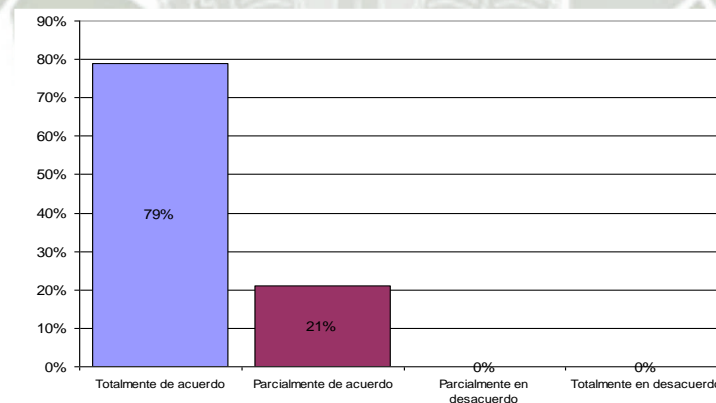
Los fundadores de la empresa quisieron crear una organización justa para todas las personas que laboran en ella

Escala de Likert	F	%
Totalmente de acuerdo	158	79%
Parcialmente de acuerdo	42	21%
Parcialmente en desacuerdo	0	0%
Totalmente en desacuerdo	0	0%
Total	200	100

Fuente: Encuesta
Elaboración: Propia

Gráfico N° 2

Los fundadores de la empresa quisieron crear una organización justa para todas las personas que laboran en ella



Interpretación

De los resultados de la encuesta aplicada al personal que labora en la Empresa Grupo García Toledo S.A.C. , se muestra los siguientes resultados; que el 79% están totalmente de acuerdo y un 21% están parcialmente de acuerdo.

Podemos observar que la mayor cantidad del personal están totalmente de acuerdo con los fundadores de OLVA COURIER por que crearon una organización justa para todos los trabajadores, es decir, la empresa se identifica con el personal que trabaja en ella.

Tabla N° 3

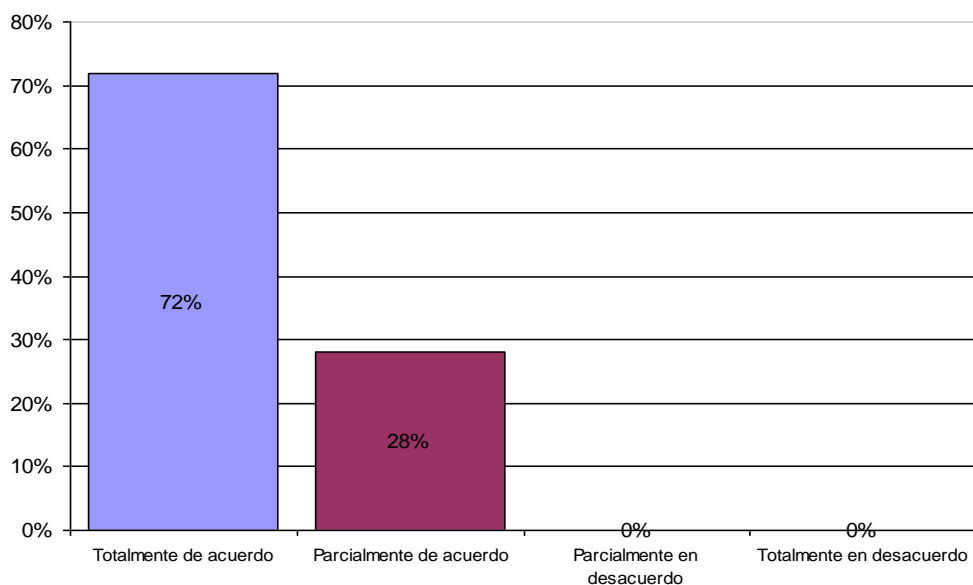
En la empresa se recuerdan todas las fechas, históricas y anécdotas que han ocurrido desde su fundación

Escala de Likert	F	%
Totalmente de acuerdo	143	72%
Parcialmente de acuerdo	57	28%
Parcialmente en desacuerdo	0	0%
Totalmente en desacuerdo	0	0%
Total	200	100

Fuente: Encuesta
Elaboración: Propia

Gráfico N° 3

En la empresa se recuerdan todas las fechas, históricas y anécdotas que han ocurrido desde su fundación



Interpretación

De los resultados de la encuesta aplicada al personal que labora en la Empresa Grupo García Toledo S.A.C. , se muestra los siguientes resultados; que el 72% están totalmente de acuerdo y un 28% están parcialmente de acuerdo.

Podemos observar que la mayor cantidad del personal está totalmente de acuerdo con que la empresa recuerde todas las fechas, históricas y anécdotas que ha ocurrido desde su fundación, es decir, la empresa mantiene vigente las características particulares para lo que fue fundada.

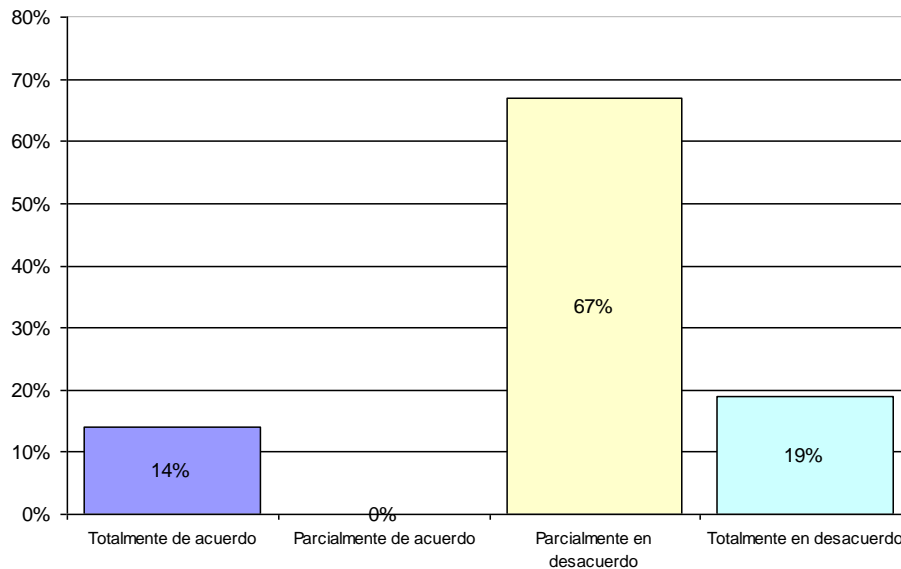
Tabla N° 4
En la empresa es mejor trabajar y esforzarse para ascender

Escala de Likert	F	%
Totalmente de acuerdo	28	14%
Parcialmente de acuerdo	0	0%
Parcialmente en desacuerdo	133	67%
Totalmente en desacuerdo	39	19%
Total	200	100

Fuente: Encuesta
Elaboración: Propia

Gráfico N° 4

En la empresa es mejor trabajar y esforzarse para ascender



Interpretación

De los resultados de la encuesta aplicada al personal que labora en la Empresa Grupo García Toledo S.A.C. , se muestra los siguientes resultados; que el 67% están parcialmente en desacuerdo, un 19% están totalmente en desacuerdo y finalmente un 14% están totalmente de acuerdo.

Podemos observar que la mayor cantidad del personal están parcialmente en desacuerdo porque trabajan y se esfuerzan , pero no tienen ascensos, es decir, que a pesar que cumple sus funciones no tiene ascenso tal vez porque no cumple los requisitos para el puesto.

Tabla N° 5

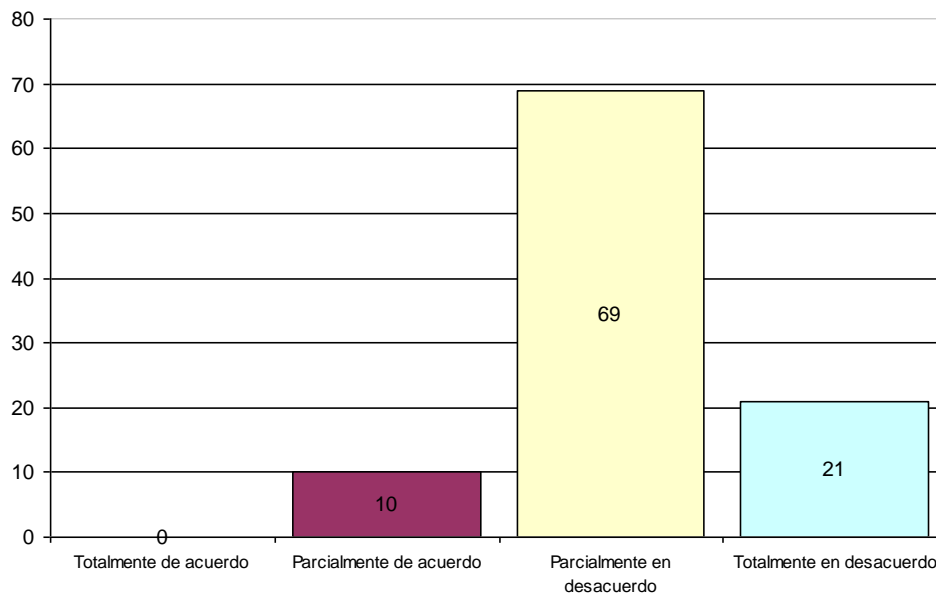
Los directivos de la empresa hacen un control frecuente al personal para el logro de los objetivos

Escala de Likert	F	%
Totalmente de acuerdo	0	0
Parcialmente de acuerdo	21	10
Parcialmente en desacuerdo	137	69
Totalmente en desacuerdo	42	21
Total	200	100

Fuente: Encuesta
Elaboración: Propia

Gráfico N° 5

Los directivos de la empresa hacen un control frecuente al personal para el logro de los objetivos



Interpretación

De los resultados de la encuesta aplicada al personal que labora en la Empresa Grupo García Toledo S.A.C. , se muestra los siguientes resultados; que el 69% están parcialmente en desacuerdo, un 21% están totalmente en desacuerdo y luego el 10% están parcialmente de acuerdo.

Podemos observar que la mayor cantidad del personal están parcialmente en desacuerdo con el control frecuente al personal para el logro de los objetivos, es decir, que los directivos como órgano de control supervisan el trabajo del personal frecuentemente para el logro del éxito de la empresa y no como presión para que trabajen mejor.

Tabla N° 6

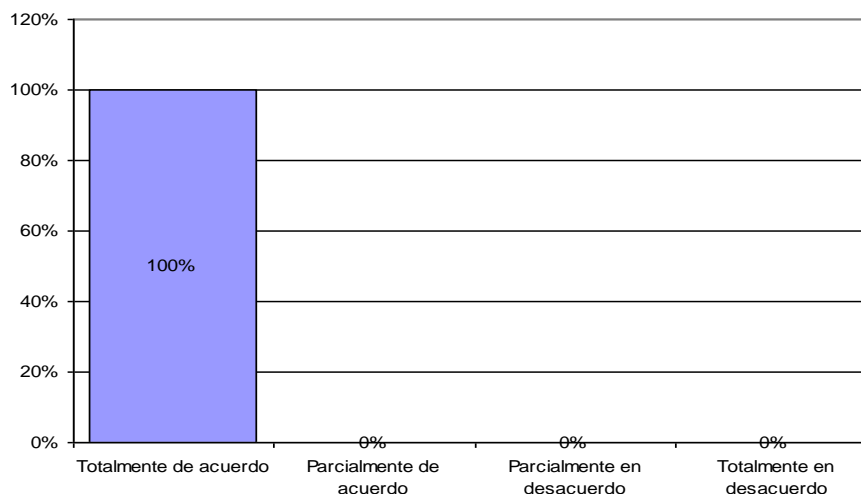
Los directivos de la empresa están organizados y protegen a su personal

Escala de Likert	F	%
Totalmente de acuerdo	200	100%
Parcialmente de acuerdo	0	0%
Parcialmente en desacuerdo	0	0%
Totalmente en desacuerdo	0	0%
Total	200	100

Fuente: Encuesta
Elaboración: Propia

Gráfico N° 6

Los directivos de la empresa están organizados y protegen a su personal



Interpretación

De los resultados de la encuesta aplicada al personal que labora en la Empresa Grupo García Toledo S.A.C. , se muestra los siguientes resultados; que el 100% están totalmente de acuerdo con los directivos de la empresa que están bien organizados y protegen a su personal,

Podemos observar que la mayor cantidad del personal están totalmente de acuerdo en que los directivos de la empresa están organizados y protegen a su personal, es decir, la empresa tiene una adecuada estructura y organización.

Tabla N° 7

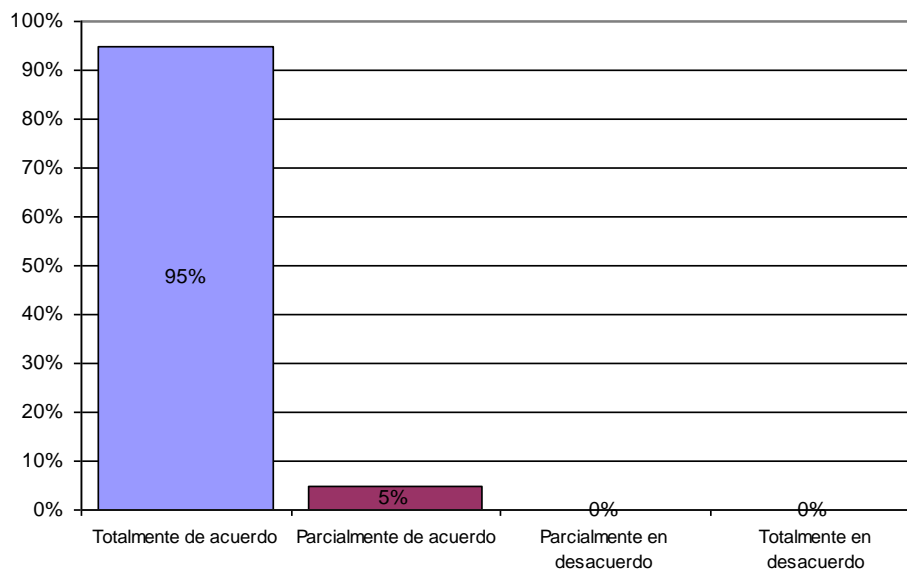
En la empresa se puede expresar opiniones sin ser ignorados por sus directivos

Escala de Likert	F	%
Totalmente de acuerdo	189	95%
Parcialmente de acuerdo	11	5%
Parcialmente en desacuerdo	0	0%
Totalmente en desacuerdo	0	0%
Total	200	100

Fuente: Encuesta
Elaboración: Propia

Gráfico N° 7

En la empresa se puede expresar opiniones sin ser ignorados por sus directivos



Interpretación

De los resultados de la encuesta aplicada al personal que labora en la Empresa Grupo García Toledo S.A.C. , se muestra los siguientes resultados; que el 95% están totalmente de acuerdo y un 5% están parcialmente de acuerdo.

Podemos observar que la mayor cantidad del personal está totalmente de acuerdo con la empresa porque pueden expresar sus opiniones sin ser ignorados por sus directivos, es decir, que el personal que trabaja en la empresa son considerados como personas importantes que permiten mejorarla y ser líder en el Perú y mundialmente.

Tabla N° 8

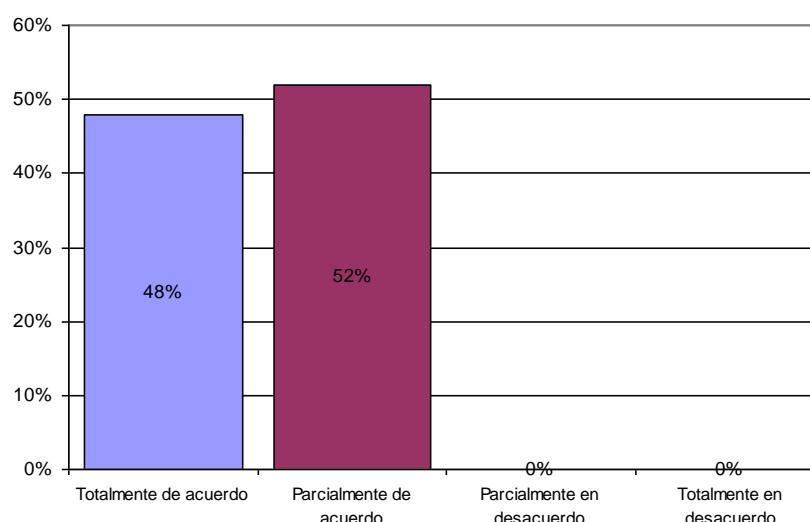
Los directivos de la empresa toman en cuenta las opiniones de los trabajadores a la hora de la toma de decisiones

Escala de Likert	F	%
Totalmente de acuerdo	96	48%
Parcialmente de acuerdo	104	52%
Parcialmente en desacuerdo	0	0%
Totalmente en desacuerdo	0	0%
Total	200	100

Fuente: Encuesta
Elaboración: Propia

Gráfico N° 8

Los directivos de la empresa toman en cuenta las opiniones de los trabajadores a la hora de la toma de decisiones



Interpretación

De los resultados de la encuesta aplicada al personal que labora en la Empresa Grupo García Toledo S.A.C. , se muestra los siguientes resultados; que el 52% están parcialmente de acuerdo y 48 totalmente de acuerdo.

