



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

**Cultura organizacional y satisfacción laboral de los trabajadores de la
empresa Pacific Latam S.A.C, Magdalena del Mar – Lima 2017**

**TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE
LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN**

AUTORA

Neyra Dominguez, Cinthya Elizabeth

ASESOR

Dr. Manuel Salvador Cama Sotelo


LÍNEA DE INVESTIGACIÓN

Gestión del Talento Humano

LIMA – PERÚ

2017

Página del Jurado



Mg. Daniel Armando Cárdenas Canales
Presidente



Mg. Lupe Esther Graus Cortez
Secretario



Mg. Wilder Pizarro Rodas
Vocal

Dedicatoria

A Dios, por haberme encaminado y permitido lograr mis objetivos; y porque día a día me demuestra su bondad y amor.

A mis padres Rubén y Josefa, por su gran apoyo, consejos, valores y su constante motivación, los cuales han permitido superarme y lograr este gran reto.

A mí amada hija Valeria, porque es la razón de mi vida y la principal inspiración de mi esfuerzo cada día para lograr un futuro mejor.

Agradecimiento

Agradezco especialmente al Gerente General de la empresa Pacific Latam SAC, y a sus trabajadores, que me apoyaron en el desarrollo de esta tesis. Además, porque en esta empresa me inicié como profesional y donde adquirí conocimientos, valores éticos y profesionales, que me sirvieron para formarme a nivel personal y profesional.

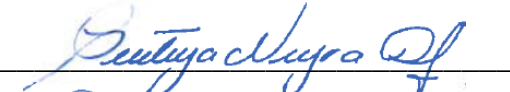
Declaratoria de autenticidad

Yo, Cinthya Elizabeth Neyra Domínguez, identificada con DNI N° 41949988, a efecto de cumplir con las disposiciones vigentes consideradas en el Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo, Facultad de Ciencias Empresariales, Escuela Profesional de Administración, declaro bajo juramento que toda la documentación que acompaño es veraz y auténtica; declaro que el trabajo académico titulado “Cultura organizacional y satisfacción laboral de los trabajadores de la empresa Pacific Latam, para la obtención del título de licenciada en administración es de mí autoría.

Por tanto, declaro lo siguiente:

1. He mencionado todas las fuentes empleadas en el presente trabajo de investigación, y he realizado correctamente las citas textuales y paráfrasis, de acuerdo a las normas de redacción establecidas.
2. No he utilizado ninguna otra fuente distinta a aquellas expresamente señaladas en este trabajo.
3. Este trabajo de investigación no ha sido previamente presentado completa ni parcialmente para la obtención de otro grado académico o título profesional.
4. Soy consciente de que mi trabajo puede ser revisado electrónicamente en búsqueda de plagios.
5. De encontrar uso de material ajeno sin el debido reconocimiento de su fuente o autor, me someto a las sanciones que determinan el procedimiento disciplinario.

Lima, 11 de noviembre del 2017


Cinthya Elizabeth Neyra Domínguez

Presentación

Señores miembros del jurado,

Declaro a ustedes mi tesis titulada “Cultura organizacional y satisfacción laboral de los trabajadores de la empresa Pacific Latam, cuyo objetivo es: Determinar la relación entre la cultura organizacional y satisfacción laboral de los trabajadores de la empresa Pacific Latam, en cumplimiento del reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo para obtener el Título Profesional de Licenciada en Administración.

La presente investigación está estructurada en siete capítulos y un apéndice: El capítulo uno: Introducción, contiene los antecedentes, la fundamentación científica, técnica o humanística, el problema, los objetivos y la hipótesis. El segundo capítulo: Marco metodológico, contiene las variables, la metodología empleada, y aspectos éticos. El tercer capítulo: Se presentan los resultados obtenidos. En el cuarto capítulo: Se formulan las discusiones de la investigación, considerando los resultados. En el quinto capítulo, se presentan las conclusiones del estudio. En el sexto capítulo se formulan las recomendaciones. En el séptimo capítulo, se presentan las referencias bibliográficas, donde se detallan las fuentes de información empleadas para la presente investigación.

Por tanto, espero cumplir con los requisitos de aprobación establecidos en las normas de la Universidad César Vallejo.

La autora.

Índice

	Página
Dedicatoria	iii
Agradecimiento	iv
Declaratoria de autenticidad	v
Presentación	vi
Índice	vii
Resumen	xi
Abstract	xii
I. INTRODUCCIÓN	1
1.1. Realidad problemática	2
1.2. Trabajos previos	5
1.3. Teorías relacionadas al tema	8
1.4. Formulación del problema	22
1.5. Justificación del estudio	23
1.6. Hipótesis	25
1.7. Objetivos	26
II. MÉTODO	27
2.1. Diseño de investigación	28
2.2. Variables, operacionalización	29
2.3. Población y muestra	31
2.4. Técnicas e instrumentos de recolección, validez y confiabilidad	32
2.5. Métodos de análisis de datos	35
2.6. Aspectos éticos	36
III. RESULTADOS	37
IV. DISCUSIÓN	48
V. CONCLUSIONES	54
VI. RECOMENDACIONES	57
VII.REFERENCIAS	59
ANEXOS	64

Lista de tablas

	Página
Tabla 1 Operacionalización de la cultura organizacional	41
Tabla 2 Operacionalización de la satisfacción laboral	42
Tabla 3 Validación de juicio de expertos	44
Tabla 4 Niveles de confiabilidad	45
Tabla 5 Estadística de fiabilidad de la cultura organizacional	45
Tabla 6 Estadística de fiabilidad de la satisfacción laboral	46
Tabla 7 Niveles de la cultura organizacional y satisfacción laboral de los trabajadores de la empresa Pacific Latam.	49
Tabla 8 Niveles de la cultura organizacional y supervisión de los trabajadores de la empresa Pacific Latam.	50
Tabla 9 Niveles con respecto la cultura organizacional y reto laboral de los trabajadores de la empresa Pacific Latam.	51
Tabla 10 Niveles con respecto la cultura organizacional y claridad del trabajo de los trabajadores de la empresa Pacific Latam.	52
Tabla 11 Niveles con respecto la cultura organizacional e incentivos de los trabajadores de la empresa Pacific Latam.	53
Tabla 12 Prueba de normalidad según kolmogorov - Smimov entre la cultura organizacional y la satisfacción laboral.	54
Tabla 13 Relación de la muestra no paramétricas, según Rho Spearman entre cultura organizacional y satisfacción laboral	54
Tabla 14 Relación de la muestra no paramétricas, según Rho Spearman entre la cultura organizacional y supervisión de los trabajadores de la empresa Pacific Latam.	55
Tabla 15 Relación de la muestra no paramétricas, según Rho Spearman entre la cultura organizacional y el reto laboral	56
Tabla 16 Relación de la muestra no paramétricas, según Rho de Spearman entre la organizacional y claridad del trabajo de los trabajadores de la empresa Pacific Latam.	57
Tabla 17 Relación de la muestra no paramétricas, según Rho de Spearman entre la cultura organizacional e incentivos de los trabajadores de la	

empresa Pacific Latam

58

Lista de figuras

	Página
Figura 1. Percepción de la cultura organizacional y satisfacción laboral	38
Figura 2. Percepción de la cultura organizacional y supervisión.	39
Figura 3. Percepción de la cultura organizacional y reto laboral.	40
Figura 4. Percepción de la cultura organizacional y claridad del trabajo.	41
Figura 5. Percepción de la cultura organizacional y claridad del trabajo.	42

Resumen

La presente investigación titulada: Cultura organizacional y satisfacción laboral de los trabajadores de la empresa Pacific Latam, tuvo como objetivo general determinar la relación entre la cultura organizacional y satisfacción laboral de los trabajadores de la empresa Pacific Latam.

El tipo de investigación según su finalidad fue sustantiva del nivel descriptivo, de enfoque cuantitativo; de diseño no experimental. La población estuvo conformada por 30 trabajadores, la muestra fue censal. La técnica empleada para recolectar información fue encuesta y los instrumentos de recolección de datos fueron de cuestionarios que fueron debidamente validados a través de juicios de expertos y determinando su confiabilidad a través del estadístico Alfa de Cronbach: (0,911 y 0,937), que demuestra alta confiabilidad.

Los resultados de la prueba de Rho de Spearman, en donde el valor del coeficiente de correlación es ($r = 0.684$) lo que indica una correlación positiva moderada, además el valor de $P = 0,000$ resulta menor al de $P = 0,05$ y en consecuencia la relación es significativa al 95% y se rechaza la hipótesis nula (H_0) asumiendo que existe relación significativa entre la cultura organizacional y satisfacción laboral de los trabajadores de la empresa Pacific Latam.

Palabras clave: Cultura, satisfacción, incentivos y trabajadores.

Abstract

This research entitled: organizational culture and job satisfaction of employees of the company Pacific Latam, general objective was to determine the relationship between organizational culture and job satisfaction of employees of the company Pacific Latam.

The type of research according to their purpose was substantive descriptive level, quantitative approach; non-experimental design. The population was composed of 30 employees, the sample was census. The technique employed to collect information was survey and data collection instruments were of questionnaires that were properly validated through expert opinions and determining its reliability through the statistical Cronbach's Alpha: (0,911 and 0,937), showing high reliability.

The test results of Spearman Rho, where the value of the correlation coefficient is ($r = 0.684$) indicating a correlation positive moderate, in addition the value of $P = 0.000$ is less at the $P = 0.05$ and thus the relationship is significant at the 95% and rejecting the null hypothesis (H_0) assuming that there is a significant relationship between organizational culture and job satisfaction of employees of the company Pacific Latam.

Key words: culture, satisfaction, incentives and workers.

I. INTRODUCCIÓN

1.1. Realidad problemática

Respecto al lenguaje, Schein (1988, p. 79) argumentó: “El lenguaje común en las entidades y las categorías conceptuales, límites grupales y criterios para la inclusión y exclusión, cuenta con un poder y jerarquía, intimidad, amistad y amor, recompensas y castigos, ideología y religión son las tradiciones que cada ser humano lo realiza”.

El poder del lenguaje es inobjetable, si consideramos el vertiginoso desarrollo de los medios y la alta tecnología puesta al servicio de las comunicaciones en general. Ante este nuevo escenario, es de esperar un impacto trascendental en las relaciones humanas, en la conducta social, en las relaciones económicas, en las exigencias del consumidor, etc. Las innovaciones en los otros campos tienen una propia dinámica, que además coadyuvan en nuevas propuestas, nuevas necesidades y nuevas soluciones. Las tradiciones, costumbres y religiones deben ser vistas como el conjunto de experiencias importantes y significativas tantas internas y externas que los individuos en una empresa han experimentado e implementado estrategias para adaptarse a la organización.

En el siglo XVII, en Europa se consideraba hombre culto, aquel que estaba dedicado enteramente al estudio, y por lo tanto tenía muchos conocimientos, en los distintos campos del saber. Era el guía, cuyas acciones lo hacían capaz de conducir el desarrollo del ser humano en sociedad. En ese entonces, ya se trataban temas relacionados a la organización y formas de cultivarla.

Respecto a la cultura organizacional, Monsalve (1989) afirmó: “la cultura organizacional representa las normas informales, no escrita, que orienta el comportamiento de los miembros de una organización” (p. 34).

Deal y Kennedy (1985) consideró:

Que la cultura organizacional refleja la mentalidad que predomina en la organizacional, es decir es una estandarización de aspectos

básicos compartidos por determinado grupo que atiende sus necesidades dentro de una organización. (p. 56)

Por su parte, Lipp (1997) argumentó:

La cultura organizacional no es algo palpable. No se percibe u observa en sí misma, sino por medio de sus efectos y consecuencia. Asimismo casi siempre son las consecuencias físicas y concretas de la cultura, también refleja la manera en que cada organización aprendió a manejar sus ambientes. (p. 78)

En Perú, respecto a la satisfacción del usuario o consumidor, es evidente que esta variable resulta de un proceso que se inicia en el sujeto concreto y real, y culmina en él mismo. Es un fenómeno esencialmente subjetivo desde su naturaleza hasta la propia medición e interpretación de su presencia o no. Hoy en día, con el boom gastronómico, no se requieren de muchas palabras o reflexiones para explicar este hecho.

La satisfacción sería esa sensación o estado único e irrepetible que se produce en cada sujeto dado el desarrollo de todo un complejo proceso intra subjetivo e inter subjetivo. La satisfacción en el trabajo es la medida en que son satisfechas determinadas necesidades del trabajador y el grado en que éste ve realizadas las diferentes aspiraciones que puede tener en su trabajo, ya sean de tipo social, personal, económico o higiénico. Mediante los índices de satisfacción laboral normalmente se pretende auscultar a una población laboral para ver si tiene algún mal remediable o si todo marcha sobre ruedas. (Cantera, 2004). Es cierto que la motivación intrínseca es la más importante para el logro de nuestros objetivos, empero estas motivaciones extrínsecas como el reconocimiento de nuestro esfuerzo contribuye a que el empleado perciba que es importante y valioso para nuestra organización, eleva el nivel de satisfacción laboral y tendrá una actitud positiva hacia su trabajo en empresa Pacific Latam.

Existe personal desmotivado, cansado por largas jornadas de trabajo, por la carga de trabajo y la insatisfacción del trabajador se manifiesta en pérdidas de

actas, demora en procedimientos, en los resultados tardíos, incumplimiento de funciones que traen consigo más costos al proceso, mal uso de los materiales y mala imagen de la institución. Por el contrario la satisfacción laboral de los colaboradores, mejora la productividad global de la organización y reduce el agotamiento laboral.

En la empresa Pacific Latam, la cultura organizacional afecta a la satisfacción laboral y se traduce en un burocratismo excesivo en el que se pierde de vista la misión y visión empresarial. De esta manera los trabajadores no están convencidos de que sea necesario el cambio, los objetivos y metas se vuelven confusos, los procesos se distorsionan, la comunicación y las referencias de valor también, aumentando la desmotivación, disminuyendo la satisfacción laboral de los empleados.

Pacific Latam, es una empresa consultora dedicada a las relaciones públicas, gestión social, eventos corporativos y comunicación digital, conformado por 30 trabajadores capacitados en diferentes especialidades. Están afiliados a Daniel J. Edelman, empresa de relaciones públicas más grande del mundo desde el 2005. Su misión se enfoca en comunicar y construir relaciones con los stakeholders de sus clientes. Por esta razón, su visión es convertirse en la consultora de comunicaciones número uno del Perú.

Los valores se dan en base a su integridad de actuar consecuente y responsablemente, de acuerdo a sólidos principios morales. La empresa cuenta con una innovación que propone nuevas ideas, soluciones y trabajan para crear valor a sus stakeholders. Además se desarrolla el trabajo en equipo y de esta forma se logran sinergias para alcanzar excelentes resultados.

1.2. Trabajos previos

Antecedentes nacionales

Llacchua (2015), en su investigación *Cultura organizacional y bienestar laboral de los trabajadores administrativos de la Universidad Nacional José María Arguedas, Andahuaylas 2015*, para obtener el título de Licenciado en Administración de Empresas de la Universidad Nacional José María Arguedas, Perú, tuvo como objetivo principal determinar la relación que existe entre cultura organizacional y bienestar laboral en los trabajadores de la Universidad Nacional José María Arguedas, Andahuaylas 2015 para lo cual empleó una metodología descriptiva correlacional no experimental utilizando una muestra de 73 personas que laboran en la institución. Las conclusiones a las cuales llegó fueron que la investigación realizada, permitió contrastar en 73 trabajadores administrativos de la universidad nacional José María Arguedas, que existe correlación positiva moderada, de acuerdo a los resultados obtenidos a través del coeficiente de Spearman, que arroja un coeficiente de correlación positivo.

La relevancia de este antecedente está vinculada a que se demuestra la estrecha relación positiva existente entre la cultura organizacional y el bienestar laboral por lo cual los trabajadores comparten un conjunto de emociones favorables relacionadas a su centro de labores.

García (2015), en su trabajo de investigación *Relación de la cultura organizacional en la satisfacción de los trabajadores del área administrativa de la empresa Grupo García Toledo SAC, Arequipa 2015*, para obtener el título de Licenciado en Administración de Empresas de la Universidad Católica Santa María, Perú, tuvo como objetivo determinar la relación existente entre la satisfacción laboral y la cultura organizacional tomando como base la experiencia vivida en la empresa Grupo García Toledo SAC, para lo cual utilizó la metodología descriptiva correlacional no experimental con un muestreo de 200 trabajadores de la empresa en investigación obteniendo las siguientes conclusiones: Después de haber analizado la información obtenida en las encuestas, y tomado la percepción de

algunos de los empleados más antiguos se logró identificar la relación existente entre el cultura organizacional y la satisfacción laboral del personal. Ésta se encuentra en el respeto por el trabajador administrativo de la Empresa Grupo García Toledo S.A.C., como conclusión principal fue que existe una relación positiva entre la cultura organizacional y la satisfacción laboral.

Este antecedente es el más relevante debido a que relaciona las variables investigadas en la presente tesis siendo un pilar fundamental ya que define la existencia de una relación directa entre ambas variables, existe una vinculación positiva entre la cultura organizacional orientada a la misión, visión y valores de la empresa lo cual ayuda a reforzar la existencia de una adecuada satisfacción del personal.

Vallejos (2014) en su tesis *La cultura organizacional y el compromiso organizacional de los trabajadores de la municipalidad del centro poblado Miramar 2014*, para obtener el título de licenciado en administración de la Universidad Nacional de Trujillo, Perú, tuvo como objetivo determinar la relación que existe entre la cultura organizacional y el compromiso organizacional de los trabajadores de la Municipalidad del centro poblado de Miramar, para esto se utilizó una metodología de investigación de tipo no experimental y descriptiva correlacional. La muestra es igual a la población constituida por los 30 trabajadores de la municipalidad. La conclusión a la cual llegó fue: Al relacionar las variables cultura organizacional y compromiso organizacional los resultados determinaron que existe relación directa entre ambas variables ya que si mejora la cultura organizacional mejorará el compromiso con los trabajadores hacia la municipalidad. El estudio de la variable cultura organizacional permitió concluir que la Municipalidad del Centro Poblado Miramar tiene un tipo de cultura o perfil organizacional autoritario benevolente.

