

**DESARROLLO ORGANIZACIONAL Y SATISFACCIÓN LABORAL DE COLABORADORES DE UN CENTRO DE INFORMACIÓN UNIVERSITARIO.**

**ORGANIZATIONAL DEVELOPMENT AND JOB SATISFACTION OF COLLABORATORS OF A UNIVERSITY INFORMATION CENTER.**

Edwin Fernando Querevalú Paiva<sup>1</sup>  
Xiomara Cabrera Cabrera<sup>2</sup>  
Patricia del Rocio Chávayry Ysla<sup>3</sup>



Recibido: 24/09/2020

Aprobado: 16/11/2020

**Resumen**

*La presente investigación tuvo como objetivo general elaborar una estrategia de desarrollo organizacional para mejorar la satisfacción laboral en los colaboradores del centro de información de la Universidad Señor de Sipán. La investigación fue de tipo mixta y un diseño no experimental, la cual permitió resolver un problema práctico. La población estuvo conformada por 16 colaboradores del área de centro de información de la Universidad Señor de Sipán, es una muestra no probabilística ya que como criterio de inclusión se encuestó a los 16 colaboradores de dicha institución. Se utilizó como técnica la observación y la encuesta. Se aplicó dos instrumentos de recolección de datos: la guía de observación el cual permitió observar directamente la problemática del área, y el cuestionario de satisfacción laboral donde se obtuvo información en relación a si los colaboradores se sienten satisfechos o no con el trabajo que realizan. El procesamiento estadístico se realizó mediante el programa SPSS versión 25. El cuestionario de satisfacción laboral tuvo una validez y confiabilidad de 0,764 de alfa de cronbach. Los resultados principales fueron: que existe un nivel de satisfacción bajo, y los colaboradores a veces se sienten satisfechos con su trabajo, por lo que se concluyó que, la satisfacción laboral se encontró en un nivel medio y bajo en los colaboradores del área por ello, se propone una estrategia de desarrollo organizacional para mejorar la satisfacción laboral.*

**Palabras clave:** Desarrollo organizacional; satisfacción laboral; trabajo en equipo.

**Abstract**

*The objective of this research was to elaborate an organizational development strategy to improve job satisfaction in the collaborators of the information center of the Señor de Sipán University. The research was of mixed type and a non-experimental design, which allowed solving a practical problem. The population was made up of 16 collaborators from the information center area of the Señor de Sipán University, it is a non-probabilistic sample since, as an inclusion criterion, the 16 collaborators from said institution were included. Observation and survey were used as a technique. Two data collection instruments were applied: the observation guide which allowed us to directly observe the problems in the area, and the job satisfaction questionnaire where information was obtained regarding whether or not employees feel satisfied with the work they do. Statistical processing was performed using the SPSS version 25 program. The job satisfaction questionnaire had a validity and reliability of 0.764 for cronbach's alpha. The main results were: that there is a low level of satisfaction, and the collaborators sometimes feel satisfied with their work, so it was concluded that job satisfaction was found at a medium and low level in the collaborators in the area. , an organizational development strategy is proposed to improve job satisfaction.*

**Keywords:** Organizational development, job satisfaction, teamwork.

---

<sup>1</sup> Magister en Gestión del Talento Humano, Universidad Señor de Sipán S.A.C. [edwinqp19@gmail.com](mailto:edwinqp19@gmail.com); ORCID <https://orcid.org/0000-0001-6109-319X>

<sup>2</sup> Doctora en Ciencias Pedagógicas. Licenciada en Derecho. Académica de la Escuela de Postgrado, Universidad Señor de Sipán, Chiclayo, Lambayeque, Perú; E-mail: [xiomarcabreraca@crece.uss.edu.pe](mailto:xiomarcabreraca@crece.uss.edu.pe). ORCID <https://orcid.org/0000-0002-4783-0277>