Podemos observar que la mayor cantidad del personal está parcialmente de acuerdo en que los directivos de la empresa tomen en cuenta sus opiniones a la hora de tomar decisiones, es decir, los directivos tienen estrategias de toma de decisiones, para beneficios de la empresa.

Tabla N° 9

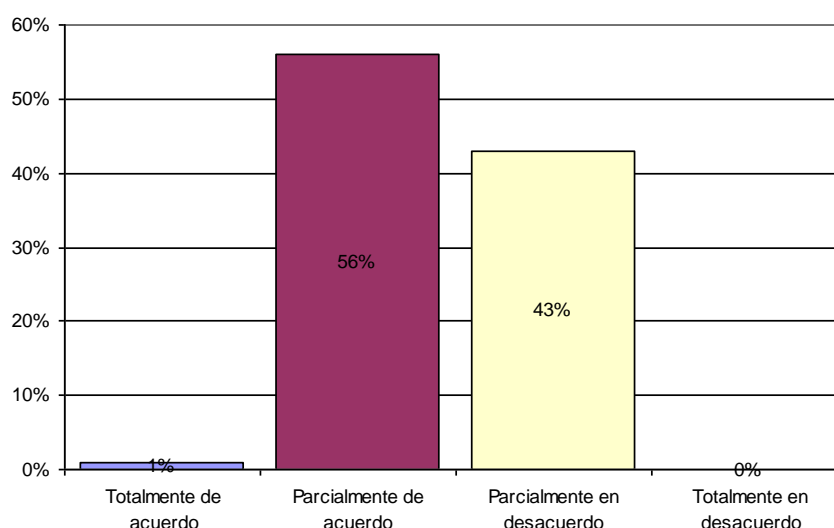
La empresa tiene una infraestructura antisísmica que brinda seguridad y confort para la comodidad en el trabajo

Escala de Likert	F	%
Totalmente de acuerdo	2	1%
Parcialmente de acuerdo	111	56%
Parcialmente en desacuerdo	87	43%
Totalmente en desacuerdo	0	0%
Total	200	100

Fuente: Encuesta
Elaboración: Propia

Gráfico N° 9

La empresa tiene una infraestructura antisísmica que brinda seguridad y confort para la comodidad en el trabajo



Interpretación

De los resultados de la encuesta aplicada al personal que labora en la Empresa Grupo García Toledo S.A.C. , se muestra los siguientes resultados; que el 56% están parcialmente de acuerdo y un 43% están parcialmente en desacuerdo y lego el 1% totalmente de acuerdo.

Podemos observar que la mayor cantidad del personal está parcialmente de acuerdo con la infraestructura y confort que tiene la empresa, es decir, los medios físicos y materiales de la empresa brindan seguridad y comodidad para trabajar.

Tabla N° 10

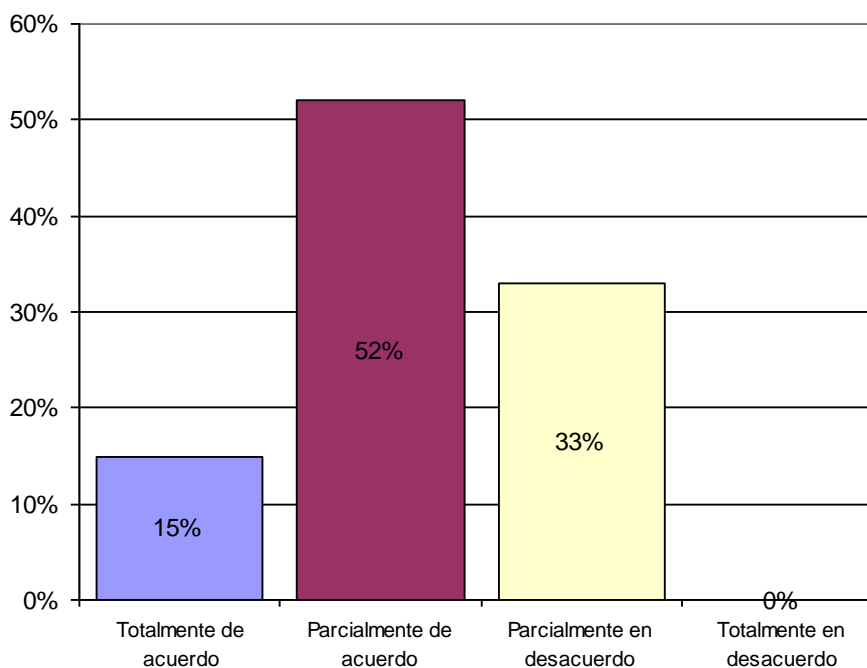
La empresa cumple con las leyes laborales

Escala de Likert	F	%
Totalmente de acuerdo	30	15%
Parcialmente de acuerdo	104	52%
Parcialmente en desacuerdo	68	33%
Totalmente en desacuerdo	0	0%
Total	200	100

Fuente: Encuesta
Elaboración: Propia

Gráfico N° 10

La empresa cumple con las leyes laborales



Interpretación

De los resultados de la encuesta aplicada al personal que labora en la Empresa Grupo García Toledo S.A.C. , se muestra los siguientes resultados; que el 52% están parcialmente de acuerdo y un 33% están parcialmente en desacuerdo y el 30% están totalmente de acuerdo.

Podemos observar que la mayor cantidad del personal está parcialmente de acuerdo con la empresa que cumple las leyes laborales, es decir, la empresa tiene instrumentos de gestión de trabajo.

Tabla N° 11

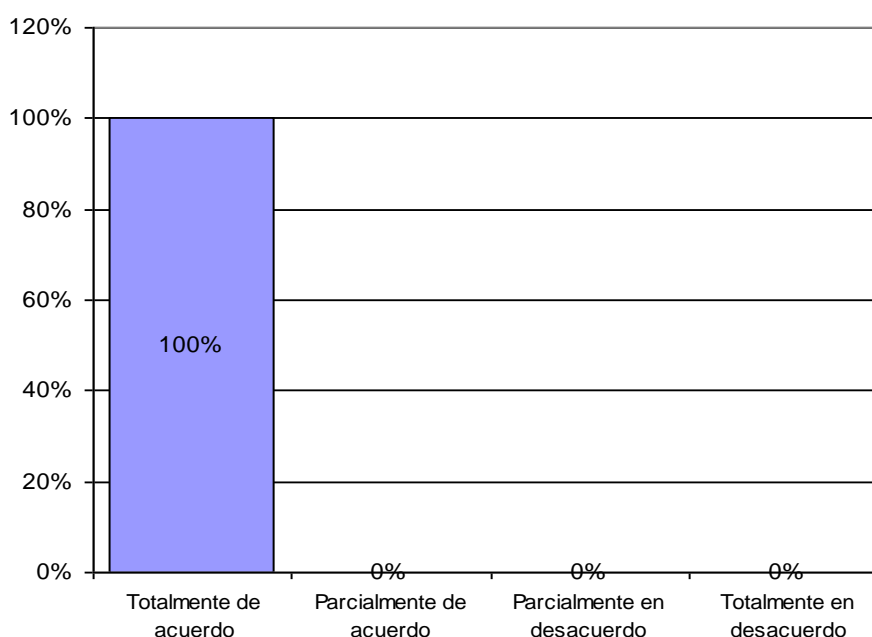
La empresa tiene normas, procedimientos y responsabilidades de trabajo para todo el personal

Escala de Likert	F	%
Totalmente de acuerdo	200	100%
Parcialmente de acuerdo	0	0%
Parcialmente en desacuerdo	0	0%
Totalmente en desacuerdo	0	0%
Total	200	100

Fuente: Encuesta
Elaboración: Propia

Gráfico N° 11

La empresa tiene normas, procedimientos y responsabilidades de trabajo para todo el personal



Interpretación

De los resultados de la encuesta aplicada al personal que labora en la Empresa Grupo García Toledo S.A.C. , se muestra los siguientes resultados; que el 100% están totalmente de acuerdo

Podemos observar que la mayor cantidad del personal está totalmente de acuerdo con la empresa que tiene normas, procedimientos y responsabilidades de trabajo para todo el personal, es decir, la empresa tiene instrumentos técnicos de gestión para lograr el éxito.

Tabla N° 12

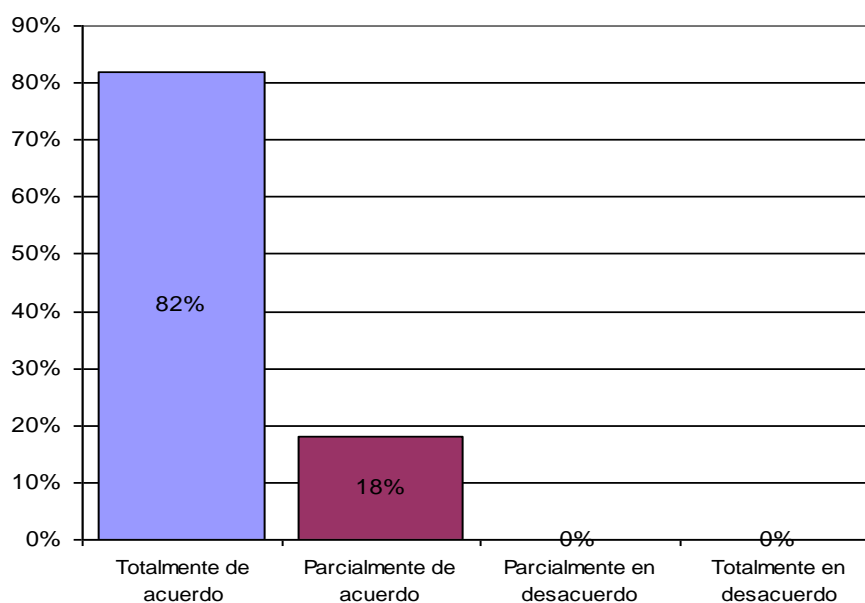
La empresa tiene equipos y tecnología moderna para hacer eficazmente su trabajo

Escala de Likert	F	%
Totalmente de acuerdo	163	82%
Parcialmente de acuerdo	37	18%
Parcialmente en desacuerdo	0	0%
Totalmente en desacuerdo	0	0%
Total	200	100

Fuente: Encuesta
Elaboración: Propia

Gráfico N° 12

La empresa tiene equipos y tecnología moderna para hacer eficazmente su trabajo



Interpretación

De los resultados de la encuesta aplicada al personal que labora en la Empresa Grupo García Toledo S.A.C. , se muestra los siguientes resultados; que el 82% están totalmente de acuerdo y un 18% están parcialmente de acuerdo.

Podemos observar que la mayor cantidad del personal está totalmente de acuerdo con la empresa que tiene equipos y tecnología moderna, es decir, que la empresa tiene materiales modernos para trabajar adecuadamente.

Tabla N° 13

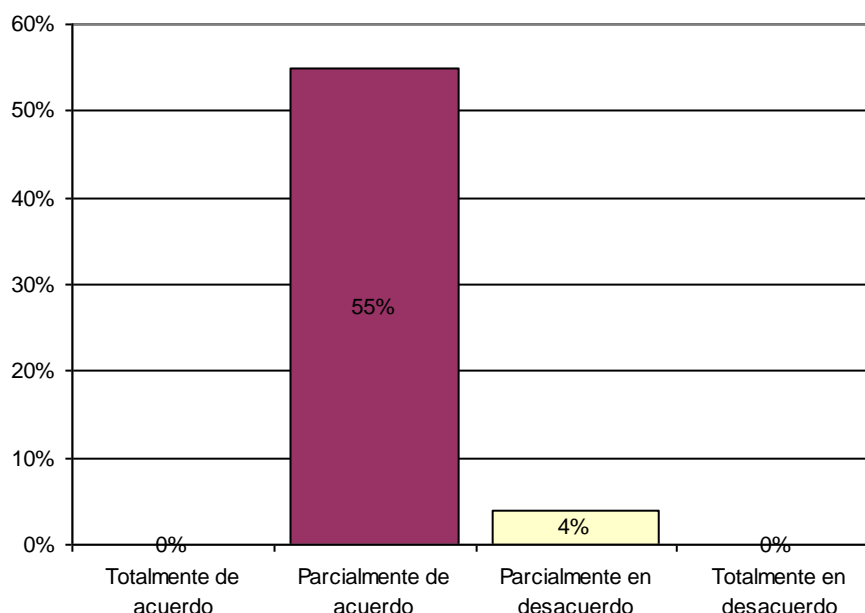
Recibe de la empresa reconocimiento por su trabajo que realiza en ella

Escala de Likert	F	%
Totalmente de acuerdo	0	0%
Parcialmente de acuerdo	109	55%
Parcialmente en desacuerdo	91	45%
Totalmente en desacuerdo	0	0%
Total	200	100

Fuente: Encuesta
Elaboración: Propia

Gráfico N° 13

Recibe de la empresa reconocimiento por su trabajo que realiza en ella



Interpretación

De los resultados de la encuesta aplicada al personal que labora en la Empresa Grupo García Toledo S.A.C. , se muestra los siguientes resultados; que el 55% están parcialmente de acuerdo y un 45% están parcialmente en desacuerdo.

Podemos observar que la mayor cantidad del personal está parcialmente de acuerdo en que la empresa reconoce su labor, es decir, existe un proceso de reconocimiento de su trabajo por los directivos.

Tabla N° 14

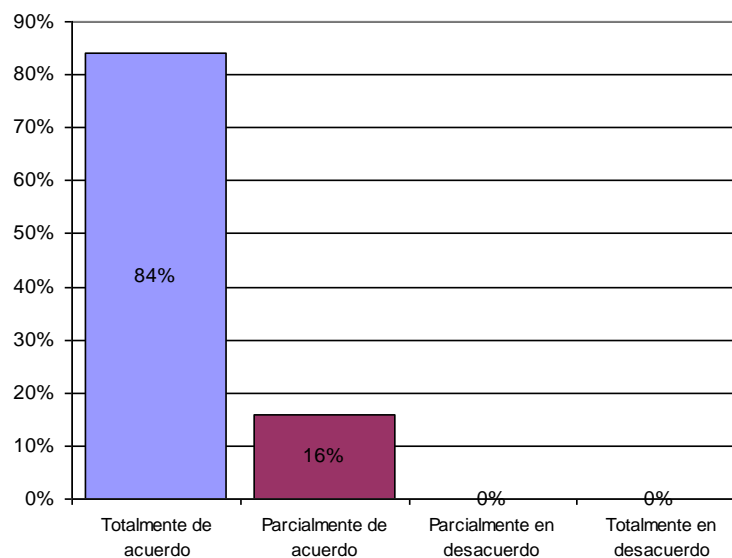
Las actividades de la empresa permiten que sea la más destacada del país y logre ser reconocida como una empresa de clase mundial

Escala de Likert	F	%
Totalmente de acuerdo	167	84%
Parcialmente de acuerdo	43	16%
Parcialmente en desacuerdo	0	0%
Totalmente en desacuerdo	0	0%
Total	200	100

Fuente: Encuesta
Elaboración: Propia

Gráfico N° 14

Las actividades de la empresa permiten que sea la más destacada del país y logre ser reconocida como una empresa de clase mundial



Interpretación

De los resultados de la encuesta aplicada al personal que labora en la Empresa Grupo García Toledo S.A.C. , se muestra los siguientes resultados; que el 84% están totalmente de acuerdo y un 16% están parcialmente de acuerdo.

Podemos observar que la mayor cantidad del personal están totalmente de acuerdo con las actividades de la empresa que permite que sea la más destacada del país y logre ser reconocida como una empresa de clase mundial, es decir, la empresa de acuerdo a su misión y visión es destacar a nivel nacional e internacional con el apoyo de sus trabajadores.

Tabla N° 15

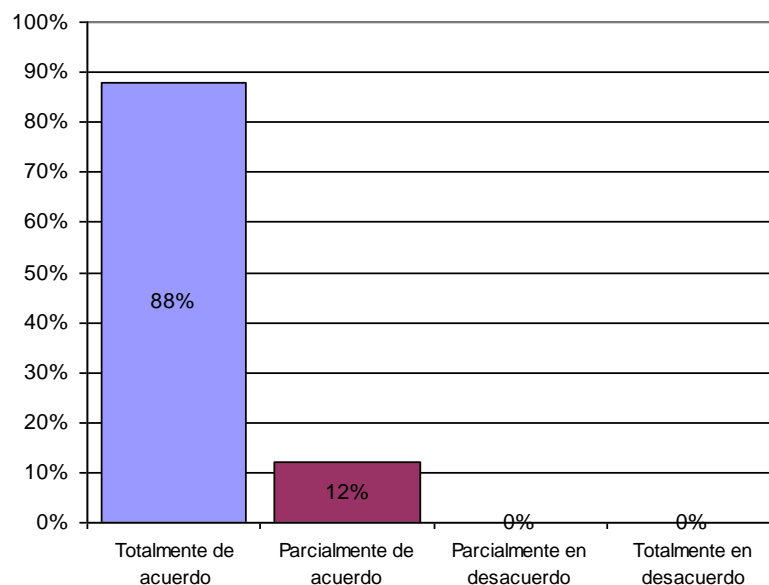
Me siento orgulloso de trabajar en la empresa porque cumplimos los objetivos, tareas y actividades encomendadas

Escala de Likert	F	%
Totalmente de acuerdo	175	88%
Parcialmente de acuerdo	25	12%
Parcialmente en desacuerdo	0	0%
Totalmente en desacuerdo	0	0%
Total	200	100

Fuente: Encuesta
Elaboración: Propia

Gráfico N° 15

Me siento orgulloso de trabajar en la empresa porque cumplimos los objetivos, tareas y actividades encomendadas



Interpretación

De los resultados de la encuesta aplicada al personal que labora en la Empresa Grupo García Toledo S.A.C. , se muestra los siguientes resultados; que el 88% están totalmente de acuerdo y un 12% están parcialmente de acuerdo.