Asimismo, la información relevante brindada por este antecedente, radica en que se logra confirmar la relación directa positiva entre las variables en estudio determinando que la alteración de la cultura organizacional si afecta el compromiso del personal que trabaja en dicha institución.

Antecedentes internacionales

Márquez (2016) en su tesis *Cultura organizacional y su relación con la evaluación de desempeño en Tecprofire S.A.* para obtener el título de master en recursos humanos de la Universidad Tecnológica de Honduras, cuyo objetivo fue determinar la relación existente entre las variables cultura organizacional y la evaluación de desempeño. Para este efecto el estudio se realizó a través de un diseño de investigación no experimental, transaccional y correlacional, el diseño del muestreo es probabilística simple y el instrumento de investigación es escala tipo Likert, todo esto en base a una muestra probabilística de 43 empleados. La conclusión a la cual llegó es que existe relación entre las variables cultura organizacional y la evaluación del desempeño en la empresa Tecprofire de San Pedro Sula, con un nivel de relación positiva considerable, la variable cultura organizacional predice a la variable evaluación del desempeño en un 67% por lo que están muy cohesionadas.

La importancia del antecedente está asociado con la estrecha relación positiva entre la cultura organizacional y la evaluación de desempeño siendo un motivante especial para que exista una mejora en el desempeño de los colaboradores quienes aportan para la consecución de objetivos de la empresa.

Peña y Carrillo (2015) en su tesis. *Relación del Clima Organizacional y la Satisfacción Laboral en una pequeña empresa familiar.* Revista Internacional Administración y Finanzas. Vol. 8 (1) México. Tuvo como finalidad de conocer la relación que existe entre el clima organizacional y la satisfacción laboral de los trabajadores administrativos y operativos de una pequeña empresa familiar de la industria metal – mecánica ubicada en Monclava, Coahuila. El método usado fue descriptivo correlacional con una muestra por conveniencia de 20 trabajadores. Las conclusiones a la cual se llegaron fueron en cuanto a la satisfacción laboral, se puede apreciar que los trabajadores manifiestan estar a gusto y orgullosos por el trabajo que realizan y que éste es importante, que los sueldos que perciben son los adecuados y que el reconocimiento que reciben por su desempeño proviene tanto de parte de los compañeros como del jefe.

La relevancia de este artículo radica en que se evidencia la relación

medianamente positiva entre en clima organizacional y la satisfacción laboral en base a las dimensiones de salario y reconocimiento por parte de la satisfacción laboral.

Bueso (2016) en su tesis *La relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral en los empleados de industrias el Calan en la zona norte*. Para obtener el título de Maestría en Dirección de Recursos Humanos de la Universidad Tecnológica de Honduras. Tuvo como objetivo medir la relación de clima organizacional y satisfacción laboral de los mandos intermedios operativos, administrativos y auxiliares de la empresa Calan. La metodología utilizada fue descriptiva correlacional no experimental. La muestra con la que se trabajó fueron los colaboradores de mando medio y auxiliares de la parte administrativa y operativa de la empresa Industrias Calan. La población es finita debido a que está conformada por 21 personas en estos niveles. El autor llegó a la conclusión de que la relación entre el clima organizacional y satisfacción laboral es una correlación positiva considerable, como se puede determinar si hay mejor clima organizacional, también mejora la satisfacción laboral de los empleados, por lo cual, es bueno mantener un clima laboral favorable, porque hay una mayor captación y retención del talento humano.

La mayor relevancia encontrada radica en la relación existente positiva entre las variables así como la vinculación de sus dimensiones tales como beneficios, motivación y retribución a los trabajadores.

1.3. Teorías relacionadas al tema

Cultura organizacional

Respecto al tema, Chiavenato (2015) definió:

Es un conjunto de hábitos, creencias, valores y tradiciones, interacciones y relaciones sociales típicos de cada organización. Representa la forma tradicional con la cual están acostumbrados a pensar y hacer las cosas y es compartida por todo los miembros de la organización. (p. 319)

La cultura organizacional es entendido con un conjunto de acciones tales

como las costumbres, las creencias, que cada organización los mantiene y los cultiva, porque creen que son positivas para su desarrollo dentro del ambiente donde se encuentra ubicado la organización, al mismo tiempo es de advertirse que estas costumbres y creencias se tornan elementos fundamentales en el entorno laboral de sus trabajadores quienes realizan los trabajos en un determinado campo de acción.

Robbins y Coulter (2010) definieron: “la cultura organizacional, es un conjunto de valores, creencias, tradiciones y modos de ejecutar las tareas que de manera consciente o inconsciente, cada organización adopta y acumula con el tiempo y que condiciona fuertemente el pensamiento y el comportamiento de sus miembros” (p. 46).

De acuerdo a lo que fundamenta el autor, es de comprender que la gente en muchas ocasiones crea y constituye su cultura, dándole autonomía hasta cierto grado, porque se trata de vivenciar las costumbres, las creencias y todo las actividades giran en torno a ello relacionándolos con los demás sistemas de organización, propiciando que se descubran nuevas formas de vivir de organizarse todo ello resultando ser un aprendizaje continuo por los miembros de la organización, y que de acuerdo a este aprendizaje van formando otros que a fortalecer a la organización. En este sentido, Delgado (2009) sostuvo que: “los valores de una organización, constituyen un tipo especial de creencias compartidas por sus miembros, quienes determinan el deber ser, es decir, lo que es bueno y deseable (valores positivos) y lo que es malo y no deseable (valores negativos)” (p. 18).

El autor trasmite la realidad de las prácticas que realiza cualquier cultura al realizar aprendizajes continuos, los cuales con el transcurrir del tiempo se convierten en costumbres que terminan siendo practicado por todos los integrantes de dicha cultura y en forma colectiva y en el transcurrir de toda su vida.

Por su parte, Schein (1988) precisó:

Se entiende como un conjunto de valores, necesidades expectativas, creencias, políticas y normas que distingue como: a) supuestos básicos, b) valores o ideologías, c) artefactos (jergas, historias, rituales y decoración), d) prácticas. Los artefactos y las prácticas expresan los valores e ideologías gerenciales (p.19)

Las creencias, los valores son esenciales en una organización cultural, porque ellos juegan un papel muy importante en el seno organizacional, debido a que mediante las creencias se recogen saberes de los antepasados que mucho de ellos está fortalecidos de valores y principios, importantes en el desarrollo de toda sociedad u organización.

De otra parte, Vergara (2010) definió: “el conjunto de normas, de valores y formas de pensar que caracterizan el comportamiento del personal en todos los niveles de la empresa, así como en la propia presentación de la imagen” (p. 21)

Importancia de la cultura organizacional

La participación en sociedad o en una organización, sean cual fueren el régimen, rubro o fines; es fundamental. No se puede hablar de organización si la participación del individuo es nula.

Monsalve (1989) consideró: “La cultura nace en el seno de la sociedad, administrando sus recursos que ellos nos proporcionan motivando la vivencia el desarrollo y el desenvolvimiento de la sociedad (p.22).

La motivación y sus factores, pueden condicionar una mayor o menor participación de los individuos. La cultura en sus diferentes niveles, es el producto o la consecuencia de las formas participativas de los individuos.

Paramo y Ramírez (2008) explicó: “Los estudios referente cultura organizacional, tienen una línea de investigación cualitativa, por tal motivo ha sido difícil de medir la cultura organizacional en forma objetiva por basarse en

suposiciones compartidos entre los miembros de la organización que se maneja con un lenguaje. (p.31)

Según Argyris (2002):

Es significativo reconocer el ejemplo de cultura en una organización teniendo en cuenta que la práctica de los valores y normas van repercutir en sus miembros. Muchos enfoques referente a la cultura, todos ellos conllevan a interpretar el comportamiento de sus integrantes de la organización, y en algunos casos los estudios están direccionados analizar el liderazgo y el papel que desempeña como generador de la trasmisión del liderazgo (p. 67)

La forma de comportamiento de los integrantes de una cultura organizacional, responde a la manera cómo conviven estas organizaciones entre sus miembros, teniendo en cuenta que ellos practican sus vivencias, sus costumbres en forma colectiva, y ellos los van adecuando a la realidad de vivir, hasta que en determinados momentos se convierte en una ley o costumbre que todos ellos los practican en forma obligatoria. De ello además algunas personas mucho tienen que ver con el liderazgo que surja de las demás personas, porque el líder tiene que conducir por un camino acertado sus acciones tienen que ser creíbles.

Trelles (2004) consideró:

La preparación alcanza a los integrantes de la organización al colectivo organizacional debe ser una constante para brindar asesoramiento al programa dirigido a fortalecer creando el sentido de pertinencia, iniciando la búsqueda del cambio de actitudes, para ello, seleccionando e utilizando acciones adecuados a fin de que se utilice un lenguaje claro y comprensible para buscar la comprensión e integración de los miembros. (p. 12)

Es decir, necesariamente tiene que estar basado netamente en sus prácticas cotidianas que realizan sus pobladores, entre ellas las costumbres que lo

desarrollan a través de las diferentes actividades que realizan y, a la vez, traten de establecer la buena práctica en la actitud de cambiar dichas actitudes. Para ello es necesario realizar una serie de acciones destinadas a generar este tipo de cambio, entre ellas utilizar un lenguaje adecuado pertinente y preciso.

Característica de la cultura organizacional

La cultura organizacional, como muchas otras organizaciones, tiene ciertas características que le permiten diferenciarse de los demás. Muchos son los estudiosos que se dedicaron a este punto, entre ellos tenemos:

Robbins (2009) explicó:

Dentro de la organización, la cultura cumple muchas funciones.

Primero, especifica los límites, es preciso mencionar que las funciones de los miembros se diferencian unos de otros teniendo en cuenta sus comportamientos.

Segundo, el sentido de identidad, se trasmite a todos sus miembros en forma obligatoria.

Tercero, da oportunidad de cambio, alejándolos de un comportamiento egoísta a otro aceptable por la sociedad. (p.62)

Schein, (2007) señaló:

Es triste una cultura obtenida como producto del mal conocimiento suscitado en el ámbito internacional. Este conocimiento podría adquirirse a consecuencia de guerras, hundimiento de las sociedades, o cuando las subculturas influyan directamente a la cultura principal. (p. 23)

Cuando una cultura no enraíza con seriedad, tratando de ver claramente lo que tiene que tomar, puede suceder este tipo de conocimiento; lo cual llevará a un desierto, formando ciudadanos con una cultura dudosa sin ningún piso firme, que puede colapsar en cualquier momento.

Robbins (2009) afirmó: “Son parte de organizaciones grandes, todos ellos y éstas revelan situaciones y problemas, así como también experiencias comunes descubiertos y puestas en práctica por sus integrantes de la organización” (p. 39).

Las subculturas, son extractos de una cultura general, es lógico pensar que cada uno de ellos van tener diferentes particularidades, y que al unirlos van aportar formas diferentes de convivencia, comportamientos y otros. Estas manifestaciones se pueden notar en las organizaciones, en cada sector donde trabajan diferentes personas pues van a demostrar de alguna manera un comportamiento específico de su área y el conjunto de áreas que existen pueden llevar adelante la organización. Pero lo más importante que deben aprender sus integrantes, es la sinceridad para completar el bienestar de la organización.

Dimensiones de la cultura organizacional

Dimensión 1. Adaptabilidad

Chiavenato (2004) precisó:

Habilidad para solucionar problemas, planteando de manera flexible las estrategias cambiantes del ambiente, a fin de ambientarse a los hechos y fenómenos, de la organización debe ser flexible para ayudarnos a integrar nuevas actividades, siendo receptarles y permeable a nuevas ideas interno o externo de la organización. (p. 322)

Dimensión 2. Sentido de identidad

Chiavenato (2004), consideró que:

El conocimiento y la comprensión del presente y el pasado de la organización y, al mismo tiempo, la comprensión y el compartir de los objetivos por todo los participantes, no existiendo lugar para la suspensión del empleado. (p. 322)

Es recomendable que los participantes conozcan todas las acciones que se realizan dentro de una organización tanto en el presente como el conocimiento de su pasado, a fin de tener mejor visión para que pueda tomar decisiones con toda tranquilidad y en forma asertiva.

Dimensión 3. Perspectiva exacta del medio ambiente

Chiavenato (2004) señaló: “La percepción realista y la capacidad de investigar, diagnosticar y comprender el medio ambiente” (p. 322).

Es necesario entender y conocer la realidad donde debe llevarse a cabo la investigación, teniendo en cuenta que en el momento de hacer el diagnóstico se entenderá de la cantidad de elementos que se cuenta para iniciar una buena investigación, a la vez llegar a un resultado eficaz que nos demuestre la verdad.

Dimensión 4. Integración entre los participantes

Chiavenato (2004) señaló: “Para que la organización pueda comportarse como un todo orgánico e integrado” (p. 322).

Significa que, debemos tener en cuenta todo los elementos esenciales de la organización a fin de considerar los más resaltantes para poder llevar adelante nuestro trabajo.

Satisfacción laboral.

De acuerdo al autor definió: “Es una actitud de trabajo fundamental, y configura continuamente las percepciones de los empleados sobre los eventos laborales. Esta sección trata esta actitud fundamental del empleado y cómo se relaciona con el desempeño en el trabajo” (Dailey, 2012, p.66).

El comportamiento de los empleados en las diferentes organizaciones tiene comportamientos diferentes. De acuerdo a sus labores que desarrollan demuestran satisfacción laboral de acuerdo conforme a lo hacen y con ello se

sienten contentos, poniendo el empeño para que se cumpla de acuerdo a lo planificado. Al realizar las evaluaciones para verificar la satisfacción comprobaremos que un trabajador con alta satisfacción laboral tiene sentimientos positivos demostrando una autoestima alta. Caso contrario, cuando una persona tiene mala satisfacción laboral tiene un comportamiento de sentimientos negativos.

Cuando se habla de actitudes de los empleados por lo general se hace referencia a la satisfacción laboral, la cual describe un sentimiento positivo acerca de un puesto de trabajo que surge de la evaluación de sus características. Un individuo con alto nivel de satisfacción laboral tiene sentimientos positivos acerca de su puesto de trabajo, mientras que alguien insatisfecho tiene sentimientos negativos”. (Robbins y Judge, 2013, p.74)

Según, Herzberg (1969) citado por Robbins y Coulter (2014) al referirse a la satisfacción laboral mencionó:

La actitud de la persona frente a su trabajo es el reflejo del nivel de satisfacción. Demostrando si la persona tiene un alto interés por desenvolverse tendrá una actitud positiva realizando sus actividades con bastante entusiasmo, surtiendo a la inversa quien se sienta insatisfecho demostrara todo lo contrario. (p.450).

Cuando pretendemos evaluar referente a la satisfacción laboral, inmediatamente debemos tener en cuenta en la manera cómo se muestra la persona. Todo ello se ve en el rostro de la persona; de acuerdo a lo que nos menciona el autor, una persona satisfecha se siente contento, presenta actitudes de buen humor, tratable, cumpliendo a cabalidad todas sus funciones asignadas y, a la vez, hacen coordinaciones abiertas con sus compañeros, con la gerencia. Las personas que no están satisfechas demuestran lo contrario: aburrimiento, descontento, poco interés por coordinar.

González (2012) afirmó que:

Es una serie de acciones que hacen uso los empleados de una institución para cumplir las tareas asignadas en el seno de la organización. Acciones que vendrán diseñadas de acuerdo al puesto de trabajo que cumplirán cada uno de ellos teniendo en cuenta por su puesto del perfil de cada colaborador. (p. 117).

La motivación es fundamental en toda institución, éste va determinar el buen desempeño de trabajador, desde luego llevándole a sentirse bien de haber cumplido con lo que se le recomendó, demostrando satisfacción al sentirse motivado y reconocido por la función cumplida a favor de la institución.

Factores que influyen en la satisfacción laboral

Para González (2012 pp. 118-120), existen varios factores que inciden en la satisfacción laboral. Mencionó lo siguiente:

- (a) Satisfacción en el trabajo, (b) Satisfacción con el salario y con el sistema de promociones, (c) Buenas condiciones laborales, (d) Satisfacción con el estilo de liderazgo aplicado en la organización y (d) Adaptación adecuada entre trabajador y puesto de trabajo.

Para medir la satisfacción laboral, hay dos caminos: El primero sería sometiendo a un interrogatorio mediante un cuestionario elaborado con escala de Likert. El segundo sería mediante una serie de opiniones que se pueda generar referente al puesto de trabajo, y del papel fundamental que desempeña dentro de la institución, lo que confirmaría la preferencia y el valor que le da al puesto de trabajo en el que se desenvuelve. Estos resultados establecerían indicadores de satisfacción o insatisfacción del trabajador.

Satisfacción y productividad

Robbins y Coulter (2014) afirmaron que las actitudes de los trabajadores insatisfechos son cuatro, describiendo:

Salida: Alejarse en forma inopinada de la institución. Los motivos pueden ser por descontento, por buscar otro de mejor satisfacción, aparte de haber presentado la renuncia. Voz: no tan comunicativo ni participativo, no existe ánimos de mejorar las buenas relaciones y la discusión de los diferentes problemas y la toma de decisiones con los superiores. Lealtad: Es la actitud de fidelidad a la institución, significa defender a la institución en forma interna y externa, defendiéndolo en todo momento, además de velar para que la institución se demuestre correcto y dentro de la seguridad. Negligencia: es la actitud de hacer o no hacer nada a favor de la institución, donde se puedan generar muchos problemas y empeorar la situación. Es mejor en lo posible evitar los errores. (p. 85)

De acuerdo a la opinión del autor, una persona se siente insatisfecha, cuando presenta evidencias en los cuatro aspectos mencionados. Cuando no le interesa el puesto de trabajo, recurre a la renuncia al cargo, o simplemente abandona el puesto de trabajo, dejando vacía la plaza. Al mismo tiempo, en cuanto a la voz, va demostrando desinterés, no opina constantemente, no le interesan los diferentes problemas que se presentan, deja de lado la preocupación con la idea de alejarse. Se vuelve desleal a la institución; sin defenderla de cualquier ataque que puedan hacerle otras instituciones o personas. De igual manera, ya no hay interés por defender la institucionalidad, más piensa retirarse.

