



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**

Cultura organizacional y satisfacción laboral de los colaboradores de
FB Group Comunicación Integral S.A.C. – Moquegua, 2023

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:

Licenciada en Administración

AUTOR:

Martinez Mamani, Laura Katherine (orcid.org/0009-0002-5473-5523)

ASESOR:

Dr. Benites Vargas, Jose Antonio (orcid.org/0009-0008-0230-0775)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión de Organizaciones

LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:

Desarrollo económico, empleo y emprendimiento

LIMA – PERÚ

2024

DEDICATORIA

Esta tesis se la dedico a Dios por que supo guiarme por el camino del bien, darme fuerzas para seguir adelante con este reto que me puse.

A mis padres, por su apoyo incondicional, sus consejos, comprensión, amor y paciencia para criarme y haberme dado la oportunidad y esta gran herencia que es la educación, con trabajo y esfuerzo me pudieron pagar mi educación.

A mis abuelos, por siempre contarme sus anécdotas de vida y mostrarnos que tenemos valores bien formados para ejercer mi profesión con responsabilidad, respeto y así poder caminar con la frente en alto.

A mi madrina Jenny, por insistir en terminar la tesis, brindándome su apoyo incondicional para culminar este capítulo en mi vida, para así poder iniciar nuevos retos.

AGRADECIMIENTO

El principal agradecimiento se lo brindo a Dios, puesto que me dio salud y bienestar para desarrollar la tesis.

Gracias también a la universidad y al asesor por alentar a toda la clase a terminar este reto.

También agradecer a toda mi familia que me apoya incondicionalmente, brindándome ánimos para seguir adelante.



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**

Declaratoria de Autenticidad del Asesor

Yo, BENITES VARGAS JOSE ANTONIO, docente de la FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES de la escuela profesional de ADMINISTRACIÓN de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA NORTE, asesor de Tesis titulada: "Cultura Organizacional y Satisfacción Laboral de los Colaboradores De FB Group Comunicación Integral S.A.C. – Moquegua, 2023", cuyo autor es MARTINEZ MAMANI LAURA KATHERINE, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 16.00%, verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

He revisado dicho reporte y concluyo 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.

En tal sentido, asumo la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de información aportada, por lo cual me someto a lo dispuesto en las normas académicas vigentes de la Universidad César Vallejo.

LIMA, 09 de Abril del 2024

Apellidos y Nombres del Asesor:	Firma
BENITES VARGAS JOSE ANTONIO DNI: 17897665 ORCID: 0009-0008-0230-0775	Firmado electrónicamente por: JBENITESVA10 el 18-04-2024 10:11:59

Código documento Trilce: TRI - 0742394



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**

Declaratoria de Originalidad del Autor

Yo, MARTINEZ MAMANI LAURA KATHERINE estudiante de la FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES de la escuela profesional de ADMINISTRACIÓN de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA NORTE, declaro bajo juramento que todos los datos e información que acompañan la Tesis titulada: "Cultura Organizacional y Satisfacción Laboral de los Colaboradores De FB Group Comunicación Integral S.A.C. – Moquegua, 2023", es de mi autoría, por lo tanto, declaro que la Tesis:

1. No ha sido plagiada ni total, ni parcialmente.
2. He mencionado todas las fuentes empleadas, identificando correctamente toda cita textual o de paráfrasis proveniente de otras fuentes.
3. No ha sido publicada, ni presentada anteriormente para la obtención de otro grado académico o título profesional.
4. Los datos presentados en los resultados no han sido falseados, ni duplicados, ni copiados.

En tal sentido asumo la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de la información aportada, por lo cual me someto a lo dispuesto en las normas académicas vigentes de la Universidad César Vallejo.

Nombres y Apellidos	Firma
MARTINEZ MAMANI LAURA KATHERINE DNI: 71984599 ORCID: 0009-0002-5473-5523	Firmado electrónicamente por: LAMARTINEZMA el 11- 06-2024 17:50:28

Código documento Trilce: INV - 1602414

Índice de Contenidos

CARÁTULA	I
DEDICATORIA	II
AGRADECIMIENTO	III
DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD DEL ASESOR	IV
DECLARATORIA DE ORIGINALIDAD DEL AUTOR/ AUTORES	V
ÍNDICE DE CONTENIDOS	VI
ÍNDICE DE TABLAS	VII
ÍNDICE DE FIGURAS	VIII
RESUMEN	IX
ABSTRACT	X
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO	5
III. METODOLOGÍA	17
3.1. Tipo y diseño de investigación	17
3.2. Variables y operacionalización	18
3.3. Población, muestra, muestreo	21
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	22
3.5. Procedimientos	22
3.6. Métodos de análisis de datos	23
3.7. Aspectos éticos	23
IV. RESULTADOS	24
V. DISCUSIÓN	33
VI. CONCLUSIONES	38
VII. RECOMENDACIONES	40
REFERENCIAS	41
ANEXOS	49

Índice de tablas

Tabla 1	Nivel de percepción sobre la cultura organizacional y sus dimensiones	24
Tabla 2	Nivel de percepción sobre la satisfacción laboral y sus dimensiones	25
Tabla 3	Relación entre cultura organizacional y la satisfacción laboral	27
Tabla 4	Relación entre cultura organizacional y las condiciones laborales	28
Tabla 5	Relación entre cultura organizacional y los beneficios remunerativos	29
Tabla 6	Relación entre cultura organizacional y las políticas administrativas	30
Tabla 7	Relación entre la cultura organizacional y las relaciones laborales	31
Tabla 8	Relación entre la cultura organizacional y el desempeño de tareas	32

Índice de figuras

Figura 1	Diseño de la investigación	18
Figura 2	Percepción sobre la cultura organizacional y sus dimensiones	24
Figura 3	Percepción sobre la satisfacción laboral y sus dimensiones	26

RESUMEN

La cultura organizacional resulta importante en el proceso de coordinación de todos los asuntos relacionados con el desarrollo del trabajo, puesto que, para el recurso humano una buena cultura supone un soporte durante la adopción de responsabilidades, toma de decisiones y el desempeño individual, en ese sentido, la indagación se propuso como finalidad principal determinar la relación entre la cultura organizacional y la satisfacción laboral de los colaboradores de FB Group Comunicación Integral S.A.C., Moquegua, 2023. La estructura metodológica se basó en un alcance de nivel correlacional – descriptivo con un diseño no experimental, asimismo, el instrumento del cuestionario fue aplicado para una muestra de 19 colaboradores de la entidad analizada. El principal resultado manifestó una vinculación significativa entre las variables analizadas, lo cual queda comprobado por una significancia igual al valor de 0.000 y un coeficiente de correlación de 0.802. De lo antes mencionado, se concluyó que en cuanto se refuerce positivamente la cultura dentro de la empresa, mayor será la satisfacción del recurso humano durante el ejercicio de sus actividades.

Palabras clave: Desempeño, colaborador, cultura, organización.

ABSTRACT

Organizational culture is important in the process of coordination of all matters related to the development of work, since, for human resources, a good culture is a support during the adoption of responsibilities, decision making and individual performance, in this sense, the main purpose of the research was to determine the relationship between organizational culture and job satisfaction of employees of FB Group Comunicación Integral S.A.C., Moquegua, 2023. The methodological structure was based on a correlational-descriptive scope with a non-experimental design, likewise, the questionnaire instrument was applied to a sample of 19 collaborators of the analyzed entity. The main result showed a significant linkage between the variables analyzed, which is proved by a significance equal to the value of 0.000 and a correlation factor of 0.802. From the above mentioned, it was concluded that the more the culture within the company is positively reinforced, the higher the satisfaction of the human resources during the exercise of their activities.

Keywords: Performance, collaborator, culture, organization.

I. INTRODUCCIÓN

El valor de la cultura organizacional se respalda en la apreciación de la labor de cada colaborador, pues esta genera un impacto en la producción, satisfacción y motivación del personal, por lo tanto, para que cada miembro pueda potencializar sus competencias profesionales y fortalecer sus valores es necesario una buena organización cuya base permita a cada uno identificarse con la empresa manteniendo comportamientos positivos y dando una buena imagen de su centro de labores (Paramita et al., 2020).

Ante ello, la cultura organizacional juega un papel importante en la coordinación de los asuntos relacionados con el trabajo y la minimización de la aparición de errores dentro de la empresa, es así que, para los colaboradores una buena cultura de apoyo puede contribuir al logro de objetivos individuales, ya que, esta herramienta sirve como mecanismo para alinear las operaciones de la organización con el accionar de cada personal, en consecuencia, una cultura negativa podría dificultar el proceso de adopción y disminuiría el desempeño de los colaboradores (Syarifin y Atmaja, 2023).

En cuanto, a nivel internacional, en Indonesia ciertas instituciones se enfrentan a problemas como un liderazgo poco asertivo, ausencia de sanciones firmes, inefectiva política de orden y disciplina durante las jornadas laborales, todo ello, ha repercutido en una baja lealtad y dedicación por parte del personal, específicamente la lealtad se aplica solo a sus superiores más no a la misión y visión de la organización (Purnomo et al., 2020). Asimismo, en Batam la cultura organización de una de sus empresas incluye factores como familia, competencia, trabajo en equipo y creatividad con el propósito de lograr que todos sus colaboradores se comprometan a mejorar su desempeño individual y organizacional (Sumantri et al., 2022).

Asimismo, en Colombia las organizaciones presentan dificultades para establecer altos niveles de vigor, compromiso y satisfacción en los colaboradores, esto debido a una cambiante cultura organizacional que se percibe en las organizaciones (Viveros y Fierro, 2020). Aunado, en Chile las empresas no suelen incorporar a su gestión institucional cierto nivel de importancia a la cultura

organizacional lo que afecta en ellas que sus colaboradores no conecten con los intereses de la empresa (Claro, 2021). Por otro lado, en China los ejecutivos de diversas organizaciones no enfocan sus esfuerzos en potencializar las deficiencias de su cultura, lo cual ha generado una falta de valores, identificación y satisfacción por parte de los subordinados (Shao, 2019).