<sup>3</sup> Doctora en Gestión Universitaria. Docente Escuela de Posgrado de la Universidad Señor de Sipán S.A.C, [chavaryp@crece.uss.edu.pe](mailto:chavaryp@crece.uss.edu.pe). <https://orcid.org/0000-0003-0575-3717>

## 1. Introducción

Hoy en día tanto la globalización como los cambios tecnológicos promueven en el mercado a las organizaciones el sentido de pertenencia que transforman y su adaptación; además es importante enfocarnos en el lugar de trabajo donde se desempeña la persona, la relación con respecto al trato que tienen los jefes con sus colaboradores, y las instituciones que muestran un clima organizacional como la relación entre los colaboradores y lo que puede ofrecer en base a sus condiciones.

Martínez (2015), indica que las personas para satisfacer sus necesidades económicas tienen que trabajar y también a la vez involucra en su desarrollo personal. Además, tiene influencias en ciertos componentes como, la presencia individual del trabajador en el cual tomamos como consideración sus actitudes, personalidad, percepciones, valores, aprendizaje y el estrés que pueda sentir el trabajador en la institución que pertenece; estos aspectos son motivo de evaluación, motivación, liderazgo y también en toma de decisiones.

Beltrán (2016), menciona que para el éxito de una organización se tiene que ser un gran líder en el trabajo y también en sus empleados. La importancia de la satisfacción laboral retiene la capacidad de uno mismo, también mantiene un saludable clima organizacional, motiva a los colaboradores y logra comprometerlos. Para que esto suceda, se debe tener cuidado que la satisfacción laboral no es solo una conducta, al contrario, mantiene una actitud de las personas en relación a su trabajo en la institución.

Patiño (2017), menciona que la satisfacción laboral es un aspecto importante para la empresa y esto se puede determinar cómo un grupo de circunstancias sociales y psicológicas que califican a la organización, y esta repercute directamente en el desempeño de los trabajadores. También incorpora factores como la jerarquía de reconocimiento del colaborador con la institución, y la manera de como los grupos se integra y laboran.

Los colaboradores contribuyen en el logro de la alta competitividad en las instituciones, logran pasar la mayor parte de su tiempo en las instituciones y de ellos depende que sea satisfactorio y estimulante, como también no estén satisfechos y desagradable, de esta manera, el vínculo entre institución - colaborador conforman la relación y cualquier variación que suceda en uno de ellos perjudicará habitablemente al otro (Robbins, 2015).

En el contexto de los antecedentes; a nivel internacional Calderón (2016), realizó una investigación donde reportó niveles de satisfacción laboral de los trabajadores de dicho municipio, evidencio que el 40% señaló estar satisfecho con su trabajo y un 60% con su empleo. También recomendó a la institución sostener factores que beneficien a los colaboradores estar satisfechos con su trabajo mediante capacitaciones y se identifiquen con la empresa y se desarrollen laboralmente.

Por otro lado, Mercado (2015), reconoce que la satisfacción laboral es un tema que más se destaca en el ámbito del trabajo, ya que se han realizado varias investigaciones al respecto con el propósito de encontrar múltiples factores que predominen en la persona en el ambiente laboral. Conceptualiza y enfatiza características o elementos que predominen en la satisfacción laboral y de la naturaleza de la misma, concluyendo que estos factores son: el ambiente de trabajo y las condiciones laborales.

Zazala (2015), manifiesta que los trabajadores presentan una sobrecarga de trabajo por ciertos factores ya sean por ausencia de personal o que el trabajo que realizan se mide por el tiempo que se encuentran en las oficinas. El autor concluye que esto se debe a que los trabajadores no se sienten satisfechos con la actividad que desempeñan, y debido a esto se genera una sobrecarga de trabajo, y el trabajador se deben concentrar más en la calidad y no en la cantidad.