Satisfacción y ausentismo

Robbins (2014), mencionó que existen diferencias claras entre trabajadores satisfechos e insatisfechos, notándose que los primeros muestran niveles más bajos de faltas que los segundos, la correlación no es sólida. (p. 285).

Estos comportamientos de los dos tipos de trabajadores traen ciertas consecuencias para las empresas donde prestan servicios los trabajadores. En cierto modo, alterando los turnos que se pueden establecer para cumplir las jornadas, así como los constantes desganos de los que no se sienten motivados entorpecen el avance de las actividades; muchas veces convirtiéndolo en intolerables por los constantes problemas.

Satisfacción y rotación

Robinns (2014) puntualizó:

La satisfacción resulta ser negativa que no se identifica con la rotación. Es una causa mucho más que la detectada por el ausentismo. Muchos son los factores que establecen quedarse o alejarse de una determinada institución, entre ellas podemos mencionar el mercado laboral. Las oportunidades que se presentan en el trabajo van determinar el talento del trabajador y hará que decida tomar o dejar el puesto de trabajo. (p. 286).

En un puesto de trabajo, la preparación del trabajador en tal plaza va a relacionarse directamente con la satisfacción. Por ello, para que pueda tomar un puesto de trabajo, la persona tiene que estar preparado para poder ejercer con eficiencia, y como consecuencia tenga, satisfacción demostrando conformidad con lo que realiza. Por otro lado, se tendría en cuenta la rotación que se debe realizar en el personal que viene laborando, pero esta rotación se podrá producir siempre cuando se verifique que pueda cumplir mejor sus actividades en la nueva plaza que se le asigne.

Importancia de la satisfacción laboral

Koontz y Weihrich (2014) mencionaron: “La satisfacción de los trabajadores en una empresa está sujeto al tiempo de permanencia de dichos trabajadores dentro de la institución” (p.45).

De acuerdo a lo que menciona el autor, el tiempo de permanencia del trabajador es importante, ello determina la satisfacción o insatisfacción de la persona, demostrándose que la persona insatisfecha está sujeta a irse en cualquier momento en busca de nuevo puesto de trabajo, como consecuencia de una renuncia. Por otro lado, también se puede presentar un trabajador con idea satisfactoria, quien se siente a plena satisfacción demostrando ánimos de conforme, vierte alegría, goza de una buena salud física y psicológica, demostrando en todo momento trabajo y cumplimiento de las acciones realizadas durante el tiempo establecido en su permanencia dentro de la institución.

Todo trabajo realizado con satisfacción es más eficiente y productivo, debido a que se tiene una planificación sólida de cumplir los trabajos sin ninguna distracción o vacilación, pensando en que puede presentarse cualquier cambio en un determinado momento. Los estudios realizados referente al caso, dan como resultados el trabajo que realiza. La persona satisfecha siempre es provechosa y productiva, actos que van incrementar los ingresos de la familia llevándolos al bienestar económico, y por consiguiente en el aspecto social, también.

Dimensiones de las satisfacción laboral

Dimensión 1. Supervisión

Según Dailey (2012) definió:

La supervisión empática tiene efectos de reforzar la autoestima de las personas, por consiguiente aumentando la satisfacción laboral. Es de suma importancia conocer que los supervisores deben preguntarles a sus subordinados respecto a las normas o políticas laborales, de lo contrario darles una información a fin de que conozcan y puedan dar cumplimiento a sus funciones que les ayudará lograr su satisfacción laboral. (p. 132)

Es preciso mencionar que la participación de los trabajadores en las diferentes actividades es de suma importancia, debido a ello se puede recoger su

manera de pensar sus opiniones para tener en cuenta. Desde luego hacerles participar plenamente en las diferentes actividades en la toma de decisiones se incluyan algunas sugerencias que se han recogido desde las bases de trabajo.

En ciertos casos, se pueden presentar urgencias de suma importancia, que se necesitan dar solución inmediatamente, para ello, la toma de decisiones deberá ser oportuna; o teniendo en cuenta que el aporte de los trabajadores fuera insuficiente, entonces se tendrán que tomar decisiones de forma inmediata.

Dimensión 2. Reto laboral

Dailey (2012) definió:

La satisfacción laboral con frecuencia se presenta en empleos que requieren demostrar la creatividad, aplicando aptitudes personales, asumiendo ciertos riesgos. Los empleados que requieren mayores logros, se encuentran con mayor satisfacción al realizar trabajos físicos o intelectuales. (p. 133).

En el trabajo, se presentan una serie de retos laborales, los que motivan y comprometen a los trabajadores que se encuentren comprometidos e identificados físicamente e intelectualmente con su trabajo, alertándoles estar más preparados y dispuesto a cumplir sus funciones dentro de la normalidad

Dimensión 3. Claridad del trabajo

Dailey (2012) definió:

El grado de entendimiento de los trabajadores a cerca de lo que deben hacer incide en su satisfacción laboral, pero es necesario que los trabajadores reciban retroalimentación referente a su desempeño. Cuando los fines del trabajo son claros mejora la satisfacción, es por ello que se deben invitar a los trabajadores participar en los eventos importantes que realiza la empresa para dejar en claro las acciones que se planifican. Estos actos conllevará a mejorar la satisfacción,

sabiendo que tiene conocimiento del deber. Además, no olvidar que las acciones realizadas anteriormente, que también es bueno recordar, a fin de poder seguir utilizando actos que irán mejorando cada día más la satisfacción laboral de los trabajadores. (p. 137)

Frente a este, es necesario las persona quienes administran personal tengan en cuenta estas recomendaciones, a fin de propiciar actos que los conlleven a la participación de las diferentes actividades que realice la institución, en la que debe clarificar en la metodología de trabajo a utilizar en dicha fábrica o empresa, acto que le va permitir amoldarse a la política de trabajo, mejorando su satisfacción laboral. Este acto se va extender a todos los trabajadores, formando con el tiempo un equipo de trabajo satisfechos por la función que cumplen dentro de la organización.

Dimensión 4. Incentivos

Dailey (2012) definió:

Se entiende que las motivaciones extrínsecas e intrínsecas se relacionan con la satisfacción laboral, las recompensas extensivas otorga los incentivos de forma externa a los trabajadores de una organización de acuerdo al desempeño que ha realizado, y de forma intrínseca es cuando se da en forma interna, lo que se nota claramente en el aumento de sueldos, el ascenso de puestos, las felicitaciones, los reconocimientos por la institución. (p. 140).

En toda institución es importante, realizar los reconocimientos por las diferentes instituciones, de las acciones positivas que cumplen los trabajadores, ello justifica porque el personal reconocido siente satisfacción por ello, es necesario motivar al personal para que produzca más, y se sienta contento de realizar las diferentes actividades, porque es reconocido. Además, el ascenso significa un incremento económico que va mejorar el ambiente económico y social del trabajador.

1.4. Formulación del problema

¿Cuál es la relación entre la cultura organizacional y satisfacción laboral de los trabajadores de la empresa Pacific Latam?

Problemas específicos:

Problema específico 1

¿Qué relación existe entre cultura organizacional y supervisión de los trabajadores de la empresa Pacific Latam?

Problema específico 2

¿Cuál es la relación entre la cultura organizacional y el reto laboral de los trabajadores de la empresa Pacific Latam?

Problema específico 3

¿Cuál es la relación entre la cultura organizacional y claridad del trabajo de los trabajadores de la empresa Pacific Latam?

Problema específico 4

¿Cuál es la relación entre la cultura organizacional e incentivos de los trabajadores de la empresa Pacific Latam?

1.5. Justificación del estudio

Justificación teórica

El presente estudio tiene justificación teórica, ya que nos permitió conocer con mayor objetividad la relación que existe entre la cultura organizacional y satisfacción laboral como lo muestra el objetivo de estudio. El trabajo está apoyado en bases teóricas y metodológicas de la investigación y su validez será un aporte al mejoramiento de estrategias para la satisfacción de los trabajadores.

Carrasco (2017) precisó: “Se sustenta en que los resultados de la investigación podrán generalizarse e incorporarse al conocimiento científico y además sirvan para llenar vacíos o espacios cognoscitivos existentes” (p. 119).

Justificación práctica

En la presente investigación se identificó la percepción de los trabajadores sobre la cultura organizacional actual y el nivel de satisfacción laboral, para obtener soluciones que permitan cumplir con los objetivos de la empresa. Una opción adecuada sería implementar un sistema de gestión por competencias o resultados, que ayudará a la mejora del desempeño de las tareas de los trabajadores. Los resultados obtenidos facilitarán a los trabajadores de la organización, fortalecer el proceso administrativo y generar alto nivel de desempeño del personal y la satisfacción de los trabajadores.

Carrasco (2017) precisó: “Se refiere a que el trabajo de investigación servirá para resolver problemas prácticos, es decir, resolver el problema que es materia de investigación” (p. 119).

Justificación metodológica

Para el cumplimiento de los objetivos de la investigación se utilizó las técnicas de investigación para evidenciar la relación entre las variables, cultura organizacional

y satisfacción laboral con instrumentos, métodos, técnicas y procedimientos para el análisis del presente estudio. Por todo lo expuesto, el presente trabajo de investigación ayudará a otros estudios similares a establecer estrategias con resultados auténticos y confiables.

Carrasco (2017) manifestó:

Si los métodos, procedimientos y técnicas e instrumentos diseñados y empleados en el desarrollo de la investigación, tienen validez y confiabilidad, y a los empleados en otros trabajos de investigación resultan eficaces, y de ello se deduce que pueden estandarizarse, entonces podemos decir que tienen justificación metodológica. (p. 119).

Justificación social

En el ámbito social, la presente investigación busca ayudar a brindar estrategias para mejorar la cultura organizacional y la satisfacción laboral brindando capacitación y actualización constante el cual contribuya a una mejora personal y profesional ofreciendo así un servicio de calidad.

Considerando que el personal es el activo más importante para empresa, es indispensable que se valore y reconozca el esfuerzo y dedicación de los trabajadores, mediante recompensas, ascensos, etc. por logros realizados; mejorando también de alguna manera la calidad de vida del trabajador.

Hernández, et al (2014) indicaron: “Es la trascendencia para la sociedad, quienes se beneficiarán de la investigación, de qué modo” (p. 40).

1.6. Hipótesis

Existe relación significativa entre la cultura organizacional y satisfacción laboral de los trabajadores de la empresa Pacific Latam.

Hipótesis específicas:

Hipótesis específico 1

Existe relación significativa entre la cultura organizacional y supervisión de los trabajadores de la empresa Pacific Latam.

Hipótesis específico 2

Existe relación significativa entre la cultura organizacional y el reto laboral de los trabajadores de la empresa Pacific Latam.

Hipótesis específico 3

Existe relación significativa entre la cultura organizacional y claridad del trabajo de los trabajadores de la empresa Pacific Latam.

Hipótesis específico 4

Existe relación significativa entre la cultura organizacional e incentivos de los trabajadores de la empresa Pacific Latam.

1.7. Objetivos

Objetivo general

Determinar la relación entre la cultura organizacional y satisfacción laboral de los trabajadores de la empresa Pacific Latam.

Objetivos específicos:

Objetivo específico 1

Identificar la relación entre la cultura organizacional y supervisión de los trabajadores de la empresa Pacific Latam.

Objetivo específico 2

Establecer la relación entre la cultura organizacional y el reto laboral de los trabajadores de la empresa Pacific Latam.

Objetivo específico 3

Identificar la relación entre la cultura organizacional y claridad del trabajo de los trabajadores de la empresa Pacific Latam.

Objetivo específico 4

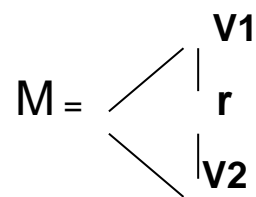
Identificar la relación entre la cultura organizacional e incentivos de los trabajadores de la empresa Pacific Latam.

II. MÉTODO

2.1. Diseño de investigación

El diseño de la investigación es no experimental de corte transversal, ya que no se manipuló ni se sometió a prueba las variables de estudio. Es transversal por qué se mide las variables en un espacio y tiempo único. (Hernández, Fernández y Baptista, 2014, p.155).

El diseño de la presente investigación se encuentra en el siguiente cuadro:



Dónde:

- M : Muestra de Estudio
- X : Cultura organizacional
- Y : Satisfacción laboral
- O₁ : Coeficiente de Relación
- r : Correlación

Enfoque cuantitativo

Hernández, Fernández y Baptista (2014) precisaron: “porque se ha realizado la medición de las variables y se han expresado los resultados de la medición en valores numéricos y el análisis estadístico para prevalecer patrones de comportamiento y probar teorías” (p. 4).

Método de la investigación

La presente investigación, utilizó el método hipotético deductivo, pues se parte de una Hipótesis y mediante deducciones se llega a conclusiones. Según (Bernal, 2010, p. 60) consiste en un procedimiento que parte de unas aseveraciones en calidad de hipótesis y busca refutar o falsear hipótesis, deduciendo de ellas conclusiones que deben confrontarse con los hechos.

Tipo de investigación

El presente trabajo de investigación es de tipo sustantivo (descriptivo). Al respecto Sánchez y Reyes (2015) precisaron:

La investigación sustantiva como aquella que trata de responder los problemas teoréticos o sustantivos y que a su vez está orientada a describir, explicar, predecir o traducir la realidad, con lo cual va en búsqueda de principios y leyes generales que permiten organizar una teoría científica. (p. 45)

2.2. Variables, operacionalización

Definición conceptual de la variable:

Son características o conceptos que son susceptibles de ser observables medibles y cuantificables.

Variable 1. Cultura organizacional

Chiavenato (2004) manifestó:

Es un conjunto de valores, creencias, tradiciones y modos de ejecutar las tareas que, de manera consciente o inconsciente, cada organización adopta y acumula con el tiempo, y que condiciona fuertemente el pensamiento y comportamiento de sus miembros". (p. 319)

Variable 2. Satisfacción laboral

La satisfacción laboral es una actitud de trabajo fundamental, y configura continuamente las percepciones de los empleados sobre los eventos laborales. Esta sección trata esta actitud fundamental del empleado y cómo se relaciona con el desempeño en el trabajo.” (Dailey, 2012, p.66).

Operacionalización de variable

Tabla 1

Operacionalización de la cultura organizacional

Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala y valores	Niveles y rango de las dimensiones	Nivel y rango de la variable
Adaptabilidad	Resolución de Problemas	1,2,3,4,5,6		Malo	
	Flexibilidad.			23 - 34	
Sentido de Identidad	Exigencia del ambiente.	7,8,9,10		Regular	
	Compromiso con los objetivos de la empresa.			35 - 46	
Perspectiva exacta del ambiente	Percepción realista	11,12	Escala Likert: 5.Siempre (S) 4.Casi Siempre (CS) 3.Algunas veces (AV) 2.Casi nunca (CN) 1.Nunca (N)	Bueno	
	Comprensión del ambiente			17 - 20	
Integración de los participantes	Trabajo en equipo	13,14,15		Malo	
				Regular	
				Bueno	
				12 - 15	

Tabla 2

Operacionalización de la satisfacción laboral

Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala y valores	Niveles y rango de las dimensiones	Nivel y rango de la variable
Supervisión	Empatía con el Personal.	1,2,3,4		Malo	
	Comprensión de las Tareas.			12 -13	
Reto laboral	Participación del personal en la toma de decisiones.	5,6,7,8,9		Regular	
	Expectativas Laborales.			14 - 16	
Claridad del trabajo	Aplicar aptitudes personales.	10,11,12,13,14	Escala Likert: 5.Siempre (S) 4.Casi Siempre (CS) 3.Algunas veces (AV) 2.Casi nunca (CN) 1.Nunca (N)	Bueno	Malo 63 - 71 Regular 72 - 80 Bueno 81 - 90
	Necesidad de logro.			16 - 18	
Incentivos	Preparación para desempeñar una tarea	15,16,17,18		Bueno	
	Retroalimentación.			19 - 21	
	Buena comunicación.			Regular	
	Confianza en sus relaciones de trabajo.			Bueno	
	Desempeño en equipo.			22 - 25	
	Espíritu de trabajo individual.				
	Recompensas extrínsecas.			Malo	
	Recompensas Intrínsecas.			15 - 16	
	Motivación.			Regular	
	Desempeño continuo			17 - 18	

2.3. Población y muestra**Población**

Según Hernández, Fernández y Baptista (2014) "La población es el conjunto de todos los casos que concuerdan con una serie de especificaciones. Las poblaciones deben situarse claramente en torno a sus características de contenido,

de lugar y en el tiempo” (p. 174). Por lo tanto la presente investigación se consideró una población censo que constituye 30 trabajadores.

Muestra

Se consideró una muestra censal, es decir se aplicó el instrumento a toda la población, constituida por 30 trabajadores.

Al respecto, Ramírez (1997) enfatizó: “La muestra censal es aquella donde todas las unidades de investigación son consideradas como muestra.” (p. 175).

2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad

Técnica

La técnica que se utilizó en la presente investigación es una encuesta, una técnica basada en preguntas dirigidas a un número considerable de personas, utilizando cuestionarios que, mediante preguntas efectuadas en forma personal. (Hernández, Fernández y Baptista, 2014).

Instrumento

Según Sánchez y Reyes (2006, p. 151), el instrumento que se utilizó es de tipo cuestionario. “Los cuestionarios constituyen un documento o formato escrito de cuestiones o preguntas diversas relacionados con los objetivos del estudio”.

Ficha técnica de variable cultura organizacional

Nombre: Encuesta de cultura organizacional.

