



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**ESCUELA DE POSGRADO  
PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN GESTIÓN  
PÚBLICA**

Cultura organizacional y satisfacción laboral de los colaboradores de  
la Municipalidad Provincial de San Martín, 2020

**TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:**

Maestra en Gestión Pública

**AUTORA:**

Córdova Berrú, Flor de María (ORCID: 0000-0003-0576-5566)

**ASESOR:**

Dr. Delgado Bardales, José Manuel (ORCID: 0000-0001-6574-2759)

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Reforma y Modernización del Estado

**TARAPOTO – PERÚ**

**2020**

## Dedicatoria

A Luis Alexander Díaz León, mi esposo, compañero y amigo, por apoyarme a darme ánimo para poder terminar mi maestría, a mi hija Kiara Valeria Díaz Córdova, por comprender las horas de ausencia con ella y el apoyo incondicional de mis padres.

Flor

## Agradecimiento

A Dios sobre todas las cosas agradecimiento infinito, con gratitud a mi asesor Dr. José Manuel Delgado Bardales por su comprensión e impecable orientación para la realización de la presente tesis, a los colaboradores de la municipalidad por su predisposición al participar en el desarrollo de los cuestionarios y a mi familia por su apoyo desmedido.

La autora.

## Índice de contenidos

Carátula.....	i
Dedicatoria.....	ii
Agradecimiento.....	iii
Índice de contenidos.....	iv
Índice de tablas.....	v
Resumen.....	vi
Abstract.....	vii
I. INTRODUCCIÓN.....	1
II. MARCO TEÓRICO.....	5
III. METODOLOGÍA.....	15
3.1 Tipo y diseño de investigación.....	15
3.2 Variables, operacionalización.....	15
3.3 Población, muestra y muestreo.....	18
3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad.....	19
3.5 Procedimientos.....	22
3.6 Métodos de análisis de información.....	22
3.7 Aspectos éticos.....	23
IV. RESULTADOS.....	24
V. DISCUSIÓN.....	27
VI. CONCLUSIONES.....	30
VII. RECOMENDACIONES.....	31
REFERENCIAS.....	32
Anexos.....	37

## Índice de tablas

Tabla 1. Nivel de la cultura organizacional en los colaboradores de la Municipalidad Provincial de San Martín .....	24
Tabla 2. Nivel de satisfacción laboral en los colaboradores de la Municipalidad Provincial de San Martín.....	24
Tabla 3. Tabla de contingencia de las variables cultura organizacional y satisfacción laboral .....	25
Tabla 4. Prueba de Chí-cuadrado de las variables cultura organizacional y satisfacción laboral .....	26

## Resumen

El presente trabajo de investigación tuvo como objetivo general, determinar la relación entre la cultura organizacional y satisfacción laboral de los colaboradores de la Municipalidad Provincial de San Martín, 2020, el estudio fue descriptivo – correlacional, la población y muestra 50 trabajadores, para lo cual se utilizó la técnica de encuesta y como instrumentos los cuestionarios. Concluyó, la cultura organizacional se relaciona significativamente con la satisfacción laboral de los colaboradores de la Municipalidad Provincial de San Martín, 2020; según, la prueba de Chi Cuadrado ( $X^2= 51,158$ ) fue notablemente mayor al valor Chí cuadrado tabular con 4 grados de libertad ( $X^2= 9.488$ ) demostrando que, la relación de las variables es significativa; de esta manera hay pruebas estadísticas contundentes para rechazar la hipótesis nula ( $H_0$ ), y aceptar la hipótesis alterna ( $H_a$ ). Los trabajadores demostraron tener una cultura organizacional y satisfacción laboral moderada.

**Palabras clave:** valor, estilo, condiciones, recompensa

## **Abstract**

The present research work had as a general objective, to determine the relationship between the organizational culture and job satisfaction of the collaborators of the Provincial Municipality of San Martín, 2020, the study was descriptive - correlational, the population and sample 50 workers, for which The survey technique was used and the questionnaires were used as instruments. He concluded that the organizational culture is significantly related to the job satisfaction of the employees of the Provincial Municipality of San Martín, 2020; according to, the Chi Square test ( $X^2 = 51,158$ ) was notably higher than the tabular Chi square value with 4 degrees of freedom ( $X^2 = 9,488$ ), demonstrating that the relationship of the variables is significant; in this way there are strong statistical tests to reject the null hypothesis ( $H_0$ ), and accept the alternative hypothesis ( $H_a$ ). Workers demonstrated an organizational culture and moderate job satisfaction.

**Keywords:** value, style, conditions, reward

## **I. INTRODUCCIÓN**

La cultura organizacional es uno de los temas más importantes para muchos líderes en estos tiempos de grandes cambios, en muchos países europeos perciben a la cultura organizacional como una estrategia y, fuente de ventaja competitiva; en cambio, en muchos países latinoamericanos perciben a la cultura y los valores estrechamente relacionados; es decir, los valores personales y organizacionales impulsan la cultura y pueden liberar una energía inmensa hacia un propósito compartido dentro de un grupo. Es importante destacar que en Latinoamérica la cultura corporativa está demostrando adecuarse a idiosincrasias culturales regionales y nacionales.

La cultura organizacional está referida al grupo conformado por los valores, idiosincrasias, conductas, creencias elementales y que se muestran a través del lenguaje, el comportamiento; instaurándose en un marco referencial que adoptan los miembros de una institución para aplicarlo en su entorno laboral. En ese contexto, tiene establecido las prioridades acerca de que se espera de las personas que la integran. Muller (2014), señaló varios factores dentro de una institución como son: el liderazgo, los valores, el éxito, la innovación entre otros. Por otro lado, Jeuchter et al (1998), indicaron que la cultura organizacional puede mejorar o influye a mejorar el rendimiento laboral y asimismo sustentó que las personas integrantes de la organización pueden presentar una mayor satisfacción laboral.

Una adecuada cultura organizacional brinda a sus integrantes el conocimiento para entender e interpretar la organización y se convierte en un factor característico que le facilita el diferenciarse de las otras organizaciones. La función principal de la cultura es conectarse, porque dentro de una organización, la cultura crea en sus miembros un sentimiento de pertenencia. En este contexto, se considera como el adhesivo social que permite la unión de sujetos en relación con un proyecto. Es preciso, destacar el rol que asumen los factores culturales del contexto debido a que tienen injerencia en la disposición cultural de la institución. La cohesión en grupo de la comunidad de la institución trae como consecuencia una mejor satisfacción laboral entre los usuarios externos e internos. No todas las organizaciones públicas y/o

privadas se centran en ofrecer una cultura organizacional adecuada a las expectativas de sus trabajadores y de sus clientes, solo buscan una mayor rentabilidad, esto puede traer como consecuencia que el personal no se sienta motivado, evitando asumir las responsabilidades con la institución, ocasionando una disconformidad laboral.

Los municipios son los gestores del desarrollo integral de su comunidad, el crecimiento económico del gobierno local y el cumplimiento de sus funciones constitucionales, que se relacionan con el clima laboral existente dentro del equipo de colaboradores evidencia directamente a la comunidad, que en última instancia recibe los diversos servicios, en muchos casos atención deficiente que provocan el descontento popular, provocado principalmente por una administración insuficiente del recurso humano, que juega un rol fundamental en cualquier institución, porque el desenvolvimiento de los colaboradores depende de la percepción del cliente, y condiciones laborales en las que trabajan, para determinar la satisfacción de los empleados.

A nivel local partiendo del significado de cultura organizacional en la Municipalidad Provincial del San Martín, se viene observando que los funcionarios contratan personal sin tener en cuenta el perfil para ocupar el puesto, haciendo que las metas institucionales no se cumplan en el tiempo establecido, sumado a ello, la falta de liderazgo hace que los trámites se retrasen; más aún, en este tiempo de pandemia se acentuó la indiferencia de los jefes con sus colaboradores, ocasionando que estos, se sientan poco valorados y estresados, descontentos con la labor que realizan, la falta de empatía por parte del alcalde y sus jefes inmediatos han puesto de manifiesto que en esa institución edil desconocen lo que es cultura organizacional; es decir, muchos trabajadores tienen un concepto de cultura como un comportamiento involuntario que nacen de la persona y que no se pueden cambiar, por eso, justifican los malos tratos, modales, etc. Por otra parte, hay trabajadores que se resisten al cambio, no se adaptan al trabajo remoto, entre otras situaciones que ponen de manifiesto su descontento en el trabajo; es por ello, con la finalidad de conocer el nivel de cultura organizacional y el nivel de satisfacción laboral de los colaboradores es que, se planteó el problema

general de investigación: ¿Cuál es la relación entre cultura organizacional y satisfacción laboral de los colaboradores de la Municipalidad Provincial de San Martín, 2020?, asimismo se plantearon los problemas específicos: ¿Cuál es el nivel de la cultura organizacional de los colaboradores de la Municipalidad Provincial de San Martín, 2020? y ¿Cómo es el nivel de satisfacción laboral de los colaboradores de la Municipalidad Provincial de San Martín, 2020?; de esta manera, se buscará algunas estrategias adecuadas para dar solución al problema estudiado.

Este trabajo fue conveniente, porque sirvió para conocer el nivel de cultura organizacional y la relación con la satisfacción laboral de los colaboradores del municipio en estudio. Con respecto a la relevancia social. Los directos beneficiarios fueron los colaboradores y funcionarios de la municipalidad; puesto que, a partir de los resultados se podrá mejorar el comportamiento organizacional y por ende la satisfacción laboral de los colaboradores del municipio en estudio. En cuanto, a la implicancia práctica. Con la intervención de diversas estrategias ayudará a resolver el problema del desconocimiento sobre cultura organizacional de los colaboradores; así como la convivencia, a valorar el trabajo, la práctica de los valores corporativos, entre otros problemas relacionados a las variables del presente estudio.

Con respecto al valor teórico. Con los resultados obtenidos se amplió los conocimientos y contribuyó a llenar un vacío en el campo gnoseológico de la ciencia; asimismo, la relación que se obtuvo sirvió para poner énfasis en aplicar la teoría de la cultura corporativa. Finalmente, este estudio tuvo utilidad metodológica, porque, se creó instrumentos para acopiar información y su posterior análisis; contribuyendo de esta manera definir un concepto de ambas variables.

Para dar respuesta al problema de investigación se planteó como objetivo general: determinar la relación entre la cultura organizacional y satisfacción laboral de los colaboradores de la Municipalidad Provincial de San Martín, 2020. De igual manera, los objetivos específicos, (i) Identificar el nivel de la cultura organizacional de los colaboradores de la Municipalidad Provincial de

San Martín, 2020; (ii) Identificar el nivel de satisfacción laboral de los colaboradores de la Municipalidad Provincial de San Martín, 2020.

Asimismo, se presenta la hipótesis general (Hi) La cultura organizacional se relaciona significativamente con la satisfacción laboral de los colaboradores de la Municipalidad Provincial de San Martín, 2020. Del mismo modo, las hipótesis específicas (H1) El nivel de cultura organizacional de los colaboradores de la Municipalidad Provincial de San Martín, 2020; es bajo. (H2) El nivel de satisfacción laboral de los colaboradores de la Municipalidad Provincial de San Martín, 2020; bajo.