En el Perú, Ludeña (2018), en su investigación evidencio un bajo nivel de satisfacción laboral en los trabajadores, en las condiciones físicas donde desarrollan su labor diariamente, en los beneficios que perciben los colaboradores, en las oportunidades de desarrollo personal y el trato

no adecuado que reciben por parte de sus supervisores. El autor sugiere profundizar el estudio en todas las empresas y diseñar un programa de satisfacción laboral.

Idrogo (2016), explica que para que una empresa tenga éxito debe de asegurar el recurso humano, es por eso que las organizaciones toman el compromiso resolver las necesidades de los colaboradores. (Idrogo, 2016) evidencio que un gran número de colaboradores que se muestran insatisfechos se debe a las actitudes negativas y la incomodidad hacia su ambiente del trabajo, y perciben las tareas que se les brinda como algo sin importancia, y no obtienen la comodidad al momento de ejecutar las actividades que se les asignan, los trabajadores expresan que las tareas que ejecutan no cubren sus expectativas salariales y no existe buena relación entre colaboradores.

En la ciudad de Chiclayo ubicada en el Perú, Lezama (2018), evidencio en su investigación la existencia de condiciones físicas y/o materiales, políticas administrativas, beneficios laborales y remunerativos relaciones interpersonales y relación con la autoridad que generen una mala satisfacción laboral en los trabajadores de dicha institución. También se evidencia que posiblemente exista desarrollo de personal y desempeño en las tareas que se le asigna al colaborador que hacen que se sientan satisfechos con la labor que ejercen.

Villalobos (2017), refirió que la satisfacción laboral es un grupo de afectos positivos y negativos lo que un colaborador posee hacia su labor, evidenciando múltiples factores que se relacionan con la labor que ejerce que bajo las condiciones que efectúa. Es por eso de suma importancia que las organizaciones se preocupen por generar condiciones óptimas con la finalidad de obtener colaboradores motivados y obtengan un desempeño laboral bueno y elevados niveles de satisfacción laboral.

En dicho contexto, esa investigación planteó un objetivo general, que consistió en elaborar una estrategia de desarrollo organizacional para mejorar la satisfacción laboral de los colaboradores del área de centro de información de la Universidad Señor de Sipán.

### **Marco Teórico**

Autores como, (Guízar, 2013), refiere que el Desarrollo Organizacional (DO) mejora los cambios y desorden que muestran de forma consecutivas las instituciones; (Garbanzo Vargas, 2016) el cual evidencia que el Desarrollo Organizacional tiene como propósito lograr cambios en el personal para así poder alcanzar la efectividad.

Pintado (2014), hace referencia que el Desarrollo Organizacional plantea cambios a raíz de los diagnósticos de forma dinámica, dialéctica y continúa usando métodos, estrategias e incentivos con el fin de elevar la eficiencia y la salud de la organización; (González, 2019) indica que el Desarrollo en las Organizaciones debe considerarse con un enfoque sistemático fundamental, para combinar las relaciones interpersonales con las funcionales en las organizaciones.

Delfín (2015), menciona que para caracterizar el Desarrollo Organizacional y abstenerse al cambio es necesario dos factores altamente relacionados y principalmente al entorno que es impulsado de manera dinámica por la competitiva que están actualmente las organizaciones. El autor deduce dos constructos: el primero es presentar de manera general los aspectos principales del Desarrollo Organizacional; y segundo es como llevar a cabo la resistencia al cambio, mediante el significado, indicios, variables psicológicas la cual disminuya esta abstención al cambio y que condiciones la favorecen.

Chiavenato (2017) manifiesta que el Desarrollo Organizacional engloba un grupo de acciones en base a valores humanísticos y democráticos, los cuales la organización busca renovar su eficacia y por las personas su bienestar. Las organizaciones siempre se preocupan en aplicar cambios para mejorar su desempeño y poder ser competitivo en un ambiente mundial a los cambios.