Podemos observar que la mayor cantidad del personal están totalmente de acuerdo, de sentirse orgulloso de trabajar en la empresa porque cumple los objetivos, tareas y actividades encomendadas, es decir, la empresa tiene valores como la responsabilidad y puntualidad.

Tabla N° 16

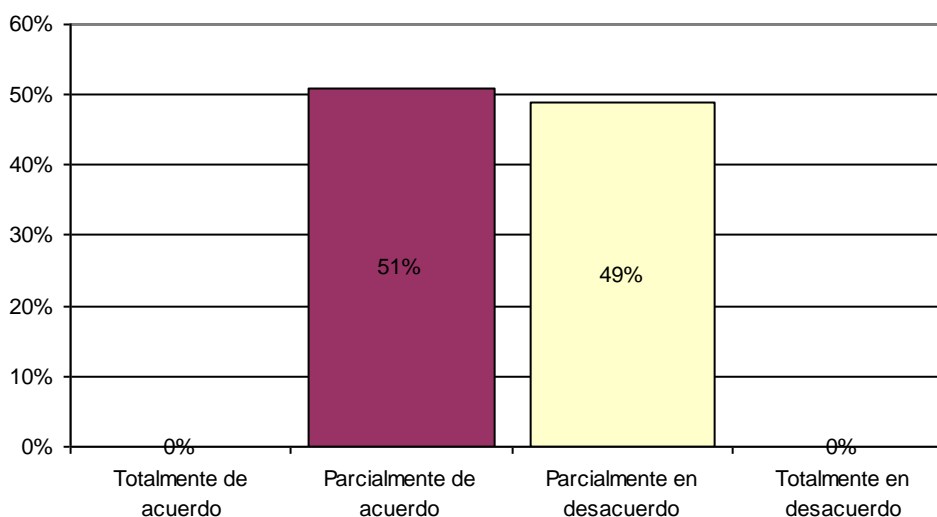
En la empresa se exige lealtad porque se preocupa por ellos

Escala de Likert	F	%
Totalmente de acuerdo	0	0%
Parcialmente de acuerdo	102	51%
Parcialmente en desacuerdo	88	49%
Totalmente en desacuerdo	0	0%
Total	200	100

Fuente: Encuesta
Elaboración: Propia

Gráfico N° 16

En la empresa se exige lealtad porque se preocupa por ellos



Interpretación

De los resultados de la encuesta aplicada al personal que labora en la Empresa Grupo García Toledo S.A.C. , se muestra los siguientes resultados; que el 51% están parcialmente de acuerdo y un 49% están parcialmente en desacuerdo

Podemos observar que la mayor cantidad del personal está parcialmente de acuerdo que la empresa les exija lealtad porque se preocupa por ellos, es decir, existe el valor de la lealtad en el personal que trabaja en la empresa.

Tabla N° 17

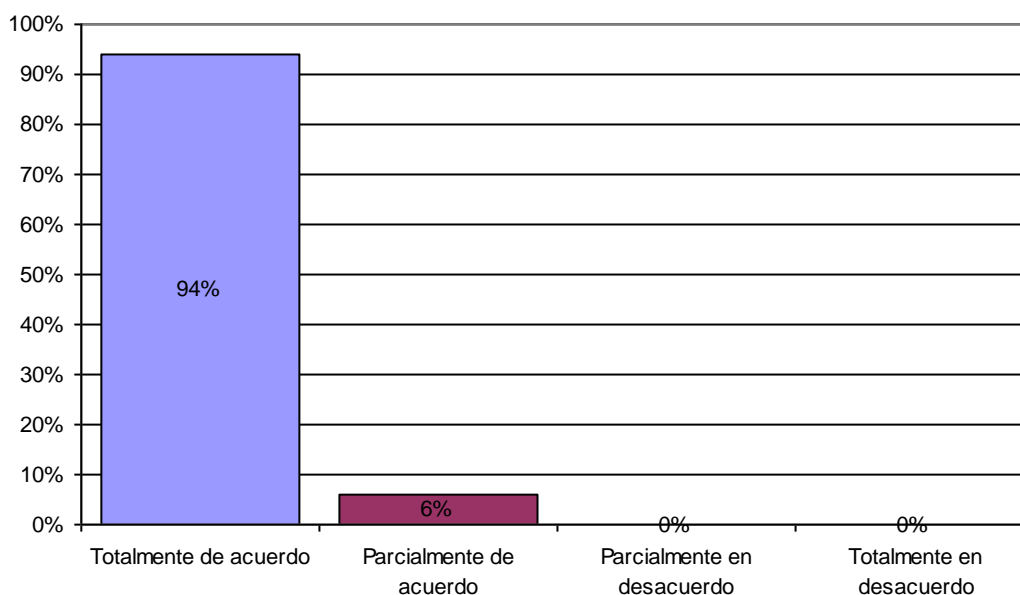
La empresa confía plenamente en sus empleados

Escala de Likert	F	%
Totalmente de acuerdo	189	94%
Parcialmente de acuerdo	12	6%
Parcialmente en desacuerdo	0	0%
Totalmente en desacuerdo	0	0%
Total	200	100

Fuente: Encuesta
Elaboración: Propia

Gráfico N° 17

La empresa confía plenamente en sus empleados



Interpretación

De los resultados de la encuesta aplicada al personal que labora en la Empresa Grupo García Toledo S.A.C. , se muestra los siguientes resultados; que el 94% están totalmente de acuerdo y un 6% están parcialmente de acuerdo.

Podemos observar que la mayor cantidad del personal están totalmente de acuerdo con la empresa que confía plenamente en sus empleados, es decir, existe el valor de la confianza entre directivos y personal.

Tabla N° 18

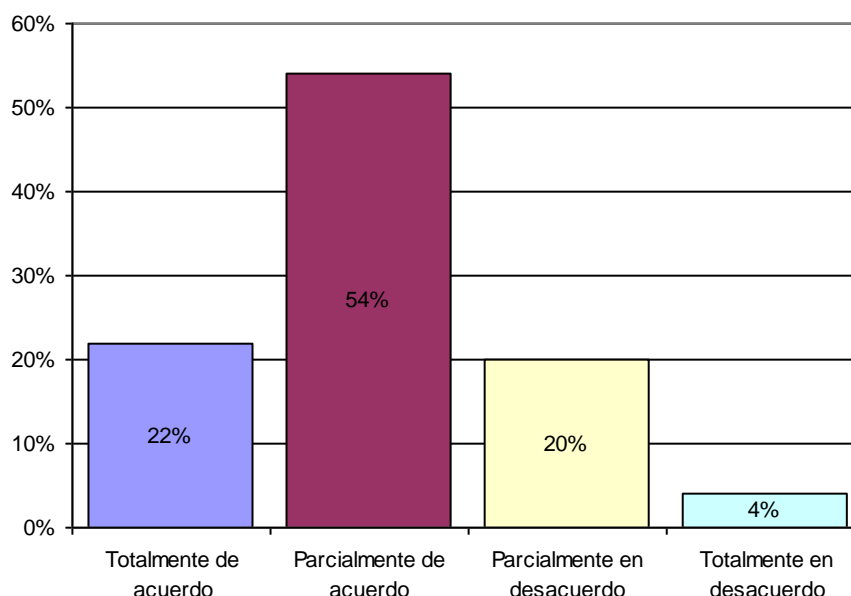
En la empresa el personal que trabaja tiene su futuro asegurado

Escala de Likert	F	%
Totalmente de acuerdo	46	22%
Parcialmente de acuerdo	107	54%
Parcialmente en desacuerdo	39	20%
Totalmente en desacuerdo	8	4%
Total	200	100

Fuente: Encuesta
Elaboración: Propia

Gráfico N° 18

En la empresa el personal que trabaja tiene su futuro asegurado



Interpretación

De los resultados de la encuesta aplicada al personal que labora en la Empresa Grupo García Toledo S.A.C. , se muestra los siguientes resultados; que el 54% están parcialmente de acuerdo, un 22% están totalmente de acuerdo, luego el 20% están parcialmente desacuerdo y finalmente un 4% están totalmente en desacuerdo

Podemos observar que la mayor cantidad del personal están parcialmente de acuerdo que tengan un futuro asegurado en la empresa, es decir, existe un adecuado clima laboral.

TABLA N° 19

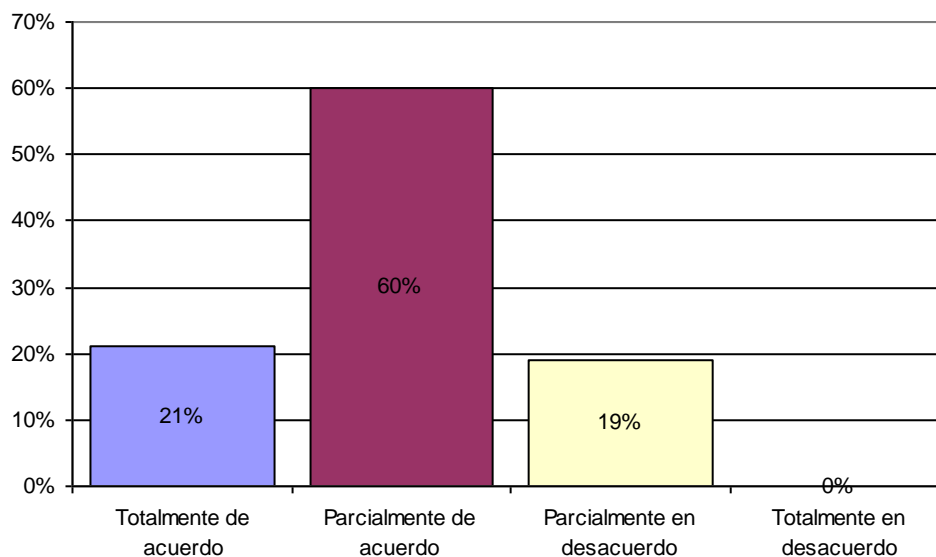
Lo más importante de la empresa es el bienestar de las personas que trabajan en ella

Escala de Likert	F	%
Totalmente de acuerdo	43	21%
Parcialmente de acuerdo	119	60%
Parcialmente en desacuerdo	38	19%
Totalmente en desacuerdo	0	0%
Total	200	100

Fuente: Encuesta
Elaboración: Propia

Gráfico N° 19

Lo más importante de la empresa es el bienestar de las personas que trabajan en ella



Interpretación

De los resultados de la encuesta aplicada al personal que labora en la Empresa Grupo García Toledo S.A.C. , se muestra los siguientes resultados; que el 60% están parcialmente de acuerdo, un 21% están totalmente de acuerdo y luego el 19% están parcialmente en desacuerdo.

Podemos observar que la mayor cantidad del personal está parcialmente de acuerdo con que la empresa busca el bienestar de las personas que trabajan en ella, es decir, el personal siente que trabaja con un grupo estable y existe buenas relaciones con los demás.

Tabla N° 20

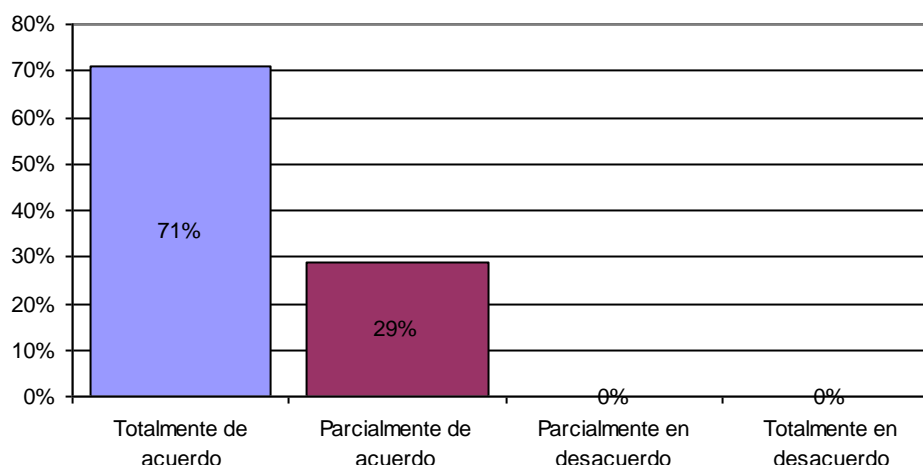
La empresa se preocupa por mejorar el bienestar de su personal

Escala de Likert	F	%
Totalmente de acuerdo	141	71%
Parcialmente de acuerdo	59	29%
Parcialmente en desacuerdo	0	0%
Totalmente en desacuerdo	0	0%
Total	200	100

Fuente: Encuesta
Elaboración: Propia

Gráfico N° 20

La empresa se preocupa por mejorar el bienestar de su personal



Interpretación

De los resultados de la encuesta aplicada al personal que labora en la Empresa Grupo García Toledo S.A.C. , se muestra los siguientes resultados; que el 71% están totalmente de acuerdo y un 29% están parcialmente en desacuerdo.

Podemos observar que la mayor cantidad del personal están totalmente de acuerdo con la empresa que se preocupa por mejorar el bienestar de su personal, es decir, la empresa desarrollo el valor de la justicia, porque reconoce la labor que realiza su personal que labora.

Tabla N° 21

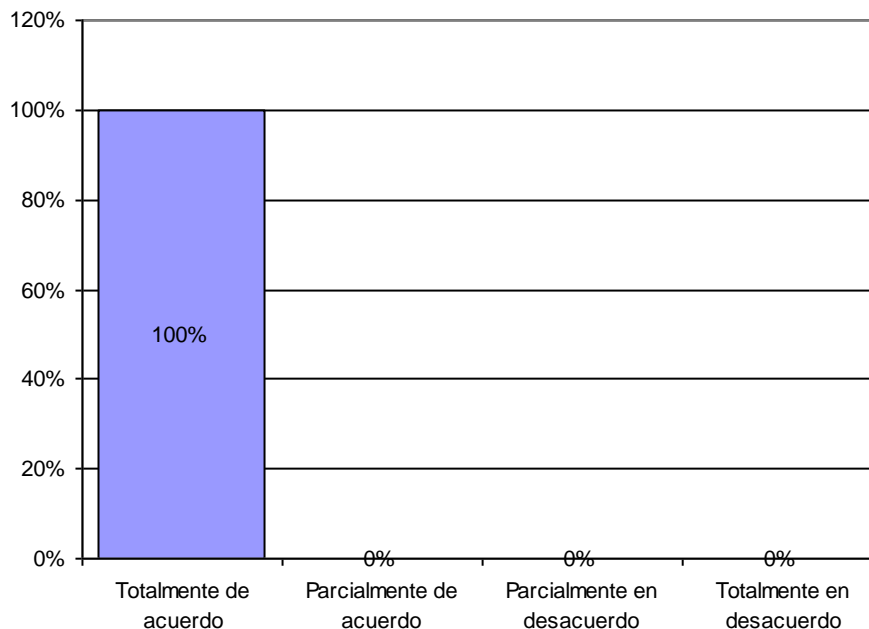
Siento que pertenezco a la empresa

Escala de Likert	F	%
Totalmente de acuerdo	200	100%
Parcialmente de acuerdo	0	0%
Parcialmente en desacuerdo	0	0%
Totalmente en desacuerdo	0	0%
Total	200	100

Fuente: Encuesta
Elaboración: Propia

Gráfico N° 21

Siento que pertenezco a la empresa



Interpretación

De los resultados de la encuesta aplicada al personal que labora en la Empresa Grupo García Toledo S.A.C. , se muestra los siguientes resultados; que el 100% están totalmente de acuerdo.

Podemos observar que la mayor cantidad del personal está totalmente de acuerdo, en sentir que pertenecen a la empresa, es decir, el personal desarrollaron la identidad con la empresa por empatía.