## II. MARCO TEÓRICO

Los trabajos previos encontrados similares al este estudio a nivel internacional como de, Alvites, G. (2018), *Cultura organizacional y satisfacción laboral de los trabajadores del Gobierno local de Yucatán*. (Artículo científico). Universidad de Mérida, Yucatán, México. Estudio descriptivo-correlacional, diseño no experimental, población y muestra 120 trabajadores, técnica encuesta, instrumento cuestionario. Concluyó, los administradores siempre identifican y describen las peculiaridades de la cultura organizacional, determinan los elementos que la caracterizan y casi constantemente, distinguen los mecanismos para lograr su satisfacción en el trabajo. Asimismo, la alta significancia entre ambas variables fue notoria, implicando que cuando la variable organizacional se incrementa de modo alto, de igual modo, lo efectuará la variable satisfacción laboral de docentes e inversamente.

Mendieta, J. (2018), *Nivel de cultura organizacional en personal administrativo del Hospital del Rosario*. (Artículo científico). Universidad del Rosario, Bogotá. Diseño descriptivo, muestra 86 empleados, técnica encuesta, instrumento cuestionario, concluyó, que los trabajadores administrativos carecen de cultura organizacional, porque la mayoría desconoce sus valores institucionales, les falta tener compromiso con el trabajo, haciendo que el ambiente en el trabajo se vuelva tedioso; asimismo, a los trabajadores les falta integración, compartir momentos de relax y promover las buenas costumbres institucionales.

Espelucín, V. (2019), *Caracterización de la cultura organizacional en el Municipio de Carabobo*. (Artículo científico). Universidad de Carabobo, Valencia, Venezuela. Investigación descriptiva, la población y muestra fue 72 colaboradores, técnica encuesta, instrumento cuestionario. Concluyó, que, dentro del municipio se observa la existencia de una cultura alternativa conformada por tendencias macro en la reivindicación y la calidad de la interacción social, demostrando que las características profundamente arraigadas no se perciben en la empresa en situaciones dicotómicas y, en cambio, un cierto grado preponderante en las percepciones. Hay personas en torno a las dos macro tendencias. También muestra cómo funciona

formalizando regulaciones donde la organización, las pautas y las instrucciones son importantes sin la intervención de los trabajadores ya no es relevante.

Bienvenido, A. (2018), *Cultura organizacional de los colaboradores de una empresa chocolatera de Guayaquil*. (Artículo científico). Universidad Central de Ecuador, Estudio descriptivo de corte transversal, población 57 personas, muestra 30 personas, técnica encuesta, instrumento cuestionario. Los resultados mostraron que el 89% de trabajadores poseen una cultura organizacional elevada. Se han observado las dimensiones a fortalecer, como la colaboración, la capacitación y el reconocimiento, indicando que en una empresa es importante que los trabajadores practiquen una cultura organizacional para garantizar la comodidad del ambiente laboral y por ende la satisfacción laboral.

Mechato, B. (2012), *Influencia de la Cultura Organizacional en la Gestión de Modernización del Gobierno Local de Loja*. (Tesis de maestría). Universidad Técnica Particular de Loja. Investigación no experimental, cualitativo, población y muestra 80 trabajadores, técnica entrevista, instrumento guía entrevista semiestructurada. Concluyó, que, en la percepción de los trabajadores, predomina el criterio de membresía, la efectividad, el trabajo en conjunto y el cumplimiento de metas son reconocidos como los valores principales.

Con respecto a los antecedentes nacionales, Gonzáles, G. (2017), *Cultura organizacional y satisfacción laboral de los servidores de la gerencia central de potencial humano-Ministerio Público 2016*. (Tesis de maestría). Universidad César Vallejo. Lima, Perú. Estudio cuantitativo, no experimental, de corte transversal. Población 178 servidores, muestra 122 trabajadores, técnica encuesta e instrumento cuestionario. Concluyó, la cultura en las organizaciones públicas mantiene una relación representativa con la satisfacción laboral. Asimismo, el valor de Rho Spearman se dilucida tomando en cuenta el criterio de la cuarta vía con una elevada correspondencia. El SPSS aplicado muestra los valores obtenidos para los cuales se han tomado en cuenta el grado de 0,01 a 1,00 bilateral a dos colas; lo que significa que a

cada una de las colas se ha considerado como error 0,005 y el nivel de aceptación de un 99,0%. En cambio, Dávila, M. (2018), *Cultura organizacional y satisfacción laboral en un Centro de Atención al ciudadano*. (Artículo científico). Universidad San Ignacio de Loyola. Lima, Perú. Estudio descriptivo-correlacional, enfoque cuantitativo, técnica encuesta, instrumento cuestionario de escala ordinal. Concluyó, la existencia de una asociación entre la cultura organizacional y satisfacción laboral de los colaboradores que trabaja en un centro de servicio.

Huamán, N. (2018), *Clima Organizacional y Satisfacción Laboral en una empresa industrial de Lima*. (Artículo científico). Universidad Nacional Mayor de San Marcos. El estudio no experimental, diseño correlacional, población y muestra 175 empleados, técnica encuesta, instrumento cuestionario. Concluyó, se demostró la prevalencia de los empleados de más edad, quienes mostraron una percepción más propicia respecto a cómo percibían el clima laboral; de igual modo, los trabajadores que ostentan un alto grado de jerarquía y mayor grado de instrucción, aprecian de un modo más positivo el clima. Asimismo, los grupos citados, opinan lo mismo de la satisfacción laboral en la compañía.

Peralta, A. (2018), *Clima organizacional y satisfacción del cliente*. (Artículo científico). Universidad San Martín de Porres. Lima, Perú. Utilizó un esbozo descriptivo correlacional, no experimental, población y muestra de 200 enfermeros, técnica encuesta, instrumento cuestionario. Concluyó, que había una relación entre las dos variables; lo que implica la afirmación de que el clima organizacional está vinculado a la variable de satisfacción del cliente. Es decir, que en la empresa las relaciones interpersonales entre compañeros son bajo, ya que se comunican solo por cuestiones de trabajo, evitando el diálogo y el compañerismo; esto a su vez repercute en la buena atención a los usuarios, quienes expresaron su insatisfacción por el servicio que reciben.

Zamora, C. (2018), *Cultura organizacional y satisfacción laboral en tres consultoras de selección en Lima Metropolitana*. (Tesis de maestría). Universidad Nacional de Huancayo. Estudio no experimental, descriptivo, población y muestra 35 consultores, técnica encuesta, instrumento

cuestionario. Concluyó, la relación que existe fue positiva significativa entre cultura institucional y satisfacción empresarial en las tres firmas consultoras estudiadas; lo que demuestra que los trabajadores tienen noción de sus metas organizacionales, así como practican sus valores establecidos en su PEI; es por ello, se sienten satisfechos, con la labor que vienen desempeñando esto se evidencia en el incremento de su productividad, que favorece al trabajador.

Las teorías relacionadas a la cultura organizacional, indicaron que el término cultura deriva del latín y representa el sembrado, la agricultura, conocimiento y sus factores lo conformaban los términos cultus y ura. Se encuentra formando parte de la familia catorce que significa cultivar, morar y colows que se refiere a granjero, colono, campesino. Con el transcurrir del tiempo, la cultura se propaga y se modifica progresivamente debido a los predomios externos y a los apremios concernientes por la dinámica de las organizaciones. Su definición ha variado progresivamente en el transcurso de la historia: desde la época del iluminismo, se asoció a la civilización y vanguardia.

Serna (2008), definió la cultura organizacional como: “la manera en que las organizaciones hacen las cosas, establece prioridades y dan importancia a las diferentes tareas empresariales”; este mismo autor agregó: “es el resultado de un proceso en el cual los miembros de la organización interactúan en la toma de decisiones para la solución de problemas, inspirados en principios, valores, creencias, reglas y procedimientos que comparten y que poco a poco se ha incorporado a la empresa”. (p. 105). De tal manera, la cultura organizacional. Existen múltiples definiciones entre ellas tenemos: Robbins (1991) mencionó, que, cultura dentro del trabajo es un procedimiento de vivencias compartidas por los que integran la institución, a pesar de las diferencias culturales de los demás. Si se examina con cuidado, este sistema tendrá una serie de características fundamentales que son valoradas por la organización.

La cultura organizacional lo conforman las creencias, costumbres, hábitos, valores y estándares compartidos por los integrantes de una empresa. Esta cultura fue creada deliberadamente por sus trabajadores más antiguos desarrollada con el tiempo. Esta cultura representa una parte importante del contexto organizacional donde los colaboradores ejercen sus

responsabilidades. La cultura organizacional es intangible porque no se puede verla ni sentirla, sin embargo, está presente en todo momento en los trabajadores de manera preponderante. Por ser una definición de sistema dinámico, la cultura se ve perjudicada por las diferentes formas de comportamiento de los colaboradores dentro de una compañía (Keith y Newstrom, 2000, p. 56).

Características de la cultura organizacional. Según, Luthabs (2008), son seis: (a) Regularidad de los comportamientos observados: cuando los empleados en la organización socializan entre sí, utilizando expresiones y terminología adecuadas al lugar, comportamientos comunes predispuesta a mostrar buena actitud. (b) Estándares: son prototipos de comportamientos, donde incluyen las formas de realizar un trabajo sin exagerar ni recargar, todo de manera equilibrada. (c) Valores dominantes: están establecidos corporativamente donde los colaboradores actúan en función de ellos. (d) Filosofía: son formas de pensar y de ver la vida de manera visionaria de manera compartida; es decir todo trabajador debe conocer la filosofía empresarial. (e) Reglas: son normas establecidas que rigen las conductas de todos los trabajadores dentro de la organización. Los nuevos empleados tienen la obligación de conocer el reglamento y acatar lo que está escrito para ser considerado como parte de la institución. (f) Entorno organizacional: este es el sentimiento general transmitido por el elenco físico, la forma en que los colaboradores interactúan y la manera de comportarse dentro de la organización.

En cuanto a los prototipos y/o modelos de cultura organizacional. Penerini. (1996). Relaciones Industriales. Institución y gerencia de recurso humano, se establecieron tres modelos. 1. Modelo burocrático: se caracteriza por tomar decisiones, la orientación jerárquica y las responsabilidades de manera independiente sin necesidad de ir a consenso, los trámites son tedioso, engorrosos, los servicios son lentos, no hay innovación demostrando que la administración pública es deficiente. 2. Modelo tecnocrático: se dan en función de las habilidades específicas y responsabilidades, tareas y procedimientos de gestión. 3. Modelo profesional: se refiere a tomar decisiones basándose en

la competencia, cuya responsabilidad radica en la realización de las metas y resultados.