Bustamante (2017), hace mención que para tener una eficiencia en un modelo de Desarrollo Organizacional de las empresas públicas en Manabí – Ecuador es necesario un análisis de la producción y la ejecución de proyectos de desarrollo socio-económicos, y de esta manera realizar

una labor eficiente en dicha gestión ya que estos proyectos no son autogenerados, sino que surgen de otros organismos en la parte ejecutora.

La presente investigación busca determinar el nivel en el que se encuentra la satisfacción laboral de los colaboradores del centro de información de la Universidad Señor de Sipán donde busquemos factores que ayuden a la mejora del mismo, así también es necesario interactuar en el tema profundamente ya que del mismo dependen diversos factores más para que el colaborador logre un desarrollo y desempeño óptimo de su trabajo. En cuanto a la importancia se encuentra dada por la elaboración de una Estrategia de Desarrollo que va a permitir que los colaboradores mejoren la satisfacción laboral dentro de su ambiente de trabajo y así estos se sientan más comprometidos y satisfechos con lo que les proporciona la entidad universitaria.

Palma (2015), menciona que la satisfacción laboral es la virtud del colaborador en relación a su trabajo y en relación a su crecimiento individual. Beneficios laborales y remunerativos que recibe, políticas administrativas, relaciones con otros integrantes de la institución y relaciones con la autoridad, condiciones física y materiales que faciliten la tarea y desempeño de tareas.

A continuación, hablaremos de los aspectos metodológicos de la medición realizada; luego se detallan los resultados obtenidos, realizando un análisis descriptivo de cada uno de ellos. Finalmente, se discuten las conclusiones más importantes y sobresalientes de la información que se obtuvo.

## **2. Materiales y Métodos**

La presente investigación es de tipo mixta, ya que ayudó a corregir los sesgos propios de cada método que se utilizó (Pérez, 2014).

El diseño es no experimental y también es un estudio Descriptivo – Propositivo, descriptivo porque se utilizó el método de análisis, se caracterizó el objeto de estudio, señalando sus propiedades; y propositiva porque en el presente estudio se propone una Estrategia de Desarrollo Organizacional para mejorar la satisfacción laboral de los colaboradores del área de centro de información de la Universidad Señor de Sipán, la cual permitió resolver un problema práctico (Pérez, 2014).

Para la recolección de los datos se utilizó dos técnicas: la observación y la encuesta. Se empleó el instrumento de la guía de observación el cual permitió observar directamente la problemática en el área de estudio y un cuestionario de satisfacción laboral donde se obtuvo información en relación a si los colaboradores se sienten satisfechos o no con el trabajo que realizan. Para el procesamiento de los datos, se utilizó el programa estadístico SPSS versión 25, para la tabulación del instrumento aplicado, a través de tablas que serán posteriormente analizados e interpretados.

Además, el instrumento se validó por 2 juicios de expertos, un especialista de estadística y un experto metodológico, también se calculó el coeficiente del Alfa de Cronbach para evaluar la fiabilidad del instrumento, la cual tuvo un valor del 0,764 de confiabilidad; y se determinó el coeficiente de validez del aporte creado mediante la aplicación de una ficha de validación a un grupo de especialistas.

### **La muestra**

La población de la presente investigación estuvo conformada por 16 colaboradores del área de centro de información de la Universidad Señor de Sipán. Es una muestra no probabilística intencional, ya que como criterio de inclusión se encuestó a los 16 colaboradores. Según (López, 1999) citado por (Díaz, 2013), define el muestreo como aquella porción que representa a toda la población, es decir, la muestra es toda la población a investigar.

### 3. Resultados

La investigación utilizó el método de la observación empírica que consistió en observar directamente desde la realidad problemática en el área del centro de información de la Universidad Señor de Sipán, definiéndose las manifestaciones internas que se describen como preámbulo al diagnóstico realizado, desde donde emerge el problema de la investigación.