Autor: Chiavenato (2004), adaptado por Cinthya Neyra Domínguez

Procedencia: Lima- Perú, 2016

Objetivo: Medir la percepción de la cultura organizacional

Administración: Individual, colectivo

Duración: Aproximadamente de 15 a 20 minutos.

Estructura: La encuesta consta de 15 ítems.

Nivel de escala calificación: Nunca, Casi nunca, Algunas veces, Casi siempre y Siempre.

Ficha técnica de variable satisfacción laboral

Nombre: Encuesta de satisfacción laboral.

Autor: Dailey (2012), adaptado por Cinthya Neyra Domínguez

Procedencia: Lima- Perú, 2016

Objetivo: Medir la percepción de la satisfacción laboral

Administración: Individual, colectivo

Duración: Aproximadamente de 14 a 20 minutos.

Estructura: La encuesta consta de 18 ítems.

Nivel de escala calificación: Nunca, Casi nunca, Algunas veces, Casi siempre y Siempre.

Validez y confiabilidad de los instrumentos

Validez

Para Hernández, et al (2014), “la validez es el grado en que un instrumento en verdad mide la variable que pretende medir” (p.201).

Consiste, como su nombre lo indica, en someter a juicio de 3 o más expertos el instrumento de medición que se pretende emplear en la recolección de datos. Ellos analizan que el instrumento bajo tres conceptos: pertinencia, relevancia y claridad. Si el instrumento cumple con las tres condiciones, el experto firma un certificado de validez indicando que “Hay Suficiencia”.

Tabla 3

Validación de juicio de expertos

N°	Experto	Aplicable
Experto 1.	Dr. Manuel Salvador Cama Sotelo	Aplicable
Experto 2.	Dr. Nerio Janampa Acuña	Aplicable
Experto 3.	Mgtr. Genaro Edwin Sandoval Nizama	Aplicable
Experto 4.	Mgtr. Virginia Asunción Cerafin Urbano	Aplicable
Experto 5.	Mgtr. David Lazo Neira	Aplicable

Confiabilidad

La confiabilidad del instrumento se halló mediante el procedimiento de consistencia interna con el coeficiente Alfa de Cronbach.

Según Hernández, Fernández y Baptista (2010) “La confiabilidad de un instrumento de medición se determina mediante diversas técnicas, y se refieren al grado en la cual se aplica, repetida al mismo sujeto produce iguales resultados” (p.210).

Por lo tanto Hernández, Fernández y Baptista (2010), la confiabilidad consiste en el "grado en que un instrumento produce resultado consistente y coherente" (p.211).

Tabla 4

Niveles de confiabilidad

Valores	Nivel
De -1 a 0	No es confiable
De 0,01 a 0,49	Baja confiabilidad
De 0,5 a 0,75	Moderada confiabilidad
De 0,76 a 0,89	Fuerte confiabilidad
De 0,9 a 1	Alta confiabilidad

La escala de valores que determina la confiabilidad está dada por los siguientes valores (Hogan, 2004). El resultado que se obtuvo fue el siguiente:

Tabla 5

Estadística de fiabilidad de la cultura organizacional

Alfa de Cronbach	Nº de ítems
0. 911	15

Por lo tanto, el nivel de confiabilidad es alta confiabilidad.

Tabla 6

Estadística de fiabilidad de la satisfacción laboral

Alfa de Cronbach	N° de ítems
0.937	18

Por lo tanto, el nivel de confiabilidad es de alta confiabilidad.

2.5. Métodos de análisis de datos

En esta etapa se realizó la estadística descriptiva, según Hernández, et al. (2010), “la primera tarea es describir los datos, los valores o las puntuaciones obtenidas de las variables (...) esto se logra al describir la distribución de las puntuaciones o frecuencias de cada variable” (p. 287). Por lo tanto, para el estudio e interpretación de datos se realizó en primer lugar la estadística descriptiva de las variables y las dimensiones. Posteriormente se realizó la estadística inferencial, haciendo uso del software SPSS V. 22.

Según Hernández, et al. (2010), “La estadística inferencial se empleó fundamentalmente para dos operaciones relacionados: probar hipótesis y estimar parámetros” (p. 306). De tal manera se efectuó la prueba de hipótesis, para lo cual se empleó la prueba Rho de Spearman, debido a que los resultados cumplen una distribución no estándar:

$$\rho = 1 - \frac{6 \sum D^2}{N(N^2 - 1)}$$

Dónde:

ρ = Rho de Spearman

N = Muestra

D = Diferencias entre variables

2.6. Aspectos éticos

Los datos indicados en esta investigación fueron recogidos del grupo de investigación y se procesaron de forma adecuada sin adulteraciones, pues estos datos están cimentados en el instrumento aplicado. La investigación contó con la autorización correspondiente (jefe, gerente, director de la institución). Asimismo, se mantuvo: (a) el anonimato de los sujetos encuestados, (b) el respeto y consideración y (c) No hubo prejuizgamiento.

III. RESULTADOS

3.1. Resultado descriptivo de la investigación

Tabla 7

Niveles de la cultura organizacional y satisfacción laboral de los trabajadores de la empresa Pacific Latam.

		Satisfacción laboral			Total
		Malo	Regular	Bueno	
Cultura organizacional	Malo	5	1	3	9
		16,7%	3,3%	10,0%	30,0%
	Regular	4	6	4	14
		13,3%	20,0%	13,3%	46,7%
	Bueno	0	4	3	7
		0,0%	13,3%	10,0%	23,3%
Total		9	11	10	30
		30,0%	36,7%	33,3%	100,0%

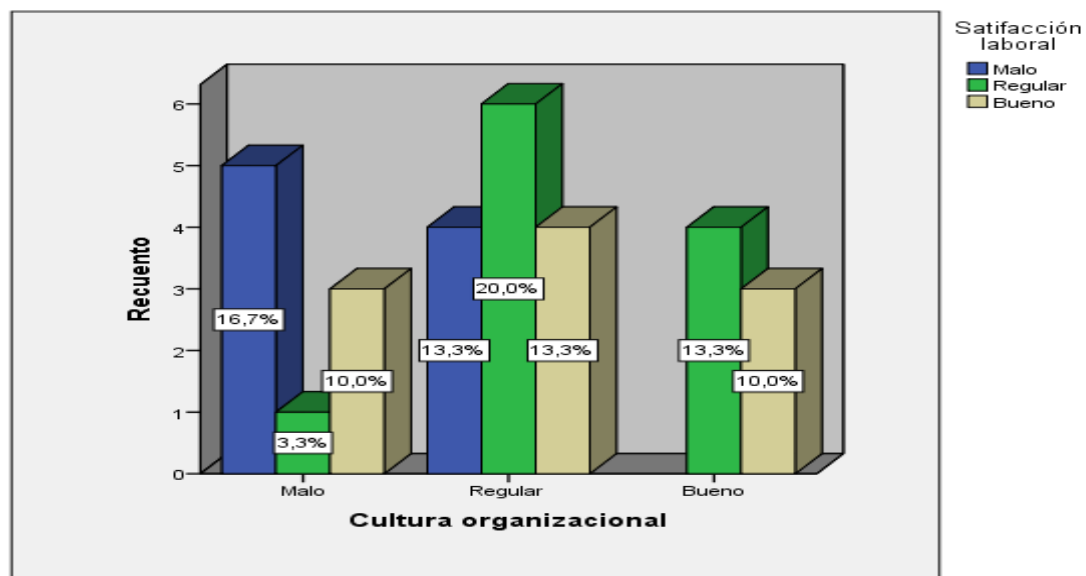


Figura 1. Percepción de la cultura organizacional y satisfacción laboral

Con respecto a la variable cultura organizacional de los trabajadores de la empresa Pacific Latam, se observó que el 46,7% de los trabajadores manifestaron regular, el 30% de los trabajadores indican un nivel malo y el 23,3% señalan un nivel bueno. Asimismo 36,7% señalan que la satisfacción laboral es regular, el 33,3% indican bueno y un 30% manifiestan que es malo.

Tabla 8

Niveles de la cultura organizacional y supervisión de los trabajadores de la empresa Pacific Latam.

		Supervisión			Total
		Malo	Regular	Bueno	
Cultura organizacional	Malo	5	3	1	9
		16,7%	10,0%	3,3%	30,0%
	Regular	5	5	4	14
		16,7%	16,7%	13,3%	46,7%
	Bueno	2	2	3	7
		6,7%	6,7%	10,0%	23,3%
Total		12	10	8	30
		40,0%	33,3%	26,7%	100,0%

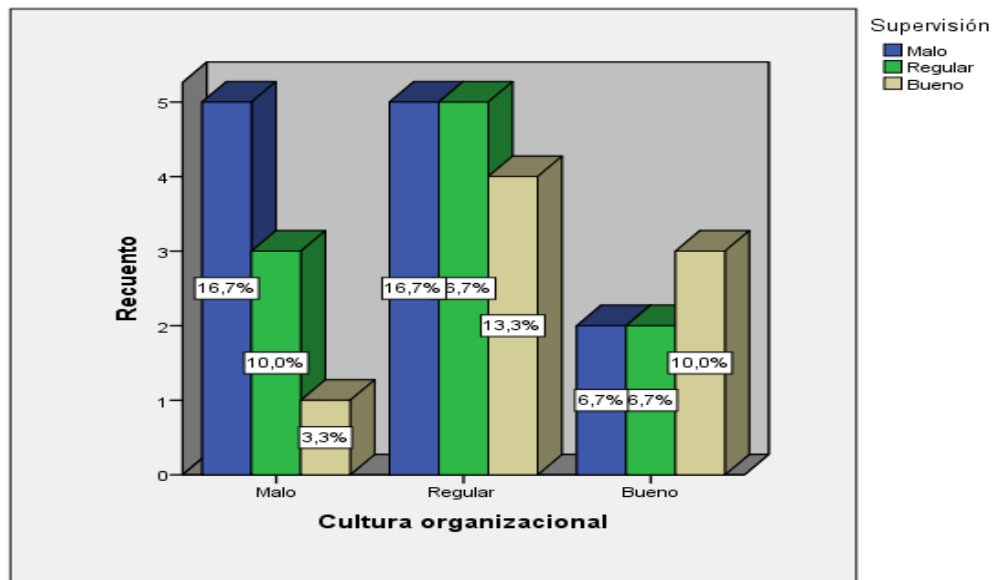


Figura 2. Percepción de la cultura organizacional y supervisión.

Con respecto a la variable cultura organizacional de los trabajadores de la empresa Pacific Latam, se observó que el 46,7% de los trabajadores manifestaron regular, el 30% de los trabajadores indican un nivel malo y el 23,3% señalan un nivel bueno. Asimismo 40% señalan que la supervisión es mala, el 33,3% indican regular y un 26,7% manifiestan que es bueno.

Tabla 9

Niveles con respecto la cultura organizacional y reto laboral de los trabajadores de la empresa Pacific Latam.

		Reto laboral			Total
		Malo	Regular	Bueno	
Cultura organizacional	Malo	4	4	1	9
		13,3%	13,3%	3,3%	30,0%
	Regular	3	6	5	14
		10,0%	20,0%	16,7%	46,7%
	Bueno	5	0	2	7
		16,7%	0,0%	6,7%	23,3%
Total		12	10	8	30
		40,0%	33,3%	26,7%	100,0%

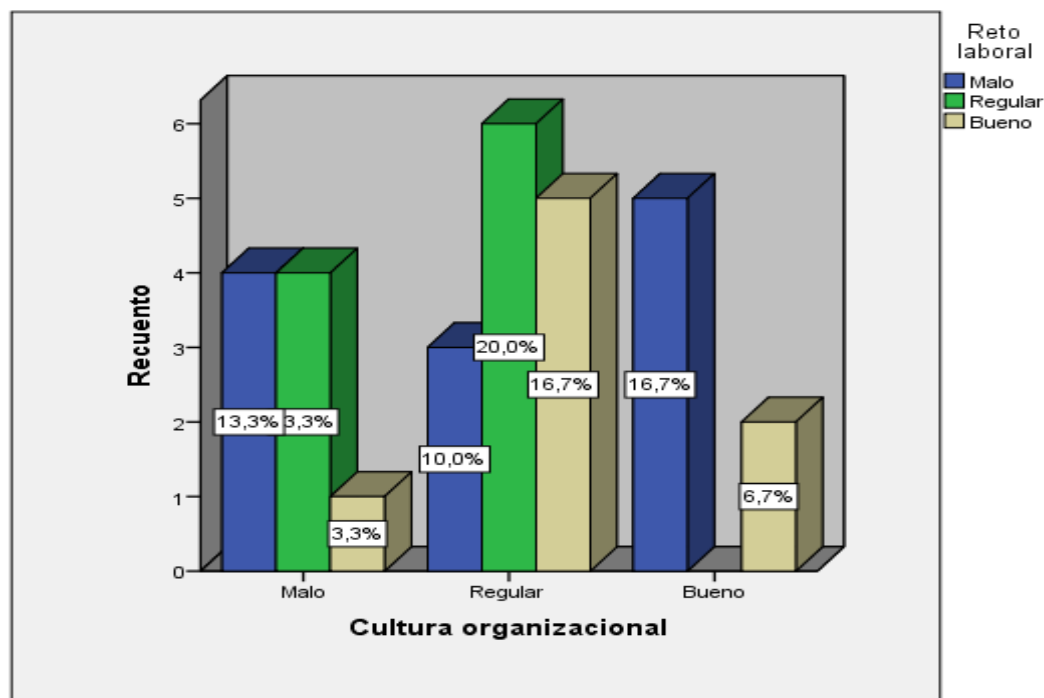


Figura 3. Percepción de la cultura organizacional y reto laboral.

Con respecto a la variable cultura organizacional de los trabajadores de la empresa Pacific Latam, se observó que el 46,7% de los trabajadores manifestaron regular, el 30% de los trabajadores indican un nivel malo y el 23,3% señalan un nivel bueno. Asimismo 40% señalan reto laboral es mala, el 33,3% indican regular y un 26,7% manifiestan que es bueno.

Tabla 10

Niveles con respecto la cultura organizacional y claridad del trabajo de los trabajadores de la empresa Pacific Latam.

		Claridad del trabajo			Total
		Malo	Regular	Bueno	
Cultura organizacional	Malo	3	3	3	9
		10,0%	10,0%	10,0%	30,0%
	Regular	7	4	3	14
		23,3%	13,3%	10,0%	46,7%
	Bueno	3	2	2	7
		10,0%	6,7%	6,7%	23,3%
Total		13	9	8	30
		43,3%	30,0%	26,7%	100,0%

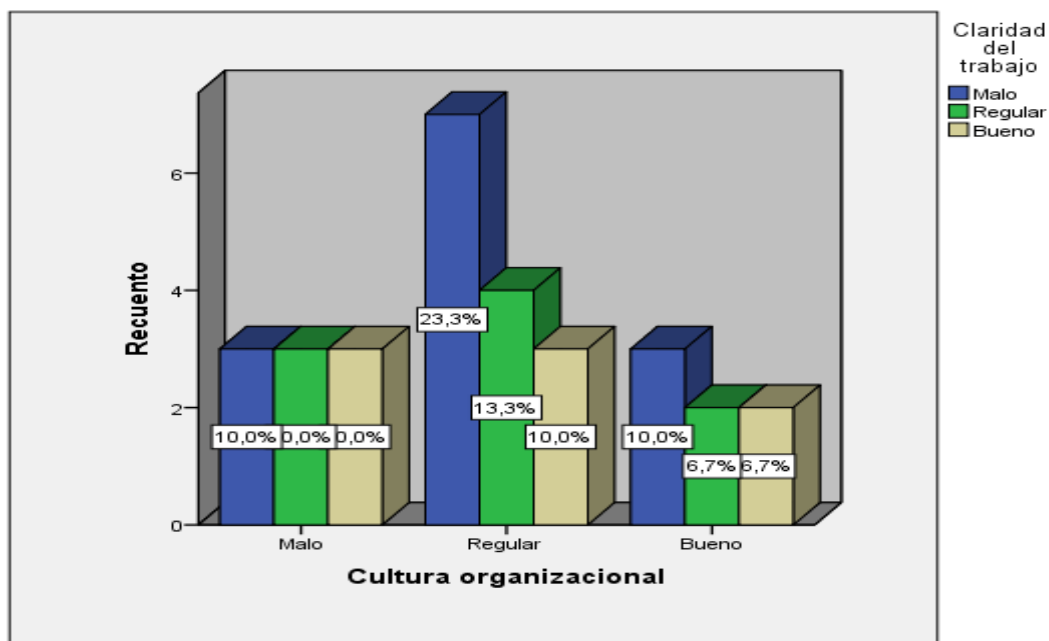


Figura 4. Percepción de la cultura organizacional y claridad del trabajo.

Con respecto a la variable cultura organizacional de los trabajadores de la empresa Pacific Latam, se observó que el 46,7% de los trabajadores manifestaron regular, el 30% de los trabajadores indican un nivel malo y el 23,3% señalan un nivel bueno. Asimismo 43,3% señalan que la claridad de trabajo es mala, el 30% indican regular y un 26,7% manifiestan que es bueno.

Tabla 11

Niveles con respecto la cultura organizacional e incentiva de los trabajadores de la empresa Pacific Latam.