Según Hellriegel y Slocum (2009), consideraron cuatro tipos: a. Cultura burocrática: una organización que practica la informalidad en exceso, basados en normas, procedimientos que seguir para realizar un trámite se puede decir que es burocrático. b. Cultura del clan: costumbre, honradez, identificación personal, socialización extensa, trabajo mancomunado, autodirección e influencia social son características de la cultura de un equipo. c. Cultura emprendedora: se caracteriza por tener un alto grado de creatividad e innovación y de asumir riesgos. d. Cultura de mercado: el logro de objetivos exigentes y mensuales, especialmente financieros y de mercado, caracteriza la cultura de mercado.

Con respecto a la variable satisfacción laboral. Constituye un elemento prioritario que necesariamente se debe considerarse dentro de las entidades públicas, así como de las empresas. La satisfacción del personal conlleva innumerables beneficios a nivel de la organización; asimismo para los trabajadores que laboran dentro de ella. En la actualidad, las organizaciones están pendientes del bienestar de sus colaboradores y los consideran en la toma de acciones o cambios que deciden efectuar. Por lo tanto, se requiere promover que el personal se encuentre complacido y contentos para que, de este modo, efectúen las tareas encomendadas de modo eficaz y eficiente.

Una conceptualización de la satisfacción. Según el diccionario RAE (2013): Estar complacido y contento con un bien o servicio recibido. Motivo, acción o manera en que una queja, sentimiento o razón opuesta es completamente apaciguada y tratada (p.50).

Por otro lado, el MDLE (2007) el concepto establecido en sus líneas dice: Sensación de estar bien de manera placentera motivado por una situación personal recibido o deseo obtenido. Algo que produce placer. Respuesta correcta a una interrogante, reclamo o disyuntiva. El acto de cumplir un anhelo o complacer un deseo. Recibir un premio o reconocimiento por una labor realizada en favor de otros (p, 40).

Concepto propiamente dicho de satisfacción laboral. Según, Caballero (2009) el interés en este estudio, debido a varios factores, estas tienen estrecho vínculo con el avance de teorías organizacionales, que, con el tiempo han venido sufriendo algunas modificaciones. Este autor propone lo siguiente: a. Asociación directa con la productividad y satisfacción laboral. b. Relación negativa entre satisfacción y pérdidas. c. Posible relación entre satisfacción y clima organizacional. d. Incremento del conocimiento sobre la gestión de la organización con respecto a la importancia de las actitudes y sentimientos de los empleados en el ámbito laboral, la forma de gestión, los funcionarios y toda la compañía. e. Importancia creciente de la información sobre el comportamiento de los empleados, dar importancia a sus ideas, trabajar los objetivos de manera compartida. f. Mejorar la calidad de vida en el ambiente laboral. La satisfacción laboral dentro de una institución se demuestra a través de las actitudes de los trabajadores, esto se puede percibir cuando te brindan un servicio, sea a través de bienes materiales o de la atención personalizada; asimismo, la satisfacción en el trabajo también se puede ver en el nivel de productividad (p.1).

Caballero (2009) la satisfacción laboral considerada como una actitud se diferencia fundamentalmente de las ganas que el personal de una compañía le pone al trabajo, en referencia a la predisposición que le ponen los trabajadores para cumplir con sus responsabilidades de la mejor manera, es decir, estar satisfecho significa estar bien con uno mismo y sentirse cómodo en el lugar de trabajo, el salario queda en un segundo plano, puesto que está ligado a los sentimientos afectivos que de él se derivan (p.2).

Existen algunas teorías de la satisfacción. Entre ellas, se mencionan: Teoría de la autorrealización. El norteamericano Maslow (1954) planteó su teoría denominada la autorrealización, como resultado de la existencia de los seres humanos. Sus planteamientos se consideran un referente en lo concerniente a las teorías sobre la temática de la motivación. Él estima que las personas perciben la realización personal supeditados a la satisfacción de un cúmulo de requerimientos clasificados de modo jerárquico. Maslow, que formó parte de lo que denominó la “tercera fuerza” porque su teoría discrepaba con los

planteamientos del enfoque psicoanalítico y conductista; elucidó que cualquier individuo deviene en su era vital. Empleó su conocida metáfora llamada de la pirámide para explicar que las necesidades se complacen en cuesta, desde la más prioritaria e inconsciente para arribar hasta la cúspide donde está ubicada la más humana, auténtica y que aprovisionará la autorrealización. La pirámide (la base de la pirámide) tiene un primer eslabón donde se encuentra la fruición de los requerimientos fisiológicos (agua, comida, sexo, calor, etc.). A continuación, se muestran los requerimientos de resguardo (amparo en caso de detrimentos y salvaguarda económica); En la tercera ubicación están los requerimientos de incorporación (la participación en grupos de trabajo, conformación de un núcleo familiar, pertenencia a grupos políticos, etc.); le siguen las necesidades de valoración (fama, logros profesionales, reconocimiento en el trabajo, el estatus, etc.); y por último, las de realización personal, denominadas, autorrealización y que se constituyen en la develación de la disposición postrimera del individuo para que aplique toda su “potencia” para progresar y servir a la comunidad.

Teoría X y teoría Y. El autor de esta teoría es el psicólogo de nacionalidad norteamericana McGregor (1906 – 1964) cuyos planteamientos indican de la existencia en cualquier institución, de una dualidad de posturas o creencias contrarias en la cual se ubican los gestores o directivos de una organización: a la primera de ellas, la denomina como la Teoría X y a la segunda, Teoría Y.

a) Trabajador X: Tienen las características siguientes: A los trabajadores por naturaleza no les entusiasma el trabajo, por lo que tratan de evadirlo. En lo referente a la consecución de las metas, es necesario la inspección, amenaza punitiva, control permanente, incluso hasta la represión. El personal soslaya obligaciones y requieren conducción formal. Un gran número de los trabajadores necesitan la seguridad desmedida y son conformistas. La propuesta de la teoría X, considera que a los trabajadores no les agrada su trabajo, muestran flojera, rehúyen a las obligaciones y necesitan ser forzados a laborar.

Trabajador Y: Se distingue por las características que se detallan: Estos trabajadores consideran su jornada como algo natural. Los empleados

ejercitarán la autonomía y el autocontrol si están alineados con sus metas. El trabajador promedio, es proclive al aprendizaje para acceder a las tareas e incluso tener obligaciones. La maestría para la toma de determinaciones innovadoras, indefectiblemente no es cualidad privilegiada de los directivos.

Teoría de Dos factores. Instituida por Herzberg (1967), renombrado psicólogo, él realizó el estudio de aquellos elementos desencadenantes de la satisfacción. Planteó la importancia de la relación que muestra la persona con la labor que desempeña como primordial. Asimismo, que su actitud por su trabajo determina el logro del éxito o del fracaso. La satisfacción o insatisfacción laboral configuran dos fenómenos opuestos y divorciados en la conducta profesional. Este arquetipo propone que el empleado ostenta dos conjuntos de requerimientos: las vinculadas con su entorno psicológico y físico del trabajo, asociadas a las necesidades higiénicas y otras vinculadas al trabajo en sí a lo denomina necesidades de motivación. Al lograr la satisfacción de las “necesidades higiénicas”, el individuo no se muestra insatisfecho, sin embargo, no se encuentra satisfecho, sino que se muestra en un estado neutro; al no satisfacerse los citados requerimientos, se considera insatisfecho. Este trabajador únicamente va a estar complacido si sus “necesidades de motivación” son atendidas; caso contrario, al no ser atendidos esos requerimientos, no mostrará satisfacción ni tampoco insatisfacción sino se mostrará en un estado neutro.

Teorías en relación al logro. Mc Clelland (1961) sostuvo que los individuos cubren sus necesidades pertenecientes a un contexto determinado y que son adquiridas a través del aprendizaje. Su planteamiento tiene sus bases en tres clases de requerimientos: Necesidad de logro: Su orientación es inclinada al logro de la eminencia en su profesión, muestran responsabilidad, tendencia por el éxito. Asimismo, respetan el componente ético, se fijan objetivos progresivos y tienen un requerimiento de retroalimentación permanente. Necesidad de poder: Muestran competitividad y dinamismo, aprecian el prestigio y el status, son arriesgados y su personalidad se caracteriza por la tendencia a influenciar en las demás personas. Necesidad de afiliación: Anteponen la satisfacción de requerimientos de su familia, y afectivas.

Demuestran inseguridad; arriesgan poco. Una característica primordial que muestran los trabajadores del ámbito educativo, recae en su facilidad para conformar colectivos enlazados con la finalidad de requerir e incentivar mejores condiciones laborales; de allí, sus marchas para inducir respuestas y negociaciones de autoridades del sector en favor de sus agremiados.

Teoría de las expectativas. Formulada por Vroom (1999), él planteó que la motivación en el ser humano se encuentra relacionada con la valía de las resoluciones de su conducta; en ese sentido, plantea que el comportamiento se regula por la fuerza de los motivos que se tiene sobre algo. Su fundamentación se basa en tres creencias: Expectativa: Propone que un esfuerzo específico desencadenará una productividad laboral determinada. Instrumentalidad: Se refiere a la creencia respecto de que una determinada productividad laboral será laureada. Valencia: Se refiere al valor asignado a las retribuciones por la labor efectuada.

Los investigadores Kootz y Weihrich (2003) consideraron que la satisfacción viene a ser la experiencia intrínseca a experimentar después de satisfacer una determinada necesidad o lograr una meta. En ese sentido, los citados psicólogos conceptúan a la satisfacción como el placer que una persona siente por los resultados que permitieron solucionar sus necesidades.

Relación entre la cultura organizacional y satisfacción laboral. Operan dentro de un contexto cuyas características y peculiaridades son afines a la organización, en particular en las políticas estructurales; es decir, poseer la misma visión y misión, teniendo claro los valores institucionales. Los conocimientos, las emociones, el estar conforme con el trabajo, una adecuada comunicación, los objetivos empresariales, la socialización y convivencia; todo ello, se resume en la cultura y satisfacción laboral.

### III. METODOLOGÍA

#### 3.1 Tipo y diseño de investigación

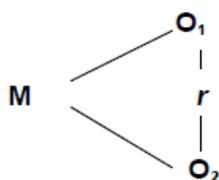
##### Tipo de investigación.

Fue básica, según CONCYTEC (2018). Este tipo de investigación se distingue por tener propósitos prácticos inmediatos bien definidos; es decir, se investiga para actuar, transformar, modificar o producir cambios en un determinado sector de la realidad (Carrasco, 2016, p. 43).

##### Diseño de investigación

Fue no experimental. CONCYTEC (2018). Según, Hernández, Fernández y Baptista (2014) porque no se propició ni facilitó ninguna situación específica, por el contrario, se observaron los fenómenos en su contexto natural sin ser manipulados. Es decir, no existe un control de manera directa sobre las variables estudiadas (p. 152). Asimismo, fue descriptivo- correlacional, porque los resultados se asociaron para conocer la correspondencia o supremacía de la correlación. (Cabezas, Andrade & Torres, 2018, p. 69).

Esquema:



Dónde:

M= trabajadores de la MPSM

O1= Cultura organizacional

O2= Satisfacción laboral

r= relación entre la variable 1 y 2.