A nivel nacional, Díaz et al. (2022) reconocen que las instituciones peruanas se enfrentan a grandes retos para garantizar una buena atención a la demanda por lo que es crucial prestar un cuidado especial a los diferentes procedimientos que desarrollan y a su gestión, ante ello, resulta importante cómo los colaboradores perciben el desarrollo de la cultura organizacional para el cumplimiento de la visión, así como elevar la calidad del servicio propiciando una satisfacción profesional.

Por ejemplo, la organización Ingelectros de Lima ha presentado durante la pandemia una inestabilidad laboral, falta de adaptabilidad ante cambios y una carencia de valores, todo ello en su conjunto ocasionó la prevalencia de una cultura interna deficiente causado por estragos y/o falta de lineamientos o políticas que guían el comportamiento de los colaboradores (Solis et al., 2022). Asimismo, en una entidad de Chiclayo se evidenció un nivel de insatisfacción laboral motivado por la incomodidad en las instalaciones, mayor carga laboral y un cambio del estilo de trabajo, lo que causó un menor compromiso y desempeño en favor a las metas institucionales (Grandez y Saravia, 2021).

En el contexto local, para el caso de la empresa puesta en estudio, esta cuenta con una estrategia de negocio, con la cual ya se ha venido trabajando con anterioridad, presentando buenos resultados, pero al estar en un entorno de constantes cambios y nuevas tendencias, teniendo en cuenta que esta es una empresa de comunicaciones, se hace necesario presentar cambios adecuándose a estas novedades que aparecen sin previo aviso, cuando eso sucede, ya sea en cambios de estrategias o si se presenta alguna capacitación, se percibe en los colaboradores una reacción de disconformidad, incomodidad e insatisfacción, en lo que se ve reflejada que la cultura empresarial guiada por la empresa no presenta impacto alguno en los comportamientos mostrados, esto debido a que los colaboradores vienen con distintas costumbres, creencias, comportamientos de trabajo. Esto puede ocasionarse porque la cultura organizacional no es la más

adecuada, porque puede haber una cultura organizacional que no ha sido bien manifestada, también hay la posibilidad de la inexistencia de esta misma, o de que sí se encuentre pero que no ha salido lo suficientemente estimulada.

Considerando lo antes mencionado, se expresa el siguiente problema general ¿Cuál es la relación entre la cultura organizacional y la satisfacción laboral de los colaboradores de FB Group Comunicación Integral S.A.C., Moquegua, 2023? En tanto, los problemas específicos se definieron como a) ¿Cuál es la relación entre la cultura organizacional y las condiciones laborales de los colaboradores de FB Group Comunicación Integral S.A.C., Moquegua, 2023?, b) ¿Cuál es la relación entre la cultura organizacional y los beneficios remunerativos de los colaboradores de FB Group Comunicación Integral S.A.C., Moquegua, 2023?, c) ¿Cuál es la relación entre la cultura organizacional y las políticas administrativas de los colaboradores de FB Group Comunicación Integral S.A.C., Moquegua, 2023?, d) ¿Cuál es la relación entre la cultura organizacional y las relaciones laborales de los colaboradores de FB Group Comunicación Integral S.A.C., Moquegua, 2023?, e) ¿Cuál es la relación entre la cultura organizacional y el desempeño de tareas de los colaboradores de FB Group Comunicación Integral S.A.C., Moquegua, 2023?

De la misma manera, el objetivo general se enfoca en determinar la relación entre la cultura organizacional y la satisfacción laboral de los colaboradores de FB Group Comunicación Integral S.A.C., Moquegua, 2023. En cuanto a los objetivos específicos orientados a dar respuesta a la problemática planteada se definieron como: a) Medir la relación entre la cultura organizacional y las condiciones laborales de los colaboradores de FB Group Comunicación Integral S.A.C., Moquegua, 2023, b) Establecer la relación entre la cultura organizacional y los beneficios remunerativos de los colaboradores de FB Group Comunicación Integral S.A.C., Moquegua, 2023, c) Identificar la relación entre la cultura organizacional y las políticas administrativas de los colaboradores de FB Group Comunicación Integral S.A.C., Moquegua, 2023, d) Estudiar la relación entre la cultura organizacional y las relaciones laborales de los colaboradores de FB Group Comunicación Integral S.A.C., Moquegua, 2023, e) Estimar la relación entre la cultura organizacional y el desempeño de tareas de los colaboradores de FB Group Comunicación Integral S.A.C., Moquegua, 2023.

Por consiguiente, el estudio mantiene una justificación teórica, puesto que, su propósito evoca en generar conocimiento relacionado a la asociación entre la cultura organizacional y la satisfacción laboral con el fin de contribuir al vacío teórico concerniente a una realidad específica. Asimismo, por el sustento científico considerando la teoría de las necesidades de Maslow y la teoría Bifactorial de Herzberg para el análisis de las variables estudiadas, la presente investigación sirve como antecedente para futuras investigaciones con temática similar.

Asimismo, se justifica de manera práctica, pues resulta importante conocer cómo perciben los colaboradores el desarrollo e implementación de la cultura organizacional, ya que, el reconocimiento de este componente permite elevar la calidad del servicio a través del compromiso para cumplir con la visión, misión y objetivos institucionales. En la misma línea, los resultados de la investigación exponen la necesidad de tomar en cuenta la cultura organizacional como un factor para propiciar un clima de trabajo confortable, asimismo, conocer el punto de vista de los trabajadores le sirve a la organización en sus futuras decisiones pues considerará las razones que inducen a su personal a pensar de cierta manera y tomar una postura frente a su desempeño en la labor de sus actividades.

Finalmente, con lo que respecta a las hipótesis alternativas (H1), para la general se plantea: Existe una relación positiva entre la cultura organizacional y la satisfacción laboral de los colaboradores de FB Group Comunicación Integral S.A.C., Moquegua, 2023. En lo sucesivo, las hipótesis específicas se definen como: a) Existe una relación positiva entre la cultura organizacional y las condiciones laborales de los colaboradores de FB Group Comunicación Integral S.A.C., Moquegua, 2023, b) Existe una relación positiva entre la cultura organizacional y los beneficios remunerativos de los colaboradores de FB Group Comunicación Integral S.A.C., Moquegua, 2023, c) Existe una relación positiva entre la cultura organizacional y las políticas administrativas de los colaboradores de FB Group Comunicación Integral S.A.C., Moquegua, 2023, d) Existe una relación positiva entre la cultura organizacional y las relaciones laborales de los colaboradores de FB Group Comunicación Integral S.A.C., Moquegua, 2023, e) Existe una relación positiva entre la cultura organizacional y el desempeño de tareas de los colaboradores de FB Group Comunicación Integral S.A.C., Moquegua, 2023.

II. MARCO TEÓRICO

El desarrollo de la indagación se ejecutó mediante la investigación exhaustiva de literatura científica que respalda el objetivo del estudio enfocado a determinar la relación entre la cultura organizacional y la satisfacción laboral de los colaboradores de FB Group Comunicación Integral S.A.C., Moquegua, 2023; mediante la exploración de plataformas primordiales de indagación, los cuales han conformado un vinculado de estudios a nivel internacional y nacional, los cuales son detallados a continuación:

A nivel internacional, García et al. (2020) se propusieron establecer la relación existente entre la satisfacción laboral y la cultura organizacional de una organización colombiana, para ello emplearon un estudio de carácter no experimental, alcance cuantitativo y nivel correlacional. Su principal resultado demuestra un factor de asociación de 0.899 con un p – valor de 0.000, traduciéndose en la comprobación de una vinculación positiva, significativa y nivel alto entre las variables. Por tanto, concluyeron con la afirmación que, si los directivos desarrollan un mejor nivel de cultura organizacional, los colaboradores se sentirán más satisfechos en sus puestos laborales.

Chiquito y Ordoñez (2020) buscaron determinar el efecto de la cultura organizacional sobre la satisfacción laboral de una institución ecuatoriana, a través de un esquema metodológico de enfoque cuantitativo, alcance no experimental y carácter correlacional. Sus principales hallazgos demuestran una relación positiva y significativa entre las dimensiones de la variable independiente (comunicación interna, clima organizacional y el perfil de la empresa) y la satisfacción laboral, es así como, las pruebas de correlación arrojaron coeficiente de 0.707, 0.825 y 0.698, respectivamente. Lo antes mencionado, permitió concluir con la afirmación de una relación directa y nivel alto entre la cultura organizacional y la variable dependiente, por medio de un coeficiente de 0.845 y un p – valor de 0.000

Mendoza et al. (2021) se enfocaron en establecer la vinculación entre la cultura organizacional y la satisfacción laboral dentro de 72 instituciones colombiana, ante ello, empleó un estudio estructurado con un alcance cuantitativo, carácter no experimental y naturaleza correlacional. Sus resultados indicaron que

las organizaciones presentan un alto nivel de cultura organizacional, asimismo, los colaboradores se encuentran satisfechos en cuanto a sus condiciones laborales, participación en las decisiones, relación con los superiores y los beneficios recibidos. Su principal conclusión demostró una vinculación significativa, positiva y de nivel moderado entre las variables, esto debido a que la prueba arrojó un coeficiente de relación de 0.534 junto a un p – valor menor a 0.05.

Baltazar et al. (2022) buscaron identificar la vinculación entre la cultura organizacional y la satisfacción laboral de los colaboradores de una organización mexicana desarrollando un estudio correlacional, de naturaleza no experimental y alcance cuantitativo. Sus principales hallazgos evidenciaron un comportamiento de nivel medio de la variable cultura organizacional (67%), mientras tanto, un nivel moderado de la variable satisfacción laboral. Finalmente, el estudio concluyó con un factor de correlación de 0.310 y un p – valor menor a 0.01 demostrando una relación positiva, directa y nivel bajo.