Tabla N° 22

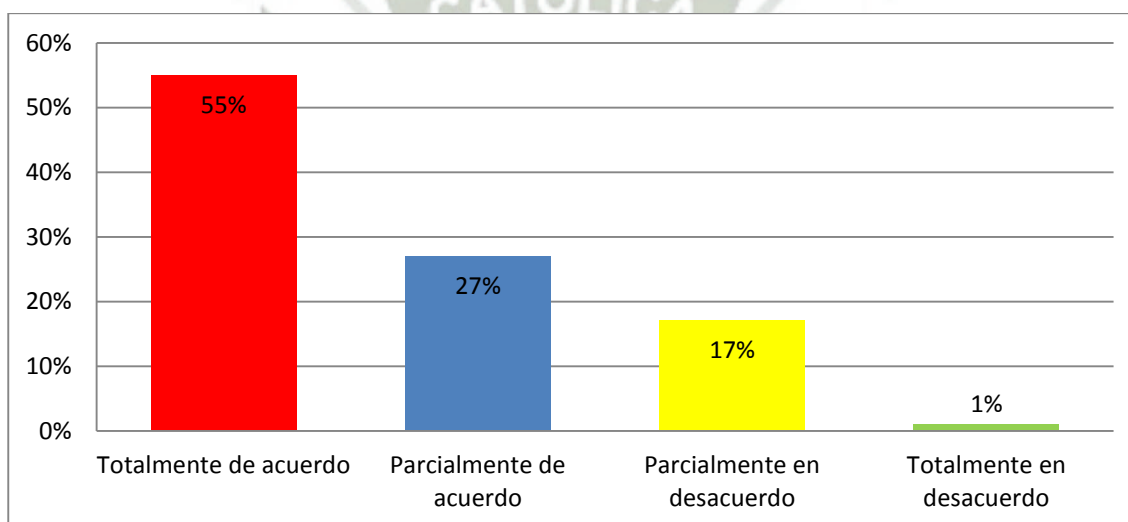
Resumen de la Cultura Organizacional

Escala de Likert	F	%
Totalmente de acuerdo	109	55 %
Parcialmente de acuerdo	53	27 %
Parcialmente en desacuerdo	34	17 %
Totalmente en desacuerdo	4	1 %
Total	200	100 %

Fuente: Encuesta
Elaboración: Propia

Gráfico N° 22

Resumen de la Cultura Organizacional



Interpretación

De los resultados de la encuesta aplicada al personal que labora en la Empresa Grupo García Toledo S.A.C. , se muestra los siguientes resultados; que el 55% están totalmente de acuerdo, un 27% están parcialmente de acuerdo, luego el 17% están parcialmente en desacuerdo y finalmente un 1% están totalmente en desacuerdo

Podemos observar que la mayor cantidad del personal está totalmente de acuerdo, que existe una cultura organizacional en la empresa.

3.1.3.3. Satisfacción Laboral

Tabla N° 23

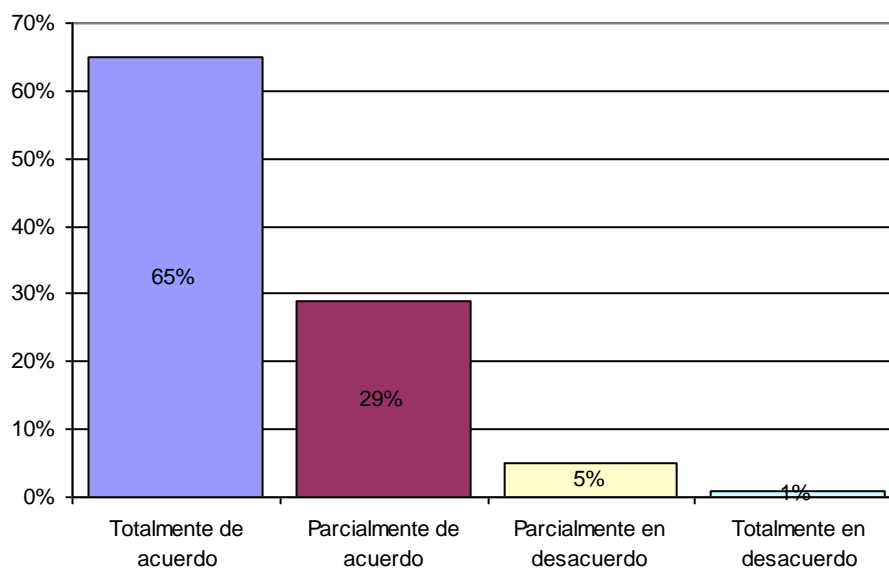
Los directivos confían en tu labor que realizas en el trabajo

Escala de Likert	F	%
Totalmente de acuerdo	129	65%
Parcialmente de acuerdo	59	29%
Parcialmente en desacuerdo	10	5%
Totalmente en desacuerdo	2	1%
Total	200	100

Fuente: Encuesta
Elaboración: Propia

Gráfico N° 23

Los directivos confían en tu labor que realizas en el trabajo



Interpretación

De los resultados de la encuesta aplicada al personal que labora en la Empresa Grupo García Toledo S.A.C. , se muestra los siguientes resultados; que el 65% están totalmente de acuerdo y un 29% están parcialmente en desacuerdo y finalmente un 1%. Totalmente en desacuerdo.

Podemos observar que la mayor cantidad del personal está totalmente de acuerdo en que los directivos confían en su trabajo, es decir, existe un compromiso con el trabajo del personal.

Tabla N° 24

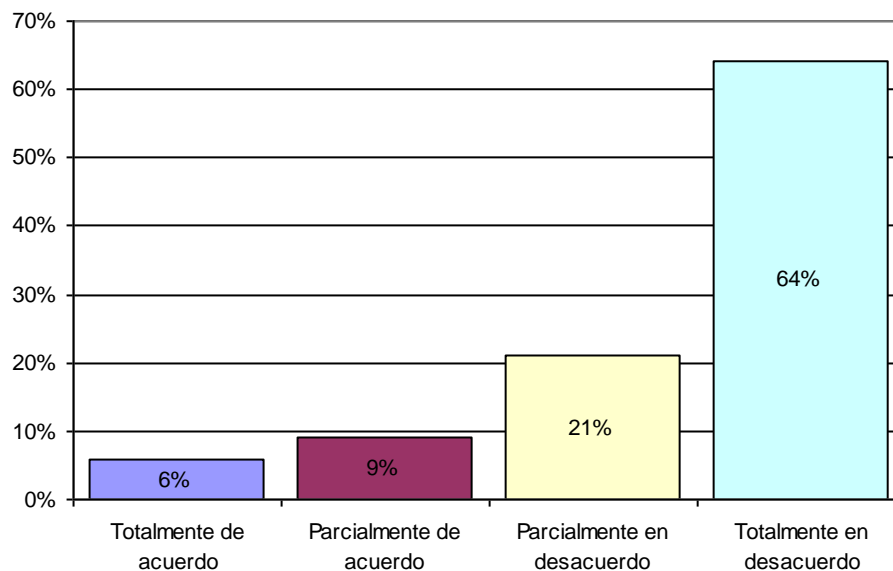
Haces reportes de tu trabajo sin que te soliciten

Escala de Likert	F	%
Totalmente de acuerdo	12	6%
Parcialmente de acuerdo	18	9%
Parcialmente en desacuerdo	43	21%
Totalmente en desacuerdo	127	64%
Total	200	100

Fuente: Encuesta
Elaboración: Propia

Gráfico N° 24

Haces reportes de tu trabajo sin que te soliciten



Interpretación

De los resultados de la encuesta aplicada al personal que labora en la Empresa Grupo García Toledo S.A.C., se muestra los siguientes resultados; que el 64% están totalmente de acuerdo y un 21% están parcialmente en desacuerdo, luego el 9% están parcialmente de acuerdo y finalmente un 6% están totalmente de acuerdo.

Podemos observar que la mayor cantidad del personal está totalmente en desacuerdo porque no hacen reportes de su trabajo de manera voluntaria, es decir, que el personal se identifica con su trabajo.

Tabla N° 25

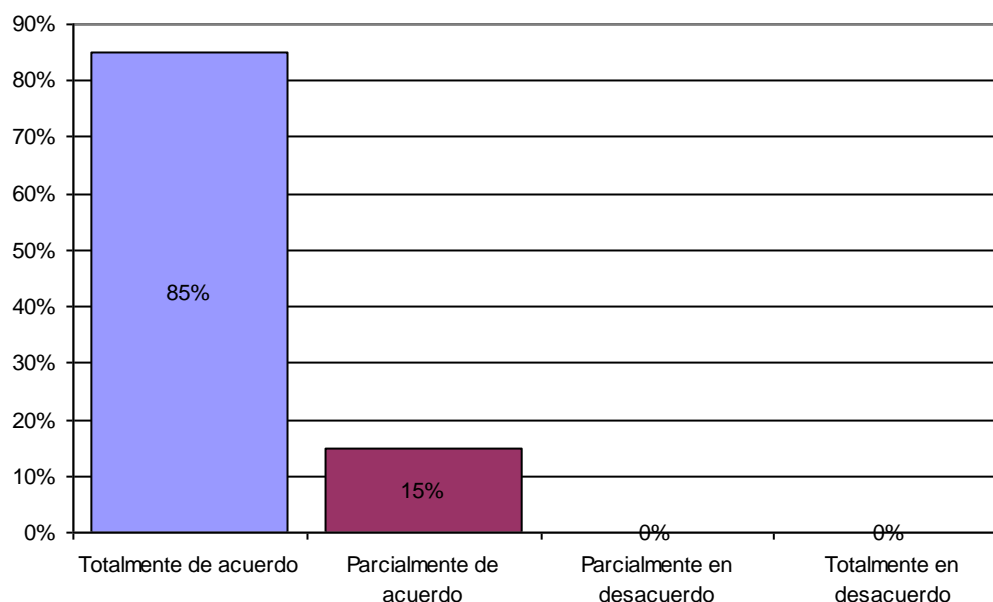
Los directivos tienen un liderazgo en la empresa

Escala de Likert	F	%
Totalmente de acuerdo	169	85%
Parcialmente de acuerdo	31	15%
Parcialmente en desacuerdo	0	0%
Totalmente en desacuerdo	0	0%
Total	200	100

Fuente: Encuesta
Elaboración: Propia

Gráfico N° 25

Los directivos tienen un liderazgo en la empresa



Interpretación

De los resultados de la encuesta aplicada al personal que labora en la Empresa Grupo García Toledo S.A.C., se muestra los siguientes resultados; que el 85% están totalmente de acuerdo y un 15% están parcialmente de acuerdo.

Podemos observar que la mayor cantidad del personal está totalmente de acuerdo que sus directivos tienen liderazgo en la empresa, es decir, que los directivos motivan a su personal porque su labor es importante en la empresa.

Tabla N° 26

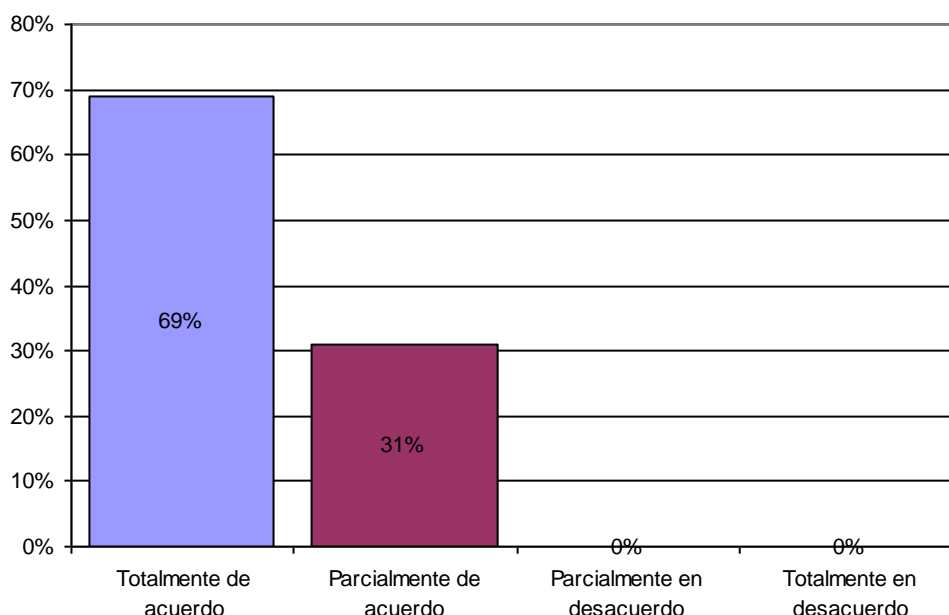
El jefe te ayuda hacer mejor tu trabajo

Escala de Likert	F	%
Totalmente de acuerdo	137	69%
Parcialmente de acuerdo	63	31%
Parcialmente en desacuerdo	0	0%
Totalmente en desacuerdo	0	0%
Total	200	100

Fuente: Encuesta
Elaboración: Propia

Gráfico N° 26

El jefe te ayuda hacer mejor tu trabajo



Interpretación.

De los resultados de la encuesta aplicada al personal que labora en la Empresa Grupo García Toledo S.A.C. , se muestra los siguientes resultados; que el 69% están totalmente de acuerdo y un 31% están parcialmente de acuerdo.

Podemos observar que la mayor cantidad del personal están totalmente de acuerdo con la ayuda del jefe para hacer mejor su trabajo

Tabla N° 27

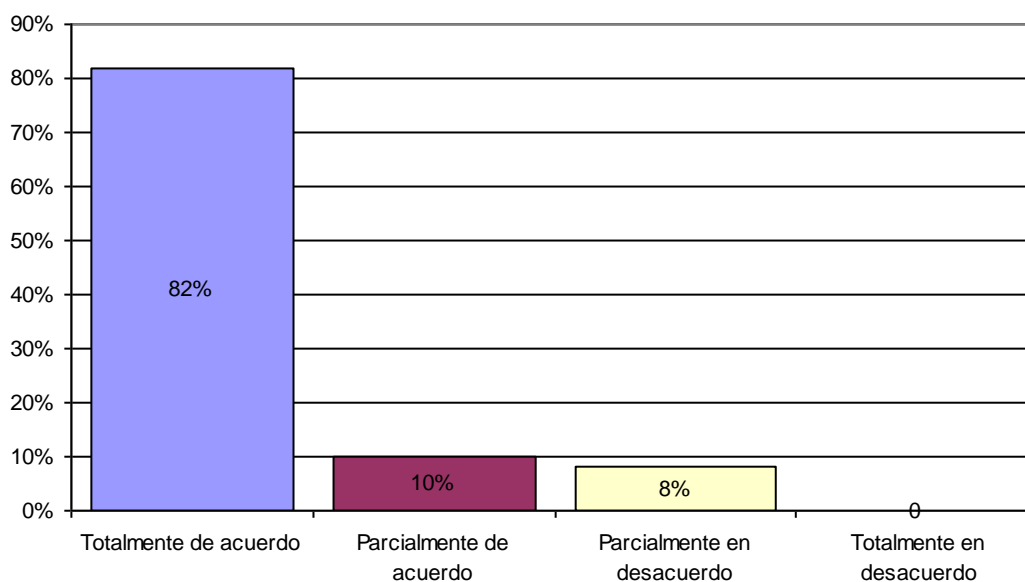
Consideras que tu trabajo es bien remunerado

Escala de Likert	F	%
Totalmente de acuerdo	163	82%
Parcialmente de acuerdo	21	10%
Parcialmente en desacuerdo	16	8%
Totalmente en desacuerdo	0	0
Total	200	100

Fuente: Encuesta
Elaboración: Propia

Gráfico N° 27

Consideras que tu trabajo es bien remunerado



Interpretación

De los resultados de la encuesta aplicada al personal que labora en la Empresa Grupo García Toledo S.A.C. , se muestra los siguientes resultados; que el 82% están totalmente de acuerdo, un 10% están parcialmente de acuerdo y luego el 8%están parcialmente en desacuerdo.

Podemos observar que la mayor cantidad del personal están totalmente de acuerdo con que su trabajo es bien remunerado, es decir, la empresa da estabilidad laboral al personal.

Tabla N° 28

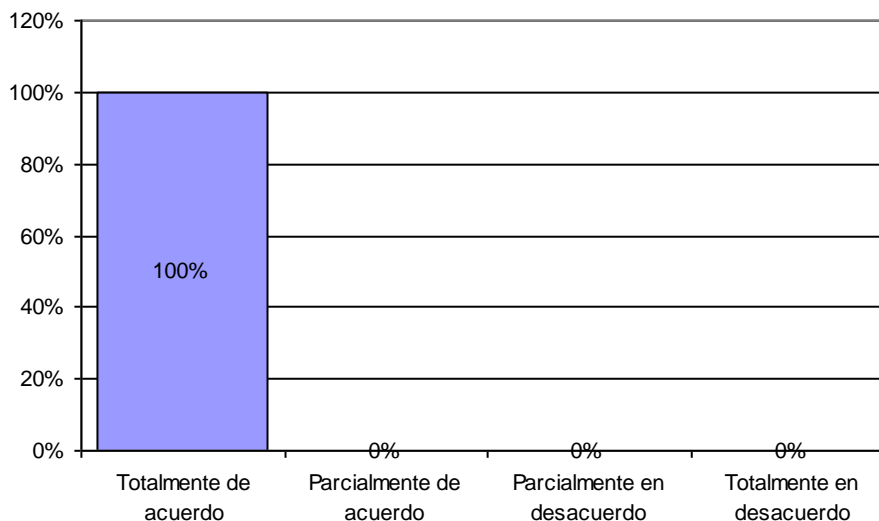
Consideras que tienes buena relación con tus superiores

Escala de Likert	F	%
Totalmente de acuerdo	200	100%
Parcialmente de acuerdo	0	0%
Parcialmente en desacuerdo	0	0%
Totalmente en desacuerdo	0	0%
Total	200	100

Fuente: Encuesta
Elaboración: Propia

Gráfico N° 28

Consideras que tienes buena relación con tus superiores



Interpretación

De los resultados de la encuesta aplicada al personal que labora en la Empresa Grupo García Toledo S.A.C., se muestra los siguientes resultados; que el 100% están totalmente de acuerdo

Podemos observar que la mayor cantidad del personal están totalmente de acuerdo con la buena relación que tiene con sus superiores, es decir, existe participación y comunicación adecuada en la empresa.