#### 3.2 Variables, operacionalización

Variables:

##### Variable 1= Cultura organizacional

##### Definición operacional

Es el conjunto de supuestos, convicciones, valores y normas que comparten los miembros de una organización (Keith y Newstrom, 2000, p. 56).

### **Definición operacional**

La cultura organizacional se entiende a través de estas dimensiones: características dominantes, liderazgo organizacional, estilos de supervisión y gestión, cohesión de la organización, el énfasis estratégico y criterio de éxito.

### **Dimensiones:**

#### **Características dominantes**

Indicadores:

- Lugar donde se convive en armonía.
- Trabajadores son competentes y preparados profesionalmente.
- Trabajadores emprendedores y dinámicos.

#### **Líderes de la organización**

Indicadores:

- Ejerce un liderazgo democrático.
- Se involucran en el trabajo de sus empleados.
- Monitorea constantemente el desempeño de sus trabajadores.

#### **Estilo gerencial**

Indicadores:

- Se promueve el trabajo en equipo.
- Oportunidad de ascenso.
- Concursos para ocupar puestos

#### **Énfasis estratégico**

Indicadores:

- Oportunidad de apertura y participación
- Adquisición de nuevos recursos y desafíos

#### **Criterio de éxito**

Indicadores:

- Ejecución de proyectos en el tiempo programado.
- Busca ser líder en gestión municipal.
- Trabaja en función de metas.

## **Variable 2= Satisfacción laboral**

### **Definición conceptual**

Se concentra en los sentimientos afectivos frente al trabajo y a las consecuencias posibles que se derivan de él. (Caballero, 2002, p.2).

### **Definición operacional**

Definida por las tareas, condiciones de trabajo y el reconocimiento personal y social y beneficios sociales.

### **Dimensiones:**

#### **Significación de la tarea**

Indicadores:

- La tarea que realizo es tan valiosa como cualquier cosa.
- Atención esmerada.

#### **Condiciones de trabajo**

Indicadores:

- El ambiente confortable
- Horarios adecuados
- Relaciones óptimas.

#### **Reconocimiento personal**

Indicadores:

- Siento que en la institución me maltratan.
- Prefiero tomar distancia con mis compañeros de trabajo.

#### **Beneficios sociales**

Indicadores:

- Salarios justos
- Disconformidad con el sueldo
- Trabajo que cubre las expectativas

Nota: Matriz de operacionalización de variables (anexo 03)

### **3.3 Población, muestra y muestreo**

#### **Población**

Lo conformaron 50 trabajadores de las distintas áreas de la municipalidad provincial de San Martín. Siendo distribuido de la siguiente manera: cuatro (4) en el área de administración, cinco (5) en contabilidad, cinco (5) en tesorería, cuatro (4) en secretaria general, diez (19) en logística, dos (2) en gerencia municipal, uno (1) en alcaldía, cuatro (4) en imagen, siete (7) en subgerencia de desarrollo, seis (6) en gerencia de desarrollo y dos (2) en recursos humanos.

#### **Criterios de selección:**

##### **Criterio de inclusión**

Se tomó en cuenta a los trabajadores nombrados y contratos indefinidos.

##### **Criterio de exclusión**

Se obvió a los trabajadores con contrato reciente y a los que ocupan cargos de confianza.

#### **Muestra**

Por ser una población relativamente pequeña, la muestra se conformó con la misma cantidad de trabajadores (50) de la Municipalidad provincial de Tarapoto.

#### **Muestreo**

Para determinar la muestra, se utilizó un muestreo no probabilístico por decisión y criterio del investigador; teniendo en cuenta las características a fines y predisposición de los colaboradores.

#### **Unidad de análisis**

Toda los trabajadores nombrados y contratados de las diferentes áreas de la Municipalidad Provincial de San Martín.

### 3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad.

#### Técnica

Fue la encuesta. Es aquella que permite dar respuestas a problemas en términos descriptivos como de relación de variables, tras la recogida sistemática de información según un diseño previamente establecido que asegure el rigor de la información obtenida (Tamayo y Tamayo, 2008, p. 124).

#### Instrumentos.

Los instrumentos fueron dos cuestionarios uno para cada variable,

Para la variable cultura organizacional, para la elaboración del cuestionario se exploró distintos modelos que sirvió de orientación según el interés del investigador; asimismo, este instrumento cuenta con 20 ítems distribuidos en cinco dimensiones, cuya valoración se detalla en la siguiente tabla:

<b>Nivel</b>	<b>Valor (puntaje)</b>
Baja	20 - 46
Moderada	47 - 73
Buena	74 - 100

El instrumento de la variable Satisfacción laboral, se tuvo en cuenta el interés y/o objetivo de investigación, para ello, se consultó diversas fuentes que ayudó a esclarecer las ideas, por lo que se elaboraron los indicadores haciendo un total de 25 ítems distribuidos en cuatro dimensiones, en la siguiente tabla se especifica los valores a tomar en cuenta.

<b>Escala</b>	<b>Valor (puntaje)</b>
Baja	27 - 63
Moderada	63 - 99
Alta	99 - 135

### **Validez de los instrumentos**

Los instrumentos fueron sometidos a la opinión y el juicio de tres expertos, cuya tarea fue analizar los criterios de los indicadores propuestos; así como, su consistencia de contenido; de tal manera, garantizar su validez para su aplicación correspondiente.

En el siguiente cuadro se presenta a los que validaron los cuestionarios:

<b>Variables</b>	<b>N°</b>	<b>Especialidad</b>	<b>Promedio de validez</b>	<b>Opinión de experto</b>
Variable 1	1	Metodólogo	4.7	Existe suficiencia
	2	Docencia y gestión educativa	4,7	Existe suficiencia
	3	Ciencias de la educación	4,6	Existe suficiencia
Variable 2	1	Metodólogo	4.7	Existe suficiencia
	2	Docencia y gestión educativa	4,7	Existe suficiencia
	3	Ciencias de la educación	4,6	Existe suficiencia

En el cuadro, que corresponde a las variables de estudio, se puede ver que las calificaciones de los tres expertos dieron como resultado un promedio de 4.7, que corresponde a un acuerdo del 98% entre los jueces.

### **Confiabilidad**

Se realizó una prueba piloto para demostrar la confiabilidad del instrumento. Según, Hernández, Fernández y Baptista (2006) sugirieron hacerlo con una muestra confirmando si los elementos funcionaban correctamente, utilizando los resultados obtenidos para calcular la confiabilidad del instrumento (P. 22). En el curso de esta investigación,

la prueba piloto se llevó a cabo en 20 empleados de la provincia de San Martín en el 2020 para determinar el instrumento utilizado.

### A través del Alfa de Cronbach

$$\alpha = \frac{K}{K-1} \left[ 1 - \frac{\sum S_i^2}{S_r^2} \right]$$

*Nivel de confiabilidad del coeficiente alfa de Cronbach*

Rango	Nivel
0,9 – 1,0	Excelente
0,8 – 0,9	Muy bueno
0,7 – 0,8	Aceptable
0,6 – 0,7	Cuestionable
0,5 – 0,6	Pobre
0,0 – 0,5	No aceptable

**Fuente:** George y Mallery (2003)

### V1: Cultura organizacional

*Estadísticos de fiabilidad*

Alfa de Cronbach	Nº de elementos
<b>,888</b>	20

**Fuente:** Base de datos de la muestra piloto – SPSS VER 24.

La confiabilidad del instrumento según el coeficiente Alfa de Cronbach arrojó un índice de 0.888 que se encuentra en el nivel de confiabilidad "Muy bueno".

## V2: Satisfacción laboral

### *Estadísticos de fiabilidad*

Alfa de Cronbach	Nº de elementos
,852	27

**Fuente:** Base de datos de la muestra piloto – SPSS VER 24.

La confiabilidad del instrumento según, el coeficiente Alfa de Cronbach arrojó un índice de 0.852 que se encuentra en el nivel de confiabilidad "Muy bueno".

### 3.5 Procedimientos

Para hacer esta investigación se inició un análisis de la circunstancia de los factores de investigación; una vez distinguido el tema de la exploración, se utilizaron fuentes esenciales y auxiliares para descubrir obras pasadas que resultaron ser una pieza de la antigüedad. El índice de referencia actualizado y el más cercano a los factores de investigación fueron asesorados adicionalmente para el desarrollo del sistema hipotético. Se resolvió el plan de investigación y la operacionalización de los factores. Para la recolección de los datos se crearon dos encuestas, que los especialistas han aprobado por su legitimidad y calidad inquebrantable para su aplicación. La información adquirida se manejó a través de conocimientos interesantes e inferenciales, con los resultados configurados para la conversación y los fines aplicables.

### 3.6 Métodos de análisis de información

La información recopilada por los instrumentos fue manejada e investigada por el programa Microsoft Excel y el paquete factual SSPS 24. El examen expresivo se completó como tablas y figuras para una mejor comprensión del resultado. Dado que el examen inferencial de nuestras teorías utilizó la prueba de chi-cuadrado factual ( $X^2$ ), esta prueba permite evaluar si hay una relación y/o contraste entre dos variables.

### **3.7 Aspectos éticos**

La elaboración de esta tesis se hizo respetando y cumpliendo con las normas legales, éticas institucionales y gubernamentales que rigen y regulan las condiciones de investigación, así como los derechos de propiedad intelectual. Asimismo, estuvieron enmarcados en los principios éticos de, beneficencia, porque se buscó consolidar la cultura organizacional para lograr la satisfacción de los colaboradores. También se tuvo en cuenta el principio de no maleficencia, en todo momento se cuidó de no herir susceptibilidades ni buscar dañar a las personas de manera involuntaria; del mismo modo, las respuestas de los cuestionarios fueron anónimas y se respetó el principio de confidencialidad. En cuanto al principio de autonomía, para la aplicación de los cuestionarios se tuvo la autorización previa de las personas; en todo momento se respetó el tiempo y espacio de los individuos. Finalmente, se aplicó el principio de justicia, puesto que, para la selección de la muestra de estudio se eligió teniendo las características similares de acuerdo al interés del investigador respetando la raza, género y condición social.

#### IV. RESULTADOS

Objetivo específico 1. Identificar el nivel de la cultura organizacional de los colaboradores de la Municipalidad Provincial de San Martín, 2020

**Tabla 1**

*Nivel de la cultura organizacional*

Nivel	Valor (puntaje)	N°	
		encuestados	% encuestados
Baja	20 - 46	14	28%
Moderada	47 - 73	28	56%
Buena	74 - 100	8	16%
Total		50	100%

**Fuente:** Base de datos sobre cultura organizacional, 2020.

#### **Interpretación:**

El 28% de integrantes de la muestra evaluada presentó una cultura organizacional “Mala” de la municipalidad, el 56% tuvieron “Moderada”, y solo el 16% presentó “Buena”.

Objetivo específico 2. Identificar el nivel de satisfacción laboral de los colaboradores de la Municipalidad Provincial de San Martín, 2020.