		Incentivos			Total
		Malo	Regular	Bueno	
Cultura organizacional	Malo	3	4	2	9
		10,0%	13,3%	6,7%	30,0%
	Regular	5	5	4	14
		16,7%	16,7%	13,3%	46,7%
	Bueno	2	2	3	7
		6,7%	6,7%	10,0%	23,3%
Total		10	11	9	30
		33,3%	36,7%	30,0%	100,0%

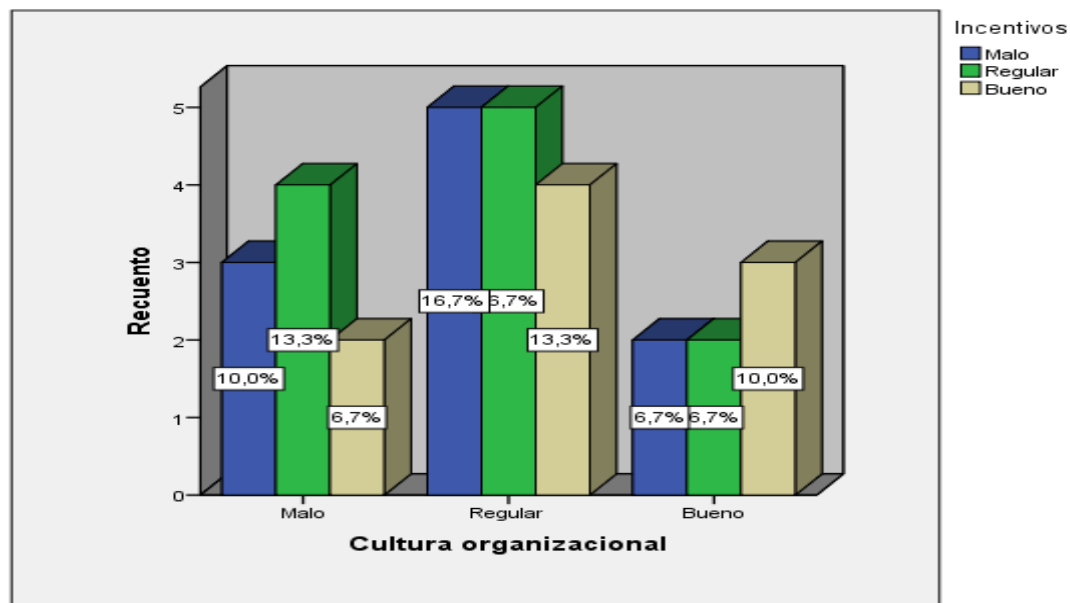


Figura 5. Percepción de la cultura organizacional y claridad del trabajo.

Con respecto a la variable cultura organizacional de los trabajadores de la empresa Pacific Latam, se observó que el 46,7% de los trabajadores manifestaron regular, el 30% de los trabajadores indican un nivel malo y el 23,3% señalan un nivel bueno. Asimismo 36,7% señalan que el incentivo es regular, el 33,3% indican malo y un 30% manifiestan que es bueno.

Tabla 12

Prueba de normalidad según Kolmogorov - Smirnov entre la cultura organizacional y la satisfacción laboral.

	Kolmogorov-Smirnov ^a		
	Estadístico	gl	Sig.
Cultura organizacional	.130	30	.000
Satisfacción laboral	.097	30	.000

a. Corrección de la significación de Lilliefors

Se observa que el resultado obtenido en la prueba de normalidad, nos da un nivel de significación asintótica superior a 0.000; para la primera variable 0.000 y la segunda variable 0.000, en ambos casos menor que 0,05; lo que obliga procesar la prueba de hipótesis mediante el uso de los estadígrafos no paramétricos; es decir, mediante el uso del coeficiente de correlación de Rho de Spearman.

3.2. Contrastación de hipótesis

Hipótesis general de la investigación

H₀: No existe relación significativa entre la cultura organizacional y satisfacción laboral de los trabajadores de la empresa Pacific Latam.

H_a: Existe relación significativa entre la cultura organizacional y satisfacción laboral de los trabajadores de la empresa Pacific Latam.

Tabla 13

Relación de la muestra no paramétricas, según Rho Spearman entre la cultura organizacional y satisfacción laboral de los trabajadores de la empresa Pacific Latam.

		Cultura organizacional	Satisfacción laboral
Cultura organizacional	Coefficiente de correlación	1,000	,684**
	Sig. (bilateral)	.	,000
	N	30	30
Satisfacción laboral	Coefficiente de correlación	,684**	1,000
	Sig. (bilateral)	,000	.
	N	30	30

** . La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral).

Los resultados de la prueba de Rho de Spearman, en donde el valor del coeficiente de correlación es ($r = 0.684$) lo que indica una correlación positiva moderada, además el valor de $P = 0,000$ resulta menor al de $P = 0,05$ y en consecuencia la relación es significativa al 95% y se rechaza la hipótesis nula (H_0) asumiendo que existe relación significativa entre la cultura organizacional y satisfacción laboral de los trabajadores de la empresa Pacific Latam.

Hipótesis específica 1

H_0 : No existe relación significativa entre la cultura organizacional y supervisión de los trabajadores de la empresa Pacific Latam.

H_a : Existe relación significativa entre la cultura organizacional y supervisión de los trabajadores de la empresa Pacific Latam.

Tabla 14

Relación de la muestra no paramétricas, según Rho Spearman entre la cultura organizacional y supervisión de los trabajadores de la empresa Pacific Latam.

		Cultura organizacional	Supervisión
Rho de Spearman	Coefficiente de correlación	1,000	,808**
	Sig. (bilateral)	.	,000
	N	30	30
Supervisión	Coefficiente de correlación	,808**	1,000
	Sig. (bilateral)	,000	.
	N	30	30

** . La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral).

Los resultados de la prueba de Rho de Spearman, en donde el valor del coeficiente de correlación es ($r = 0.808$) lo que indica una correlación positiva alta, además el valor de $P = 0,000$ resulta menor al de $P = 0,05$ y en consecuencia la relación es significativa al 95% y se rechaza la hipótesis nula (H_0) asumiendo que existe relación significativa entre la cultura organizacional y supervisión de los trabajadores de la empresa Pacific Latam.

Hipótesis específica 2

H₀: No existe relación significativa entre la cultura organizacional y el reto laboral de los trabajadores de la empresa Pacific Latam.

H_a: Existe relación significativa entre la cultura organizacional y el reto laboral de los trabajadores de la empresa Pacific Latam.

Tabla 15

Relación de la muestra no paramétricas, según Rho Spearman entre la cultura organizacional y el reto laboral de los trabajadores de la empresa Pacific Latam.

		Cultura organizacional	Reto laboral	
Rho de Spearman	Coeficiente de correlación	1,000	,839**	
	Cultura organizacional	Sig. (bilateral)	,000	
	N	30	30	
	Reto laboral	Sig. (bilateral)	,000	,839**
	N	30	30	

** . La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral).

Los resultados de la prueba de Rho de Spearman, en donde el valor del coeficiente de correlación es ($r = 0.839$) lo que indica una correlación positiva alta, además el valor de $P = 0,000$ resulta menor al de $P = 0,05$ y en consecuencia la relación es significativa al 95% y se rechaza la hipótesis nula (H₀) asumiendo que existe relación significativa entre la cultura organizacional y el reto laboral de los trabajadores de la empresa Pacific Latam.

Hipótesis específica 3

H₀: No existe relación significativa entre la organizacional y claridad del trabajo de los trabajadores de la empresa Pacific Latam.

H_a: Existe relación significativa entre la organizacional y claridad del trabajo de los trabajadores de la empresa Pacific Latam.

Tabla 16

Relación de la muestra no paramétricas, según Rho Spearman entre la organizacional y claridad del trabajo de los trabajadores de la empresa Pacific Latam.

		Cultura organizacional	Claridad del trabajo
Rho de Spearman	Coefficiente de correlación	1,000	,449*
	Cultura organizacional	Sig. (bilateral)	,000
	N	30	30
	Coefficiente de correlación	,449*	1,000
	Claridad del trabajo	Sig. (bilateral)	,000
	N	30	30

** . La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral).

Los resultados de la prueba de Rho de Spearman, en donde el valor del coeficiente de correlación es ($r = 0.449$) lo que indica una correlación positiva moderada, además el valor de $P = 0,000$ resulta menor al de $P = 0,05$ y en consecuencia la relación es significativa al 95% y se rechaza la hipótesis nula (H₀) asumiendo que existe relación significativa entre la organizacional y claridad del trabajo de los trabajadores de la empresa Pacific Latam.

Hipótesis específica 4

H₀: No existe relación significativa entre la organizacional y claridad del trabajo de los trabajadores de la empresa Pacific Latam.

H_a: Existe relación significativa entre la cultura organizacional e incentivos de los trabajadores de la empresa Pacific Latam.

Tabla 17

Relación de la muestra no paramétricas, según Rho Spearman entre la cultura organizacional e incentivos de los trabajadores de la empresa Pacific Latam.

		Cultura organizacional	Incentivos
Rho de Spearman	Coeficiente de correlación	1,000	,528
	Cultura organizacional	Sig. (bilateral)	,000
	N	30	30
	Coeficiente de correlación	,528	1,000
Incentivos	Sig. (bilateral)	,000	.
	N	30	30

** La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral).

Los resultados de la prueba de Rho de Spearman, en donde el valor del coeficiente de correlación es ($r = 0.528$) lo que indica una correlación positiva moderada, además el valor de $P = 0,000$ resulta menor al de $P = 0,05$ y en consecuencia la relación es significativa al 95% y se rechaza la hipótesis nula (H₀) asumiendo que existe relación significativa entre la cultura organizacional e incentivos de los trabajadores de la empresa Pacific Latam.

IV. DISCUSIÓN

En la hipótesis general se estableció el coeficiente de correlación estadísticamente significativa entre la cultura organizacional y satisfacción laboral de los trabajadores de la empresa Pacific Latam, siendo el valor de 0.684; en consecuencia es una correlación positiva moderada. A su vez, existiendo también una correlación a nivel de la población; puesto que $p < 0.05$. Asimismo, se obtuvo como resultado que el 46,7% de los trabajadores manifiestan que la cultura organizacional es regular, el 23,3% de los trabajadores indican que la cultura organizacional es bueno y el 30% señalan que la cultura organizacional es malo, y el 36,7% de los trabajadores manifiestan que la satisfacción laboral es regular, el 33,3% de los trabajadores indican que la que la satisfacción laboral es bueno y el 30% muestran que la satisfacción laboral es malo. Hay una semejanza con la de García (2015) concluyo: la satisfacción laboral con respecto a las relaciones laborales de la empresa con el personal se puede decir que existe una relación favorable derivada de acciones, actividades, participación y comunicación que proyecta la empresa en sus colaboradores del área administrativa. Este antecedente es el más relevante debido a que relaciona las variables investigadas en la presente tesis siendo un pilar fundamental ya que define la existencia de una relación directa entre ambas variables, existe una vinculación positiva entre la cultura organizacional orientada a la misión, visión y valores de la empresa lo cual ayuda a reforzar la existencia de una adecuada satisfacción del personal. Sin embargo se apoyó de la teoría de Chiavenato (2004) manifestó: Se denomina cultura organizacional a un conjunto de hábitos, creencias, valores y tradiciones, interacciones y relaciones sociales típicos de cada organización. Representa la forma tradicional con la cual están acostumbrados a pensar y hacer las cosas y es compartida por todo los miembros de la organización. (p. 319). Es el conjunto de supuestos, creencias, valores y normas que comparten los miembros de una organización. Esta cultura quizás sea un producto deliberado de sus miembros clave, o tan solo una evolución al paso del tiempo. Representa un elemento fundamental del entorno laboral en el que los empleados realizan su trabajo. Esta idea de cultura organizacional es tangible, pues no se ve ni se toca, pero está presente y es permanente. Robbins y Coulter (2010) definieron: “como las tradiciones, principios y los valores, las formas de hacer las cosas principios, tradiciones y formas de hacer las cosas intervienen notablemente en la forma en que actúan los miembros de la organización”. (p. 46). Por tanto, se

puede entender que la Cultura Organizacional se define con tres fundamentos esenciales: En primer lugar, la definen como una percepción, que no es algo material, no está sujeta a tocarse o verse físicamente, pero sí los miembros de una organización lo perciben y lo experimentan dentro de su organización.

En la hipótesis específico 1, se estableció el coeficiente de correlación estadísticamente significativa entre la cultura organizacional y supervisión de los trabajadores de la empresa Pacific Latam, siendo el valor de 0.808; en consecuencia es una correlación positiva alta; a su vez existiendo también una correlación a nivel de la población; puesto que $p < 0.05$. También se obtuvo que el resultado el 46,7% de los trabajadores manifiestan que la cultura organizacional es regular, el 23,3% de los trabajadores indican que la cultura organizacional es bueno y el 30% señalan que la cultura organizacional es malo y el 33,3% de los trabajadores manifiestan que la supervisión es regular, el 26,7% de los trabajadores indican que la supervisión es bueno y el 40% muestran que la supervisión es malo. Hay una coincidencia Vallejos (2014) concluyó que las variables cultura organizacional y compromiso organizacional los resultados determinaron que existe relación directa entre ambas variables ya que si mejora la cultura organizacional mejorara el compromiso con los trabajadores hacia la municipalidad. El estudio de la variable cultura organizacional permitió concluir que la Municipalidad del centro poblado Miramar tiene un tipo de cultura o perfil organizacional autoritario benevolente. Asimismo la información relevante que nos da este antecedente radica en que se logra confirmar la relación directa positiva entre las variables en estudio determinando que la alteración de la cultura organizacional si afecta el compromiso del personal que trabaja en dicha institución. Por lo tanto Dailey (2012) definió: Una supervisión considerada (empática) refuerza la autoestima de los empleados y aumenta su satisfacción laboral. Si los supervisores consultan a sus subordinados en cuanto a las decisiones, las políticas y las normas laborales, los empleados estarán mejor informados y más satisfechos con su trabajo, y tienen más confianza en su propia comprensión de las tareas que deben realizar. (p. 132)

En la hipótesis específico 2, Se estableció el coeficiente de correlación estadísticamente significativa entre la cultura organizacional y el reto laboral de los

trabajadores de la empresa Pacific Latam, siendo el valor de 0.839; en consecuencia es una correlación alta; a su vez existiendo también una correlación a nivel de la población; puesto que $p < 0.05$. El resultado a que se arribó el 46,7% de los trabajadores manifiestan que la cultura organizacional es regular, el 23,3% de los trabajadores indican que la cultura organizacional es bueno y el 30% señalan que la cultura organizacional es malo y el 33,3% de los trabajadores manifiestan que el reto laboral es regular, el 26,7% de los trabajadores indican que el reto laboral es bueno y el 40% muestran que el reto laboral es malo. Hay una semejanza con la de Llacchua (2015) la investigación realizada, permitió contrastar en 73 trabajadores administrativos de la universidad nacional José María Arguedas, que existe correlación positiva moderada, de acuerdo a los resultados obtenidos a través del coeficiente de Spearman, que arroja un coeficiente de correlación de 0,415, lo cual indica que existe un vínculo directo entre los valores, normas y convicciones que comparten los administrativos con el conjunto de sentimientos y emociones favorables en base al cual consideran su trabajo; por lo cual cabe señalar que a medida que existe una buena cultura organizacional mejora correlativamente el bienestar laboral. La relevancia de este antecedente está vinculada a que se demuestra la estrecha relación positiva existente entre la cultura organizacional y el bienestar laboral por lo cual los trabajadores comparten un conjunto de emociones favorables relacionadas a su centro de labores. Sin embargo se utilizó la teoría Dailey (2012) definió: La satisfacción laboral suele ser mayor en empleos que requieren mostrar creatividad, aplicar aptitudes personales y asumir riesgos. Los empleados que tienen mayor necesidad de logros se encuentran más satisfechos cuando sus trabajos requieren esfuerzo físico o intelectual. (p. 133).

En la hipótesis específico 3, se estableció el coeficiente de correlación estadísticamente significativa existe relación significativa entre la organizacional y claridad del trabajo de los trabajadores de la empresa Pacific Latam, siendo el valor de 0.449; en consecuencia es una correlación positiva moderada; a su vez existiendo también una correlación a nivel de la población; puesto que $p < 0.05$. Se arribó que el el 46,7% de los trabajadores manifiestan que la cultura organizacional es regular, el 23,3% de los trabajadores indican que la cultura organizacional es

bueno y el 30% señalan que la cultura organizacional es malo y el 30% de los trabajadores manifiestan que la claridad del trabajo es regular, el 26.7% de los trabajadores muestran que la claridad del trabajo es bueno y el 43,3% muestran que la claridad del trabajo es malo. Se asemeja con la de Márquez (2016) concluyó que existe relación entre las variables cultura organizacional y la evaluación del desempeño en la empresa Tecprofire de San Pedro Sula, con un nivel de relación positiva considerable, la variable Cultura Organizacional predice a la variable Evaluación del Desempeño en un 67% por lo que están muy cohesionadas . Ambas variables forman parte de los procesos de recursos humanos en las organizaciones, y ayudan de forma positiva para alcanzar con éxito los objetivos organizacionales. La importancia del antecedente está asociado con la estrecha relación positiva entre la cultura organizacional y la evaluación de desempeño siendo un motivante especial para que exista una mejora en el desempeño de los colaboradores quienes aportan para la consecución de objetivos de la empresa. Por lo tanto se consideró que Dailey (2012) definió: El grado de comprensión de los empleados acerca de lo que supuestamente deben hacer influye en su satisfacción laboral. Cuando los empleados reciben retroalimentación sobre su desempeño, la claridad del trabajo (comprensión) mejora. Alentar a los empleados a participar en cuestiones laborales importantes también aumenta la claridad del trabajo. Con el tiempo, una retroalimentación positiva (y constructiva) sobre tareas anteriores construye confianza en los empleados y los hace sentir que son capaces de mantener su desempeño en niveles aceptables. Como resultado, la satisfacción laboral de estos empleados serios mejora. (p. 137)