Tabla N° 29

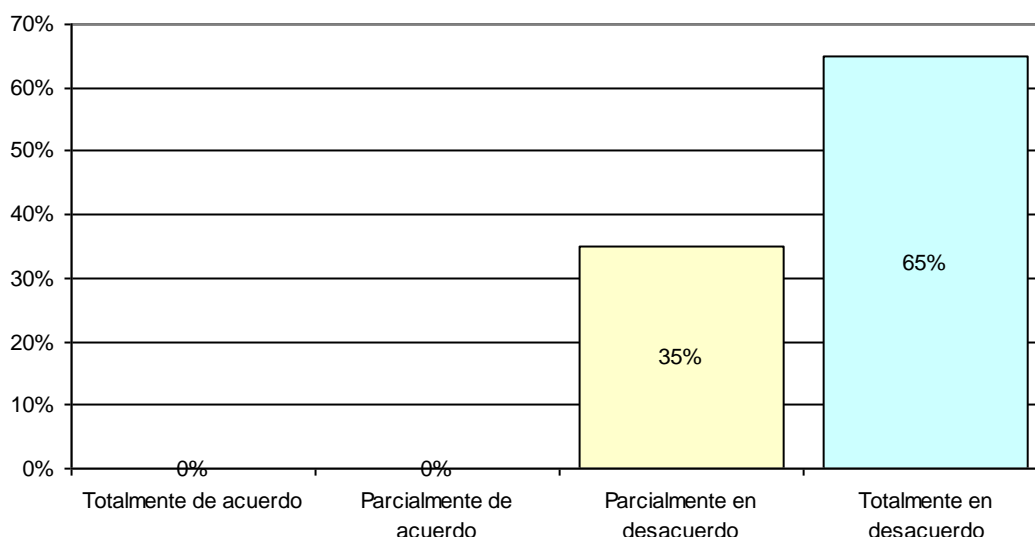
En la empresa tienes un mejor amigo

Escala de Likert	F	%
Totalmente de acuerdo	0	0%
Parcialmente de acuerdo	0	0%
Parcialmente en desacuerdo	71	35%
Totalmente en desacuerdo	129	65%
Total	200	100

Fuente: Encuesta
Elaboración: Propia

Gráfico N° 29

En la empresa tienes un mejor amigo



Interpretación

De los resultados de la encuesta aplicada al personal que labora en la Empresa Grupo García Toledo S.A.C. , se muestra los siguientes resultados; que el 65% están totalmente en desacuerdo y un 35% están parcialmente en desacuerdo.

Podemos observar que la mayor cantidad del personal está totalmente en desacuerdo en que tengan un mejor amigo en la empresa, es decir, su comportamiento es solo de trabajo en la empresa.

Tabla N° 30

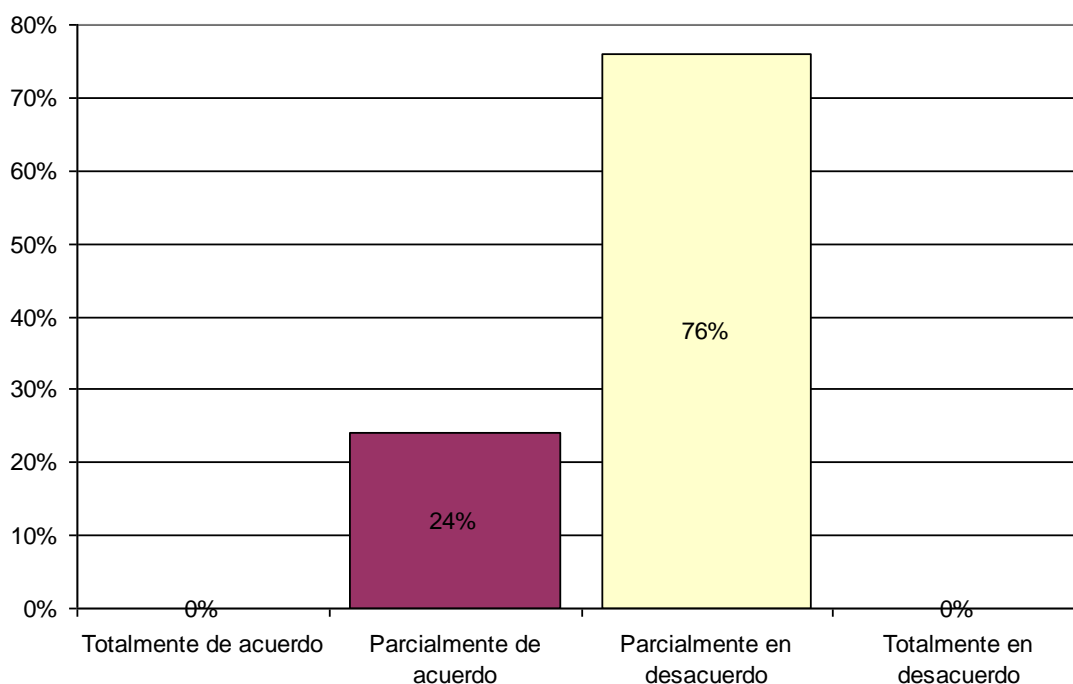
Sales con tus amigos de trabajo

Escala de Likert	F	%
Totalmente de acuerdo	0	0%
Parcialmente de acuerdo	49	24%
Parcialmente en desacuerdo	151	76%
Totalmente en desacuerdo	0	0%
Total	200	100

Fuente: Encuesta
Elaboración: Propia

Gráfico N° 30

Sales con tus amigos de trabajo



Interpretación

De los resultados de la encuesta aplicada al personal que labora en la Empresa Grupo García Toledo S.A.C. , se muestra los siguientes resultados; que el 76% están parcialmente de acuerdo y un 24%están parcialmente en desacuerdo.

Podemos observar que la mayor cantidad del personal está parcialmente en desacuerdo por que no salen con amigos de su trabajo, es decir, los compañeros permiten hacer un trabajo y el éxito de la empresa.

Tabla N° 31

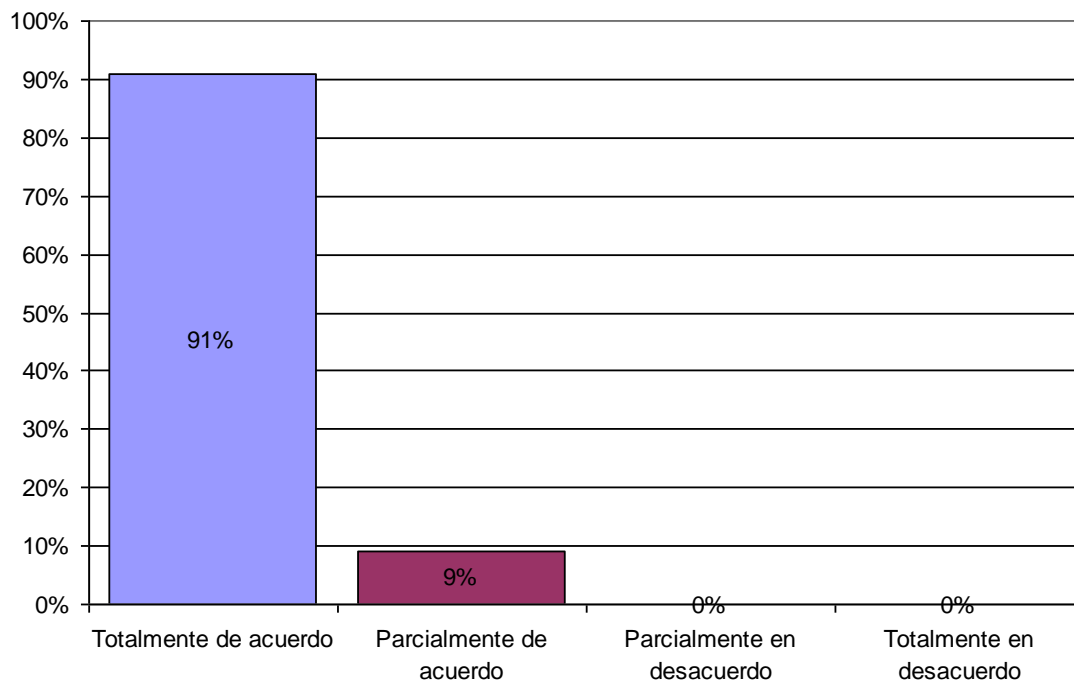
Tu función es importante en la empresa

Escala de Likert	F	%
Totalmente de acuerdo	181	91%
Parcialmente de acuerdo	19	9%
Parcialmente en desacuerdo	0	0%
Totalmente en desacuerdo	0	0%
Total	200	100

Fuente: Encuesta
Elaboración: Propia

Gráfico N° 31

Tu función es importante en la empresa



Interpretación

De los resultados de la encuesta aplicada al personal que labora en la Empresa Grupo García Toledo S.A.C. , se muestra los siguientes resultados; que el 91% están totalmente de acuerdo y un 9% están parcialmente de acuerdo.

Podemos observar que la mayor cantidad del personal están totalmente de acuerdo que su función es importante en la empresa, es decir, sus actividades de trabajo son importantes para lograr el éxito de la empresa.

Tabla N° 32

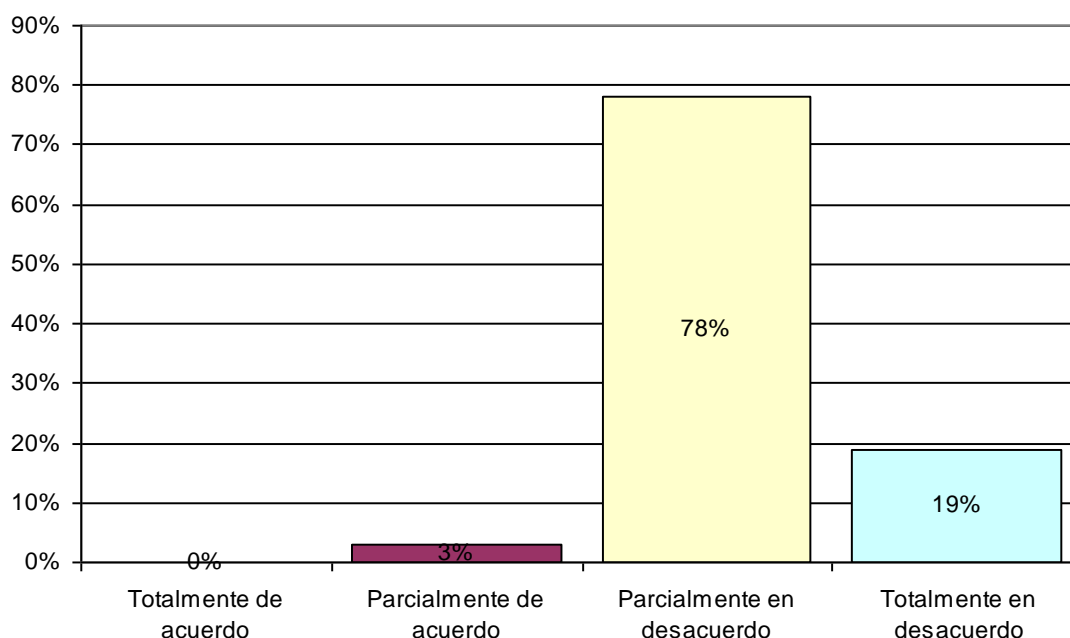
Sientes que tus compañeros dicen que tu puesto es importante

Escala de Likert	F	%
Totalmente de acuerdo	0	0%
Parcialmente de acuerdo	6	3%
Parcialmente en desacuerdo	155	78%
Totalmente en desacuerdo	39	19%
Total	200	100

Fuente: Encuesta
Elaboración: Propia

Gráfico N° 32

Sientes que tus compañeros dicen que tu puesto es importante



Interpretación

De los resultados de la encuesta aplicada al personal que labora en la Empresa Grupo García Toledo S.A.C. , se muestra los siguientes resultados; que el 78% están parcialmente en desacuerdo, un 19% totalmente en desacuerdo y el 3% están parcialmente de acuerdo.

Podemos observar que la mayor cantidad del personal está parcialmente en desacuerdo en que sus compañeros sientan que su puesto es importante, es decir, que cada puesto tiene una función particular e importante para la empresa.

Tabla N° 33

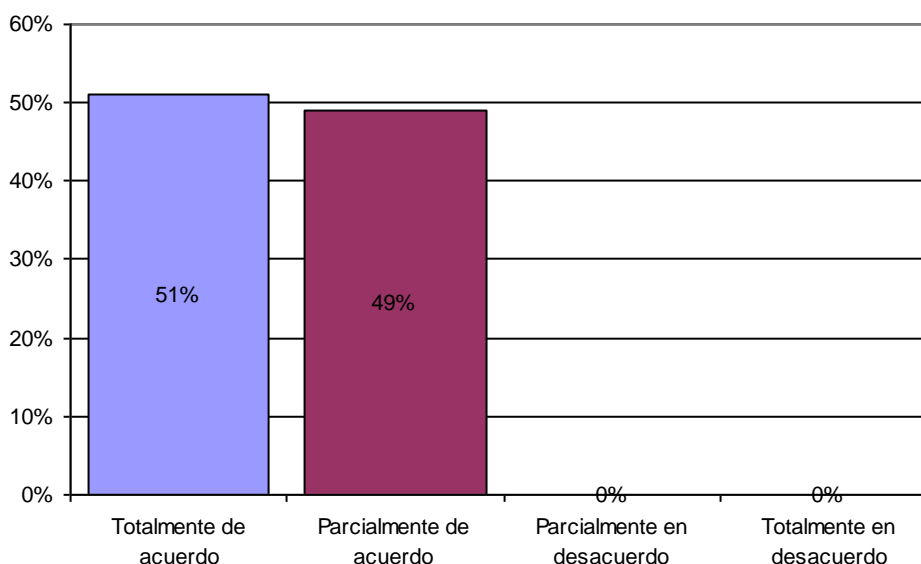
Es agradable el ambiente donde trabaja

Escala de Likert	F	%
Totalmente de acuerdo	102	51%
Parcialmente de acuerdo	98	49%
Parcialmente en desacuerdo	0	0%
Totalmente en desacuerdo	0	0%
Total	200	100

Fuente: Encuesta
Elaboración: Propia

Gráfico N° 33

Es agradable en ambiente donde trabaja



Interpretación

De los resultados de la encuesta aplicada al personal que labora en la Empresa Grupo García Toledo S.A.C. , se muestra los siguientes resultados; que el 51% están totalmente de acuerdo y un 49% están parcialmente de acuerdo.

Podemos observar que la mayor cantidad del personal están totalmente de acuerdo con el ambiente donde trabaja es agradable, es decir, que la empresa se preocupa por el personal.

Tabla N° 34

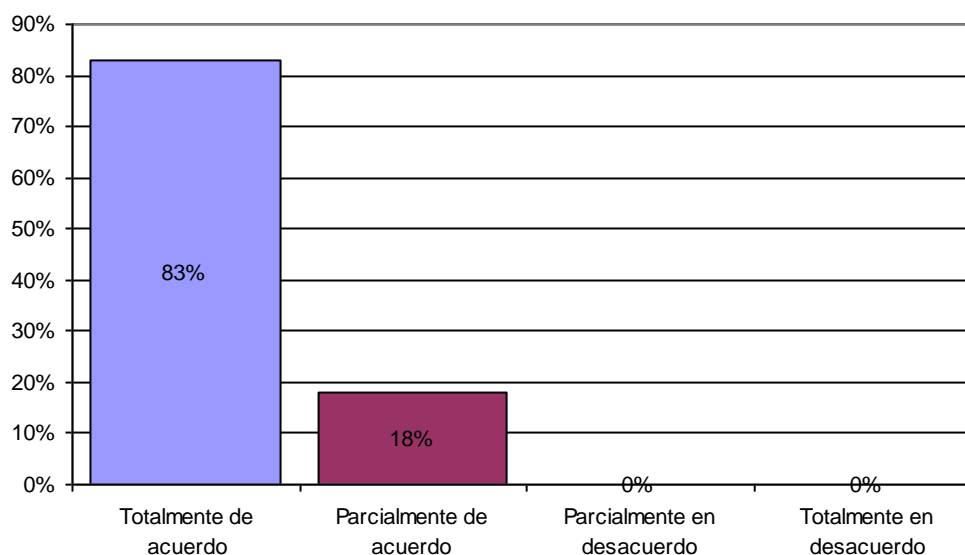
La empresa te permite personalizar tu espacio

Escala de Likert	F	%
Totalmente de acuerdo	166	83%
Parcialmente de acuerdo	34	17%
Parcialmente en desacuerdo	0	0%
Totalmente en desacuerdo	0	0%
Total	200	100

Fuente: Encuesta
Elaboración: Propia

Gráfico N° 34

La empresa te permite personalizar tu espacio



Interpretación

De los resultados de la encuesta aplicada al personal que labora en la Empresa Grupo García Toledo S.A.C. , se muestra los siguientes resultados; que el 83% están totalmente de acuerdo y un 17% están parcialmente de acuerdo.