Esto fue corroborado, mediante la caracterización del estado actual del proceso de desarrollo organizacional de los colaboradores del centro de información de la Universidad Señor de Sipán.

**Tabla 1.**

*Nivel de satisfacción laboral en los colaboradores del área de centro de información de la Universidad Señor de Sipán.*

	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	6	37,5
Medio	6	37,5
Alto	4	25,0
Total	16	100,0

Fuente: Elaboración propia

En la tabla 1, muestra que la satisfacción laboral de los colaboradores del área de centro de información de la Universidad Señor de Sipán, está en un nivel bajo – medio con un 37,5% y solo el 25% se encuentra en un nivel alto.

**Tabla 2.**

*Satisfacción con la dimensión trabajo en los colaboradores del área de centro de información de la Universidad Señor de Sipán.*

	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	5	31,2
A veces	10	62,5
Siempre	1	6,3
Total	16	100

Fuente: Elaboración propia

Se observa que un 62,5% de los colaboradores a veces se siente satisfecho con su trabajo, el 31,2% nunca y solo el 6,3% siempre; esto se debe a que no reciben una buena información asertiva de parte de su jefe al momento que ellos cometen un error, otra de las deficiencias que se observa es que la institución no programa reuniones mensuales a los colaboradores y esto hace no exista un acercamiento directo entre los jefes y los colaboradores, tampoco los trabajadores reciben información acerca de su desempeño que muestran en su centro de labores y esto hace que no se sienta de manera satisfecha con su labor.

**Tabla 3.**

*Satisfacción en la dimensión ambiente de trabajo en el área de centro de información de la Universidad Señor de Sipán.*

	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	7	43,8
A veces	6	37,5
Siempre	3	18,8
Total	16	100

Fuente: Elaboración propia

Se evidencia, que el 43,8% de los colaboradores del Centro de Información nunca se sienten satisfechos con los ambientes y equipos de trabajo con los que cuenta la Universidad para poder desarrollar de manera correcta su labor, el 37,5% a veces se sienten satisfechos y el 18,8% siempre están satisfechos.

**Tabla 4.**

*Satisfacción con la dimensión incentivos a los colaboradores del área de centro de información de la Universidad Señor de Sipán.*

	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	5	31,3
A veces	7	43,8
Siempre	4	25
Total	16	100

Fuente: Elaboración propia

Se observa, que el 43,8% de los colaboradores manifestaron que el salario que reciben a veces va acorde al trabajo que ellos realizan, se sienten satisfechos de manera regular, y tampoco reciben otro tipo de pago como alguna bonificación, los trabajadores del área de centro de información de la Universidad Señor de Sipán, el 31,3% nunca reciben capacitaciones constantemente, y esto implica que no se puedan desempeñar de manera correcta en su trabajo que realizan día a día, y las pocas capacitaciones que reciben no son las adecuadas con la labor que ejercen, solo el 25% siempre reciben incentivos.

#### **4. Discusión**

A nivel de dimensión, la Satisfacción en el trabajo en el Área del Centro de Información de la Universidad Señor de Sipán es de manera regular, ya que los colaboradores no reciben una buena información asertiva de parte de su jefe al momento que ellos cometen un error, otra de las deficiencias que se observa es que la institución no programa reuniones mensuales a los colaboradores y esto hace no exista un acercamiento directo entre los jefes y los colaboradores, tampoco los trabajadores reciben información acerca de su desempeño que muestran en su centro de labores y esto hace que no se sienta de manera satisfecha con su labor, Palma (2014) indica que la satisfacción laboral de un trabajador está en función de la labor que realiza en base a varios aspectos asociados y uno de los aspectos es el reconocimiento de manera personal y social, y eso es lo que no se ve en el colaborador del Área de Centro de Información de la Universidad Señor de Sipán, que no siente que se le reconozca por el trabajo que desarrolla.