**Tabla 2**

*Nivel de satisfacción laboral*

Nivel	Valor (puntaje)	N° encuestados	% encuestados
Baja	27 - 63	18	36%
Moderada	63 - 99	22	44%
Buena	99 - 135	10	20%
Total		50	100%

**Fuente:** Base de datos sobre satisfacción laboral, 2020.

### Interpretación:

El 36% de integrantes de la muestra evaluada presentó un nivel de satisfacción laboral “Baja” en la municipalidad, el 44% de colaboradores presentaron un nivel de satisfacción “Moderada”, y de una escala “Alta” lo presentó el 20%.

Objetivo general: Determinar la relación entre la cultura organizacional y satisfacción laboral de los colaboradores de la Municipalidad Provincial de San Martín, 2020

Análisis inferencial sobre la relación entre cultura organizacional y satisfacción laboral de los empleados del Municipio Provincial de San Martín, 2020.

### Contrastación de hipótesis:

**H<sub>0</sub>:** La cultura organizacional no se relaciona significativamente con la satisfacción laboral de los empleados del municipio.

**H<sub>a</sub>:** La cultura organizacional se relaciona significativamente con la satisfacción laboral de los trabajadores del municipio.

### Regla de decisión:

Si Valor  $p > 0.05$ , se acepta la Hipótesis Nula ( $H_0$ )

Si Valor  $p < 0.05$ , se rechaza la Hipótesis Nula ( $H_0$ ). Y, se acepta  $H_a$

Chí cuadrado tabular con 4 grados de libertad ( $X^2= 9.488$ )

### Tabla 3

*Tabla de contingencia de las variables cultura organizacional y satisfacción laboral*

Cultura Organizacional	Satisfacción laboral			Total
	Buena	Moderada	Baja	
Buena	13	1	0	14
Moderada	5	20	3	28
Baja	0	1	7	8
Total	18	22	10	50

**Fuente:** Base de datos de los instrumentos aplicados (Cuestionarios). SPSS VER. 24

### **Interpretación:**

La Tabla 3, muestra la distribución de las frecuencias observadas, donde tienen una afinidad uno a uno entre las categorías de las variables estudiadas; A partir de las respuestas cruzadas, podemos indicar que cuando el nivel de cultura organizacional se ubica en una buena escala de evaluación, en consecuencia, habrá una gran satisfacción laboral por parte de los colaboradores del Municipio Provincial de San Martín.

### **Tabla 4**

*Prueba de Chí-cuadrado de las variables cultura organizacional y satisfacción laboral*

<b>Resultados</b>	<b>Valor</b>	<b>gl</b>	<b>Sig. asintótica (bilateral)</b>
Chi-cuadrado	51,158a	4	,000
Razón de verosimilitudes	47,770	4	,000
Asociación lineal por lineal	31,241	1	,000
N de casos válidos	50		

a 4 casillas (44,4%) tienen una frecuencia esperada inferior a 5. La frecuencia mínima esperada es 1,60.

**Fuente:** Base de datos de los instrumentos aplicados (Cuestionarios). SPSS VER. 24

### **Interpretación:**

La prueba de chi-cuadrado ( $X^2 = 51,158$ ) fue significativamente mayor que el valor tabular de chi-cuadrado a 4 grados de libertad ( $X^2 = 9,488$ ), lo que demuestra que la relación entre las variables, es significativo; asimismo, se obtuvo que el valor p determinado es menor que el margen de error o el nivel de significancia ( $\alpha = 0.05$ ) equivalente al 5%, es decir, un sig. ( $0.000 < 0.05$ ), de esta manera hay pruebas estadísticas fuertes para rechazar la hipótesis nula ( $H_0$ ), y aceptar la hipótesis alternativa ( $H_a$ ); por lo tanto, se concluye, que: Existe una relación significativa entre cultura organizacional y la satisfacción laboral.

## V. DISCUSIÓN

Los resultados obtenidos indicaron que la cultura organizacional es significativamente vinculada a la satisfacción laboral de los empleados del municipio en estudio; es decir, la prueba de chi-cuadrado ( $X^2 = 51,158$ ) fue significativamente mayor que el valor tabular de chi-cuadrado a 4 grados de libertad ( $X^2 = 9,488$ ), lo que demuestra que la relación de las variables es significativa; Asimismo, se obtuvo que el valor p determinado es menor que el margen de error o el nivel de significancia ( $\alpha = 0.05$ ) equivalente al 5%, es decir, un sig. ( $0.000 < 0.05$ ), de esta manera, existen pruebas estadísticas fuertes que para rechazar la hipótesis nula ( $H_0$ ) y aceptar la hipótesis alterna ( $H_a$ ).

En consecuencia, este resultado es similar al trabajo de Alvites (2018), donde concluyó, que, los administradores siempre identifican y determinan los elementos que la alimentan y casi constantemente, distinguen los mecanismos para lograr su satisfacción en el trabajo. Asimismo, la alta significancia entre ambas variables fue notoria, implicando que cuando la variable organizacional se incrementa de modo alto, de igual modo, lo efectuará la variable satisfacción laboral de docentes e inversamente. En cambio, para, Mendieta (2018), sostuvo que, los trabajadores administrativos carecen de cultura organizacional, porque la mayoría desconoce sus valores institucionales, les falta tener compromiso con el trabajo, haciendo que el ambiente en el trabajo se vuelva tedioso; asimismo, a los trabajadores les falta integración, compartir momentos de relax y promover las buenas costumbres institucionales.

Sin embargo, Espelucín (2019), dijo que toda institución debe contar con una cultura explícita y deben estar conformadas por las macrotendencias de formalización y calidad de la interacción social, lo que demuestra que en la empresa no se perciben rasgos fuertemente arraigados en situaciones dicotómicas y, por el contrario, existe cierto equilibrio en la percepción de las personas de las dos tendencias más amplias. Asimismo, su funcionamiento está representado por la formalización de regulaciones, donde los esquemas, las normas y las instrucciones son importantes; independientemente de las

relaciones interpersonales y la gestión de los trabajadores dejen de ser importantes.

Es por ello, que se debe tener el concepto claro sobre cultura organizacional, entendiendo que se habla de una definición determinantes de la cultura, es decir, hacer referencia directa a las costumbres, reglamentos, dogmas, axiologías y experiencias que se encargan de dar una caracterización particular a un grupo en particular. En este caso, céntrese únicamente en un entorno empresarial, como una organización, una administración, una institución entre otros.

Es importante aclarar, después de contrastar los resultados y conclusiones del presente estudio con los trabajos previos, es en Latinoamérica que los trabajadores carecen de cultura organizacional especialmente en los países como Bolivia, Ecuador y Perú, en cambio, en, Colombia, Brasil y Chile, los trabajadores conocen muy bien el tema de cultura organizacional, demostrando a través de sus actitudes y desempeño en el trabajo.

Con respecto a la satisfacción laboral, Huamán (2018), en su estudio explicó, que influye mucho el trato que recibe el trabajador para que se sienta valorado, indicando que un empleado va a tener mejor productividad si el jefe le brinda confianza y le hace sentir parte importante de la empresa; en cambio, si el gerente, se muestra indiferente ante el trabajo de su empleado, este se sentirá desvalorado y desmotiva para cumplir con sus funciones de manera óptima, es por ello, se demostró la prevalencia de los empleados de más edad, quienes mostraron una percepción más propicia respecto a estar satisfechos con el trabajo que realizan en la compañía; de igual modo, los trabajadores que ostentan un alto grado de jerarquía y mayor grado de instrucción, aprecian de un modo más positivo el trabajo que realizan. Asimismo, los grupos citados, opinan lo mismo de la satisfacción laboral en la compañía.

En cambio, para, Peralta (2018), concluyó comprobándose que existía relación entre ambas variables; lo que implica la aseveración que el clima organizacional mantiene relación con la variable satisfacción del cliente. Del mismo modo, Zamora (2018), donde determinó la inexistencia de una

conclusión significativa en los análisis efectuados entre ambas variables investigadas, atribuidos a la escasa variación establecida por la muestra.

En vista de la evaluación de las secuelas de varias investigaciones, se construye que el cumplimiento de la actividad disminuye el riesgo mental y social, pero además se aplica a las asociaciones considerando todos los aspectos. Además, las medidas para cuantificar la naturaleza del trabajo pueden prever la conducta futura en el escaparate del trabajo. Las elecciones que hace un representante sobre su trabajo (cómo trabaja, cambia o mantiene una vocación, etc.) dependen en gran medida de una evaluación abstracta, es decir, de su prosperidad en el entorno laboral.

En cuanto a la cultura organizacional, debe ser evidente que una organización se concibe a partir de los principales encuentros que tienen los representantes y que después de un tiempo sirve para decidir con precisión la visión y crucial que realmente tiene la organización. Además, caracteriza el día a día de la asociación y es inconfundible a través de las prácticas y horarios de trabajo de los representantes. De hecho, los trabajadores son el activo humano más importante de cualquier organización. La satisfacción de los trabajadores mejora la ejecución comercial general y la rentabilidad por una variedad de razones.

## **VI. CONCLUSIONES**

- 6.1** Existe una relación significativa entre cultura organizacional y la satisfacción laboral de los colaboradores de la Municipalidad Provincial de San Martín, 2020; puesto que, la prueba de Chi Cuadrado ( $X^2= 51,158$ ) al ser mayor al valor Chí cuadrado tabular con 4 grados de libertad ( $X^2= 9.488$ ) demostrando que, la relación es significativa entre las variables.
  
- 6.2** El nivel de cultura organizacional de los empleados del municipio; 56% estaban en el nivel "Moderado", lo que demuestra que es necesario conocer los valores institucionales.
  
- 6.3** El nivel de satisfacción de los colaboradores, el 44% se ubicó en el nivel "Moderada", infiriendo, que no todos los trabajadores están satisfechos con el trabajo que desempeñan, ni con sus relaciones interpersonales.

## **VII. RECOMENDACIONES**

- 7.1** Al responsable de recursos humanos del municipio, deberían de programar talleres relacionados a la cultura organizacional para mejorar la satisfacción de los colaboradores.
- 7.2** A todos los trabajadores del municipio tarapotino, deberían de asistir a las convocatorias de talleres y/o cursos sobre cultura organizacional; de esta manera podrán identificar sus fortalezas y debilidades con respecto a esta variable.
- 7.3** A todos los colaboradores del municipio en estudio, deberían de hacerse una autoevaluación sobre su desempeño dentro de la institución, de esta manera, podrán saber los factores del nivel de satisfacción en el trabajo. A partir de ello, se podrán tomar acciones para buscar mejorar la satisfacción de los trabajadores.