Podemos observar que la mayor cantidad del personal están totalmente de acuerdo con la empresa que le permite personalizar su espacio de trabajo, es decir, que le empresa se facilita al personal hacer mejor su trabajo.

Tabla N° 35

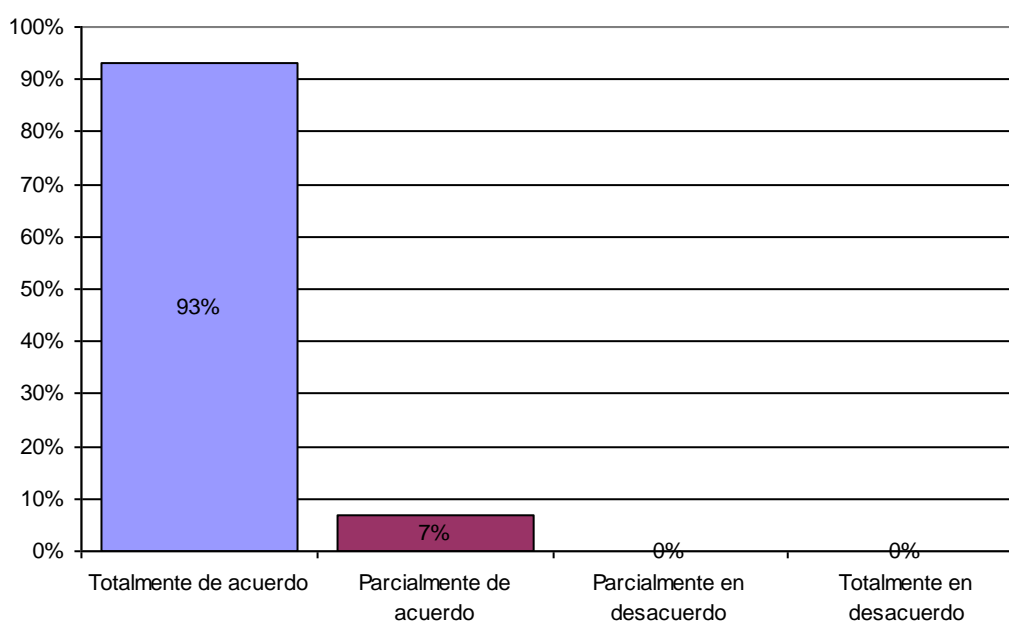
La empresa tiene herramientas tecnológicas y sistemas adecuados para su funcionamiento

Escala de Likert	F	%
Totalmente de acuerdo	186	93%
Parcialmente de acuerdo	14	7%
Parcialmente en desacuerdo	0	0%
Totalmente en desacuerdo	0	0%
Total	200	100

Fuente: Encuesta
Elaboración: Propia

Gráfico N° 35

La empresa tiene herramientas tecnológicas y sistemas adecuados para su funcionamiento



Interpretación

De los resultados de la encuesta aplicada al personal que labora en la Empresa Grupo García Toledo S.A.C. , se muestra los siguientes resultados; que el 93% están totalmente de acuerdo y un 7% están parcialmente de acuerdo.

Podemos observar que la mayor cantidad del personal están totalmente de acuerdo que la empresa tiene herramientas tecnológicas y sistema adecuado para su funcionamiento, es decir, la empresa está de acuerdo al avance tecnológico.

Tabla N° 36

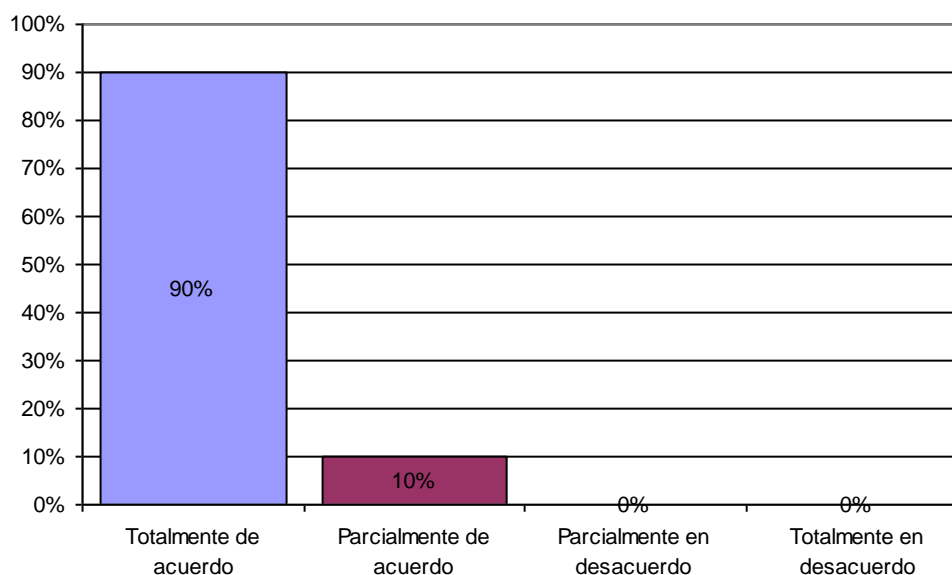
Los directivos tienen comunicación permanente con el personal

Escala de Likert	F	%
Totalmente de acuerdo	179	90%
Parcialmente de acuerdo	21	10%
Parcialmente en desacuerdo	0	0%
Totalmente en desacuerdo	0	0%
Total	200	100

Fuente: Encuesta
Elaboración: Propia

Gráfico N° 36

Los directivos tienen comunicación permanente con el personal



Interpretación

De los resultados de la encuesta aplicada al personal que labora en la Empresa Grupo García Toledo S.A.C. , se muestra los siguientes resultados; que el 90% están totalmente de acuerdo y un 10% están parcialmente de acuerdo.

Podemos observar que la mayor cantidad del personal está totalmente de acuerdo que los directivos se comunican, es decir, que existe una comunicación permanente entre directivos y personal.

Tabla N° 37

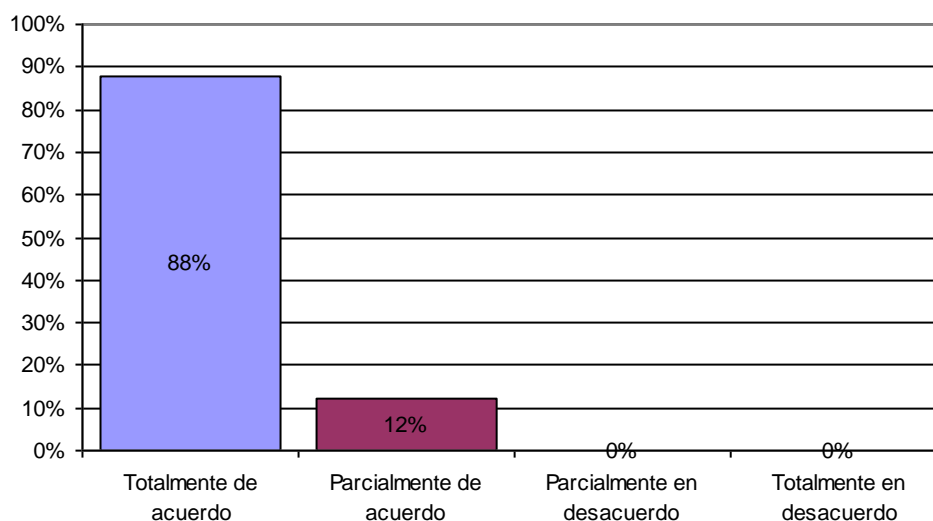
Las relaciones laborales con tus compañeros son buenas

Escala de Likert	F	%
Totalmente de acuerdo	176	88%
Parcialmente de acuerdo	24	12%
Parcialmente en desacuerdo	0	0%
Totalmente en desacuerdo	0	0%
Total	200	100

Fuente: Encuesta
Elaboración: Propia

Gráfico N° 37

Las relaciones laborales con tus compañeros son buenas



Interpretación

De los resultados de la encuesta aplicada al personal que labora en la Empresa Grupo García Toledo S.A.C. , se muestra los siguientes resultados; que el 88% están totalmente de acuerdo y un 12% están parcialmente de acuerdo.

Podemos observar que la mayor cantidad del personal está totalmente de acuerdo que tiene buenas relaciones laborales con sus compañeros, es decir, que hay una comunicación permanente.

Tabla N° 38

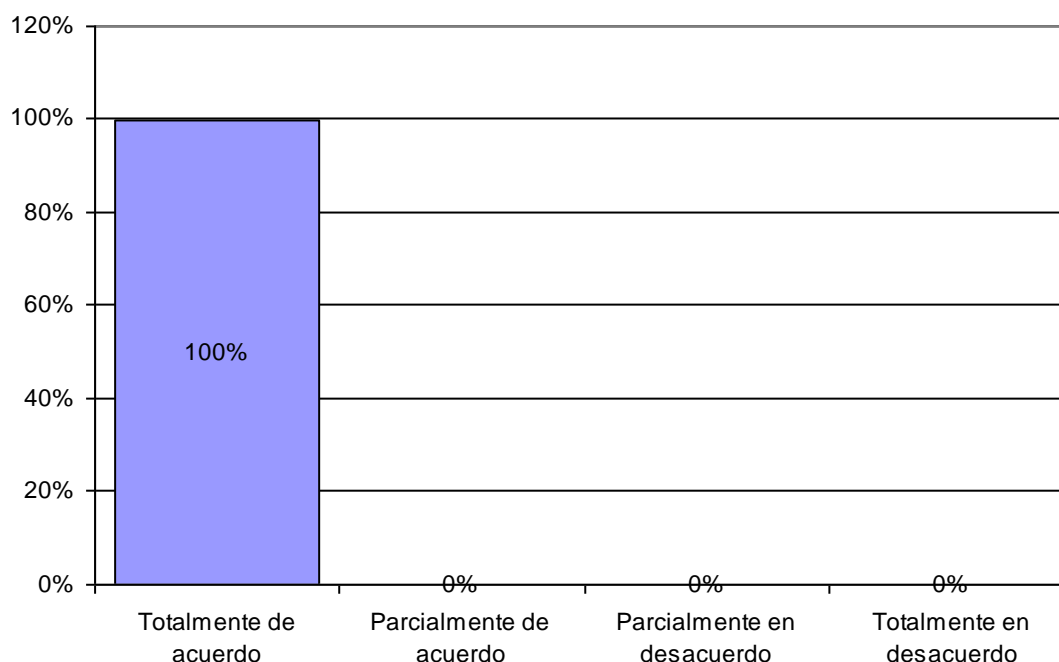
Los directivos sienten tu compromiso de trabajo con la empresa

Escala de Likert	F	%
Totalmente de acuerdo	200	100%
Parcialmente de acuerdo	0	0%
Parcialmente en desacuerdo	0	0%
Totalmente en desacuerdo	0	0%
Total	200	100

Fuente: Encuesta
Elaboración: Propia

Gráfico N° 38

Los directivos sienten tu compromiso de trabajo con la empresa



Interpretación

De los resultados de la encuesta aplicada al personal que labora en la Empresa Grupo García Toledo S.A.C. , se muestra los siguientes resultados; que el 100% están totalmente de acuerdo.

Podemos observar que la mayor cantidad del personal está totalmente de acuerdo en que los directivos sienten su compromiso con la empresa, es decir, los directivos tienen liderazgo y apoyan al personal.

Tabla N° 39

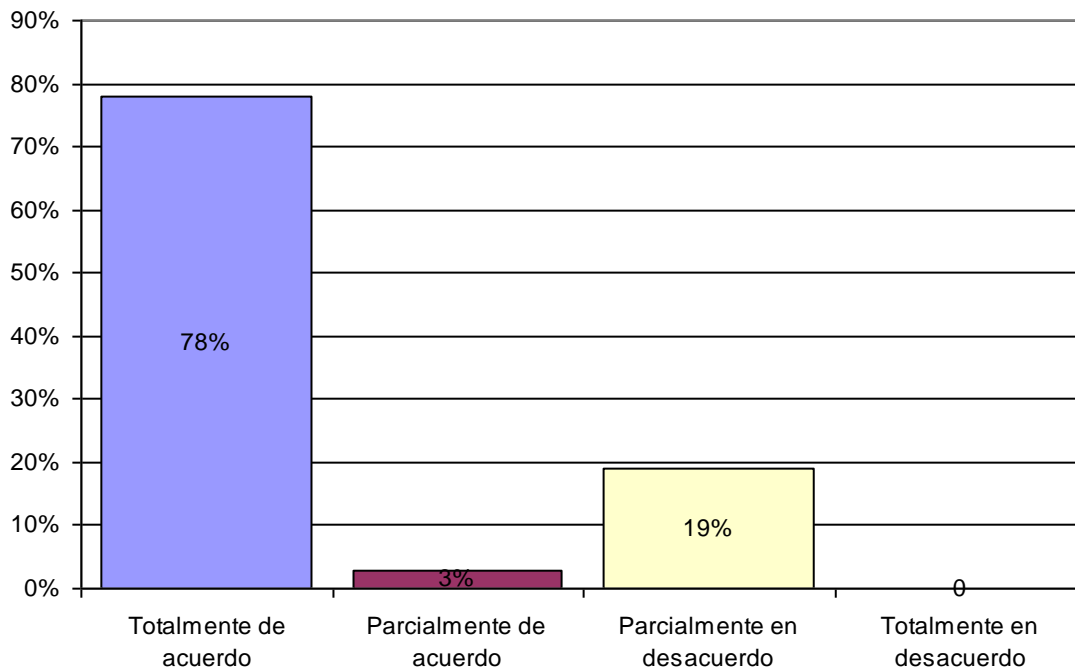
Consideras que tienes privacidad en tu espacio laboral

Escala de Likert	F	%
Totalmente de acuerdo	156	78%
Parcialmente de acuerdo	6	3%
Parcialmente en desacuerdo	38	19%
Totalmente en desacuerdo	0	0
Total	200	100

Fuente: Encuesta
Elaboración: Propia

Gráfico N° 39

Consideras que tienes privacidad en tu espacio laboral



Interpretación

De los resultados de la encuesta aplicada al personal que labora en la Empresa Grupo García Toledo S.A.C. , se muestra los siguientes resultados; que el 78% están totalmente de acuerdo y un 19% están parcialmente en desacuerdo y un 3% están parcialmente de acuerdo.

Podemos observar que la mayor cantidad del personal están totalmente de acuerdo con la privacidad en su espacio laboral, es decir, trabajan de acuerdo a sus funciones.

Tabla N° 40

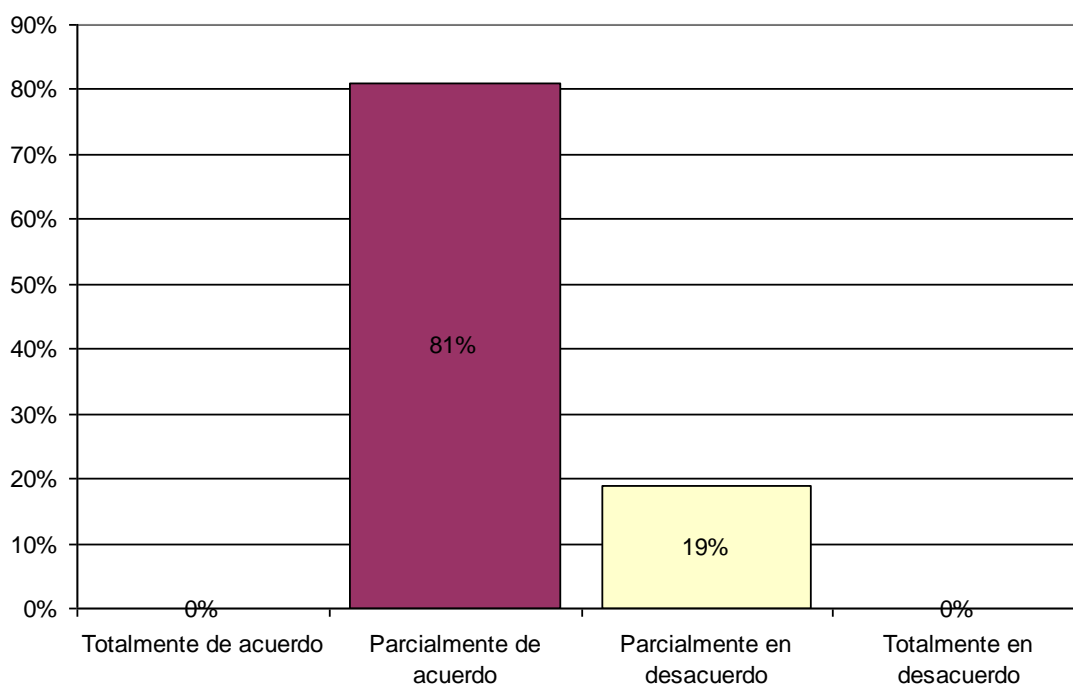
La infraestructura es antisísmica

Escala de Likert	F	%
Totalmente de acuerdo	0	0%
Parcialmente de acuerdo	162	81%
Parcialmente en desacuerdo	38	19%
Totalmente en desacuerdo	0	0%
Total	200	100

Fuente: Encuesta
Elaboración: Propia

Gráfico N° 40

La infraestructura es antisísmica



Interpretación

De los resultados de la encuesta aplicada al personal que labora en la Empresa Grupo García Toledo S.A.C. , se muestra los siguientes resultados; que el 81% están parcialmente de acuerdo y un 19% están parcialmente en desacuerdo.