En cuanto a nivel nacional, Burga (2019) tuvo como finalidad establecer el efecto de la cultura organizacional en la satisfacción laboral de los colaboradores de una organización chiclayana, por medio de una estructura metodológica de alcance correlacional, naturaleza no experimental y carácter cuantitativo. Los hallazgos del estudio encontraron que el 30% de la muestra percibe la falta de cultura organizacional eso debido a una carencia de actitudes, valores y experiencias dentro de la empresa, asimismo, el 92% de los trabajadores se sienten insatisfechos en su puesto laboral. Adicionalmente, concluyeron demostrando una relación positiva, de nivel bajo y significativa entre las variables analizadas, dicha situación corroborada por un factor de vinculación de 0.387 y un p – valor de 0.006.

Higinio (2020) tuvo como propósito identificar la vinculación entre la satisfacción laboral y la cultura organizacional dentro de una organización perteneciente a Huancayo, para ello utilizó una estructura metódica de carácter cuantitativo, naturaleza no experimental y nivel correlacional. Sus resultados descriptivos mostraron que el 13.7% de la muestra percibe una falta de cultura organizacional, el 15.8% no se siente relacionado con la empresa y el 20.0% no se siente adaptado a la organización. Su principal conclusión arrojó una vinculación

positiva, alta y significativa entre las variables estudiadas, comprobada por un valor de correlación de 0.99 con un p – valor de 0.000.

Pow (2021) se enfocó en determinar la vinculación existente entre la cultura organizacional y la satisfacción laboral de los colaboradores de una empresa iqueña, en tal sentido, empleó una estructura metodológica consistente a un alcance cuantitativo, carácter correlacional y naturaleza no experimental. El tratamiento de los datos arrojó como resultado que la muestra percibe un nivel moderado de cultura organizacional (50%), eso debido a un regular reconocimiento del esfuerzo y nivel de comunicación, en tanto, el 65% de los colaboradores se siente moderadamente satisfechos motivado por regulares condiciones de trabajo, beneficios económicos y apoyo personal. En cuanto a su análisis inferencial obtuvieron un factor de asociación de 0.883 con un p – valor de 0.000, permitiéndole concluir con la evidencia de una relación positiva, significativa y de nivel alto entre las variables estudiadas.

Liñan (2022) se propuso averiguar la relación existente entre la cultura organizacional y la satisfacción laboral en los colaboradores de una institución estatal cajamarquina, a través de un esquema metódico de alcance cuantitativo, naturaleza no experimental y nivel correlacional. La prueba de asociación entre la variable independiente (cultura organizacional) y las dimensiones de la satisfacción laboral (reconocimiento, beneficios y condiciones de trabajo) arrojó vinculaciones significativas y directas, tal situación corroborada por coeficientes de correlación de 0.534, 0.400 y 0.522, respectivamente. Asimismo, la prueba arrojó un factor de vinculación de 0.617 con un p – valor de 0.000, con lo cual se concluyó demostrando la existencia de una relación positiva, significativa y de nivel moderado entre las variables.

Zorrilla (2022) buscó identificar la vinculación entre la cultura organizacional y la satisfacción laboral del personal de una institución limeña, ante ello, utilizó un esquema metodológico de nivel correlacional y alcance cuantitativo. Sus resultados demuestran que el 55% de la muestra se sienten satisfechos con la labor realizada, asimismo, el 82% de colaboradores afirman que casi siempre perciben los principios regentes en la cultura de la empresa. El estudio concluyó identificando una relación positiva, significativa y nivel alto entre las variables analizadas, dicha

situación corroborada por un factor de correlación de 0.939 con un p – valor de 0.000.

Valero et al. (2022) tuvo como propósito identificar la vinculación entre la cultura organizacional y la satisfacción laboral de una institución cusqueña, logrando la consecución de dicho objetivo a través de un esquema metódico de alcance cuantitativo, carácter no experimental y naturaleza correlacional. Su principal resultado arrojó que el 63% de la muestra percibe un nivel alto de cultura empresarial, asimismo, el 68% de ellos manifiestan estar satisfechos en su centro laboral. Adicionalmente, por su prueba de Chi – Cuadrado obtuvieron un p – valor de 0.000 permitiéndoles concluir que entre las variables analizadas si existe una relación significativa.

Por otra parte, respecto a la base teórica para la variable cultura organizacional, Laura y Arias (2022) la conceptualiza como un régimen de lineamientos compartidos que distan a una empresa de otra, esta se desenvuelve mediante un vinculado de patrones, valores, creencias y expectativas, que se manifiestan por medio de mitos, rituales, símbolos y guiones organizacionales originarios de patrones independientes de los líderes empresariales (Luna y Arias, 2022).

En la misma línea, Del Castillo et al. (2022) define a la cultura organizacional como la manera en la que los participantes de una organización son socializados respecto a la forma de pensar y de cómo establecer una conducta dentro de una empresa por medio de formas, categorizaciones y terminologías descifradas por un grupo específico.

Asimismo, para Méndez (2019), la relevancia de la cultura organizacional está en el establecimiento de la dirección de conductas en la interrelación de los participantes, edificando lineamientos que sistematicen el patrón del accionar de los individuos, asimismo, suscita el reconocimiento de las personas en una empresa por medio de la colaboración de directrices que evidencian la conducta, funciones, valores, ética y preceptos sobre los que actúan, de esta forma, edifica un constituyente diferenciador frente a otras compañías, programando normas de acción en la estructuración de regímenes y manuales de responsabilidades.

Por otro lado, de acuerdo con Solari y Salas (2023), la cultura organizacional representa un denominador común para los participantes de una empresa, por ende, está referido a un vinculado de valores que conserva cada persona. Respecto a ello, presenta cuatro dimensiones: participación, coherencia, adaptabilidad y misión.

La primera es la participación, la cual acorde con Mena (2019) representa un procedimiento presente en una empresa, donde ostenta como característica principal un ambiente con elevados indicadores de participación por parte de las personas, para que, mediante la participación y unión se efectúe el acatamiento de las metas empresariales, por ende, constituye un derecho y deber de los trabajadores de participar de forma libre y consumir propuestas que estén direccionadas al cumplimiento de objetivos.

Debido a ello, presenta los siguientes indicadores: primero las actitudes, son las Particularidades propias de las personas, las cuales se exteriorizan por medio de un vinculado de conexiones de valores y normas (Alshammari, 2020), segundo las capacidades, son las habilidades que ostentan como propósito el fomento de la agilidad en la empresa (Harsch y Festing, 2019) y tercero las destrezas, es el concepto adquirido a lo largo del procedimiento de formación de los individuos (Negrete, 2019).

La segunda es la coherencia, la cual acorde con Mendez (2019) son los planes, proyectos y valores que se anhelan acatar en una empresa deben estar conectados con los partícipes de una organización, de tal modo, al ser examinados y memorizados, representan una fracción de la conciencia conjunta, direccionado a la averiguación de individuos con valores sobre las cuales se representan, decretando conductas formales determinados por los lineamientos coordinados.

Por lo cual, presenta los siguientes indicadores: primero los valores, son las cualidades que representan agentes limitantes para la determinación de la conducta de los participantes y segundo las normas, son los instrumentales que organizan los patrones de conducta cimentados en las normativas (Zheng et al., 2019), c) Ética: Concepto que se desenvuelve por medio de los valores compartidos por los participantes (Solarte y Solarte, 2020).

La tercera es la adaptabilidad definida como un patrón de diversos supuestos que desenvuelven los participantes de las empresas en el proceso de adaptación alineado a la solución de inconvenientes de integración extrínseca, con el objetivo de adecuarse a las variaciones, perfeccionando la manera de percibir, pensar y sentir en relación con contextos complejos que se pueden exteriorizar en el proceso (Reyes, 2021).

Debido a ello, presenta los siguientes indicadores: primero la situación compleja, referida a las problemáticas que presentan un nivel superior de dificultad para ser percibidos y consumados en las organizaciones (Riquelme et al., 2020), segundo la integración, es el concepto que asiste a los participantes respecto a la adaptación con facilidad a las variaciones (Rincón y Aldana, 2021) y tercero los cambios ocasionados para perfeccionar algún procedimiento o contexto.

La cuarta es la misión, de ella Solari y Salas (2023) afirman que la claridad de metas y propósitos suscita que los participantes de la organización se alineen con estos, de forma que direccionen sus esfuerzos al logro y acatamiento de metas determinadas, lo cual orienta de forma directa a desenvolver una táctica competitiva frente a otras organizaciones, perfeccionando la clarividencia de la cultura organizacional dentro y fuera de la empresa.

Por lo tanto, presenta los siguientes indicadores: primero las estrategias, decretadas por las organizaciones, estableciendo diligencias para su acatamiento, segundo la claridad, concepto estrechamente asociado con los propósitos en las empresas, la cual es asumida desde la interrelación social y la comunicación (Mendez, 2019) y tercero las metas, instrumentales que aplican las organizaciones para conseguir sus propósitos (Guerrero, 2020).

De otra parte, respecto a la variable satisfacción laboral, Mora y Mariscal (2019) la encuentran alienada al impulso del individuo para consumir una acción determinada, conduciendo a que se suscite una actitud que incida o impacte al desenvolvimiento o rendimiento de los trabajos del propio colaborador respecto a su puesto de empleo. De la misma manera, se toma en consideración como la inclinación que posee el empleado respecto a su trabajo, cimentándose en las

creencias positivas, valores de los cuales son derivaciones de la rutina organizacional (Palma como se citó en Boada, 2019).