## REFERENCIAS

- Alvites, G. (2018), Cultura organizacional y satisfacción laboral de los trabajadores del Gobierno local de Yucatán. (Artículo científico). Universidad de Mérida, Yucatán, México
- Bienvenido, A. (2018), Cultura organizacional de los colaboradores de una empresa chocolatera de Guayaquil. (Artículo científico). Universidad Central de Ecuador
- Caballero, R. (2009) *El concepto de satisfacción en el trabajo y su proyección en la enseñanza Profesorado*, revista de currículum y formación del profesorado, becaria investigación, becaria investigación. Universidad de Granada 6 (1-2).
- Cabezas, E., Andrade, D. y Torres, J. (2018). Introducción a la metodología de la investigación científica. 1ª. Ed. Edt. ESPE. Ecuador.
- Dávila, M. (2018), *Cultura organizacional y satisfacción laboral en un Centro de Atención al ciudadano*. (Artículo científico). Universidad San Ignacio de Loyola. Lima, Perú.
- De la Garza, K. (2012). *Comportamiento organizacional*. Como lograr un cambio cultural. Argentina: Granica.
- Diccionario Manual de la Lengua Española VOX (2007). Edit. Bibliograf, España, 1368 p.
- Espelucín, V. (2019), *Caracterización de la cultura organizacional en el Municipio de Carabobo*. (Artículo científico). Universidad de Carabobo, Valencia, Venezuela
- Gan., F. & Triginé, J. (2013). *Cultura de empresa y gestión de cambios*. Madrid: Díaz De Santos.
- Garay, F. (2012). *La cultura organizacional*. Recuperado de: <https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/3394655.pdf>.
- García, E. (2015). *Relación de la cultura organizacional en la satisfacción laboral de los trabajadores del área administrativa de la empresa grupo García Toledo SAC, Arequipa 2015*. (Tesis de maestría). Universidad Católica Santa María: Perú.

- Godoy (2013). *La cultura organizacional y la calidad de vida laboral de los servidores administrativos de la Universidad Nacional San Luis Gonzaga de Ica*. (Tesis de maestría). Universidad Nacional San Luis Gonzaga de Ica: Perú. Universidad de Córdoba: España
- González, G. (2017), *Cultura organizacional y satisfacción laboral de los servidores de la gerencia central de potencial humano-Ministerio Público 2016*. (Tesis de maestría). Universidad César Vallejo. Lima, Perú
- Gonzales, T., y Sánchez, H. (2012). *Satisfacción laboral como factor crítico para la calidad - El caso del sector hostelero de la provincia de Córdoba – España*.
- Grueso, F., Gonzales, J. y Rey, Y. (2014). *Valores de la cultura organizacional y su relación con el Engagement de los empleados: estudio exploratorio de una organización de salud*. Universidad de Rosario: Colombia.
- Hellriegel, W. Slocum, Jr. (2009). *Comportamiento Organizacional*. México: Editorial Thomson
- Hernández, E. (2012). *La cultura organizacional como factor de éxito en la empresa*. (Tesis de maestría). Universidad Veracruzana: México.
- Hernández, R., Fernández, C. y Baptista, P. (2014). 8ª ed. *Metodología de la investigación*. México: McGraw Hill
- Herzberg, F., Mausner, B. y Snyderman. (1967) *The motivation to work* (2a Ed.). New York: Wiley.
- Herzberg, K. (s.f). *Teoría de Higiene-Motivacional*. Recuperado de <http://materiales.untrefvirtual.edu.1954-untrefvirtual.edu.ar>
- Huamán, N. (2018), *Clima Organizacional y Satisfacción Laboral en una empresa industrial de Lima*. (Artículo científico). Universidad Nacional Mayor de San Marcos.
- Jeuchter, W.; Fisher, C. and Alford, R. (1998) Five conditions for high performance cultures. *Training and Development*, 52 (5), 63-67.
- Keith, J., Newstrom. (2000) *Comportamiento Humano en el Trabajo*. México: Editorial McGraw-Hill Interamericana editores, S.A. de C.V
- Kootz, H, y Wehrich, H. (1998) *Administración 11ª*. Edición. México: McGraw-Hill
- Lanas, L. (2014). *La cultura organizacional en relación a la satisfacción laboral del personal del Ministerio de Relaciones Exteriores de la ciudad de Quito*. (Tesis de maestría). Universidad Central del Ecuador: Ecuador.

- Lawler, L. (s.f). Teoría de la satisfacción por facetas. Recuperado de: MS FERNANDEZ - bibliopsi.org
- Le Vinsón, L. (2102). La cultura organizacional. [https://www.uaeh.edu.mx/docencia/VI Presentaciones/mte/PRES22.pdf](https://www.uaeh.edu.mx/docencia/VI%20Presentaciones/mte/PRES22.pdf)
- Libreros, G. (2012). La cultura organizacional sobre el bienestar laboral de los Servidores Públicos de una Institución pública del Valle del Cauca. (Tesis de maestría). Universidad de Colombia: Colombia.
- Luthans, F. (2008) *Comportamiento organizacional*. Madrid: Mc Graw Hill
- Manosalvas, R. (2015). Clima organizacional y la satisfacción laboral, un análisis cuantitativo riguroso de su relación. (Tesis de maestría). Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas: Perú.
- Martínez, M. (2013). La cultura de empresa: Díaz de Santos: España.
- Maslow, A. (1984) Motivación y personalidad. Barcelona: Sagitario.
- Mc. Clelland, D. (1961) The achieving society. Princenton, NJ: Van Nostrand
- McGregor, D. (2001) El factor humano en la empresa, colección gerencia empresarial. Caracas: Ediciones Deusto
- Mechato, B. (2012), Influencia de la Cultura Organizacional en la Gestión de Modernización del Gobierno Local de Loja. (Tesis de maestría). Universidad Técnica Particular de Loja.
- Mendieta, J. (2018), Nivel de cultura organizacional en personal administrativo del Hospital del Rosario. (Artículo científico). Universidad del Rosario, Bogotá
- Mueller, J. (2014) Specific knowledge culture: Cultural antecedents for knowledge sharing between project teams, *European Management Journal* (32), 190-202.
- Olivares, E. (2013). La Cultura Organizacional, Un Activo Clave para la Supervivencia de la Empresa: Los Casos de CEMEX, 3M, Google y Costco. [spentamexico.org/v8-n3/A7.8\(3\)72-91.pdf](http://spentamexico.org/v8-n3/A7.8(3)72-91.pdf).
- Olivares, G., Silva, T. y Carlos, L. (2012). El compromiso organizacional y la satisfacción laboral. Recuperado de: <https://books.google.com.pe/books?isbn=3848471825>.
- Ollarves, D. (2014). La cultura organizacional un activo clave para la supervivencia de la empresa: los casos de SEMEX,3M, Google y Costco. Spenta México. [or/v8-n3/A7.8\(3\)72-91.pdf](http://or/v8-n3/A7.8(3)72-91.pdf).

- Oscoco, N. (2015). Determinar la relación entre la responsabilidad social y la satisfacción laboral en una organización. (Tesis de maestría). Universidad Católica del Perú: Perú
- Penerini, C. (1996) Relaciones Industriales. Organización y Administración de Personal. Argentina: Editorial by Ediciones Universo
- Peralta, A. (2018), *Clima organizacional y satisfacción del cliente*. (Artículo científico). Universidad San Martín de Porres. Lima, Perú.
- Pérez, P. (2012). La relación entre satisfacción laboral y cultura organizacional desde las dimensiones del cuestionario de cultura corporativa. (Tesis de maestría) Universidad de Buenos Aires: Argentina.
- Real Academia Española (2013) Diccionario. Vigésima segunda edición, recuperado de [http://buscon.rae.es/drae/SrvltConsulta?TIPO\\_BUS=3&LEMA=satisfacción](http://buscon.rae.es/drae/SrvltConsulta?TIPO_BUS=3&LEMA=satisfacción)
- Robbins, St. (1991) Comportamiento Organizacional. Editorial Prentice-Hall, México.
- Romero, I. Matamoros, H. y Campos, C. (2013). Sobre el cambio organizacional. Una revisión bibliográfica. Innovar. Colombia: Universidad Nacional de Colombia.
- Salazar, T., Leyton, G. y Meza, R. (2013). Satisfacción laboral y su Relación con algunas variables ocupacionales en tres municipalidades. (Tesis de maestría). Universidad Pontificia Universidad Católica del Perú: Perú.
- Serna, H. (2008) Gerencia estratégica. Universidad Pedagógica Experimental. 3R editores LTD. Colombia
- Vara, A. (2015). 7 pasos para elaborar una tesis. Perú: Macro.
- Vargas, D. (2015). Influencia de la satisfacción laboral en el clima organizacional en la I.E. Sara Antonieta Bullón – Lambayeque. (Tesis de maestría). Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo: Perú.
- Ventura, E. (2012). Satisfacción laboral en docentes-directivos con sección a cargo de cuatro instituciones de educación inicial pertenecientes a la UGEL 07. (Tesis de maestría). Universidad Pontificia Universidad Católica del Perú: Perú.

- Villalobos, Quirós & León (2013). Algunas consideraciones teóricas y metodológicas para el desarrollo de un modelo de competencias críticas (MCC): un enfoque operante. Instituto Costarricense: Costa Rica.
- Vroom, V. y Deci, E (1999) Motivación y alta dirección. México: Editorial Trillas
- Zamora, C. (2018), *Cultura organizacional y satisfacción laboral en tres consultoras de selección en Lima Metropolitana*. (Tesis de maestría). Universidad Nacional de Huancayo

## ANEXOS

### Matriz de operacionalización de variables

Variables	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición
V1 Cultura organizacional	Es el conjunto de supuestos, convicciones, valores y normas que comparten los miembros de una organización. (Keith y Newstrom, 2000, p. 56)	La cultura organizacional se entiende a través de estas dimensiones: características dominantes, liderazgo organizacional, estilos de supervisión y gestión, cohesión de la organización, el énfasis estratégico y criterio de éxito	Características dominantes	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Lugar donde se convive en armonía.</li> <li>- Trabajadores son competentes y preparados profesionalmente.</li> <li>- Trabajadores emprendedores y dinámicos</li> </ul>	<b>Nominal</b>
			Líderes de la organización	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Ejerce un liderazgo democrático.</li> <li>- Se involucran en el trabajo de sus empleados.</li> <li>- Monitorea constantemente el desempeño de sus trabajadores</li> </ul>	
			Estilo gerencial	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Se promueve el trabajo en equipo.</li> <li>- Oportunidad de ascenso.</li> <li>- Concursos para ocupar puestos.</li> </ul>	
			Énfasis estratégico	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Oportunidad de apertura y participación.</li> <li>- Adquisición de nuevos recursos y desafíos.</li> </ul>	
			Criterio de éxito	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Ejecución de proyectos en el tiempo programado.</li> <li>- Busca ser líder en gestión municipal.</li> <li>- Trabajan en función de metas</li> </ul>	
V2 Satisfacción laboral	Se concentra en los sentimientos afectivos frente al trabajo y a las consecuencias posibles que se derivan de él. (Caballero, 2002, p.2).	Definida por las tareas, condiciones de trabajo y el reconocimiento personal y social y beneficios sociales.	Significación de la tarea	<ul style="list-style-type: none"> <li>- La tarea que realizo es tan valiosa como cualquier cosa.</li> <li>- Atención esmerada.</li> </ul>	<b>Nominal</b>
			Condiciones de trabajo	<ul style="list-style-type: none"> <li>- El ambiente confortable.</li> <li>- Horarios adecuados.</li> <li>- Relaciones óptimas.</li> </ul>	
			Reconocimiento personal	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Siento que recibo de parte de la institución mal trato.</li> <li>- Prefiero tomar distancia de las personas con que trabajo</li> </ul>	
			Beneficios sociales	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Salarios justos.</li> <li>- Disconformidad con el sueldo.</li> <li>- Trabajo que cubre las expectativas.</li> </ul>	