Podemos observar que la mayor cantidad del personal están parcialmente de acuerdo con la infraestructura antisísmica de la empresa, es decir, la empresa ofrece la seguridad de trabajo a su personal.

Tabla N° 41

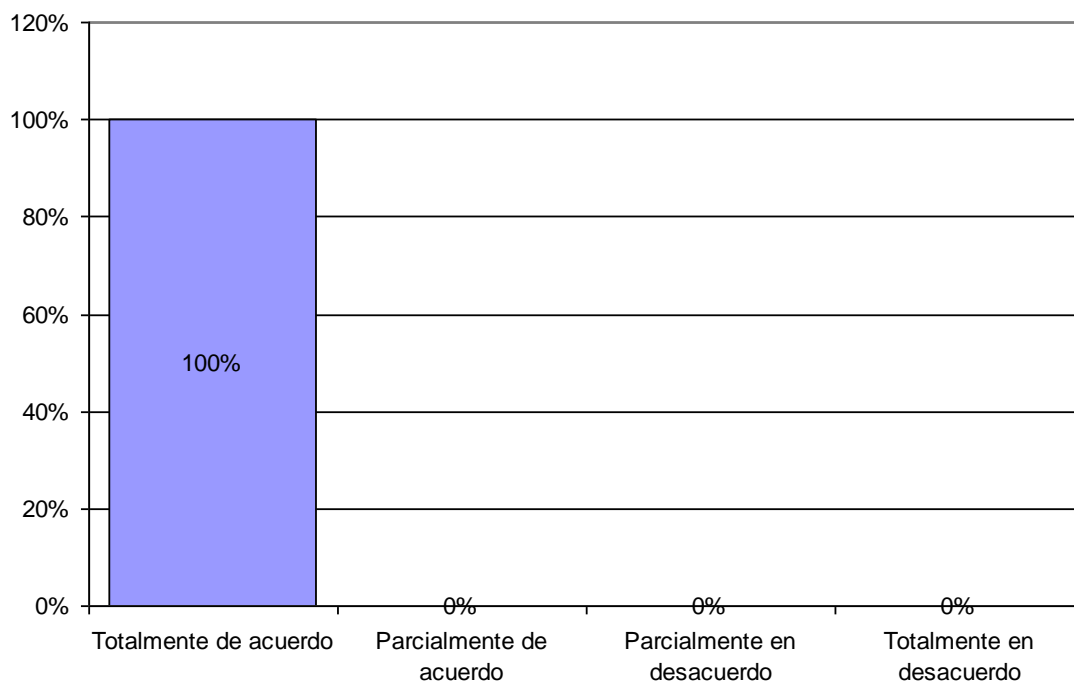
Lo que mantiene unida a la empresa es la lealtad del personal y el compromiso de los directivos

Escala de Likert	F	%
Totalmente de acuerdo	200	100%
Parcialmente de acuerdo	0	0%
Parcialmente en desacuerdo	0	0%
Totalmente en desacuerdo	0	0%
Total	200	100

Fuente: Encuesta
Elaboración: Propia

Gráfico N° 41

Lo que mantiene unida a la empresa es la lealtad del personal y el compromiso de los directivos



Interpretación

De los resultados de la encuesta aplicada al personal que labora en la Empresa Grupo García Toledo S.A.C. , se muestra los siguientes resultados; que el 100% están totalmente de acuerdo.

Podemos observar que la mayor cantidad del personal están totalmente de acuerdo que están unidos por la lealtad y compromiso que existe en la empresa, es decir, la empresa siempre busca lo mejor para el personal.

Tabla N° 42

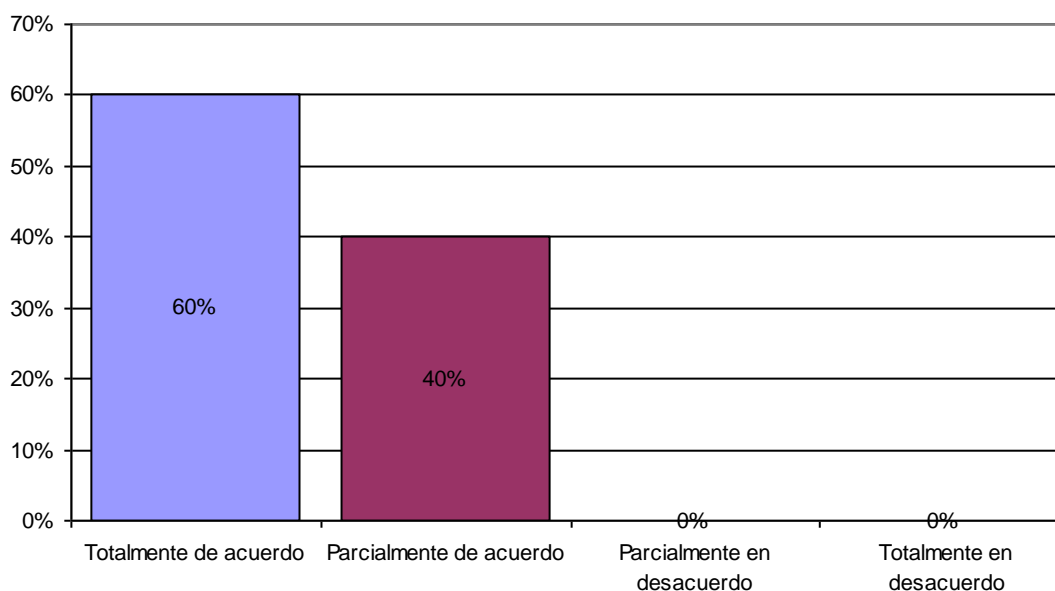
La empresa es dinámica, innovadora y emprendedora

Escala de Likert	F	%
Totalmente de acuerdo	119	60%
Parcialmente de acuerdo	81	40%
Parcialmente en desacuerdo	0	0%
Totalmente en desacuerdo	0	0%
Total	200	100

Fuente: Encuesta
Elaboración: Propia

Gráfico N° 42

La empresa es dinámica, innovadora y emprendedora



Interpretación

De los resultados de la encuesta aplicada al personal que labora en la Empresa Grupo García Toledo S.A.C. , se muestra los siguientes resultados; que el 60% están totalmente de acuerdo y un 40% están parcialmente de acuerdo.

Podemos observar que la mayor cantidad del personal están de acuerdo en que la empresa es dinámica, innovadora y emprendedora.

Tabla N° 43

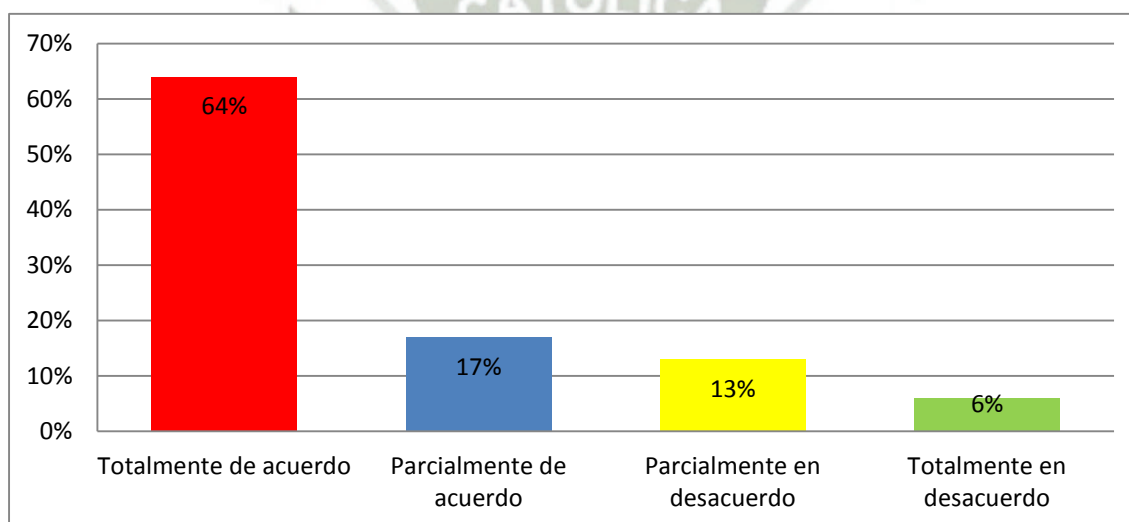
Resumen de Satisfacción Laboral

Escala de Likert	F	%
Totalmente de acuerdo	127	64 %
Parcialmente de acuerdo	35	17 %
Parcialmente en desacuerdo	26	13 %
Totalmente en desacuerdo	12	6 %
Total	200	100 %

Fuente: Encuesta
Elaboración: Propia

Gráfico N° 43

Resumen de Satisfacción Laboral



Interpretación

De los resultados de la encuesta aplicada al personal que labora en la Empresa Grupo García Toledo S.A.C. , se muestra los siguientes resultados; que el 64% están totalmente de acuerdo, un 17% están parcialmente de acuerdo, luego el 13% están parcialmente en desacuerdo y finalmente un 6% están totalmente en desacuerdo.

Podemos observar que la mayor cantidad del personal están de acuerdo, que existe una satisfacción laboral en la empresa.

CONCLUSIONES

PRIMERA

Después de haber analizado la información obtenida en las encuestas, y tomado la percepción de algunos de los empleados más antiguos he podido identificar la relación existente entre el cultura organizacional y la satisfacción laboral del personal esta se encuentra en el respeto por el trabajador administrativo de la Empresa Grupo García Toledo S.A.C como conclusión principal.

SEGUNDA

Después de haber analizado la cultura organizacional con respecto a los procesos culturales de la empresa existe una relación parcial sobre la misión, visión, valores, políticas, estrategias y programas muchas veces por falta de conocimiento.

TERCERA

Después de haber analizado la cultura organizacional con respecto a las personas de la empresa existe una relación satisfactoria producto de varios factores de la Organización como: la estructura, equipo, grupos, clima, funciones y órganos.

CUARTA

Después de haber analizado la cultura organizacional con respecto a los instrumentos que la empresa utiliza para el desempeño del personal administrativo se podrá decir que si existe una aceptación de acuerdo a los procesos, métodos, medios físicos, tecnología y sistemas con los que cuenta la empresa.

QUINTA Después de haber analizado la satisfacción laboral con respecto a la percepción del personal Administrativo podemos indicar que si existe una relación de acuerdo al liderazgo, apoyo y actitudes de la gerencia para con las áreas de la empresa.

SEXTA

Después de haber analizado la satisfacción laboral con respecto a las características que presenta el personal administrativo hacia la empresa se aprecia que existe una relación favorable a los cambios positivos que perciben de acuerdo a los factores de la empresa y el comportamiento de la Gerencia.

SÉPTIMA

Después de haber analizado la satisfacción laboral con respecto a las relaciones laborales de la empresa con el personal se puede decir que existe una relación favorable derivada de acciones, actividades, participación y comunicación que proyecta la empresa en sus colaboradores del área Administrativa.



RECOMENDACIONES

PRIMERA

Es recomendable trabajar la relación cordial y de respeto con los trabajadores ya que una cultura de respeto provee un buen nivel de satisfacción laboral en los trabajadores del área administrativa de la Empresa Grupo García Toledo S.A.C.

SEGUNDA

Se recomienda mantener los procesos culturales de la empresa estableciendo mayor arraigo entre ellos, trasladando la cultura organizacional entre las diferentes áreas y fomentando su identificación.

TERCERA

Se recomienda establecer la cultura organizacional mediante las costumbres, creencias, actitudes, hábitos, valores, normas, conocimientos y mejora de comunicación dentro de las personas de las áreas administrativas en la empresa.

CUARTA

Se recomienda mantener la cultura organizacional mediante el manejo adecuado de los instrumentos como el de percibir, aprender, transmitir y modificar la cultura haciéndolos partícipes de esta evolución en pro del desarrollo de la personas de la empresa.

QUINTA

Se recomienda mantener la satisfacción laboral mediante la percepción de los trabajadores sobre el liderazgo de la Gerencia con la consigna del trabajo comprometido.

SEXTA

Se recomienda mantener la satisfacción laboral mediante las características de la empresa donde hay un compromiso de trabajadores y directivos, fomentando la comunicación y la política de puertas abiertas.

SÉPTIMA

Se recomienda mantener la satisfacción laboral mediante las relaciones interpersonales del personal que labora en la empresa, con reconocimiento a su labor mediante capacitaciones constantes, y reconocimientos de labor y empoderamiento a los trabajadores.



BIBLIOGRAFIA

- Alles, M. (2009) Comportamiento Organizacional Editorial Granica Argentina
- Amoros, E. (2007) Comportamiento Organizacional, Editorial USAT, Perú
- Chiang, (2010) Relaciones entre el Clima Organizacional y Satisfacción Laboral Editorial SL España
- Davis, K. Newstrom, J. (2003). Comportamiento Humano en el Trabajo (11 ed.). México: McGraw- Hill. México
- Galaz (2003) La Satisfacción Laboral Publica Editorial Anuies, Mexico
- Gan (2007) Manual de Recursos Humanos Editorial UOC España
- Gonzales (2001) Satisfacción y Motivación en el Trabajo Editorial Diaz España
- Gibson, J., Ivancevich, J. y Donelly, J. (2001). Las organizaciones: comportamiento, estructura, procesos (10ª ed.): McGraw-Hill Interamericana. México
- Grau, J., Vallejo, R. y Macip, S. (2001). Cultura organizacional y formación continua: incidencia en la prevención de riesgos laborales. (Spanish). Revista de Psicología del Trabajo y de Las Organizaciones
- Herrero, J. (2002). ¿Qué es cultura? Recuperado de: <http://www-01.sil.org/training/capacitar/antro/cultura.pdf>
- Luna, (2005) La Cultura de la Innovación y la Gestión Tecnológica para el Desarrollo De Los Pueblos, Editorial Convenio Andrés Bello, Colombia.
- Robbins, S (2004) Comportamiento Organizacional Editorial Pearson México
- Márquez, M. (2001). Comportamiento Organizacional. Compañía Editorial Continental, S.A. de C.V. México:
- Martínez (2008) La Construcción de las Organizaciones, Editorial Fernández España

Medellín, (2013) Gestión de la Tecnología de la Empresa Editorial Fese Colombia

Menéndez y Otros (2007) Formación Superior en Prevención de Riesgos Laborales
Editorial Grafolex, España

Robbins, S. (2004). Comportamiento Organizacional, Editorial Prentice Hall, México

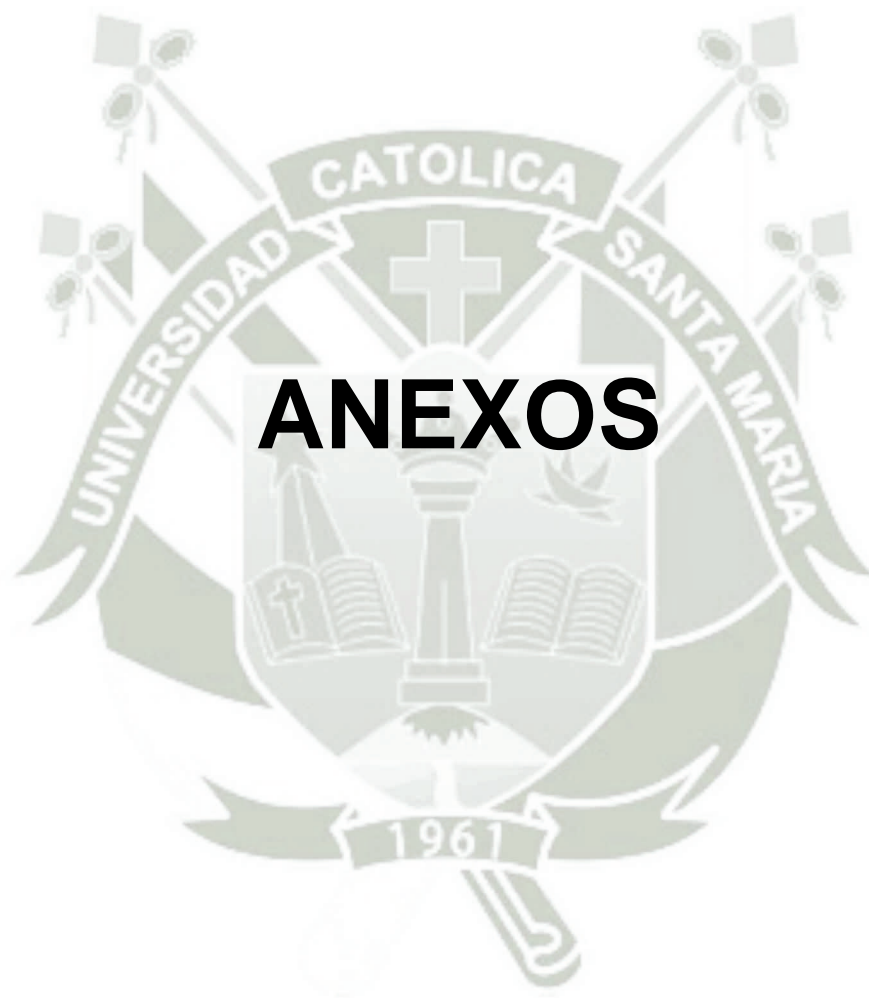
Nosnik, (2005) Culturas Organizacionales, Su Origen, Consolidación y Desarrollo,
Editorial Gesbiblo, España

Omar, A., y Urteaga, A. (2010). El impacto de la cultura nacional sobre la cultura
organizacional. (Spanish). Universitas Psychologica México

Tejada, y Otros. Formación de Formadores Empresariales (2009) Editorial
Thompson España

Uribe (2013) Clima y Ambiente Organizacional, Editorial Moderno, México





CULTURA ORGANIZACIONAL

Nombre:

Cuestionario de Cultura Organizacional

Fuente:

Almeyda, Sarita (2014)

Objetivo

Obtener una medida de la satisfacción laboral que permitiese una administración rápida y poco costosa.