Por otra parte, Chiang et al. (2018) aseveran que la satisfacción laboral incluye un vinculado de sentimientos, los cuales pueden conservar un sentido favorable o desfavorable, además de ello, son exteriorizados por los trabajadores como parte de su clarividencia en relación con su trabajo. De la misma manera, Saavedra y Delgado (2020) afirman que dicha variable conserva una asociación directa con la percepción que conserva el colaborador sobre su trabajo, el cual se complementa con las responsabilidades que desenvuelve y el reconocimiento que percibe.

Asimismo, de acuerdo con Álvarez et al. (2019), las características de la satisfacción laboral son diversas, por lo que, están divididas en dos talantes: personales y organizacionales. Donde el primero está centrado en los rasgos de una persona, edad, salario percibido, dependientes económicos del mismo, grado jerárquico y particularidades del puesto de trabajo que consume, entre tanto, las características organizacionales están orientadas en la estructuración empresarial y el trabajo conjunto.

Aunado a lo anterior, el autor destaca que las características organizacionales conservan superior porcentaje de influencia en relación con las personales dentro de la conceptualización de satisfacción laboral. Por lo tanto, toma en consideración dentro de dichas peculiaridades a la motivación, desenvolvimiento personal, estabilidad, jornada, planificación del trabajo y vacaciones, donde tales peculiaridades facilitan y suscitan un correcto y adecuado desempeño de los empleados en su trabajo, por lo que, si se evidencia la presencia de una comprensión de los constituyentes antes descritos, el grado de satisfacción aumentará demostrativamente dentro de una empresa (Álvarez et al., 2019).

Asimismo, en correspondencia con la determinación del concepto de la satisfacción laboral, los objetivos de dicho término son establecidos a medida que al efectuarse, se decreta tal satisfacción por parte del trabajador respecto al ambiente laboral en el que se desenvuelve, asimismo, al establecerse tales propósitos esbozados en un primer momento, conllevará a que el trabajador

conservar la facultad de convertir aquello en el impulso ineludible para poder desplegar sus funciones, orientar su conducta y cumplir sus fines personales y organizacionales. Por ende, Mora y Mariscal (2019) determinan que los objetivos de la satisfacción laboral son los subsiguientes: Establecer escenarios de trabajo, instituir condicionamiento de bienestar, proponer un nivel de remuneración adecuado, suscitar el liderazgo e incitar la superación profesional.

Adicionalmente, prevalece un desglose de diversas teorías asociadas a la satisfacción laboral que fundamentan el desenvolvimiento de la presente investigación:

Teoría de las Necesidades de Maslow, la presente teoría asevera la presencia de necesidades dominantes y prominentes respecto a otras, por ende, deben ser complacidas para soslayar un contexto indeseable, además de ello, dichas insuficiencias nacen de una suficiencia que deber ser satisfecha (Cotrina, 2020).

Aunado a lo anterior, Maslow establece la existencia de cinco necesidades, las cuales son descritas a continuidad: Necesidad fisiológica, insuficiencias vinculadas con la existencia del ser humano, que le son ineludibles a él y a su supervivencia, además de ello, están simbolizadas en las primordiales necesidades que emergen en la respiración, alimentación, vivienda y otras (Castro, 2018). Asimismo, una necesidad de seguridad, relacionada al hecho de que la naturaleza del ser humano requiere protección ante el peligro en un lugar cómodo, por ende, necesita mantenerse a salvo ante un contexto inesperado. A dicha necesidad se le incluye la necesidad estabilidad, por lo tanto, tales necesidades se traducen en la determinación de un trabajo económicamente estable (Castro, 2018).

Asimismo, existe una necesidad social – pertenencia: Insuficiencia vinculada a los nexos personales y sociales, los cuales se transforman en impulsores de la conducta (Castro, 2018). Aunado, a una necesidad de estima, referido a aquellos que observan el valor de generar prestigio o competencia, por lo que, son reconocidas como necesidades de logro (Castro, 2018). Por otro lado, una necesidad de autorrealización, orientada a los ideales que los individuos anhelan

conseguir, en otras palabras, la complacencia de dicha necesidad se consuma por medio de congruencias para acrecentar sus potenciales y talentos (Castro, 2018).

La teoría bifactorial de Herzberg, la presente teoría determina ciertos constituyentes que ofrecen una explicación a ciertas conductas que conservan las personas respecto al ámbito laboral. (Marin y Placencia, 2017). De la misma manera, el autor detalla los subsiguientes elementos pertenecientes a dicha teoría: Factores extrínsecos o higiénicos, relacionados al clima que engloba a la persona, de la misma manera, a los condicionamientos en las que consuma sus diligencias organizacionales, como la tipología de supervisión, sueldo percibido, ambiente físico, beneficios sociales y políticas empresariales (Marin y Placencia, 2017).

Así como, factores intrínsecos o motivacionales, vinculados a los constituyentes alineados a la naturaleza de las responsabilidades que desenvuelve el trabajador y la estructuración propia del puesto de trabajo, asimismo, dichos constituyentes implican un control por parte del ser humano y lo asocian con las actividades que consuma (Marin y Placencia, 2017).

Por otro lado, Palma evidenció que la satisfacción laboral es la tendencia a laborar en base a creencias y valores positivos, los cuales son derivaciones del régimen laboral (Boada, 2019). De la misma manera, el modelo de indagación de la escala de satisfacción laboral planteado por Palma (1999) conserva los subsiguientes aspectos:

La primera dimensión orientada a las condiciones laborales, referida a los recursos y materiales provistos por la empresa y su infraestructura que impactan el desempeño de los colaboradores (Pintado y Reyes, 2020). Dicha dimensión exterioriza los siguientes indicadores: primero los materiales, constituyente que puede ser convertido y asociado dentro de un vinculado, descrito por su naturaleza y segundo la infraestructura es la estructuración organizacional, regímenes ineludibles para el correcto funcionamiento de la colectividad y su economía.

La segunda dimensión orientada a los beneficios remunerativos asociados a los aspectos de compensación y mercedes sociales, además están alienados a los logros en la compañía y otros constituyentes que de forma indirecta influyen en las derivaciones (Pintado y Reyes, 2020). Dicha dimensión ostenta del siguiente

indicador: primero los beneficios laborales, provechos conseguidos con relación a la consecución de varias diligencias efectuadas dentro de un contexto empresarial como la compensación por tiempo de servicios, salario, seguro social, entre otros. Asimismo, engloba las condiciones en el ámbito económico que toma en consideración un ser humano en el desenvolvimiento de su vida, el cual incorpora la remuneración percibida por la labor que consuma.

La tercera dimensión son las políticas administrativas, cuyo significado contempla que los colaboradores están complacidos con las reglas organizacionales determinadas por la empresa y el procedimiento en la consecución de disposiciones (Pintado y Reyes, 2020). Por ende, presenta los subsiguientes indicadores: primero las normas institucionales, preceptos que deben ser acatados por cada uno de los participantes dentro de una empresa, las cuales conservan como objetivo la designación de derechos y deberes de los trabajadores de una organización y segundo la participación en la toma de decisiones, accionar que incorpora a los trabajadores de una empresa dentro de la consecución de decisiones que conservarán impactos negativos o positivos dentro del entorno empresarial, además de ello, perfecciona la calidad de las disposiciones y suscita la motivación de los trabajadores y sus nexos interpersonales.

La cuarta dimensión enfocada a las relaciones laborales cuantifica respecto al nivel de vinculación que comparte con los participantes de una empresa durante su permanencia en ella. Aunado a ello, está referida a la percepción que conserva el trabajador y que consuma acorde a su vinculación e interacción con sus superiores respecto al desenvolvimiento de sus responsabilidades diarias (Pintado y Reyes, 2020).

Por lo cual, presenta los siguientes indicadores: primero la capacitación, proceso que posibilita a los entrenadores adquirir discernimientos específicos para variar la conducta de las personas, segundo la valoración del trabajo asociado a regímenes que decretan el desenvolvimiento requerido para cada tarea en la organización y tercero las relaciones interpersonales, enfocado a la interacción entre dos o más personas, la cual está basada en sentimientos e incluye la comunicación como medio para dar a conocer un mensaje.

La quinta dimensión asociada al desempeño de tareas es consistente al esfuerzo realizado por los colaboradores para el desempeño de sus tareas diarias dentro de la empresa que trabajan (Pintado y Reyes, 2020). Siendo sus indicadores los siguientes: primero el ambiente de trabajo, se encuentra alineado a la salud mental y física de los empleados como consecuencia a los distintos escenarios que ocurren en el desarrollo de las actividades y segundo el respeto a la normativa que es el cumplimiento a la norma relacionada a la búsqueda de respeto con el fin de establecer una cultura de diálogo.

Finalmente, los términos básicos relacionados a la temática son:

Comunicación asertiva, definida como la capacidad de comunicar tus emociones, ideas y observaciones, decidir cómo responder en diferentes situaciones y defender tus derechos cuando sea necesario, todo ello con el propósito de fortalecer la autoestima y fomentar la confianza en ti mismo (Bernal et al., 2022).

Beneficios laborales, conceptualizado como la compensación, monetarias y no monetarias, otorgadas por parte del empleador al empleado según lo establecido por ley en respuesta a la prestación de sus servicios (Pintado y Reyes, 2020).

Liderazgo, definido como la capacidad de influenciar, guiar y dirigir el trabajo o comportamiento de un conjunto de personas, todo con la finalidad de alinear sus esfuerzos y actividades hacia la consecución de las metas empresariales establecidas por el área u organización (Sumba et al., 2022).

Reconocimiento, hace referencia cualquier esfuerzo empresarial destinado a reconocer el desempeño laboral de los empleados o cualquier acción que haya resultado provechosa para la organización (Jiménez y Gamboa, 2017).

Valores de la empresa, se refiere a directrices conductuales a través de las cuales las personas evolucionan e interactúan con su centro laboral, estableciendo el estándar de lo que se aspira y se espera que sean (Carrero, 2019).