En la hipótesis específico 4, se estableció el coeficiente de correlación estadísticamente significativa existe relación significativa entre la cultura organizacional e incentivos de los trabajadores de la empresa Pacific Latam, siendo el valor de 0.528; en consecuencia es una correlación positiva moderada; a su vez existiendo también una correlación a nivel de la población; puesto que $p < 0.05$. De acuerdo al objetivo se arribó que el 46,7% de los trabajadores manifiestan que la cultura organizacional es regular, el 23,3% de los trabajadores indican que la cultura organizacional es bueno y el 30% señalan que la cultura organizacional es malo y el 36,7% de los trabajadores indican que el incentivo de los trabajadores es regular,

el 30% de los trabajadores precisan que el incentivo es bueno y el 33,3% es malo. Asimismo se corroboró Bueso (2016) llegó a la conclusión de que la relación entre el clima organizacional y satisfacción laboral es una correlación positiva considerable, como se puede determinar si hay mejor clima organizacional, también mejora la satisfacción laboral de los empleados, por lo cual, es bueno mantener un clima laboral favorable, porque hay una mayor captación y retención del talento humano. La correlación entre comunicación y condiciones de trabajo es positiva media. Los empleados consideran que la empresa no está brindando las herramientas necesarias para el desarrollo de las actividades, al igual que las instalaciones de las áreas de trabajo, lo cual se debe a que la comunicación interna no está siendo eficaz ni eficiente. La correlación entre beneficios y motivación laboral es positiva media. La empresa está brindando un plan de beneficios, pero no es según las necesidades de los empleados. Al igual que no se identifica un sistema de retribución variable. La mayor relevancia encontrada radica en la relación existente positiva entre las variables así como la vinculación de sus dimensiones tales como beneficios, motivación y retribución a los trabajadores. Dailey (2012), definió: Las recompensas extrínsecas e intrínsecas están relacionadas con la satisfacción laboral. Las recompensas extrínsecas (incentivos) son las que otorga la organización, según el mérito de los empleados (desempeño). Como ejemplos de este tipo de recompensas tenemos los aumentos salariales, los ascensos, los elogios y los reconocimientos por parte del supervisor, símbolos de estatus laboral y de seguridad laboral. (p. 140)

V. CONCLUSIONES

- Primera: Se estableció el coeficiente de correlación estadísticamente significativa entre la cultura organizacional y satisfacción laboral de los trabajadores de la empresa Pacific Latam, siendo el valor de 0.684; en consecuencia es una correlación positiva moderada; a su vez existiendo también una correlación a nivel de la población; puesto que $p < 0.05$. La satisfacción laboral se da principalmente por la claridad del trabajo y el reto laboral, ambos son los indicadores más resaltantes para los trabajadores encuestados.
- Segunda: Se estableció el coeficiente de correlación estadísticamente significativa entre la cultura organizacional y el reto laboral de los trabajadores de la empresa Pacific Latam, siendo el valor de 0.839; en consecuencia es una correlación alta; a su vez existiendo también una correlación a nivel de la población; puesto que $p < 0.05$. El reto laboral se da principalmente por la preparación para desempeñar una tarea y la necesidad de logro, que son los indicadores más importantes.
- Tercera: Se estableció el coeficiente de correlación estadísticamente significativa entre la cultura organizacional y supervisión de los trabajadores de la empresa Pacific Latam, siendo el valor de 0.808; en consecuencia es una correlación positiva alta; a su vez existiendo también una correlación a nivel de la población; puesto que $p < 0.05$. La supervisión se manifiesta principalmente por la participación del personal en la toma de decisiones y las expectativas laborales, ambos indicadores son los más importantes.
- Cuarta: Se estableció el coeficiente de correlación estadísticamente significativa existe relación significativa entre la cultura organizacional e incentivos de los trabajadores de la empresa Pacific Latam, siendo el valor de 0.528; en consecuencia es una correlación positiva moderada; a su vez existiendo también una correlación a nivel de la población; puesto que $p < 0.05$. Los incentivos se dan principalmente

en el desempeño continuo y recompensas intrínsecas, ambos son los indicadores más importantes.

Quinta: Se estableció el coeficiente de correlación estadísticamente significativa existe relación significativa entre la organizacional y claridad del trabajo de los trabajadores de la Pacific Latam, siendo el valor de 0.449; en consecuencia es una correlación positiva moderada; a su vez existiendo también una correlación a nivel de la población; puesto que $p < 0.05$. La claridad del trabajo se manifiesta principalmente por el desempeño en equipo y retroalimentación, ambos indicadores son los más importantes.

VI. RECOMENDACIONES

- Primero. De acuerdo a la encuesta realizada, se identificó que la perspectiva exacta del ambiente y los incentivos, son las variables que menos contribuyen a la cultura organizacional y la satisfacción laboral dentro de la empresa; por lo cual se recomienda al gerente general, revisarlos y mejorarlos, sobre todo en los indicadores de comprensión del ambiente y recompensas, con el fin de motivar a los trabajadores.
- Segundo. El sentido de identidad y el reto laboral, son las variables que más contribuyen a la cultura organizacional y la satisfacción laboral dentro de la institución; por lo cual se recomienda al gerente general, mantenerlos y cuidarlos, porque los trabajadores han manifestado estar satisfechos con estos. Sobre todo en los indicadores de compromiso con los objetivos de la empresa y la preparación para desempeñar una tarea.
- Tercero. Dentro de las estrategias para contribuir a la satisfacción laboral, se recomienda al gerente general, implementar un programa de incentivos con reconocimientos, premios y principalmente basados en la capacitación al personal, a fin de enmendar deficiencias y limitaciones en el desempeño de sus tareas y además brindar una mejora profesional.
- Cuarto. Se recomienda al gerente general, realizar un estudio de benchmarking con otras empresas del mismo rubro, con el fin de determinar la posición de la empresa con relación a otras sobre su cultura organizacional y satisfacción laboral, a fin de establecer estrategias que permitan mejorar el nivel de cultura organizacional y satisfacción laboral en la industria.
- Quinto. Con el fin de generar mayor identificación y apropiación por parte de los trabajadores con la empresa, se recomienda al gerente general y al administrador, socializar la visión, misión, objetivos y políticas de la empresa para que los trabajadores estén más comprome

VII. REFERENCIAS

- Argyris, E. (2002). *Comportamiento organizacional: bases y fundamentos*. Buenos Aires: Cengage Learning.
- Álvarez G, Arévalo R, y Miles, D (2013). *Determinantes de la satisfacción laboral en los trabajadores españoles*. España. Cuadernos Universidad de Vigo.
- Bueso, M. (2016). *La relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral en los empleados de industrias el Calan en la Zona Norte*. Universidad Tecnológica de Honduras.
- Campos, F. (2008). *Teoría organizacional: diseño y cambio en las organizaciones*. Quinta edición.
- Chiavenato, I. (2004). *Gestión del talento humano*. Bogotá: MacGraw-Hill.
- Dávila, R. y Martínez, E. (1999). *Desarrollo Organizacional*. (2da. Edición). México. McGraw Hill.
- Davis, K. (2008). *Comportamiento Humano en el Trabajo*. México: Mc Graw Hill.
- Deal, T., y Kennedy, A. (1985). *Cultura Corporativa*. Fondo Educativo Interamericano, México.
- Delgado, J. (2009). *Cultura de la organización y centro Educativo*. Tesis Doctoral. Universidad Complutense de Madrid. España.
- De Cossio, (2001). *Recursos Humanos*. México. Editorial. Trillas.
- Eslami, J., y Gharakhani, D (2012): *Organizational Comitment and Job Satisfaction*. *Journal of Science and Technology Vol 2, N°2*. Recuperado de http://www.ejournalofscience.org/archive/vol2no2/vol2no2_12.pdf

- Flores, J. (2012). *El Comportamiento Humano en las Organizaciones*. Lima: Universidad del Pacífico. Leer más:
- García, M. (2015). *Relación de la cultura organizacional en la satisfacción de los trabajadores del área administrativa de la empresa Grupo García Toledo SAC, Arequipa 2015*. Universidad Católica Santa María, Perú.
- González, L. y Bellino, O. (2008). *Desarrollo de una cultura de Calidad*. México. Ed. McGraw Hill.
- González, M. (2012). *Comportamiento Organizacional un Enfoque Latinoamericano*. México: Continental.
- Gutiérrez, B. (2014). *La cultura organizacional y su relación en la motivación laboral de los trabajadores del área operativa en una empresa de transporte aéreo*. Universidad Nacional de Colombia, Colombia 2014.
- Koontz, H. y Weihrich, H. (2014). *Elementos de administración*: México: Mac Graw Hill.
- Lapp A. (1997). *Cultura Organizacional, Estilos de Gerencia y desempeño del Personal en las Dependencias Oficiales: Estudio comparativo en tres grupos de Directores de Escuelas Básicas (Nacionales, Estadales y Municipales)*. Estado Carabobo. Trabajo de Grado. Maestría. Universidad de Carabobo.
- León, G. (2016). *El clima organizacional y su relación con la satisfacción laboral del personal del área de desarrollo social de la Municipalidad Provincial San Miguel, 2016*. Universidad Privada del Norte. Perú.
- Llacchua, H. (2015). *Cultura organizacional y bienestar laboral de los trabajadores administrativos de la Universidad Nacional José María Arguedas, Andahuaylas 2015*. Universidad Nacional José María Arguedas, Perú.

- Llaguento, Q y Becerra, E. (2014). *Relación del clima organizacional y la satisfacción laboral en los trabajadores de la empresa Divemotor de la ciudad de Cajamarca, en el año 2014.*
- Márquez, E. (2016). *Cultura organizacional y su relación con la evaluación de desempeño en Tecprofire S.A. para obtener el título de master en recursos humanos de la Universidad Tecnológica de Honduras.*
- Monsalve, W. (1989). *Administración de Recursos Humanos.* México, D.F. Pearson Educación.
- Morgade, M. (2000). *Del valor estético de la empatía al negocio inteligente de las emociones: la psicología estética de Theodor Lipps a las puertas del tercer milenio.* En Revista de Historia de la Psicología, 21(2-3), 359-372. Universidad Autónoma de Madrid Dpto. de Psicología Básica.
- Palma, S. (2004). *Escala Clima Laboral CL-SPC.* Editorial Cartolan. Lima.
- Peña, A. y Carrillo. K. (2015). *Relación del Clima Organizacional y la Satisfacción Laboral en una pequeña empresa familiar.* Revista Internacional Administración y Finanzas. Vol. 8 (1) México.
- Perrow, Ch. (1990). *Sociología de las organizaciones.* Madrid: McGraw-Hill.
- Robbins, P. (2009). *Comportamiento Organizacional.* México: Ed. Prentice Hall.
- Robbins, P y Coulter, M. (2010). *Administración.* México: Prentice Hall.
- Suarez, G. (2007). *Administración y desarrollo gerencial.* México. Mc Graw Hill Interamericana.

Schein, E. (1988). *La cultura empresarial y el liderazgo*. Una visión dinámica. Plaza & Janes Editores.

Trelles, D. (2004). *El impacto de cultura organizacional y del liderazgo en las empresas familiares*. México D.F.: McGraw-Hill.

Vallejos, R. (2014). *La cultura organizacional y el compromiso organizacional de los trabajadores de la municipalidad del centro poblado Miramar 2014*. (Universidad Nacional de Trujillo - Perú).

Vergara, C. (2010). *Projetos e relatórios de pesquisa em administração*. São Paulo: Atlas.

Zavaleta, F. (2014). *Nivel de desempeño de los trabajadores y satisfacción laboral en la entidad financiera Ama en Pacasmayo*. Universidad Nacional de Trujillo, Perú.

ANEXOS

OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES

VARIABLES		DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	INSTRUMENTO	
VARIABLE 1	CULTURA ORGANIZACIONAL	"Se denomina cultura organizacional al modo de vida propio que cada organización desarrolla en sus miembros. La cultura organizacional es un conjunto de valores, creencias, tradiciones y modos de ejecutar las tareas que, de manera consiente o inconsciente, cada organización adopta y acumula con el tiempo, y que condiciona fuertemente el pensamiento y comportamiento de sus miembros". Idalberto Chiavenato (2004)	Cultura organizacional, se evaluó tomando en cuenta la adaptabilidad, sentido de identidad, perspectiva exacta del ambiente, integración de los participantes a través de características observables utilizando el cuestionario con preguntas cerradas de la escala likert, para facilitar el procesamiento de datos.	Adaptabilidad	Resolución de problemas	CUESTIONARIO ESCALA DE LIKERT	
					Flexibilidad		
					Exigencias del ambiente		
				Sentido de identidad	Conocimiento de la empresa		
					Compromiso con los objetivos de la empresa		
Perspectiva exacta del ambiente	Percepción realista	VALOR ALTERNATIVA					
	Comprensión del ambiente						
Integración de los participantes	Trabajo en equipo						
VARIABLE 2	SATISFACCIÓN LABORAL	"La satisfacción laboral es una actitud de trabajo fundamental, y configura continuamente las percepciones de los empleados sobre los eventos laborales. Esta sección trata esta actitud fundamental del empleado y cómo se relaciona con el desempeño en el trabajo". Robert Dailey (2012)	Satisfacción laboral, se evaluó tomando en cuenta la supervisión, reto laboral, claridad del trabajo, incentivos, a través de características observables utilizando el cuestionario con preguntas cerradas de la escala likert, para facilitar el procesamiento de datos.	Supervisión	Empatía con el personal		1.- Nunca 2.- Casi nunca 3.- A veces 4.- Casi siempre 5.- Siempre
					Comprensión de las tareas		
					Participación del personal en la toma de decisiones		
					Expectativas laborales		
				Reto Laboral	Creatividad		
					Aplicar aptitudes personales		
					Asumir riesgos		
					Necesidad de logro		
				Claridad del trabajo	Preparación para desempeñar una tarea		
					Retroalimentación		
					Buena comunicación		
					Confianza en sus relaciones de trabajo		
				Incentivos	Desempeño en equipo		
					Espíritu de trabajo individual		
					Recompensas extrínsecas		
Recompensas intrínsecas							
Motivación							
Desempeño continuo							

PROBLEMA	OBJETIVO	HIPOTESIS	VARIABLE E INDICADORES			
Problema general	Objetivo general	Hipótesis general	Variable 1: Cultura organizacional			
			Dimensiones	Indicadores	Items	Escala
¿Cuál es la relación entre la cultura organizacional y satisfacción laboral de los trabajadores de la empresa Pacific Latam S.A.C, Magdalena del Mar – Lima 2017?	Determinar la relación entre la cultura organizacional y satisfacción laboral de los trabajadores de la empresa Pacific Latam S.A.C, Magdalena del Mar – Lima 2017.	Existe relación significativa entre la cultura organizacional y satisfacción laboral de los trabajadores de la empresa Pacific Latam S.A.C, Magdalena del Mar – Lima 2017.	Adaptabilidad	Resolución de problemas	1,2	Likert
				Flexibilidad	3,4	
				Exigencias del ambiente	5,6	
			Sentido de identidad	Conocimiento de la empresa	7,8	
				Compromiso con los objetivos de la empresa	9,10	
			Perspectiva exacta del ambiente	Percepción realista	11	
Comprensión del ambiente	12					
Integración de los participantes	Trabajo en equipo	13,14,15				
Problema específicos	Objetivos específicos	Hipótesis específicas	Variable 2: Satisfacción Laboral			
			Dimensiones	Indicadores	Items	Escala
¿Qué relación existe entre cultura organizacional y supervisión de los trabajadores de la empresa Pacific Latam S.A.C, Magdalena del Mar – Lima 2017?	Identificar la relación entre la cultura organizacional y supervisión de los trabajadores de la empresa Pacific Latam S.A.C, Magdalena del Mar – Lima 2017.	Existe relación significativa entre la cultura organizacional y supervisión de los trabajadores de la empresa Pacific Latam S.A.C, Magdalena del Mar – Lima 2017.	Supervisión	Empatía con el personal	1	Likert
				Comprensión de las tareas	2	
				Participación del personal en la toma de decisiones	3	
				Expectativas laborales	4	
¿Cuál es la relación entre la cultura organizacional y el reto laboral de los trabajadores de la empresa Pacific Latam S.A.C, Magdalena del Mar – Lima 2017?	Establecer la relación entre la cultura organizacional y el reto laboral de los trabajadores de la empresa Pacific Latam S.A.C, Magdalena del Mar – Lima 2017.	Existe relación significativa entre la cultura organizacional y el reto laboral de los trabajadores de la empresa Pacific Latam S.A.C, Magdalena del Mar – Lima 2017.	Reto laboral	Creatividad	5	
				Aplicar aptitudes personales	6	
				Asumir riesgos	7	
				Necesidad de logro	8	
¿Cuál es la relación entre la cultura organizacional y claridad del trabajo de los trabajadores de la empresa Pacific Latam S.A.C, Magdalena del Mar – Lima 2017?	Identificar la relación entre la cultura organizacional y claridad del trabajo de los trabajadores de la empresa Pacific Latam S.A.C, Magdalena del Mar – Lima 2017.	Existe relación significativa entre la cultura organizacional y claridad del trabajo de los trabajadores de la empresa Pacific Latam S.A.C, Magdalena del Mar – Lima 2017.	Claridad del trabajo	Preparación para desempeñar una tarea	9	
				Retroalimentación	10	
				Buena comunicación	11	
				Confianza en sus relaciones de trabajo	12	
¿Cuál es la relación entre la cultura organizacional e incentivos de los trabajadores de la empresa Pacific Latam S.A.C, Magdalena del Mar – Lima 2017?	Identificar la relación entre la cultura organizacional e incentivos de los trabajadores de la empresa Pacific Latam S.A.C, Magdalena del Mar – Lima 2017.	Existe relación significativa entre la cultura organizacional e incentivos de los trabajadores de la empresa Pacific Latam S.A.C, Magdalena del Mar – Lima 2017.	Incentivos	Desempeño en equipo	13	
				Espíritu de trabajo individual	14	
				Recompensas extrínsecas	15	
				Recompensas intrínsecas	16	
Motivación	17					
Desempeño continuo	18					

CULTURA ORGANIZACIONAL

Objetivo: Estimado(a) Sr(a): Mi nombre es Cinthya Elizabeth Neyra Domínguez alumna del Programa SUBE de la Universidad Cesar Vallejo, es grato dirigirme a usted, para hacerle llegar el presente cuestionario, que tiene por finalidad obtener información sobre la Cultura organizacional. Le hacemos de su conocimiento que este instrumento es anónimo y que los resultados que se obtenga serán de uso exclusivo para la investigación.

En el siguiente listado de afirmaciones seleccione la opción que mejor describa la situación.