En cuanto a la dimensión Ambiente de Trabajo, los colaboradores del Centro de Información se sienten satisfechos con los ambientes y equipos con los que cuenta la Universidad para poder desarrollar de manera correcta su labor, pero no cuentan con un contrato estable por parte de la institución lo cual genera que el trabajador no se sienta muy comprometido con la Universidad, se evidencio que tampoco reciben una remuneración adicional por las horas extras que realizan en su centro de labores, no existe una interacción en el trabajo ente los colaboradores, esto quiere decir que no existe el trabajo en equipo en el área de centro de información de la Universidad Señor de Sipán, y no ayudan para el cumplimiento de las tareas que se les designan lo cual se puede evidenciar que no existe una gran relación entre compañeros y si existe es de manera regular, el jefe de área debe de comunicarse más con sus trabajadores y poder lograr que el personal que tiene a cargo trabajen en unión por el bien del área.

En la dimensión Incentivos, los colaboradores manifestaron que el salario que reciben no va acorde al trabajo que ellos realizan, se sienten satisfechos de manera regular, y tampoco reciben otro tipo de pago como alguna bonificación, los trabajadores del área de centro de información de la Universidad Señor de Sipán, no reciben capacitaciones constantemente, y esto implica que no se puedan desempeñar de manera correcta en su trabajo que realizan día a día, y las pocas capacitaciones que reciben no son las adecuadas con la labor que ejercen.

## 5. Conclusiones

El nivel de satisfacción laboral en los colaboradores del área de centro de información se encontró en un nivel medio – bajo, al momento de desarrollar su labor de manera diaria y es necesario profundizar en este tema en el área.

Se evidencio que los colaboradores a veces se sienten satisfechos con su trabajo, ya que no existe una buena relación con su jefe inmediato y esto hace que la satisfacción no sea buena.

En cuanto al ambiente de trabajo los colaboradores a veces se sienten satisfechos, esto se debe a que el espacio donde laboran y los equipos de trabajo que utilizan no son los adecuados y no pueden desempeñarse de la mejor manera en su labor.

Los colaboradores del área de centro de información a veces reciben un incentivo por el trabajo que realizan y por ende no se sienten satisfechos y no logran un buen desempeño.

Como resultado del diagnóstico se elaboró la estrategia de desarrollo organizacional para mejorar la satisfacción laboral con la teoría del autor Gareth R. Jones, de la misma manera su instrumentación y presupuesto.

## 6. Referencias bibliográficas

- Bembibre, C. (2009). Organizacional. Diccionario Definición ABC, 13.
- Bennis, W. (12 de Enero de 2012). Obtenido de <https://gerenciasignificativa.blogia.com/2012/011502-desarrollo-organizacional.-conceptos..php>
- Bustamante, M. (2017). Modelo de Desarrollo Organizacional de las empresas públicas para impulsar los proyectos de desarrollo socio-económico en la provincia de Manabí. *Revista Espacios*, 7.
- Calderón, E. (2016). Nivel de Satisfacción Laboral que poseen los trabajadores del área administrativa de la municipalidad de Huehuetenango. Guatemala: Guatemala.
- Castaño, J. (2007). Estrategia Organizacional orientada al logro de resultados desde el trabajo en equipo. *Redalyc*, 373.
- Chiavenato, I. (2009). *Gestión del Talento Humano*. México: McGraw-Hill/Interamericana Editores S.A.