Política empresarial, es un enunciado de valores fundamentales que una empresa u organización promete respetar, ofreciendo un conjunto de normas y pautas sobre la conducta esperada de sus trabajadores (Balanzategui et al., 2022).

Reglamento empresarial, se trata de una proclamación hecha en el contexto de la función administrativa que genera consecuencias legales de manera directa., en términos sencillos, es una expresión o afirmación de criterio, entendimiento o intención (Balanzategui et al., 2022).

Ética empresarial, es el lineamiento que examina la manera en que las empresas deberían actuar ante circunstancias complejas y controvertidas, dichas situaciones pueden abarcar diversos escenarios, desde la gestión empresarial y la comercialización de acciones hasta el papel de una empresa en temas sociales, orientándonos a tomar decisiones sabias y equitativas (Seminario et al., 2022).

Metas organizacionales, son los objetivos principales donde las organizaciones buscan implementar un conjunto de técnicas y estrategias que respalden y ayuden a la gestión empresarial con la finalidad de producir de forma óptima con las máximas ganancias (Lalaleo y Martínez, 2022)

Por último, el sentido de pertenencia es un sentimiento que hace que un individuo se identifique plenamente con la organización, ante ello, existen diversas estrategias para potenciarlo, como la motivación y la creación de un ambiente laboral positivo, lo que a su vez aumenta el bienestar y contenido de los empleados. (Pérez y Campana, 2019).

III. METODOLOGÍA

3.1. Tipo y diseño de investigación

3.1.1. Tipo de Investigación

La indagación se desarrolló bajo un tipo básica, puesto que, esta tipología de estudio se vincula directamente con la finalidad de perfeccionar e incrementar el discernimiento existente sobre la problemática analizada, pero sin realizar una contraposición con evidencia práctica, asimismo, su principal característica se basa en desarrollar un estudio fundamentado en aspectos teóricos y quedarse en el mismo.

Asimismo, el estudio se desarrolló bajo un enfoque cuantitativo definido como la táctica investigativa que presente analizar y compilar una cierta cantidad de data numéricos con el propósito de computarizar el nivel de las variables analizadas (Ñaupas et al., 2018), cultura organizacional y satisfacción laboral, asimismo, con la finalidad de brindar una respuesta a una problemática en específico, precisamente para identificar la relación entre la cultura organizacional y la satisfacción laboral de los colaboradores de FB Group Comunicación Integral S.A.C., Moquegua, 2023.

3.1.2. Diseño de la Investigación

El estudio se fundamentó en un diseño no experimental, puesto que, la investigación no realizó ningún tipo de maniobra o manipulación sobre la información y datos ofrecidos por la unidad de análisis (Arias, 2020). Asimismo, no se expuso a ningún estímulo o condicionamiento a la muestra de investigación que genere un comportamiento distinto a la realidad, ante ello, se presentó observaciones que reflejan la percepción verídica de los colaboradores de FB Group Comunicación Integral S.A.C

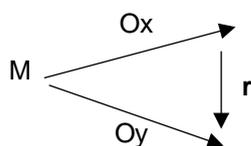
Aunado, el estudio posee un nivel correlacional – descriptivo, estando el primero relacionado a establecer la asociación entre dos variables, específicamente por fines de la investigación entre la cultura organizacional y la satisfacción laboral de los colaboradores de FB Group Comunicación Integral S.A.C., Moquegua - 2023,

asimismo, el segundo nivel consiste en la descripción y ponderación del comportamiento de las variables analizadas según la percepción de la muestra, ante ello, es importante recolectar información, procesarla, cuantificarla para luego medirla mediante pruebas estadísticas (Hernández y Mendoza, 2018).

Adicionalmente, la indagación se rige bajo un método hipotético – deductivo definido como el régimen evocado a dar respuesta a una problemática mediante el planteamiento de hipótesis, siendo estas corroboradas por medio de un proceso estadístico para el establecimiento de supuestos con fundamento matemáticos (Ñaupas et al., 2018).

Figura 1

Diseño de la investigación



Dónde:

M: Muestra

Ox: Cultura organizacional

Oy: Satisfacción laboral

R: Asociación

3.2. Variables y operacionalización

Variable 1: Cultura organizacional

Definición conceptual

La cultura organizacional está conceptualizada como un régimen de lineamientos compartidos que distan a una empresa de otra, esta se desenvuelve mediante un vinculado de patrones, valores, creencias y expectativas, que se manifiestan por medio de mitos, rituales, símbolos y guiones organizacionales

originarios de patrones independientes de los líderes empresariales (Luna y Arias, 2022).

Definición operacional

La cultura organizacional representa un denominador común para los participantes de una empresa, por ende, está referido a un vinculado de valores que conserva cada persona. Respecto a ello, presenta cuatro dimensiones: participación, coherencia, adaptabilidad y misión (Solari y Salas, 2023).

En ese sentido, la primera dimensión (participación) se define como la característica que muestra el nivel de presencia de los colaboradores durante las actividades de la empresa. Asimismo, la segunda dimensión (coherencia) se conceptualiza como la conexión entre los planes y valores de la empresa con los colaboradores de esta. En tanto, la tercera dimensión (adaptabilidad) es el patrón que desenvuelven el recurso huma durante la solución de inconvenientes y, por último, la cuarta dimensión (misión) se conceptualiza como la claridad de metas y propósitos suscita que los participantes de la organización se alineen con estos

Indicadores

La primera dimensión (participación) posee tres indicadores: actitudes, capacidades y destrezas. Asimismo, la segunda dimensión (coherencia) cuenta con tres indicadores: valores, normas y ética. En tanto, la tercera dimensión (adaptabilidad) es el patrón que desenvuelven el recurso huma durante la solución de inconvenientes, siendo sus indicadores tres: situación compleja, integración y cambios. Por último, la cuarta dimensión (misión) cuenta con tres indicadores: estrategias, claridad y metas.

Escala de medición

La variable será medida bajo la escala de Likert, la cual contempla el siguiente rango: (1) Totalmente en desacuerdo, (2) En desacuerdo, (3) Parcialmente de acuerdo, (4) De acuerdo y (5) Totalmente de acuerdo.

Variable 2: Satisfacción laboral

Definición conceptual

Mora y Mariscal (2019) conceptualiza a la variable como el impulso del individuo para consumir una acción determinada, conduciendo a que se suscite una actitud que incida al desenvolvimiento o rendimiento de los trabajos del propio colaborador respecto a su puesto de empleo.

Definición operacional

Boada (2019) establece como la variable se presenta en cinco dimensiones: Condiciones laborales, beneficios remunerativos, políticas administrativas, relaciones laborales, desempeño de tareas.

Su primera dimensión (condiciones laborales) se define como los recursos y materiales provistos por la empresa y su infraestructura que impactan el desempeño de los colaboradores. La segunda dimensión (beneficios remunerativos) se asocia a la contribución salarial y beneficios sociales, asimismo, la tercera dimensión (políticas administrativas) cuyo concepto contempla si el recurso humano se encuentra complacido con las reglas organizacionales. Asimismo, la cuarta dimensión (relaciones laborales) se define como el nivel de vinculación que comparten los participantes de una empresa durante su permanencia en ella. Por último, la quinta dimensión (desempeño de tareas) se encuentra asociada al esfuerzo realizado por los colaboradores para el desempeño de sus tareas diarias dentro de la empresa que trabajan.

Indicadores

Su primera dimensión (condiciones laborales) se constituye de dos indicadores: materiales e infraestructura. En tanto, la segunda dimensión (beneficios remunerativos) su único indicador son los beneficios laborales. Asimismo, la tercera dimensión (políticas administrativas) se compone con dos indicadores: normas institucionales y participación en la toma de decisiones. Además, la cuarta dimensión (relaciones laborales) se compone de tres indicadores: capacitación, valoración del trabajo y relaciones interpersonales. Por

último, la quinta dimensión (desempeño de tareas) se encuentra asociada a dos indicadores: ambiente de trabajo y respeto a la normativa.

Escala de medición

La variable será medida bajo la escala de Likert, la cual contempla el siguiente rango: (1) Totalmente en desacuerdo, (2) En desacuerdo, (3) Parcialmente de acuerdo, (4) De acuerdo y (5) Totalmente de acuerdo.

3.3. Población, muestra, muestreo

Hernández y Mendoza (2018) definen a la población como el agregado de componentes o individuos que se caracterizan por conservar peculiaridades correspondientes a un mismo universo, en otras palabras, es todo aquel sujeto que posee las particulares necesarias para formar parte de la unidad de análisis. Debido a ello, la población del presente estudio se conformó por 19 colaboradores en planilla pertenecientes a FB Group Comunicación Integral S.A.C., Moquegua.

En tanto, la muestra está conceptualizada como una proporción representativa de la población (Hernández y Mendoza, 2018). En ese sentido, la unidad de análisis estuvo constituida por los colaboradores que desarrollan sus labores dentro de las áreas de recursos humanos, gerencia general y gerencia de productos que conforman la empresa FB Group Comunicación Integral S.A.C.

Considerando lo mencionado, el tamaño de la muestra estuvo conformado por los 19 colaboradores en planilla que desarrollan sus labores dentro de las áreas de la empresa FB Group Comunicación Integral S.A.C. Los cuales fueron determinados por el empleo de un muestreo no probabilístico – censal, el cual es decretado cuando la muestra resulta tener la misma equivalencia a la población, asimismo, considerando la disponibilidad de información e interés del investigador (Arial, 2020). Ante ello, se consideró como criterio de inclusión a todo colaborador en planilla que desarrolle sus actividades dentro de las áreas de la empresa FB Group Comunicación Integral S.A.C.