No existen respuestas correctas ni incorrectas, realmente que refleje lo que usted piensa. Marque con una "X"

Edad	
------	--

Sexo	
------	--

Siempre	5
Casi Siempre	4
A veces	3
Casi Nunca	2
Nunca	1

DIMENSIONES	INDICADORES					
		1	2	3	4	5
Adaptabilidad	A Resolución de Problemas					
	1 Los jefes resuelven satisfactoriamente los problemas que se presentan en los procesos de adaptabilidad.					
	2 Mi adaptabilidad ante los cambios en el trabajo dependerá de la cantidad de problemas que se tengan que resolver.					
	B Flexibilidad					
	3 El equipo muestra flexibilidad para adaptarse a los cambios que se presentan.					
	4 Los jefes se muestran flexibles con el personal que está en proceso de adaptación.					
	C Exigencia del Ambiente					
	5 Muestro adaptabilidad ante las exigencias del ambiente laboral.					
Sentido de Identidad	A Conocimiento de la empresa					
	7 Muestro conocimientos generales sobre la empresa, demostrando así mi sentido de identidad.					
	8 cree usted que gerencia demuestra sentido de identidad brindado a sus trabajadores conocimiento de la empresa					
	B Compromiso con los objetivos de la empresa					
	9 Muestro compromiso con los objetivos de la empresa demostrando de esta forma mi sentido de identidad con la misma.					
Perspectiva exacta del ambiente	10 Los jefes muestran compromiso con los objetivos de la empresa demostrando así su sentido de identidad con la misma.					
	A Percepción realista					
	11 Las actividades se asignan con una percepción realista de las capacidades del colaborador, demostrando la percepción exacta del ambiente de los jefes.					
Integración de los participantes	B Comprensión del ambiente					
	12 Muestro comprensión sobre el ambiente de trabajo que se me asigna.					
	A Trabajo en Equipo					
	13 Fomento el trabajo en equipo con el fin de facilitar la integración con mis compañeros.					
	14 Los jefes fomentan el trabajo en equipo buscando la integración de los participantes.					
	15 Cuando se realizan trabajos en equipos, los participantes se integran fácilmente.					

SATISFACCIÓN LABORAL

Objetivo: Estimado(a) Sr(a): Mi nombre es Cinthya Elizabeth Neyra Domínguez alumna del Programa SUBE de la Universidad Cesar Vallejo, es grato dirigirme a usted, para hacerle llegar el presente cuestionario, que tiene por finalidad obtener información sobre la Cultura organizacional. Le hacemos de su conocimiento que este instrumento es anónimo y que los resultados que se obtenga serán de uso exclusivo para la investigación.

En el siguiente listado de afirmaciones seleccione la opción que mejor describa la situación.

No existen respuestas correctas ni incorrectas, realmente que refleje lo que usted piensa. Marque con una "X"

Edad	
------	--

Sexo	
------	--

Siempre	5
Casi Siempre	4
A veces	3
Casi Nunca	2
Nunca	1

DIMENSIONES	INDICADORES	1	2	3	4	5
		A	Empatía con el Personal			
Supervisión	1	La supervisión en la empresa cuida que la empatía en el personal sea cada vez mejor				
	B	Comprensión de las Tareas				
	2	Demuestra usted capacidad de comprensión sobre las tareas a la supervisión				
	C	Participación del personal en la toma de decisiones				
Reto Laboral	3	¿Cree usted que la supervisión permite la participación del personal en la toma de decisiones?				
	D	Expectativas Laborales				
	4	La supervisión en la empresa demuestra interés en las expectativas laborales del trabajador.				
	A	Creatividad				
Reto Laboral	5	Para un reto laboral, es usted libre de poder utilizar su creatividad en la empresa				
	B	Aplicar aptitudes personales				
	6	Frente a un reto laboral demuestra y aplica aptitudes personales				
	C	Asumir riesgos				
Reto Laboral	7	Si el gerente de área, le asigna nuevas metas el cual implica asumir riesgos, usted aceptaría el reto laboral				
	D	Necesidad de Logro				
	8	Participar en un reto laboral satisface las necesidades de logro de los trabajadores				

	E	Preparación para desempeñar una tarea					
	9	Ante un reto laboral, se prepara para desempeñar la tarea y dar lo mejor en su trabajo					
Claridad del Trabajo	A	Retroalimentación					
	10	Percibe que la claridad del trabajo favorece la retroalimentación para el logro de objetivos.					
	B	Buena comunicación					
	11	Percibe que la claridad del trabajo mejora la comunicación en la organización.					
	C	Confianza en sus relaciones de trabajo					
	12	La claridad en el trabajo ayuda a obtener a la confianza en sus relaciones de trabajo					
	D	Desempeño en equipo					
	13	Cree usted la capacidad desempeño en equipo depende de la claridad del trabajo					
	E	Espíritu de trabajo individual					
	14	La claridad del trabajo, cumple con lo necesario para que el trabajador desarrolle su espíritu de trabajo individual					
Incentivos	A	Recompensas extrínsecas					
	15	Considera que los incentivos que ofrece la empresa son las recompensas extrínsecas que motiva al trabajador					
	B	Recompensas Intrínsecas					
	16	Considera que la empresa es justa en los incentivos que tiene que ver con recompensas intrínsecas					
	C	Motivación					
	17	Se siente motivado con los incentivos salariales, que otorga la empresa					
	D	Desempeño continuo					
	18	Cree usted que los incentivos que brinda la empresa tienen influencia directa en el desempeño continuo					

Base de dato de las variables

		CULTURA ORGANIZACIONAL																		
		Adaptabilidad						Sentido de Indentidad				P.E.A.		I.P.						
		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15				
1	4	5	5	5	5	4	49	4	5	5	5	19	5	4	9	5	5	4	14	91
2	4	5	5	5	5	5	31	4	5	5	5	19	5	5	10	5	5	5	15	75
3	2	3	3	4	4	4	23	2	3	3	4	12	4	4	8	4	4	4	12	55
4	4	4	5	4	4	4	29	4	4	5	4	17	4	4	8	4	4	4	12	66
5	3	4	4	5	4	5	30	3	4	4	5	16	4	5	9	5	4	5	14	69
6	3	4	4	3	3	1	24	3	4	4	3	14	3	1	4	3	3	1	7	49
7	4	4	4	4	5	1	29	4	4	4	4	16	5	1	6	4	5	1	10	61
8	2	3	5	4	5	3	30	2	3	5	4	14	5	3	8	4	5	3	12	64
9	4	5	4	4	5	5	36	4	5	4	4	17	5	5	10	4	5	5	14	77
10	5	5	5	5	5	3	38	5	5	5	5	20	5	3	8	5	5	3	13	79
11	3	1	4	4	4	4	31	3	1	4	4	12	4	4	8	4	4	4	12	63
12	3	4	3	3	4	4	33	3	4	3	3	13	4	4	8	3	4	4	11	65
13	4	5	5	4	4	3	38	4	5	5	4	18	4	3	7	4	4	3	11	74
14	5	5	5	5	5	4	43	5	5	5	5	20	5	4	9	5	5	4	14	86
15	3	4	4	4	4	4	38	3	4	4	4	15	4	4	8	4	4	4	12	73
16	4	5	5	4	5	4	43	4	5	5	4	18	5	4	9	4	5	4	13	83
17	4	4	4	3	4	3	39	4	4	4	3	15	4	3	7	3	4	3	10	71
18	4	4	5	4	5	4	44	4	4	5	4	17	5	4	9	4	5	4	13	83
19	3	4	5	5	5	3	44	3	4	5	5	17	5	3	8	5	5	3	13	82
20	4	4	5	4	5	4	46	4	4	5	4	17	5	4	9	4	5	4	13	85
21	4	4	4	3	4	3	43	4	4	4	3	15	4	3	7	3	4	3	10	75
22	5	5	5	5	5	5	52	5	5	5	5	20	5	5	10	5	5	5	15	97
23	3	5	4	4	5	4	48	3	5	4	4	16	5	4	9	4	5	4	13	86
24	4	4	5	5	4	4	50	4	4	5	5	18	4	4	8	5	4	4	13	89
25	4	4	5	4	5	4	51	3	4	5	5	17	5	3	8	5	5	3	13	89
26	3	4	5	5	5	3	51	4	4	5	4	17	5	4	9	4	5	4	13	90
27	4	4	5	4	5	4	53	4	4	4	3	15	4	3	7	3	4	3	10	85
28	4	4	4	3	4	3	50	5	5	5	5	20	5	5	10	5	5	5	15	95
29	5	5	5	5	5	5	59	3	5	4	4	16	5	4	9	4	5	4	13	97
30	3	5	4	4	5	4	55	4	4	5	5	18	4	4	8	5	4	4	13	94

		SATISFACCIÓN LABORAL																					
		Supervisión				Reto laboral					Claridad del trabajo					Incentivos							
		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18				
1	5	5	5	5	20	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	20	90
2	5	5	5	5	20	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	5	25	4	4	4	5	17	87
3	2	3	3	4	12	2	3	3	4	4	16	4	5	5	4	4	22	4	5	5	4	18	68
4	4	4	5	4	17	4	4	5	4	4	21	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	16	74
5	3	4	4	5	16	3	4	4	5	4	20	5	5	5	5	4	24	5	5	5	4	19	79
6	3	4	4	3	14	3	4	4	3	3	17	4	4	4	3	3	18	4	4	4	4	16	65
7	4	4	4	4	16	4	4	4	4	5	21	5	5	5	4	5	24	5	5	5	5	20	81
8	2	3	5	4	14	2	3	5	4	5	19	4	4	4	4	5	21	4	4	4	4	16	70
9	4	5	4	4	17	4	5	4	4	5	22	3	3	4	4	5	19	3	3	4	5	15	73
10	5	5	5	5	20	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	20	90
11	3	1	4	4	12	3	1	4	4	4	16	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	16	64
12	3	4	3	3	13	3	4	3	3	4	17	4	4	3	3	4	18	4	4	3	4	15	63
13	4	5	5	4	18	4	5	5	4	4	22	5	5	5	4	4	23	5	5	5	5	20	83
14	5	5	5	5	20	5	5	5	5	5	25	3	5	5	5	5	23	3	5	5	5	18	86
15	3	4	4	4	15	3	4	4	4	4	19	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	16	70
16	4	5	5	4	18	4	5	5	4	5	23	4	4	3	4	5	20	4	4	3	4	15	76
17	4	4	4	3	15	4	4	4	3	4	19	3	3	4	3	4	17	3	3	4	5	15	66
18	4	4	5	4	17	4	4	5	4	5	22	4	4	4	4	5	21	4	4	4	4	16	76
19	3	4	5	5	17	3	4	5	5	5	22	4	4	4	5	5	22	4	4	4	5	17	78
20	4	4	5	4	17	4	4	5	4	5	22	4	4	5	4	5	22	4	4	5	4	17	78
21	4	4	4	3	15	4	4	4	3	4	19	3	4	4	3	4	18	5	4	4	4	17	69
22	5	5	5	5	20	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	20	90
23	5	5	4	4	18	5	5	4	4	5	23	5	4	4	4	5	22	5	4	4	4	17	80
24	4	4	5	5	18	5	4	5	5	4	23	5	5	5	5	4	24	5	5	5	5	20	85
25	3	4	5	5	17	3	4	5	5	5	22	4	4	4	5	5	22	4	4	4	5	17	78
26	4	4	5	4	17	4	4	5	4	5	22	4	4	5	4	5	22	4	4	5	4	17	78
27	4	4	4	3	15	4	4	4	3	4	19	3	4	4	3	4	18	5	4	4	4	17	69
28	5	5	5	5	20	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	20	90
29	5	5	4	4	18	5	5	4	4	5	23	5	4	4	4	5	22	5	4	4	4	17	80
30	4	4	5	5	18	5	4	5	5	4	23	5	5	5	5	4	24	5	5	5	5	20	85

UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO
**INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DE INSTRUMENTO
 DE INVESTIGACIÓN**
I. DATOS GENERALES:

- 1.1 Apellidos y Nombres del validador.: Dr/ Mg. Dr. Manuel Salvador Coma Solís
 1.2 Cargo e Institución donde labora: Coord. iinvestig. - PFFA
 1.3 Especialidad del validador: Económico - Metodólogo
 1.4 Nombre del Instrumento y finalidad de su aplicación: _____
 1.5 Título de la Investigación: _____
 1.6 Autor del Instrumento: _____

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN:

CRITERIOS	INDICADORES	Deficiente	Regular	Buena	Muy Buena	Excelente
		00-20%	21-40%	41-60%	61-80%	81-100%
1. CLARIDAD	Esta formulado con lenguaje apropiado y específico					/
2. OBJETIVIDAD	Esta expresado en conductas observables					/
3. ACTUALIDAD	Adecuado al avance de la ciencia y tecnología					/
4. SUFICIENCIA	Comprende los aspectos en cantidad y calidad					/
5. INTENCIONALIDAD	Adecuado para valorar aspectos de las estrategias					/
6. CONSISTENCIA	Basado en aspectos teóricos-científicos					/
7. COHERENCIA	Entre los índices, indicadores y las dimensiones					/
8. METODOLOGIA	La estrategia responde al propósito del diagnóstico					/
9. PERTINENCIA	El instrumento es funcional para el propósito de la investigación					/
PROMEDIO DE VALIDACIÓN						

Pertinencia de los ítems o reactivos del instrumento:

Primera variable: Cultura Organizacional

INSTRUMENTO	SUFICIENTE	MEDIANAMENTE SUFICIENTE	INSUFICIENTE
Item 1	/		
Item 2	/		
Item 3	/		
Item 4	/		
Item 5	/		
Item 6	/		
Item 7	/		
Item 8	/		

Item 9	/		
Item 10	/		
Item 11	/		
Item 12	/		
Item 13	/		
Item 14	/		
Item 15	/		

La evaluación se realiza de todos los ítems de la primera variable

Segunda variable: Satisfacción Laboral

INSTRUMENTO	SUFICIENTE	MEDIANAMENTE SUFICIENTE	INSUFICIENTE
Item 1	/		
Item 2	/		
Item 3	/		
Item 4	/		
Item 5	/		
Item 6	/		
Item 7	/		
Item 8	/		
Item 9	/		
Item 10	/		
Item 11	/		
Item 12	/		
Item 13	/		
Item 14	/		
Item 15	/		
Item 16	/		
Item 17	/		
Item 18	/		

La evaluación se realiza de todos los ítems de la segunda variable

III. PROMEDIO DE VALORACIÓN: 82 % V: OPINIÓN DE APLICABILIDAD:

El instrumento puede ser aplicado, tal como está elaborado.

El instrumento debe ser mejorado antes de ser aplicado.

Lugar y fecha:

Firma del Experto Informante.

DNI. N° 10248111 Teléfono N° 942796627

Dr. MANUEL SALVADOR CÁJAMA SOTELO
DOCENTE ASesor DE TESIS
DNI 10248111



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

I. DATOS GENERALES:

- 1.1 Apellidos y Nombres del validador.: Dr/ Mg. Néstor Tanampá Acuña
 1.2 Cargo e Institución donde labora: DTC. PFA - UCV.
 1.3 Especialidad del validador: Dr. Administración
 1.4 Nombre del Instrumento y finalidad de su aplicación: _____
 1.5 Título de la Investigación: _____
 1.6 Autor del Instrumento: _____

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN:

CRITERIOS	INDICADORES	Deficiente	Regular	Buena	Muy Buena	Excelente
		00-20%	21-40%	41-60%	61-80%	81-100%
1. CLARIDAD	Esta formulado con lenguaje apropiado y específico					/
2. OBJETIVIDAD	Esta expresado en conductas observables					/
3. ACTUALIDAD	Adecuado al avance de la ciencia y tecnología					/
4. SUFICIENCIA	Comprende los aspectos en cantidad y calidad					/
5. INTENCIONALIDAD	Adecuado para valorar aspectos de las estrategias					/
6. CONSISTENCIA	Basado en aspectos teóricos-científicos					/
7. COHERENCIA	Entre los índices, indicadores y las dimensiones					/
8. METODOLOGIA	La estrategia responde al propósito del diagnóstico					/
9. PERTINENCIA	El instrumento es funcional para el propósito de la investigación					/
PROMEDIO DE VALIDACIÓN						

Pertinencia de los ítems o reactivos del instrumento:

Primera variable: Cultura Organizacional

INSTRUMENTO	SUFICIENTE	MEDIANAMENTE SUFICIENTE	INSUFICIENTE
Item 1	/		
Item 2	/		
Item 3	/		
Item 4	/		
Item 5	/		
Item 6	/		
Item 7	/		
Item 8	/		

Item 9	/		
Item 10	/		
Item 11	/		
Item 12	/		
Item 13	/		
Item 14	/		
Item 15	/		

La evaluación se realiza de todos los ítems de la primera variable

Segunda variable: Satisfacción Laboral

INSTRUMENTO	SUFICIENTE	MEDIANAMENTE SUFICIENTE	INSUFICIENTE
Item 1	/		
Item 2	/		
Item 3	/		
Item 4	/		
Item 5	/		
Item 6	/		
Item 7	/		
Item 8	/		
Item 9	/		
Item 10	/		
Item 11	/		
Item 12	/		
Item 13	/		
Item 14	/		
Item 15	/		
Item 16	/		
Item 17	/		
Item 18	/		

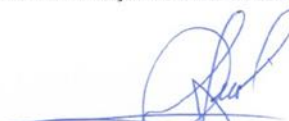
La evaluación se realiza de todos los ítems de la segunda variable

III. PROMEDIO DE VALORACIÓN: 82 %. V: OPINIÓN DE APLICABILIDAD:

El instrumento puede ser aplicado, tal como está elaborado.

El instrumento debe ser mejorado antes de ser aplicado.

Lugar y fecha:



Firma del Experto Informante.