¿Qué mide?:

Este cuestionario consta con 20 preguntas se dividen en 8 dimensiones y mide la satisfacción laboral a través de los siguientes indicadores:

- Procesos
- Personas
- Instrumentos

Tiempo de resolución:

El cuestionario tiene un tiempo de resolución de 10 a 15 minutos.

Forma de aplicación:

El cuestionario es de auto aplicación

Instrucciones:

A continuación encontrará un grupo de preguntas las cuales deberá responder con la mayor sinceridad posible, tenga la seguridad que sus respuestas serán con el único fin de la investigación, que es relacionar la satisfacción laboral con la satisfacción laboral. En donde

- 1 es Totalmente de acuerdo TA
- 2 es Parcialmente de acuerdo PA
- 3 es Parcialmente en desacuerdo PD
- 4 es Totalmente en desacuerdo TD

Preguntas	Totalmente de acuerdo	Parcialmente de acuerdo	Parcialmente en desacuerdo	Totalmente en desacuerdo
1. Los fundadores de la empresa quisieron crear una organización justa para todas las personas que laboran ella				
2. En la empresa se recuerdan todas las fechas, históricas y anécdotas que han ocurrido desde su fundación				
3. En la empresa es mejor trabajar y esforzarse para ascender				
4. Los directivos de la empresa hacen un control frecuente al personal para el logro de los objetivos				
5. Los directivos de la empresa están organizados y protegen a su personal				
6. En la empresa se puede expresar opiniones sin ser ignorados por sus directivos				
7. Los directivos de la empresa toman en cuenta las opiniones de los trabajadores a la hora de la toma de decisiones				
8. La empresa tiene una infraestructura antisísmica que brinda seguridad y confort para la comodidad en el trabajo				
9. La empresa cumple con las leyes laborales				
10. La empresa tiene normas, procedimientos y responsabilidades de trabajo para todo el personal				
11. La empresa tiene equipos y tecnología moderna para hacer eficazmente su trabajo				
12. Recibe de la empresa reconocimiento por su trabajo que realiza en ella				
13. Las actividades de la empresa permiten que sea la más destacada del país y logre ser reconocida como una empresa de clase mundial				

14. Me siento orgulloso de trabajar en la empresa porque cumplimos los objetivos, tareas y actividades encomendadas				
15. En la empresa se exige lealtad porque se preocupa por ellos				
16. La empresa confía plenamente en sus empleados				
17. En la empresa el personal que trabaja tiene su futuro asegurado				
18. Lo más importante de la empresa es el bienestar de las personas que trabajan en ella				
19. La empresa se preocupa por mejorar el bienestar de su personal				
20. Siento que pertenezco a la empresa				



SATISFACCION LABORAL

Nombre:

Cuestionario de Satisfacción Laboral

Fuente:

Almeyda, Sarita (2014)

Objetivo

Obtener una medida de la satisfacción laboral que permitiese una administración rápida y poco costosa.

¿Qué mide?:

Este cuestionario consta con 20 preguntas se dividen en 8 dimensiones y mide la satisfacción laboral a través de los siguientes indicadores:

- Procesos
- Personas
- Instrumentos

Tiempo de resolución:

El cuestionario tiene un tiempo de resolución de 10 a 15 minutos.

Forma de aplicación:

El cuestionario es de auto aplicación

Instrucciones:

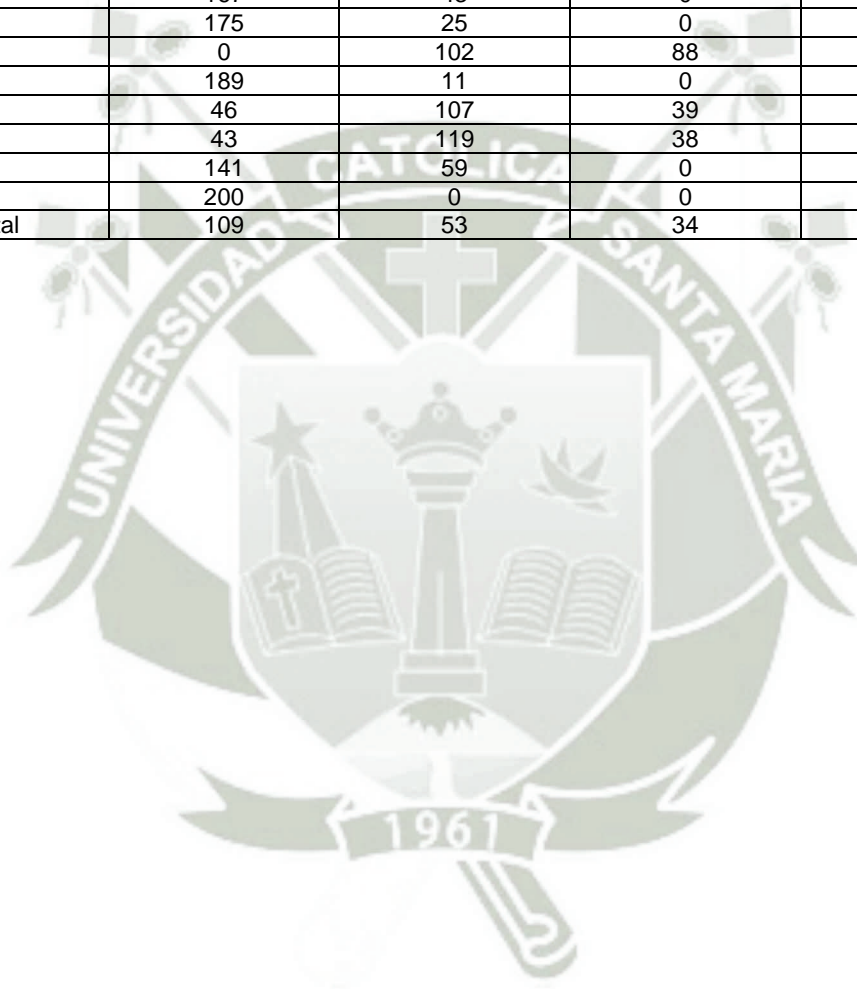
A continuación encontrará un grupo de preguntas las cuales deberá responder con la mayor sinceridad posible, tenga la seguridad que sus respuestas serán con el único fin de la investigación, que es relacionar la satisfacción laboral con la satisfacción laboral. En donde

- 1 es Totalmente de acuerdo TA
- 2 es Parcialmente de acuerdo PA
- 3 es Parcialmente en desacuerdo PD
- 4 es Totalmente en desacuerdo TD

Preguntas	Totalmente de acuerdo	Parcialmente de acuerdo	Parcialmente en desacuerdo	Totalmente en desacuerdo
1. Los directivos confían en tu labor que realizas en el trabajo				
2. Haces reportes de tu trabajo sin que te soliciten				
3. Los directivos tienen un liderazgo en la empresa				
4. El jefe te ayuda hacer mejor tu trabajo				
5. Consideras que tu trabajo es bien remunerado				
6. Consideras que tienes buena relación con tus superiores				
7. En la empresa tienes un mejor amigo				
8. Sales con tus amigos de trabajo				
9. Tu función es importante en la empresa				
10. Sientes que tus compañeros dicen que tu puesto es importante				
11. Es agradable el ambiente donde trabaja				
12. La empresa te permite personalizar tu espacio				
13. La empresa tiene herramientas tecnológicas y sistemas adecuados para su funcionamiento				
14. Los directivos tienen comunicación permanente con el personal				
15. Las relaciones laborales con tus compañeros son buenas				
16. Los directivos sienten tu compromiso de trabajo con la empresa				
17. Consideras que tienes privacidad en tu espacio laboral				
18. La infraestructura es antisísmica				
19. Lo que mantiene unida a la empresa es la lealtad del personal y el compromiso de los directivos				
20. La empresa es dinámica, innovadora y emprendedora				

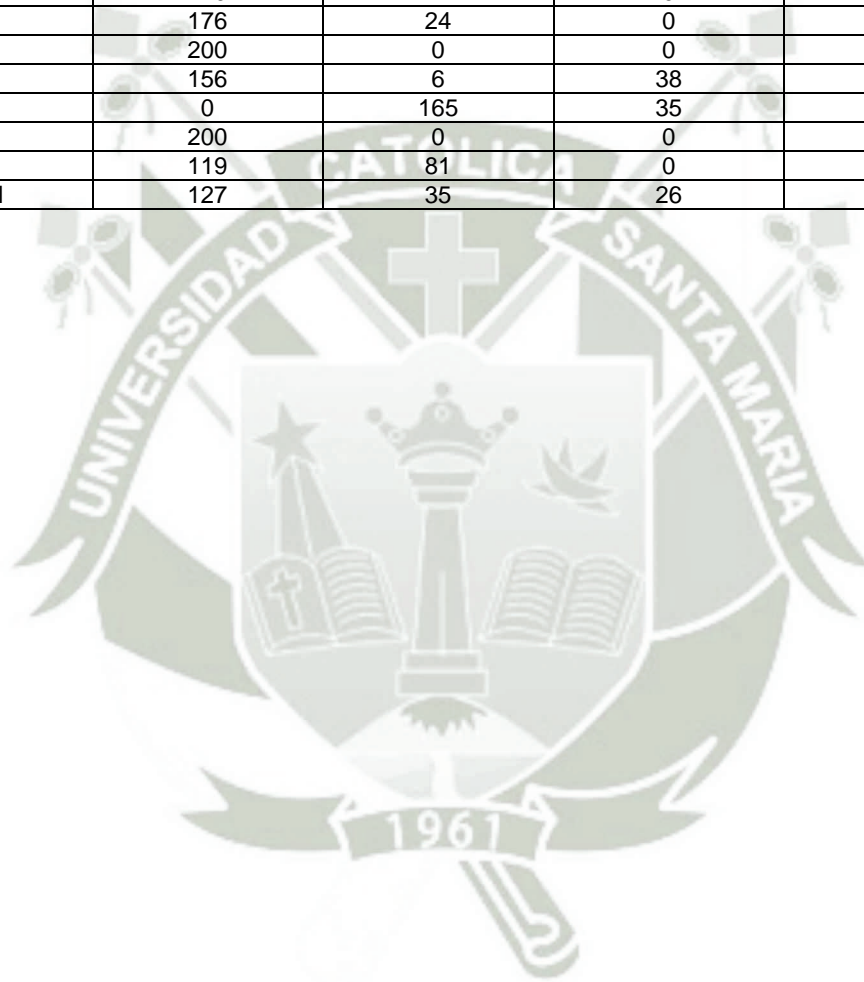
CULTURA ORGANIZACIONAL

Preguntas	Totalmente de acuerdo	Parcialmente de acuerdo	Parcialmente en desacuerdo	Totalmente en desacuerdo
1.	158	42	0	0
2.	143	57	0	0
3.	28	0	133	37
4.	0	21	137	39
5.	200	0	0	0
6.	189	11	0	0
7.	96	104	0	0
8.	2	111	87	0
9.	30	104	68	0
10.	200	0	0	0
11.	163	37	0	0
12.	0	109	91	0
13.	167	43	0	0
14.	175	25	0	0
15.	0	102	88	0
16.	189	11	0	0
17.	46	107	39	8
18.	43	119	38	0
19.	141	59	0	0
20.	200	0	0	0
Total	109	53	34	4



SATISFACCIÓN LABORAL

Preguntas	Totalmente de acuerdo	Parcialmente de acuerdo	Parcialmente en desacuerdo	Totalmente en desacuerdo
1	129	59	10	2
2	12	18	43	127
3	169	31	0	0
4	137	63	0	0
5	163	21	16	0
6	200	0	0	0
7	0	0	71	129
8	0	49	151	0
9	181	19	0	0
10	0	6	155	39
11	102	98	0	0
12	166	34	0	0
13	186	14	0	0
14	179	21	0	0
15	176	24	0	0
16	200	0	0	0
17	156	6	38	0
18	0	165	35	0
19	200	0	0	0
20	119	81	0	0
Total	127	35	26	12



CORRELACION DE VARIABLES

Personal	Cultura organizacional	Satisfacción Laboral
1.	2	4
2.	3	3
3.	4	4
4.	3	4
5.	3	4
6.	2	3
7.	2	4
8.	4	3
9.	2	4
10.	4	2
11.	3	4
12.	4	4
13.	3	3
14.	3	4
15.	3	4
16.	3	2
17.	3	1
18.	4	4
19.	3	4
20.	2	3
21.	3	4
22.	3	4
23.	3	4
24.	3	3
25.	1	4
26.	3	4
27.	3	2
28.	3	4
29.	4	3
30.	1	4
31.	3	3
32.	3	4
33.	4	3
34.	2	4
35.	4	2
36.	3	4
37.	4	4
38.	2	4
39.	4	4
40.	3	4
41.	3	4
42.	2	3
43.	3	4
44.	3	4
45.	3	3
46.	4	4
47.	3	4
48.	3	4
49.	2	3
50.	4	4
51.	3	4
52.	2	4
53.	3	3
54.	4	4
55.	3	4
56.	4	4
57.	3	4
58.	4	2
59.	3	4
60.	3	2
61.	3	4
62.	4	3
63.	3	4
64.	3	3
65.	2	4

66.	4	2
67.	3	4
68.	4	3
69.	3	4
70.	4	4
71.	1	4
72.	3	4
73.	4	3
74.	3	4
75.	2	2
76.	3	4
77.	4	3
78.	3	4
79.	4	3
80.	2	4
81.	4	1
82.	3	4
83.	4	4
84.	2	4
85.	2	3
86.	3	4
87.	3	4
88.	4	4
89.	2	3
90.	3	4
91.	4	3
92.	3	4
93.	3	4
94.	3	3
95.	3	4
96.	4	4
97.	4	2
98.	2	4
99.	3	2
100.	3	4
101.	3	4
102.	4	4
103.	3	4
104.	4	4
105.	3	3
106.	4	4
107.	3	3
108.	4	4
109.	2	3
110.	4	4
111.	2	2
112.	4	4
113.	3	3
114.	3	4
115.	2	4
116.	4	4
117.	2	4
118.	4	4
119.	1	4
120.	2	4
121.	4	2
122.	2	4
123.	4	1
124.	4	4
125.	3	3
126.	4	4
127.	4	3
128.	1	2
129.	3	4
130.	2	3
131.	4	4
132.	4	2
133.	3	4
134.	2	3
135.	3	4
136.	3	4
137.	4	4

138.	1	4
139.	4	3
140.	2	4
141.	4	4
142.	3	4
143.	4	4
144.	4	1
145.	4	2
146.	2	2
147.	4	4
148.	3	4
149.	3	4
150.	2	4
151.	4	2
152.	3	4
153.	4	1
154.	3	4
155.	4	4
156.	4	4
157.	3	1
158.	4	4
159.	2	1
160.	4	4
161.	3	4
162.	4	4
163.	1	2
164.	4	4
165.	3	2
166.	4	4
167.	2	2
168.	4	4
169.	4	4
170.	3	4
171.	4	1
172.	3	4
173.	4	4
174.	2	4
175.	4	2
176.	3	4
177.	4	2
178.	2	4
179.	4	1
180.	2	4
181.	4	4
182.	3	4
183.	4	4
184.	4	4
185.	2	4
186.	4	3
187.	2	4
188.	3	4
189.	4	1
190.	4	4
191.	4	4
192.	1	1
193.	4	4
194.	2	3
195.	4	4
196.	2	1
197.	4	4
198.	2	4
199.	4	4
200.	3	4