3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

La técnica que se empleó en la indagación fue la encuesta y como instrumento el cuestionario. En ese sentido, Gallardo (2017) conceptualiza a la encuesta como el agregado estandarizado de pautas donde su función es recopilar información perteneciente a la unidad de análisis, asimismo, el cuestionario lo define como la herramienta de la técnica especializada en recolectar los datos necesarios para el cumplimiento de los objetivos de estudio, mediante el cual se logró describir y pronosticar las peculiaridades pertenecientes a cada variable bajo percepción de los colaboradores.

Por tanto, el instrumento empleado para recolectar información sobre la variable cultura organizacional y satisfacción laboral por parte de los colaboradores de FB Group Comunicación Integral S.A.C se estableció un total de 45 interrogantes, 15 para la variable cultura organizacional y 28 para la variable satisfacción laboral. Asimismo, la confiabilidad de los cuestionarios medidos mediante el Alfa de Cronbach arrojó un coeficiente de alfa de 0.805 para la variable cultura organizacional y un factor de alfa de 0.853 para la variable satisfacción laboral, lo cual comprueba una confiabilidad de nivel alto en ambos instrumentos.

3.5. Procedimientos

Con relación a las técnicas estadísticas de análisis de datos, en primer lugar, se solicitó a la empresa FB Group Comunicación Integral S.A.C, situada en el departamento de Moquegua, una solicitud para suministrar los cuestionarios, es decir, se realizaron ciertas coordinaciones con las áreas establecidas en la muestra para acceder a los trabajadores (19 en total).

En segundo lugar, se estableció la hora y fecha dentro del horario de trabajo, con la finalidad de posibilitar y no generar ningún tipo de evento externo durante la aplicación de los instrumentales a cada colaborador. En tercer lugar, se solicitó el consentimiento informado por la posterior aplicación de los instrumentales, finalmente, se agrupó toda la información en una base de datos con el propósito de depurar inconsistencias para su posterior análisis estadístico.

3.6. Métodos de análisis de datos

En tanto, el análisis de datos partió con el traspaso de los cuestionarios al programa estadístico SPSS 26, en el cual se organizó la información donde cada columna corresponde a una interrogante y cada fila representa a un colaborador entrevistado, de tal manera, la sumatoria de las respuestas dieron como resultado las dimensiones y ellas a su vez las variables que fueron ordenadas en tablas y gráficos descriptivos.

Finalmente, el análisis inferencial partió con la evaluación de la prueba de Shapiro Wilk cuyo objetivo es dar comprobación al supuesto de normalidad al trabajar con una muestra menor a 50 observaciones. Posteriormente, se estableció la factibilidad de emplear la prueba de Pearson, porque la muestra tuvo una distribución de comportamiento normal ($p - \text{valor} > 0.05$). Todo lo antes mencionado, permitió demostrar la relación entre la cultura organizacional y la satisfacción laboral posibilitando la aprobación o rechazo de las hipótesis planteadas en la presente indagación.

3.7. Aspectos éticos

Los aspectos éticos que orientaron al estudio son el principio de integridad y autonomía, al reconocer y tratar a cada colaborador y participante de la investigación con respeto; asimismo, el principio de honestidad al realizar la indagación bajo un enfoque de transparencia, competencia profesional y rigor científico (Hernández y Mendoza, 2018). Adicionalmente, se consideró el principio de justicia al otorgar un trato igualitario a cada participante y el principio científico al ofrecer información de alto nivel teórico bajo criterios de una rigurosa metodológica (Arias, 2020).

IV. RESULTADOS

4.1. Análisis descriptivo

Diagnóstico de la cultura organizacional

Tabla 1

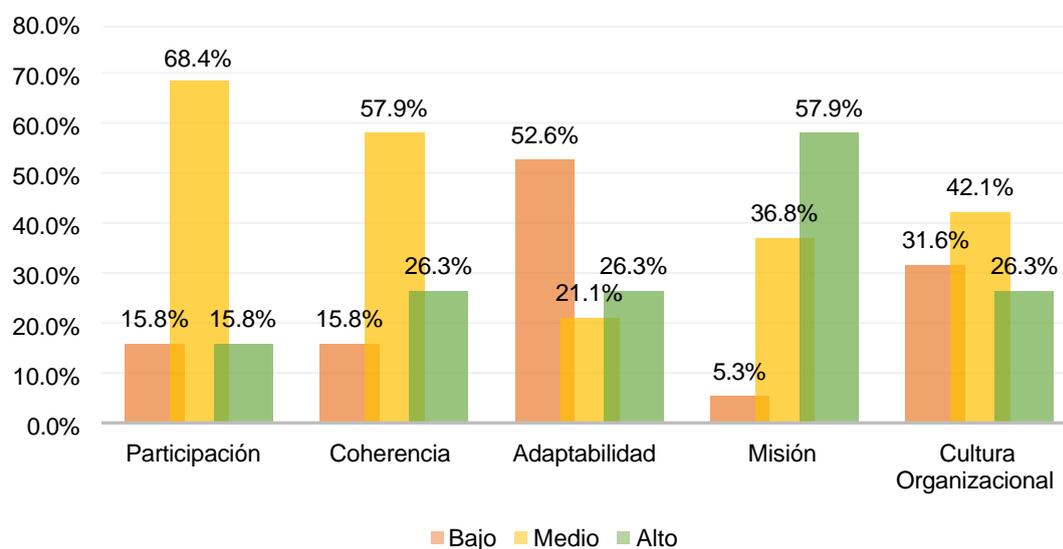
Nivel de percepción sobre la cultura organizacional y sus dimensiones

	Bajo		Medio		Alto	
	N°	%	N°	%	N°	%
Participación	3	15.8	13	68.4	3	15.8
Coherencia	3	15.8	11	57.9	5	26.3
Adaptabilidad	10	52.6	4	21.1	5	26.3
Misión	1	5.3	7	36.8	11	57.9
Cultura Organizacional	6	31.6	8	42.1	5	26.3

Nota. Elaboración propia en base a datos procesados en SPSS.

Figura 2

Percepción sobre la cultura organizacional y sus dimensiones



Nota. Elaboración propia en base a datos procesados en SPSS.

Descripción:

En la tabla 1 y figura 2, se muestra que los colaboradores de la empresa FB Group Comunicación Integral S.A.C. consideran que la cultura organizacional de la entidad se encuentra en un nivel moderado (42.1%), asimismo, el 31.6% percibe una cultura baja y el 26.3% la percibe en un nivel alto; de manera desglosada, la mayor proporción de la muestra considera que la dimensión participación está en un nivel moderado (68.4%), es decir, los colaboradores se desarrollan en un ambiente donde entre todos participan de forma libre para la consecución de las metas empresariales.

En tanto, la dimensión coherencia está en un nivel moderado (57.9%), el cual demuestra que los colaboradores están más o menos conectados con los valores y planes organizacionales; mientras tanto, la dimensión adaptabilidad se posiciona en un nivel bajo (52.6%), pues la muestra percibe que no gozan de un buen proceso para solucionar problemáticas de manera eficiente; y por último, la dimensión misión en un nivel alto (57.9%), es decir, los colaboradores se encuentran alineados con el propósito de la organización.

Diagnóstico de la satisfacción laboral

Tabla 2

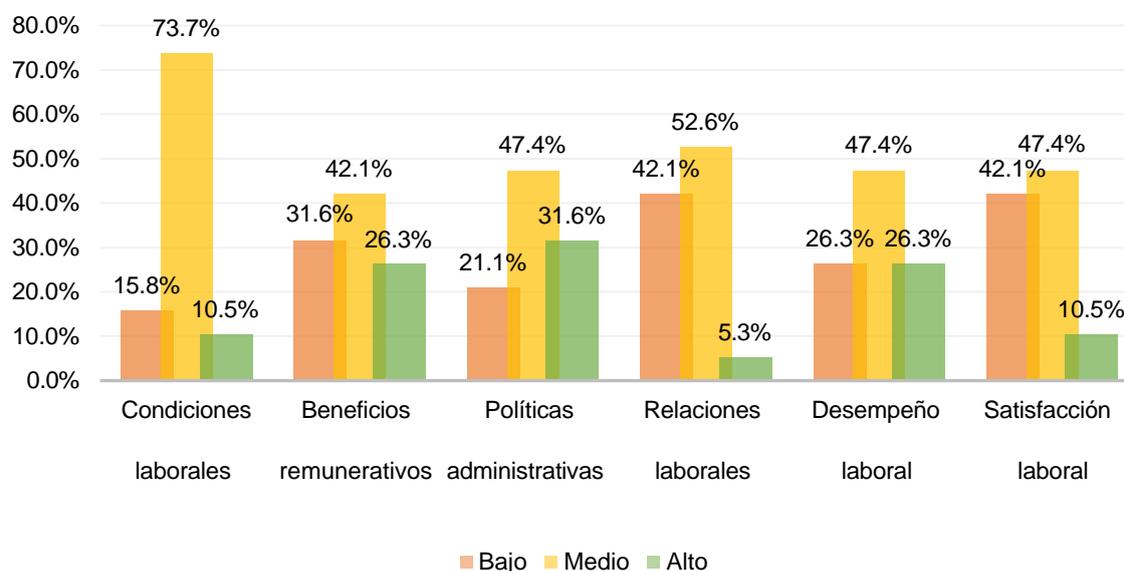
Nivel de percepción sobre la satisfacción laboral y sus dimensiones

	Bajo		Medio		Alto	
	N°	%	N°	%	N°	%
Condiciones laborales	3	15.8	14	73.7	2	10.5
Beneficio remunerativo	6	31.6	8	42.1	5	26.3
Políticas administrativas	4	21.1	9	47.4	6	31.6
Relaciones laborales	8	42.1	10	52.6	1	5.3
Desempeño de tareas	5	26.3	9	47.4	5	26.3
Satisfacción laboral	8	42.1	9	47.4	2	10.5

Nota. Elaboración propia en base a datos procesados en SPSS.