DNI. N° 28270171 Teléfono N° 996379560



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

I. DATOS GENERALES:

- 1.1 Apellidos y Nombres del validador.: Dr/ Mg. Sandoval Nizama Genero Edwin.
 1.2 Cargo e Institución donde labora: Coordinador / DTC / Asesor.
 1.3 Especialidad del validador: GENÉTICOS.
 1.4 Nombre del Instrumento y finalidad de su aplicación: _____
 1.5 Título de la Investigación: _____
 1.6 Autor del Instrumento: _____

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN:

CRITERIOS	INDICADORES	Deficiente	Regular	Buena	Muy Buena	Excelente
		00-20%	21-40%	41-60%	61-80%	81-100%
1. CLARIDAD	Esta formulado con lenguaje apropiado y específico					✓
2. OBJETIVIDAD	Esta expresado en conductas observables					✓
3. ACTUALIDAD	Adecuado al avance de la ciencia y tecnología					✓
4. SUFICIENCIA	Comprende los aspectos en cantidad y calidad					✓
5. INTENCIONALIDAD	Adecuado para valorar aspectos de las estrategias					✓
6. CONSISTENCIA	Basado en aspectos teóricos-científicos					✓
7. COHERENCIA	Entre los Índices, indicadores y las dimensiones					✓
8. METODOLOGIA	La estrategia responde al propósito del diagnóstico					✓
9. PERTINENCIA	El instrumento es funcional para el propósito de la investigación					✓
PROMEDIO DE VALIDACIÓN						

Pertinencia de los ítems o reactivos del instrumento:

Primera variable: Cultura Organizacional

INSTRUMENTO	SUFICIENTE	MEDIANAMENTE SUFICIENTE	INSUFICIENTE
Item 1	✓		
Item 2	✓		
Item 3	✓		
Item 4	✓		
Item 5	✓		
Item 6	✓		
Item 7	✓		
Item 8	✓		

Item 9	/		
Item 10	/		
Item 11	/		
Item 12	/		
Item 13	/		
Item 14	/		
Item 15	/		

La evaluación se realiza de todos los ítems de la primera variable
Segunda variable: Satisfacción Laboral

INSTRUMENTO	SUFICIENTE	MEDIANAMENTE SUFICIENTE	INSUFICIENTE
Item 1	/		
Item 2	/		
Item 3	/		
Item 4	/		
Item 5	/		
Item 6	/		
Item 7	/		
Item 8	/		
Item 9	/		
Item 10	/		
Item 11	/		
Item 12	/		
Item 13	/		
Item 14	/		
Item 15	/		
Item 16	/		
Item 17	/		
Item 18	/		

La evaluación se realiza de todos los ítems de la segunda variable

III. PROMEDIO DE VALORACIÓN: 85 %. V: OPINIÓN DE APLICABILIDAD:

El instrumento puede ser aplicado, tal como está elaborado.

El instrumento debe ser mejorado antes de ser aplicado.

Lugar y fecha:

Firma del Experto Informante.

DNI. N° 09614521 Teléfono N° 992244905

MG. CPCC. Gerardo E. Sambul Nizama.



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

I. DATOS GENERALES:

- 1.1 Apellidos y Nombres del validador.: Dr/ Mg. Virginia Asunción Corafen Urbano
 1.2 Cargo e Institución donde labora: UCV-TP
 1.3 Especialidad del validador: Metodóloga
 1.4 Nombre del Instrumento y finalidad de su aplicación: _____
 1.5 Título de la Investigación: _____
 1.6 Autor del Instrumento: _____

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN:

CRITERIOS	INDICADORES	Deficiente	Regular	Buena	Muy Buena	Excelente
		00-20%	21-40%	41-60%	61-80%	81-100%
1. CLARIDAD	Esta formulado con lenguaje apropiado y específico					✓
2. OBJETIVIDAD	Esta expresado en conductas observables					✓
3. ACTUALIDAD	Adecuado al avance de la ciencia y tecnología					✓
4. SUFICIENCIA	Comprende los aspectos en cantidad y calidad					✓
5. INTENCIONALIDAD	Adecuado para valorar aspectos de las estrategias					✓
6. CONSISTENCIA	Basado en aspectos teóricos-científicos					✓
7. COHERENCIA	Entre los índices, indicadores y las dimensiones					✓
8. METODOLOGIA	La estrategia responde al propósito del diagnóstico					✓
9. PERTINENCIA	El Instrumento es funcional para el propósito de la investigación					✓
PROMEDIO DE VALIDACIÓN						82%

Pertinencia de los ítems o reactivos del instrumento:

Primera variable: Cultura Organizacional

INSTRUMENTO	SUFICIENTE	MEDIANAMENTE SUFICIENTE	INSUFICIENTE
Item 1	✓		
Item 2	✓		
Item 3	✓		
Item 4	✓		
Item 5	✓		
Item 6	✓		
Item 7	✓		
Item 8	✓		

Item 9	/		
Item 10	/		
Item 11	/		
Item 12	/		
Item 13	/		
Item 14	/		
Item 15	/		

La evaluación se realiza de todos los ítems de la primera variable

Segunda variable: Satisfacción Laboral

INSTRUMENTO	SUFICIENTE	MEDIANAMENTE SUFICIENTE	INSUFICIENTE
Item 1	/		
Item 2	/		
Item 3	/		
Item 4	/		
Item 5	/		
Item 6	/		
Item 7	/		
Item 8	/		
Item 9	/		
Item 10	/		
Item 11	/		
Item 12	/		
Item 13	/		
Item 14	/		
Item 15	/		
Item 16	/		
Item 17	/		
Item 18	/		

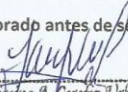
La evaluación se realiza de todos los ítems de la segunda variable

III. PROMEDIO DE VALORACIÓN: 82 %. V: OPINIÓN DE APLICABILIDAD:

() El instrumento puede ser aplicado, tal como está elaborado.

() El instrumento debe ser mejorado antes de ser aplicado.

Lugar y fecha:


Mg. Virginia A. Cerajón Urbina
Docente Universidad

Firma del Experto Informante.

DNI. N° 31623051 Teléfono N° 925372606



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

I. DATOS GENERALES:

- 1.1 Apellidos y Nombres del validador.: Dr/ Mg. HBA David Luzo Meriz
 1.2 Cargo e Institución donde labora: Docente TP
 1.3 Especialidad del validador: Planes de Negocio
 1.4 Nombre del Instrumento y finalidad de su aplicación: Encuesta
 1.5 Título de la Investigación: _____
 1.6 Autor del Instrumento: _____

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN:

CRITERIOS	INDICADORES	Deficiente	Regular	Buena	Muy Buena	Excelente
		00-20%	21-40%	41-60%	61-80%	81-100%
1. CLARIDAD	Esta formulado con lenguaje apropiado y específico					/
2. OBJETIVIDAD	Esta expresado en conductas observables					/
3. ACTUALIDAD	Adecuado al avance de la ciencia y tecnología					/
4. SUFICIENCIA	Comprende los aspectos en cantidad y calidad					/
5. INTENCIONALIDAD	Adecuado para valorar aspectos de las estrategias					/
6. CONSISTENCIA	Basado en aspectos teóricos-científicos					/
7. COHERENCIA	Entre los índices, indicadores y las dimensiones					/
8. METODOLOGIA	La estrategia responde al propósito del diagnóstico					/
9. PERTINENCIA	El instrumento es funcional para el propósito de la investigación					/
PROMEDIO DE VALIDACIÓN						

Pertinencia de los ítems o reactivos del instrumento:

Primera variable: Cultura Organizacional

INSTRUMENTO	SUFICIENTE	MEDIANAMENTE SUFICIENTE	INSUFICIENTE
Item 1	/		
Item 2	/		
Item 3	/		
Item 4	/		
Item 5	/		
Item 6	/		
Item 7	/		
Item 8	/		

Item 9	/		
Item 10	/		
Item 11	/		
Item 12	/		
Item 13	/		
Item 14	/		
Item 15	/		

La evaluación se realiza de todos los ítems de la primera variable
Segunda variable: Satisfacción Laboral

INSTRUMENTO	SUFICIENTE	MEDIANAMENTE SUFICIENTE	INSUFICIENTE
Item 1	/		
Item 2	/		
Item 3	/		
Item 4	/		
Item 5	/		
Item 6	/		
Item 7	/		
Item 8	/		
Item 9	/		
Item 10	/		
Item 11	/		
Item 12	/		
Item 13	/		
Item 14	/		
Item 15	/		
Item 16	/		
Item 17	/		
Item 18	/		

La evaluación se realiza de todos los ítems de la segunda variable

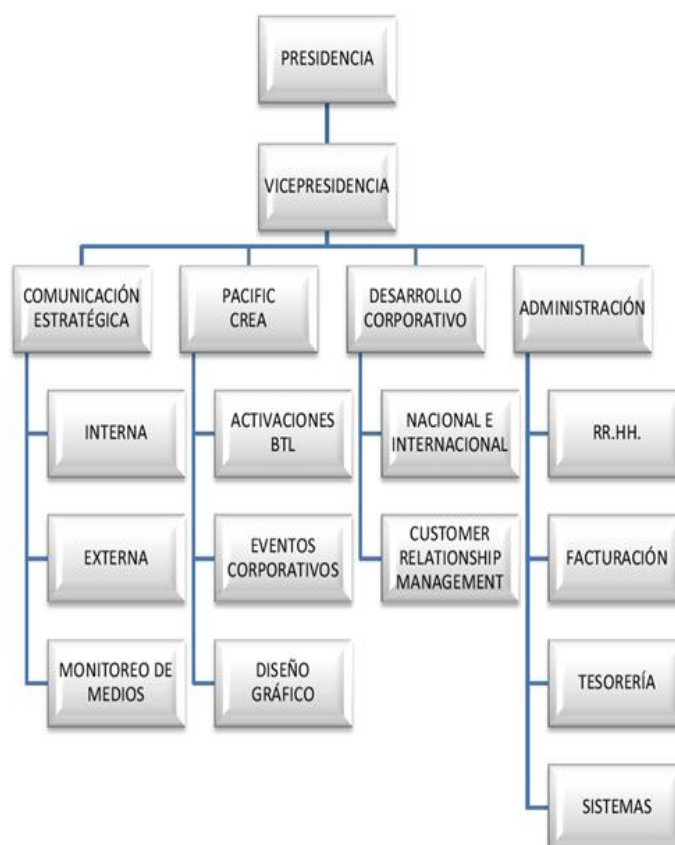
III. PROMEDIO DE VALORACIÓN: 81 %. V. OPINIÓN DE APLICABILIDAD:


() El instrumento puede ser aplicado, tal como está elaborado.

() El instrumento debe ser mejorado antes de ser aplicado.

Lugar y fecha:


Firma del Experto Informante
DNI. N° 199443696 Teléfono N° 964356878



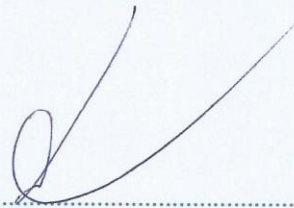
 UCV UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO	ACTA DE APROBACIÓN DE ORIGINALIDAD DE TESIS	Código : F06-PP-PR-02.02 Versión : 07 Fecha : 31-03-2017 Página : 1 de 1
--	---	---

Yo, Manuel Salvador Cama Sotelo, docente del Programa de Formación para Adultos de la Universidad César Vallejo, sede San Juan de Lurigancho, revisor de la tesis titulada:

Cultura organizacional y satisfacción laboral de los trabajadores de la empresa Pacific Latam S.A.C, Magdalena del Mar – Lima 2017., de la estudiante Cinthya Elizabeth Neyra Domínguez, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 29% verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin.

El suscrito analizó dicho reporte y concluyó que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio. A mi leal saber y entender la tesis cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad César Vallejo.

San Juan de Lurigancho, 22 de setiembre de 2017

Firma

Dr. Manuel Salvador Cama Sotelo

DNI: 10248111

Elaboró	Dirección de Investigación	Revisó	Representante de la Dirección / Vicerrectorado de Investigación y Calidad	Aprobó	Rectorado
---------	----------------------------	--------	---	--------	-----------



Recibo digital

Este recibo confirma que su trabajo ha sido recibido por Turnitin. A continuación podrá ver la información del recibo con respecto a su entrega.

La primera página de tus entregas se muestra abajo.

Autor de la entrega: Cinthya Neyra Domínguez
 Título del ejercicio: Tesis
 Título de la entrega: Cultura organizacional y satisfacci...
 Nombre del archivo: TESIS_CINTHYA_ELIZABETH_NEY..
 Tamaño del archivo: 2.51M
 Total páginas: 89
 Total de palabras: 16,667
 Total de caracteres: 84,311
 Fecha de entrega: 22-sep-2017 06:02p.m. (UTC-0500)
 Identificador de la entrega: 851133099



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

Cultura organizacional y satisfacción laboral de los trabajadores de la empresa Pacific Latam S.A.C. Magallanes del Mar - Lima 2017.

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN

AUTORA

Cinthya Elizabeth Neyra Domínguez

ASESOR

Manuel Salvador Cama Sotelo

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN

Gestión del Talento Humano

LIMA - PERÚ

2017



 DR. MANUEL SALVADOR CAMA SOTELO
 VICENTE ASESOR DE TESIS
 (FOLIO) 107241111



FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

Cultura organizacional y satisfacción laboral de los trabajadores de la empresa Pacific Latam S.A.C, Magdalena del Mar – Lima 2017.

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN

AUTORA

Cynthia Elizabeth Neyra Dominguez

ASESOR

Manuel Salvador Cama Sotelo

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN

Gestión del Talento Humano



Dr. MANUEL SALVADOR CAMA SOTELO
DOCENTE ASESOR DE TESIS
DNI 1024R11

Resumen de coincidencias X

29 %

Se están viendo fuentes estándar

Ver fuentes en inglés (Beta)

Coincidencias

1	www.scribd.com Fuente de Internet	3 %	>
2	issuu.com Fuente de Internet	2 %	>
3	Entregado a Universida... Trabajo del estudiante	2 %	>

Cultura organizacional y satisfacción laboral de los trabajadores de la empresa Pacific Latam S.A.C, Magdalena del Mar – Lima 2017.

INFORME DE ORIGINALIDAD

29%

INDICE DE SIMILITUD

26%

FUENTES DE INTERNET

4%

PUBLICACIONES

12%

TRABAJOS DEL ESTUDIANTE

FUENTES PRIMARIAS

1	www.scribd.com Fuente de Internet	3%
2	issuu.com Fuente de Internet	2%
3	Submitted to Universidad Tecnologica de Honduras Trabajo del estudiante	2%
4	Submitted to Universidad San Ignacio de Loyola Trabajo del estudiante	2%
5	dspace.unitru.edu.pe Fuente de Internet	2%
6	cybertesis.unmsm.edu.pe Fuente de Internet	1%
7	docplayer.es Fuente de Internet	1%



Dr. MANUEL SALVADOR CAMA BOTELO
DOCENTE ASESOR DE TESIS
DNI 10246111

8	repositorio.ucv.edu.pe Fuente de Internet	1%
9	www.redalyc.org Fuente de Internet	1%
10	repositorio.upeu.edu.pe Fuente de Internet	1%
11	es.scribd.com Fuente de Internet	1%
12	Submitted to Universidad Continental Trabajo del estudiante	1%
13	repositorio.unajma.edu.pe Fuente de Internet	1%
14	es.slideshare.net Fuente de Internet	1%
15	biblio3.url.edu.gt Fuente de Internet	1%
16	theibfr.com Fuente de Internet	1%
17	www.theibfr.com Fuente de Internet	1%
18	prezi.com Fuente de Internet	1%
19	www.monografias.com Fuente de Internet	1%

		<1%
20	revistas.unimagdalena.edu.co Fuente de Internet	<1%
21	myslide.es Fuente de Internet	<1%
22	www.slideshare.net Fuente de Internet	<1%
23	www.gestiopolis.com Fuente de Internet	<1%
24	virtual.urbe.edu Fuente de Internet	<1%
25	www.qualidade.org Fuente de Internet	<1%
26	www.ebc.mx Fuente de Internet	<1%
27	eprints.ucm.es Fuente de Internet	<1%
28	pt.scribd.com Fuente de Internet	<1%
29	blog.pucp.edu.pe Fuente de Internet	<1%
30	repositorio.uchile.cl Fuente de Internet	<1%

31	repositorio.uladech.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
32	esdocs.com Fuente de Internet	<1 %
33	documents.tips Fuente de Internet	<1 %
34	documents.mx Fuente de Internet	<1 %
35	repositorio.usil.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
36	repositorio.ug.edu.ec Fuente de Internet	<1 %
37	alicia.concytec.gob.pe Fuente de Internet	<1 %
38	clasesdeguitarra-online.com Fuente de Internet	<1 %
39	www.bdigital.unal.edu.co Fuente de Internet	<1 %
40	biblioteca.clacso.edu.ar Fuente de Internet	<1 %
41	laic.dpu.ac.th Fuente de Internet	<1 %
42	repository.upb.edu.co:8080	

—	Fuente de Internet	<1%
43	freetrade.tamiau.edu Fuente de Internet	<1%
44	www.ucv.edu.pe Fuente de Internet	<1%
45	Submitted to Universidad de San Martin de Porres Trabajo del estudiante	<1%
46	www.ijmp.jor.br Fuente de Internet	<1%
47	www.coursehero.com Fuente de Internet	<1%
48	bringmann.com.br Fuente de Internet	<1%
49	www.researchgate.net Fuente de Internet	<1%
50	ateneo.unmsm.edu.pe Fuente de Internet	<1%
51	www.clubensayos.com Fuente de Internet	<1%
52	colaboracion.uv.mx Fuente de Internet	<1%

www.boe.es

53	Fuente de Internet	<1%
54	diariodeviajeyuanrestrepo.blogspot.com Fuente de Internet	<1%
55	revistas.up.edu.pe Fuente de Internet	<1%
56	www.ub.es Fuente de Internet	<1%
57	www.theibfr2.com Fuente de Internet	<1%
58	revistasinvestigacion.unmsm.edu.pe Fuente de Internet	<1%
59	perezalmarales.iespana.es Fuente de Internet	<1%
60	html.rincondelvago.com Fuente de Internet	<1%
61	www1.euskadi.net Fuente de Internet	<1%
62	wrm.org.uy Fuente de Internet	<1%
63	www.infodataperu.net Fuente de Internet	<1%