### Matriz de consistencia

**Título: Cultura organizacional y satisfacción laboral de los colaboradores de la Municipalidad Provincial de San Martín, 2020**

Formulación del problema	Objetivos	Hipótesis	Técnica e Instrumentos											
<p><b>Problema general</b> ¿Qué relación existe entre la cultura organizacional y satisfacción laboral de los colaboradores de la Municipalidad Provincial de San Martín, 2020?</p> <p><b>Problemas específicos:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- ¿Cuál es el nivel de la cultura organizacional de los colaboradores de la Municipalidad Provincial de San Martín, 2020?</li> <li>- ¿Cómo es el nivel de satisfacción laboral de los colaboradores de la Municipalidad Provincial de San Martín, 2020?</li> </ul>	<p><b>Objetivo general</b> Determinar la relación entre la cultura organizacional y satisfacción laboral de los colaboradores de la Municipalidad Provincial de San Martín, 2020.</p> <p><b>Objetivos específicos</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Identificar el nivel de la cultura organizacional de los colaboradores de la Municipalidad Provincial de San Martín, 2020.</li> <li>- Identificar el nivel de satisfacción laboral de los colaboradores de la Municipalidad Provincial de San Martín, 2020.</li> </ul>	<p><b>Hipótesis general</b> La cultura organizacional se relaciona significativamente con la satisfacción laboral de los colaboradores de la Municipalidad Provincial de San Martín, 2020.</p> <p><b>Hipótesis específicas</b></p> <p>H1: El nivel de cultura organizacional de los colaboradores de la Municipalidad Provincial de San Martín, 2020; es bajo.</p> <p>H2: El nivel de satisfacción laboral de los colaboradores de la Municipalidad Provincial de San Martín, 2020; bajo</p>	<p><b>Técnica</b></p> <p>La encuesta</p> <p><b>Instrumentos</b></p> <p>Los cuestionarios</p>											
<b>Diseño de investigación</b>	<b>Población y muestra</b>	<b>Variables y dimensiones</b>												
<p>Será descriptivo-correlacional</p> <p>Esquema:</p> <div style="text-align: center;"> <pre> graph TD     M --- O1     M --- O2     O1 --- r     r --- O2             </pre> </div> <p>Dónde: M= Estudiantes del tercer año de secundaria O1= Cultura organizacional O2= Satisfacción laboral r= relación entre la variable 1 y 2</p>	<p><b>Población</b> Estará conformado por 50 trabajadores de la Municipalidad Provincial de Tarapoto.</p> <p><b>Muestra</b> La muestra lo conformarán 50 trabajadores de la Municipalidad Provincial de Tarapoto.</p>	<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th style="width: 50%;">Variables</th> <th style="width: 50%;">Dimensiones</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td rowspan="3" style="text-align: center; vertical-align: middle;">Cultura organizacional</td> <td style="text-align: center;">Características dominantes</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">Estilo de supervivencia y gestión</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">Criterio de éxito</td> </tr> <tr> <td rowspan="4" style="text-align: center; vertical-align: middle;">Satisfacción laboral</td> <td style="text-align: center;">Tareas</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">Condiciones de trabajo</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">Reconocimiento personal</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">Beneficios sociales</td> </tr> </tbody> </table>		Variables	Dimensiones	Cultura organizacional	Características dominantes	Estilo de supervivencia y gestión	Criterio de éxito	Satisfacción laboral	Tareas	Condiciones de trabajo	Reconocimiento personal	Beneficios sociales
Variables	Dimensiones													
Cultura organizacional	Características dominantes													
	Estilo de supervivencia y gestión													
	Criterio de éxito													
Satisfacción laboral	Tareas													
	Condiciones de trabajo													
	Reconocimiento personal													
	Beneficios sociales													

## Instrumentos de recolección de datos

### Cuestionario de cultura organizacional

El objetivo del presente cuestionario es identificar el nivel de conocimiento sobre cultura organizacional de los trabajadores de la institución donde se realizó la investigación. Antes de marcar lee detenidamente y responder de acuerdo tu criterio. Ninguna pregunta debe quedar en blanco.

Leyenda:

**Totalmente en desacuerdo 1    En desacuerdo 2    Indeciso 3    De acuerdo 4**  
**Totalmente de acuerdo 5**

Dimensiones	Ítems	Indicadores	Valoración				
			1	2	3	4	5
Características dominantes	1	El municipio es un lugar donde se convive en armonía.					
	2	En el municipio hay trabajadores emprendedores y dinámicos.					
	3	Los trabajadores son competentes y preparados profesionalmente.					
	4	El municipio es una organización donde brindan atención esmerada.					
Líderes de la organización	5	El alcalde ejerce un liderazgo democrático.					
	6	Los jefes de área se involucran en el trabajo de sus empleados.					
	7	El alcalde monitorea constantemente el desempeño de sus trabajadores.					
	8	En las reuniones se valora la opinión de los trabajadores.					
Estilo gerencial	9	Se promueve el trabajo en equipo.					
	10	Los trabajadores tienen oportunidad de ascenso.					
	11	En el municipio se promueven los concursos para ocupar puestos.					
	12	Los puestos de trabajo son ocupados por personal idóneo.					
Énfasis estratégico	13	En el municipio se enfatiza el desarrollo humano. Se da oportunidad de apertura y participación.					
	14	La organización enfatiza la adquisición de nuevos recursos y desafíos.					
	15	En el municipio se enfatiza el hacer acciones competitivas y ganar la confianza de los pobladores.					
	16	Se promueve la estabilidad laboral y por ende la permanencia.					
Criterio de éxito	17	Ejecución de proyectos en el tiempo programado.					
	18	Busca ser líder en gestión municipal.					
	19	Trabajan en función de metas.					
	20	Se toma en cuenta las necesidades de los ciudadanos.					

### Cuestionario de satisfacción laboral

Estimando colaborador, como parte de esta investigación es conocer la satisfacción laboral de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de San Martín. Por lo que le solicitamos que responda con toda seriedad.

Leyenda:

**En total desacuerdo 1            En desacuerdo 2            Ni de acuerdo ni en desacuerdo 3**  
**De acuerdo 4    Totalmente de acuerdo 5**

Dimensiones	Ítems	Indicadores	Valoración				
			1	2	3	4	5
Significación de la tarea	1	Siento que el trabajo que hago es justo para mi manera de ser.					
	2	La tarea que realizo es tan valiosa como cualquier cosa					
	3	Me siento útil con la labor que realicé					
	4	Me complacen los resultados de mi trabajo					
	5	Mi trabajo me hace sentir realizado como persona					
	6	Me gusta el trabajo que realizo					
	7	Haciendo mi trabajo me siento bien conmigo mismo					
	8	Me gusta la actividad que realizo					
Condiciones de trabajo	9	La distribución física del ambiente facilita la realización de mis labores					
	10	El ambiente donde trabajo es confortable					
	11	Me disgusta mi horario					
	12	Llevarse bien con el jefe beneficia la calidad del trabajo					
	13	La comodidad del ambiente de trabajo es inigualable					
	14	El horario de trabajo me resulta incómodo					
	15	En el ambiente físico en el que laboro, me siento incómodo					
	16	Existen las comodidades para un buen desempeño de las labores diarias					
	17	Mi jefe valora el esfuerzo que pongo en mi trabajo					
Reconocimiento personal y/o social	18	Siento que recibo de parte de la institución mal trato					
	19	Prefiero tomar distancia de las personas con que trabajo					
	20	Las tareas que realizo las percibo como algo sin importancia					
	21	Compartir el trabajo con otros compañeros me resulta aburrido					
	22	Me desagrada que limiten mi trabajo para no reconocer las horas extras.					
Beneficios sociales	23	Mi sueldo es muy bajo en relación a la labor que realizo					
	24	Me siento mal con lo que gano.					
	25	El sueldo que tengo es bastante aceptable					
	26	La sensación que tengo de mi trabajo es que me están explotando					
	27	Mi trabajo me permite cubrir mis expectativas					

## Validación de instrumentos



### INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA

#### I. DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto : Delgado Bardales, José Manuel  
 Institución donde labora : Universidad César Vallejo  
 Especialidad : Doctor en Gestión Universitaria  
 Instrumento de evaluación : Cuestionario: Cultura organizacional  
 Autor del instrumento : Br. Córdova Berrú Flor de María

#### II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

MUY DEFICIENTE (1)    DEFICIENTE (2)    ACEPTABLE (3)    BUENA (4)    EXCELENTE (5)

CRITERIOS	INDICADORES					
		1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.				X	
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable: Cultura organizacional en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.					X
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable: Cultura organizacional.					X
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable: Cultura organizacional, de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.					X
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.					X
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio.				X	
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.					X
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable: Cultura organizacional.					X
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.				X	
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.					X
<b>PUNTAJE TOTAL</b>						47

(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

#### III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

Instrumento coherente y apto para su aplicación

PROMEDIO DE VALORACIÓN:

4.7

Tarapoto, 10 de marzo de 2020.

  
**Dr. José Manuel Delgado Bardales**  
 DOCENTE POS GRADO

## INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA

### I. DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto : Delgado Bardales, José Manuel  
 Institución donde labora : Universidad César Vallejo  
 Especialidad : Doctor en Gestión Universitaria  
 Instrumento de evaluación : Cuestionario: Satisfacción laboral  
 Autor del instrumento : Br. Córdova Berrú Flor de María

### II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

MUY DEFICIENTE (1)    DEFICIENTE (2)    ACEPTABLE (3)    BUENA (4)    EXCELENTE (5)

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.				X	
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable: Satisfacción laboral en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.					X
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable: Satisfacción laboral.				X	
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable: Satisfacción laboral, de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.					X
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.					X
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio.					X
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.				X	
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable: Satisfacción laboral.					X
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.					X
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.					X
<b>PUNTAJE TOTAL</b>						<b>47</b>

(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

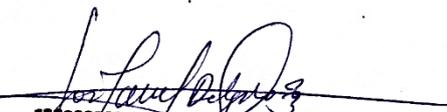
### III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

Instrumento coherente y apto para su aplicación

PROMEDIO DE VALORACIÓN:

4.7

Tarapoto, 10 de marzo de 2020.