Figura 3

Percepción sobre la satisfacción laboral y sus dimensiones



Nota. Elaboración propia en base a datos procesados en SPSS.

Descripción:

En la tabla 2 y figura 3, se observa que los colaboradores de la empresa sienten una satisfacción de nivel moderado en su mayoría (47.4%), seguido de un nivel alto (42.1%) y en menor proporción, el 10.5% de la muestra, se sienten insatisfechos, es decir, que el recurso humano del FB Group Comunicación Integral S.A.C. conserva una asociación moderada entre la percepción que mantiene sobre su trabajo y las responsabilidades que desenvuelve; así como, el reconocimiento que percibe por parte de la entidad.

Específicamente, el 73.7% del recurso humano considera que sus condiciones laborales son moderadas; seguido, el 42.1% (nivel moderado) percibe que sus beneficios remunerativos contemplan niveles salariales, seguros y condiciones laborales considerables; asimismo, el 47.4% de la muestra considera que se sienten moderadamente complacidos con las políticas administrativas de la organización; mientras tanto, el 52.6% manifiesta que las relaciones laborales entre sus compañeros y jefes es moderada; por último, se percibe que el 47.4% visualiza un desempeño de tareas medianamente eficiente.

4.2. Comprobación de hipótesis

Prueba de hipótesis general

H₀: No existe una relación positiva entre la cultura organizacional y la satisfacción laboral de los colaboradores de FB Group Comunicación Integral S.A.C., Moquegua, 2023.

H₁: Existe una relación positiva entre la cultura organizacional y la satisfacción laboral de los colaboradores de FB Group Comunicación Integral S.A.C., Moquegua, 2023.

Regla de decisión: Si la probabilidad de la significancia es menor al 5% se rechaza H₀ y se acepta H₁; y si es mayor a 5% se acepta H₀ y se rechaza H₁.

Tabla 3

Relación entre cultura organizacional y la satisfacción laboral

		Satisfacción laboral
Cultura organizacional	Coef. de correlación	,802
	Significancia	,000
	N	19

Nota. Elaboración propia en base a datos procesados en SPSS.

Interpretación: Los resultados de la prueba plasmados en la tabla 3 manifiesta una vinculación significativa entre las variables analizadas, lo cual queda comprobado por una significancia igual al valor de 0.000 (se acepta la H₁, ya que, el p – valor resulta ser menor a 0.05); asimismo, se evidencia una relación directa de nivel alto entre la cultura organizacional y la satisfacción laboral, pues el coeficiente de correlación arrojado fue de 0.802; en otras palabras, cuanto se refuerce positivamente la cultura dentro de la empresa, mayor será la satisfacción del recurso humano durante el ejercicio de sus actividades.

Prueba de hipótesis específica 1

H₀: No existe una relación positiva entre la cultura organizacional y las condiciones laborales de los colaboradores de FB Group Comunicación Integral S.A.C., Moquegua, 2023.

H₁: Existe una relación positiva entre la cultura organizacional y las condiciones laborales de los colaboradores de FB Group Comunicación Integral S.A.C., Moquegua, 2023.

Regla de decisión: Si la probabilidad de la significancia es menor al 5% se rechaza H₀ y se acepta H₁; y si es mayor a 5% se acepta H₀ y se rechaza H₁.

Tabla 4

Relación entre cultura organizacional y las condiciones laborales

		Condiciones laborales
Cultura organizacional	Coef. de correlación	,561
	Significancia	,012
	N	19

Nota. Elaboración propia en base a datos procesados en SPSS.

Interpretación: Los resultados de la prueba plasmados en la tabla 4 manifiesta una asociación significativa entre las variables analizadas, lo cual queda corroborado por una significancia igual al valor de 0.012 (se acepta la H₁, ya que, el p – valor resulta ser menor a 0.05); asimismo, se evidencia una relación directa de nivel moderado entre la cultura organizacional y las condiciones laborales, pues el coeficiente de correlación arrojado fue de 0.561; en otras palabras, cuanto se refuerce positivamente la cultura dentro de la empresa, mejor será el ambiente y las condiciones en las que se desenvuelve el recurso humano durante el ejercicio de sus actividades.

Prueba de hipótesis específica 2

H₀: No existe una relación positiva entre la cultura organizacional y los beneficios remunerativos de los colaboradores de FB Group Comunicación Integral S.A.C., Moquegua, 2023.

H₁: Existe una relación positiva entre la cultura organizacional y los beneficios remunerativos de los colaboradores de FB Group Comunicación Integral S.A.C., Moquegua, 2023.

Regla de decisión: Si la probabilidad de la significancia es menor al 5% se rechaza H₀ y se acepta H₁; y si es mayor a 5% se acepta H₀ y se rechaza H₁.

Tabla 5

Relación entre cultura organizacional y los beneficios remunerativos

		Beneficios remunerativos
	Coef. de correlación	,762
Cultura organizacional	Significancia	,000
	N	19

Nota. Elaboración propia en base a datos procesados en SPSS.

Interpretación: Los resultados de la prueba plasmados en la tabla 5 manifiesta una vinculación significativa entre las variables analizadas, lo cual queda comprobado por una significancia igual al valor de 0.000 (se acepta la H₁, ya que, el p – valor resulta ser menor a 0.05); asimismo, se evidencia una relación directa de nivel alto entre la cultura organizacional y los beneficios remunerativos, pues el coeficiente de correlación arrojado fue de 0.762; en otras palabras, cuanto se refuerce positivamente la cultura dentro de la empresa, mejor será la percepción del recurso humano sobre que sus beneficios remunerativos se encuentran adecuados respecto al mercado.

Prueba de hipótesis específica 3

H₀: No existe una relación positiva entre la cultura organizacional y las políticas administrativas de los colaboradores de FB Group Comunicación Integral S.A.C., Moquegua, 2023.

H₁: Existe una relación positiva entre la cultura organizacional y las políticas administrativas de los colaboradores de FB Group Comunicación Integral S.A.C., Moquegua, 2023.

Regla de decisión: Si la probabilidad de la significancia es menor al 5% se rechaza H₀ y se acepta H₁; y si es mayor a 5% se acepta H₀ y se rechaza H₁.

Tabla 6

Relación entre cultura organizacional y las políticas administrativas

		Políticas administrativas
	Coef. de correlación	,424
Cultura organizacional	Significancia	,070
	N	19

Nota. Elaboración propia en base a datos procesados en SPSS.

Interpretación: En la tabla 6, se muestra que la prueba de vinculación resultó ser no significativa, en ese sentido, se acepta la H₀ al evidenciarse un nivel de significancia de 0.070 (valor mayor a 0.05); por tanto, no existe una relación entre la cultura organizacional y las políticas administrativas de los colaboradores de FB Group Comunicación Integral S.A.C.

Prueba de hipótesis específica 4

H₀: No existe una relación positiva entre la cultura organizacional y las relaciones laborales de los colaboradores de FB Group Comunicación Integral S.A.C., Moquegua, 2023.

H₁: Existe una relación positiva entre la cultura organizacional y las relaciones laborales de los colaboradores de FB Group Comunicación Integral S.A.C., Moquegua, 2023.

Regla de decisión: Si la probabilidad de la significancia es menor al 5% se rechaza H₀ y se acepta H₁; y si es mayor a 5% se acepta H₀ y se rechaza H₁.

Tabla 7

Relación entre la cultura organizacional y las relaciones laborales

		Relaciones laborales
	Coef. de correlación	,854
Cultura organizacional	Significancia	,000
	N	19

Nota. Elaboración propia en base a datos procesados en SPSS.

Interpretación: Los resultados de la prueba plasmados en la tabla 7 manifiesta una asociación significativa entre las variables analizadas, lo cual queda corroborado por una significancia igual al valor de 0.000 (se acepta la H₁, ya que, el p – valor resulta ser menor a 0.05); asimismo, se evidencia una relación directa de nivel alto entre la cultura organizacional y las relaciones laborales, pues el coeficiente de correlación arrojado fue de 0.854; en otras palabras, cuanto se refuerce positivamente la cultura dentro de la empresa, mejor será las relaciones laborales entre los colaboradores pertenecientes a la organización.

Prueba de hipótesis específica 5

H₀: No existe una relación positiva entre la cultura organizacional y el desempeño de tareas de los colaboradores de FB Group Comunicación Integral S.A.C., Moquegua, 2023.

H₁: Existe una relación positiva entre la cultura organizacional y el desempeño de tareas de los colaboradores de FB Group Comunicación Integral S.A.C., Moquegua, 2023.

Regla de decisión: Si la probabilidad de la significancia es menor al 5% se rechaza H₀ y se acepta H₁; y si es mayor a 5% se acepta H₀ y se rechaza H₁.

Tabla 8

Relación entre la cultura organizacional y el desempeño de tareas

		Desempeño de tareas
	Coef. de correlación	,237
Cultura organizacional	Significancia	,329
	N	19

Nota. Elaboración propia en base a datos procesados en SPSS.

Interpretación: En la tabla 8, se muestra que la prueba de vinculación resultó ser no significativa, en ese sentido, se acepta la H₀ al evidenciarse un nivel de significancia de 0.329 (valor mayor a 0.05); por tanto, no existe una relación entre la cultura organizacional y el desempeño de tareas de los colaboradores de FB Group Comunicación Integral S.A.C.

V. DISCUSIÓN

El propósito principal del estudio se enfocó en determinar la relación entre la cultura organizacional y la satisfacción laboral de los colaboradores de FB Group Comunicación Integral S.A.C., Moquegua durante el periodo 2023; del cual la prueba estadística demostró una asociación directa y significativa entre las variables analizadas, puesto que, la hipótesis alterna quedó aceptada por evidenciarse un p – valor igual a 0.000, en tanto, el factor de vinculación fue de 0.802, lo que refuerza la idea de que una mejor cultura organizacional repercutirá positivamente y altamente la satisfacción de todo recurso humano durante el ejercicio de sus actividades.