- REV. Epistemia. Vol. 4 Núm.3 (2020). Querevalú, E. et al., (2020). Desarrollo organizacional y satisfacción laboral de colaboradores de un centro de información universitario. *Rev. Epistemia*, 4(3), 68 - 77
- Chiavenato, I. (2017). *Comportamiento Organizacional. La Dinámica del éxito en las organizaciones.* (3º Edición ed.). México: McGraw-Hill.
- Daft, H. (2000). *Teoría y Diseño Organizacional (Vol. Sexta Edición).* México: International Thomson Editores S.A.
- Delfin, L. (2015). *El Desarrollo Organizacional y la resistencia al cambio en las Organizaciones.* *Ciencia Administrativa*, 9.
- Esan. (2016). *Conexión Esan.* Obtenido de Conexión Esan: <https://www.esan.edu.pe/apuntes-empresariales/2016/10/la-importancia-de-entender-los-intereses-de-los-trabajadores/>
- Garbanzo Vargas, G. (2016). *Desarrollo organizacional y los procesos de cambio en las instituciones educativas, un reto de la gestión de la educación.* Portal de Revistas Académicas Universidad de Costa Rica.
- Gareth, J. (2008). *Teoría Organizacional: Diseño y Cambio en las Organizaciones.* México: Pearson Educación.
- González, C. (2019). *Desarrollo Organizacional de la A a la Z.* La Paz, México: Impresión y Acabados Bera S.A.
- Guevara. (2015). *¿Qué recompensa hace que seas fiel a tu empresa?* Obtenido de <https://www.esan.edu.pe/conexion/actualidad/2015/08/11/capital-social-cultural-organizacional/>
- Guízar Montúfar, R. (2013). *Desarrollo Organizacional Principios y Aplicaciones.* Mexico: 4 Edición.
- Idrogo, M. (2016). *Nivel de satisfacción laboral en los trabajadores de una Empresa Agrícola.* Illimo.
- Jiménez, A. (2010). *Saber - Ciencia y Libertad.* Centro de Investigaciones de la Universidad Libre, 5(1), 201.
- Lezama, A. (2018). *Satisfacción Laboral de los enfermeros del servicio del Centro Quirúrgico del Hospital Regional Docente de Cajamarca.* Cajamarca.
- Ludeña, M. (2018). *Nivel de Satisfacción Laboral en los colaboradores de la Empresa Waka Arquitectos.* Cajamarca.
- Mercado, S. (2015). *Condiciones Laborales y el medio ambiente de trabajo como factores de Satisfacción en el trabajador.* México: México.
- Munch, L. (2014). *Administración Gestión Organizacional, Enfoques y Proceso Administrativo.* (2º Edición ed.). México: Pearson Educación.
- Palma, S. (2006). *Manual de la Escala de Satisfacción Laboral.* Lima, Perú: Cartolan EIRL.
- Pedraza, N. (2018). *El Clima Organizacional y su relación con la Satisfacción Laboral desde la percepción del Capital Humano.* *Lasallista de Investigación*, 13.
- Pérez, J. (2008). *Concepto de Estrategia.* *Diccionario Definición*, 17.
- Pérez, P. y. (2014). *Un acercamiento al proceso de Investigación Científica.* Chiclayo, Perú: Imprenta EROS.
- Pintado, E. (2014). *Comportamiento Organizacional: Gerenciación y Liderazgo Conductivo del Talento Humano.* Lima, Perú: Biblioteca Nacional del Perú.
- Porret, M. (2014). *Gestión de Personas: Manual para la Gestión del Capital Humano en las Organizaciones.* (6º Edición ed.). Madrid, España: ESIC.

REV. Epistemia. Vol. 4 Núm.3 (2020). Querevalú, E. et al., (2020). Desarrollo organizacional y satisfacción laboral de colaboradores de un centro de información universitario. *Rev. Epistemia*, 4(3), 68 - 77

Rodriguez, C. (2017). Nivel de Satisfacción en los colaboradores del Establecimiento de comida rápida Pizza Hut. Chiclayo.

Torres, S. (2010). Desarrollo Organizacional. Dirección de Investigaciones y Posgrado, 47.

Villalobos, G. (2017). Propuesta de mejora del nivel de satisfacción laboral en los trabajadores del instituto nacional penitenciario INPE sede Chiclayo. Chiclayo.

Zavala, A. (2015). Motivación y Satisfacción Laboral en el centro de servicios compartidos de una empresa embotelladora de bebidas. México.