  
 Dr. José Manuel Delgado Bardales  
 DOCENTE POS GRADO

## INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA

### I. DATOS GENERALES

Nombres y apellidos del experto: Mg. Alfonso Izuiza Pérez

Institución donde labora: IE Cleofé Arévalo del Águila

Especialidad: Docencia y Gestión educativa

Nombre del Instrumento : **Cuestionario de cultura organizacional**

Autores del instrumento : **Br. Flor de María Córdova Berrú**

Muy deficiente (1)    Deficiente (2)    Aceptable (3)    Bueno (4)    Excelente (5)

### II. CRITERIOS DE VALIDACIÓN

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales					x
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permitirán recoger la información objetiva respecto a sus dimensiones e indicadores conceptuales y operacionales.					x
ACTUALIDAD	El instrumento evidencia vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico y legal inherente a las variables de estudio.				x	
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento están organizados en función de las dimensiones y la definición operacional y conceptual de manera que permitan hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.					x
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.					x
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio.				x	
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad motivo de la investigación.				x	
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan se relacionan con los indicadores de cada dimensión de las variables de estudio.					x
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuesto responde al propósito de la investigación.					x
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa y nombre del instrumento.					x
<b>TOTAL</b>					<b>47</b>	

### III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD:

El instrumento materia de revisión, evidencia suficiente coherencia entre diferentes criterios, así como, indicadores y dimensiones de la variable redes sociales; por lo tanto, cumple con la validez y pertinencia para ser aplicado.

**PROMEDIO DE VALORACIÓN: 4,7 (Excelente)**

Tarapoto, 08 de marzo de 2020.

.....  
**Lic. Alfonso Izuiza Pérez**  
 Mg. DOCENCIA Y GESTIÓN EDUCATIVA  
 CPPe: 0347191

**INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN  
CIENTÍFICA**

**I. DATOS GENERALES**

Nombres y apellidos del experto: Mg. Alfonso Isuiza Pérez

Institución donde labora: IE Cleofé Arévalo del Águila

Especialidad: Docencia y Gestión educativa

Nombre del Instrumento : **Cuestionario Satisfacción laboral**

Autores del instrumento : **Br. Flor de María Córdova Berrú**

Muy deficiente (1)    Deficiente (2)    Aceptable (3)    Bueno (4)    Excelente (5)

**II. CRITERIOS DE VALIDACIÓN**

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales			x		
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permitirán recoger la información objetiva respecto a sus dimensiones e indicadores conceptuales y operacionales.					x
ACTUALIDAD	El instrumento evidencia vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico y legal inherente a las variables de estudio.				x	
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento están organizados en función de las dimensiones y la definición operacional y conceptual de manera que permitan hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.			x		
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.					x
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio.				x	
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad motivo de la investigación.				x	
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan se relacionan con los indicadores de cada dimensión de las variables de estudio.					x
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuesto responde al propósito de la investigación.				x	
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa y nombre del instrumento.				x	
<b>TOTAL</b>					<b>41</b>	

**III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD:**

El instrumento materia de revisión, evidencia suficiente coherencia entre diferentes criterios, así como, entre indicadores y dimensiones de la variable satisfacción laboral; por lo tanto, es pertinente y aplicable. No obstante, levantar las observaciones de forma.

**PROMEDIO DE VALORACIÓN: 41 (Bueno)**

Tarapoto, 08 de marzo de 2020.

  
 .....  
**Lic. Alfonso Isuiza Pérez**  
 Mg. DOCENCIA Y GESTIÓN EDUCATIVA  
 CPPe: 6347191

## **INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA**

### **I. DATOS GENERALES**

Nombres y apellidos del experto: Dr. Wilson Torres Delgado

Institución donde labora: Universidad Nacional de San Martín

Especialidad: Ciencias de la educación

Nombre del Instrumento : **Cuestionario de cultura organizacional**

Autores del instrumento : Br. Flor de María Córdova Berrú

Muy deficiente (1)      Deficiente (2)      Aceptable (3)      Bueno (4)      Excelente (5)

### **II. CRITERIOS DE VALIDACIÓN**

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales					x
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permitirán recoger la información objetiva respecto a sus dimensiones e indicadores conceptuales y operacionales.					x
ACTUALIDAD	El instrumento evidencia vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico y legal inherente a las variables de estudio.				x	
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento están organizados en función de las dimensiones y la definición operacional y conceptual de manera que permitan hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.					x
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.					x
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio.				x	
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad motivo de la investigación.					x
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan se relacionan con los indicadores de cada dimensión de las variables de estudio.					x
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuesto responde al propósito de la investigación.				x	
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa y nombre del instrumento.				x	
<b>TOTAL</b>					<b>46</b>	

### **III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD:**

El instrumento materia de revisión, mantiene coherencia con los indicadores y dimensiones de la variable satisfacción laboral; por tanto, es pertinente y aplicable. En consecuencia, el instrumento es aplicable.

**PROMEDIO DE VALORACIÓN: 4,6 (Bueno)**

Tarapoto, 10 de marzo de 2020.

  
**Msc. Wilson Torres Delgado**  
**Licenciado en Estadística**  
**COESPE 380**

## **INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA**

### I. DATOS GENERALES

Nombres y apellidos del experto: Dr. Wilson Torres Delgado

Institución donde labora: Universidad Nacional de San Martín

Especialidad: Ciencias de la educación

Nombre del Instrumento : **Cuestionario Satisfacción laboral**

Autores del instrumento : **Br. Flor de María Córdova Berrú**

Muy deficiente (1)

Deficiente (2)

Aceptable (3)

Bueno (4)

Excelente (5)

### II. CRITERIOS DE VALIDACIÓN

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales					x
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permitirán recoger la información objetiva respecto a sus dimensiones e indicadores conceptuales y operacionales.					x
ACTUALIDAD	El instrumento evidencia vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico y legal inherente a las variables de estudio.				x	
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento están organizados en función de las dimensiones y la definición operacional y conceptual de manera que permitan hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.					x
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.					x
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio.				x	
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad motivo de la investigación.				x	
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan se relacionan con los indicadores de cada dimensión de las variables de estudio.					x
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuesto responde al propósito de la investigación.					x
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa y nombre del instrumento.				x	
<b>TOTAL</b>					<b>46</b>	

### III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD:

El instrumento materia de revisión, mantiene coherencia con los indicadores y dimensiones de la variable satisfacción laboral; por tanto, es pertinente y aplicable. En consecuencia, el instrumento es aplicable.

**PROMEDIO DE VALORACIÓN: 4,6 (Bueno)**

Tarapoto, 10 de marzo de 2020

  
**Msc. Wilson Torres Delgado**  
**Licenciado en Estadística**  
**COESPE 380**

## Base de datos estadísticos

### Variable 1: Cultura organizacional

*Estadísticos total-elemento*

	Media de la escala si se elimina el elemento	Varianza de la escala si se elimina el elemento	Correlación elemento-total corregida	Alfa de Cronbach si se elimina el elemento
ITEM1	47,70	72,011	,209	,890
ITEM2	48,05	68,892	,407	,886
ITEM3	47,90	70,937	,215	,892
ITEM4	48,10	65,568	,674	,878
ITEM5	48,30	67,484	,574	,881
ITEM6	46,45	71,208	,193	,892
ITEM7	48,30	68,432	,565	,882
ITEM8	48,20	70,589	,364	,887
ITEM9	48,05	67,945	,559	,882
ITEM10	48,25	67,566	,580	,881
ITEM11	46,90	62,832	,821	,872
ITEM12	47,00	64,211	,502	,885
ITEM13	46,75	64,197	,601	,880
ITEM14	46,95	67,313	,539	,882
ITEM15	47,35	66,871	,719	,878
ITEM16	46,55	69,524	,377	,887
ITEM17	46,65	61,818	,798	,872
ITEM18	46,95	64,997	,530	,883
ITEM19	47,60	71,516	,303	,888
ITEM20	47,05	64,366	,577	,881

*Fuente:* Base de datos de la muestra piloto – Variable Cultura organizacional – SPSS VER 24.

*Estadísticos de fiabilidad*

Alfa de Cronbach	Nº de elementos
<b>,888</b>	20

*Fuente:* Base de datos de la muestra piloto – SPSS VER 24.

## V2: Satisfacción laboral

### *Estadísticos total-elemento*

	Media de la escala si se elimina el elemento	Varianza de la escala si se elimina el elemento	Correlación elemento-total corregida	Alfa de Cronbach si se elimina el elemento
ITEM1	89,5500	151,734	-,018	,861
ITEM2	89,5000	145,842	,189	,854
ITEM3	89,6000	147,411	,129	,857
ITEM4	89,5000	146,053	,237	,852
ITEM5	89,0500	151,734	,004	,857
ITEM6	89,2000	150,274	,077	,855
ITEM7	88,3500	141,608	,608	,843
ITEM8	88,3500	141,608	,608	,843
ITEM9	89,4500	167,313	-,524	,879
ITEM10	88,6500	140,661	,574	,843
ITEM11	88,7500	139,461	,510	,843
ITEM12	88,8500	136,239	,658	,839
ITEM13	88,6500	141,082	,607	,842
ITEM14	88,8000	146,589	,291	,850
ITEM15	88,7000	146,537	,222	,852
ITEM16	88,2000	144,063	,484	,846
ITEM17	88,3000	138,326	,598	,841
ITEM18	88,4000	138,674	,634	,840
ITEM19	88,4000	134,779	,730	,836
ITEM20	88,6000	129,832	,679	,835
ITEM21	88,6500	128,661	,770	,832
ITEM22	88,7000	131,800	,773	,834
ITEM23	88,4500	132,682	,616	,838
ITEM24	88,6000	127,305	,795	,830
ITEM25	88,6500	126,766	,812	,830
ITEM26	89,2500	157,039	-,304	,861
ITEM27	89,3500	156,134	-,215	,862

Fuente: Base de datos de la muestra piloto – Variable Satisfacción laboral – SPSS VER 24.

### *Estadísticos de fiabilidad*

Alfa de Cronbach	Nº de elementos
<b>,852</b>	27

Fuente: Base de datos de la muestra piloto – SPSS VER 24.

## Constancia de autorización donde se ejecutó la investigación



# MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE SAN MARTÍN

"AÑO DE LA UNIVERSALIZACIÓN DE LA SALUD"

Tarapoto, 10 de marzo del 2020

**CARTA N° 021 -2019-OP-GA-MPSM.**

Señora:  
Flor de María CORDOVA BERRU  
Estudiante Maestría Universidad César Vallejo  
Ciudad.-

**ASUNTO** : Autorización trabajo de encuesta  
**Ref.** : Solicitud fecha 10/03/2020

Grato es dirigirme a usted, para saludarles cordialmente y en atención al documento de la referencia, comunicarle que está autorizada realizar **CUESTIONARIO DE ENCUESTA** a trabajadores del local central de la Municipalidad Provincial de San Martín, para el desarrollo de su proyecto de Tesis "Cultura organizacional y satisfacción laboral de los colaboradores de la MPSM", para esta acción coordinará con el suscrito.

Sin otro particular, me suscribo de usted.

Atentamente,

  
MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE SAN MARTÍN  
TARAPOTO  
D.P.S. DIAN PILES TOCHON RUIZ  
JEFE DE PERSONAL  
Psicólogo (C) 2019

GPTR/JOP-MPSM  
Lia/sec.  
c.c.  
Archivo.