Los resultados antes mencionados coinciden con lo establecido con García et al. (2020), cuyo estudio encontró la misma vinculación de nivel alto, significativa y positiva entre la satisfacción laboral y la cultura organizacional; tal situación comprobada por un factor de asociación de 0.899 con un p – valor de 0.000, lo cual se traduce en que, si los directivos desarrollan un mayor nivel de cultura organizacional, todo el plantel de recurso humano se sentirá más satisfechos en sus puestos laborales.

En la misma línea, se concuerda con Baltazar et al. (2022) el cual identificó un factor de asociación de 0.310 y un p – valor menor a 0.01 entre las variables, lo que se traduce en la comprobación de una vinculación significativa y positiva; asimismo, de forma descriptiva observó un comportamiento similar, pues se evidenció que la variable cultura organizacional es percibida en un nivel medio (por el 67% de la muestra), y de la misma manera la satisfacción laboral por parte de los colaboradores en su centro de trabajo es moderada.

En cuanto a los resultados asociados a los objetivos específicos, el primero evocado a determinar la relación entre la cultura organizacional y las condiciones laborales de los colaboradores de FB Group Comunicación Integral S.A.C., Moquegua, 2023, del cual la prueba estadística demostró una asociación significativa y directa entre la variable exógena y la primera dimensión de la satisfacción, tal afirmación comprobada porque la hipótesis alterna quedó aceptada por evidenciarse un p – valor igual a 0.012, en tanto, el factor de vinculación fue de

0.561, lo que refuerza la idea de que una mejor cultura organizacional repercutirá positivamente y moderadamente en el ambiente y las condiciones en las que se desenvuelve el recurso humano durante el ejercicio de sus actividades.

Lo antes mencionado, coincide con Mendoza et al. (2021) por encontrar en su análisis que el recurso humano de 72 instituciones colombianas indicó que gozan de una cultura organizacional de nivel alto y que paralelamente se encuentran satisfechos en cuanto a sus condiciones laborales, relación con los superiores y los beneficios recibidos; por tanto, estadísticamente quedó comprobado por un factor de vinculación de 534 junto a un p – valor menor a 0.05; lo que muestra una asociación significativa, moderada y directa entre las variables analizadas. Aunado, se coincidió con Liñan (2022) cuya investigación encontró que la cultura dentro de una organización repercute significativa, moderada y directamente en las dimensiones beneficios y condiciones de trabajo, tal situación corroborada por coeficientes de correlación de 0.400 y 0.522, respectivamente.

Asimismo, lo correspondiente al objetivo específico dos enfocado a determinar la relación entre la cultura organizacional y los beneficios remunerativos de los colaboradores de FB Group Comunicación Integral S.A.C., Moquegua, 2023, del cual la prueba estadística demostró una asociación significativa y directa entre la variable exógena y la segunda dimensión de la satisfacción, tal afirmación comprobada porque la hipótesis alterna quedó aceptada por evidenciarse un p – valor igual a 0.000, en tanto, el factor de vinculación fue de 0.762, lo que refuerza la idea de que una mejor cultura organizacional repercutirá positivamente y altamente en la percepción del recurso humano sobre que sus beneficios remunerativos se encuentran adecuados respecto al mercado.

Dicho resultado concuerda con Pow (2021), pues su estudio arrojó como resultado que la muestra percibe un nivel moderado de cultura organizacional (50%), eso debido a un regular reconocimiento del esfuerzo y nivel de comunicación, en tanto, el 65% de los colaboradores se siente moderadamente satisfechos, motivado por regulares condiciones de trabajo, beneficios económicos y apoyo personal; en ese sentido, el comportamiento similar entre las variables permite asegurar que una mejoría en la cultura llevará a una percepción mejorada de los beneficios recibidos por la organización, además, el análisis estadístico

afianzó la afirmación por arrojar un factor de asociación de 0.883 con un p – valor de 0.000.

Asimismo, se concuerda con los hallazgos encontrados en el estudio de Valero et al. (2022), pues encontró que el 63% de la muestra percibe un nivel alto de cultura empresarial, asimismo, el 68% de ellos manifiestan estar satisfechos en su centro laboral, ante ello, encontró un p – valor de 0.000 permitiéndoles concluir que entre las variables analizadas si existe una relación significativa; por tanto, cuanto mejor cultura organizacional se desarrolle, el recurso humano se sentirá más motivado para producir más y hacer que la empresa pueda brindarles mejores beneficios sociales con el propósito de generarles mayor satisfacción.

Por otro lado, con lo que respecta al objetivo específico tres enfocado a determinar la relación entre la cultura organizacional y las políticas administrativas de los colaboradores de FB Group Comunicación Integral S.A.C. - Moquegua durante el periodo 2023, del cual la prueba estadística demostró una asociación no significativa y directa entre la variable exógena y la tercera dimensión de la satisfacción, tal afirmación comprobada porque la hipótesis nula quedó aceptada por evidenciarse un p – valor igual a 0.070, en tanto, el factor de vinculación fue de 0.424, por tanto, se deduce que una mejor cultura organizacional no genera que el recurso humano se sienta complacido con las reglas organizaciones y/o sienta que tiene mayor poder para una toma de decisiones dentro de la empresa.

En ese sentido, por Pintado y Reyes (2020) se puede deducir que el recurso humano aunque en la empresa donde labora le establezcan la dirección de su conducta, exponga los lineamientos que sistematicen sus responsabilidades y reconozcan el accionar positivo de sus trabajadores, estos últimos no necesariamente se prestan a conocer los lineamientos institucionales a cabalidad y/o sienten que son parte activa en la toma de decisiones de la organización, repercutiendo en una satisfacción laboral neutra.

Caso contrario, no concuerda con Zorrilla (2022) pues en su estudio logró identificar que el 55% de los colaboradores logran sentirse satisfechos, como consecuencia de percibir los principios que rigen el desarrollo de las actividades de la empresa, asimismo, Burga (2019) rescata que cierta parte de la muestra percibe

una falta de cultura organizacional eso debido a una carencia de actitudes, valores y experiencias dentro de la empresa, bajo esa situación, el 92% de los trabajadores se sienten insatisfechos en su puesto laboral.

A su vez, con respecto al objetivo específico cuatro evocado a determinar la relación entre la cultura organizacional y las relaciones laborales de los colaboradores de FB Group Comunicación Integral S.A.C., Moquegua, 2023, del cual la prueba estadística demostró una asociación significativa y directa entre la variable exógena y la cuarta dimensión de la satisfacción, tal afirmación comprobada porque la hipótesis alterna quedó aceptada por evidenciarse un p – valor igual a 0.000, en tanto, el factor de vinculación fue de 0.854, lo que refuerza la idea de que una mejor cultura organizacional repercutirá positivamente y altamente en las relaciones laborales entre los colaboradores pertenecientes a la organización.

El hallazgo antes mencionado coincido con los resultados expuestos en Chiquito y Ordoñez (2020), cuyo estudio arrojó una vinculación significativa y directa entre la satisfacción del recurso humano y la cultura de la organización, pues prevalece un factor de asociación de 0.845 y una significancia de 0.000; asimismo, corroboró que las relaciones laborales medido por la comunicación interna entre los colaboradores incide positivamente en la producción dentro de la institución, ya que, la prueba de asociación mostró la existencia de un coeficiente de 0.707, lo que permite aseverar una influencia de nivel alto.

Asimismo, se concuerda con Higinio (2020), el cual encontró una asociación de carácter significativo, positivo y nivel alto, corroborado por un factor de 0.99 con un p – valor de 0.000, siendo beneficioso pues sus hallazgos demostraron que el 13.7% de la muestra percibe una falta de cultura organizacional, el 15.8% no se siente relacionado con la empresa y el 20.0% no se siente adaptado a la organización; por tanto, se puede aseverar que mayores esfuerzos para afianzar la cultura dentro de la empresa va a repercutir en colaboradores mejor relacionados con las metas institucionales y un equipo de trabajo más sólido.

Adicionalmente, lo correspondiente al objetivo específico cinco enfocado a determinar la relación entre la cultura organizacional y el desempeño de tareas de

los colaboradores de FB Group Comunicación Integral S.A.C. - Moquegua durante el periodo 2023, del cual la prueba estadística demostró una asociación no significativa y directa entre la variable exógena y la quinta dimensión de la satisfacción, tal afirmación comprobada porque la hipótesis nula quedó aceptada por evidenciarse un p – valor igual a 0.329, en tanto, el factor de vinculación fue de 0.237, por tanto, se deduce que una mejor cultura organizacional no genera que el recurso humano asocie un respeto estricto a la normativa durante el cumplimiento de sus actividades.

Finalmente, lo antes encontrado se relaciona con que la cultura organizacional se encuentra dirigida más en incentivar la participación de los colaboradores, además, de cómo estos socializan entre ellos y hacen frente a situaciones complicadas durante el desarrollo de sus actividades, más no repercute en el incremento de condiciones de infraestructura (físicas) en el ambiente de trabajo que sean trascendentales para el desarrollo diario de las actividades y/o genera un respeto estricto a la normativa institucional, es decir, el colaborador no siente una conexión entre los valores que trasmite la empresa y las condiciones que gozan para el desarrollo de sus tareas diarias (Mena, 2019).

VI. CONCLUSIONES

Primera: Con respecto al objetivo general, se corroboró la aprobación de la hipótesis alterna consistente a la existencia de una vinculación positiva entre la cultura organizacional y la satisfacción laboral de los colaboradores de FB Group Comunicación Integral S.A.C. - 2023; siendo tal afirmación corroborada por una significancia igual al valor de 0.000 y un factor de vinculación arrojado fue de 0.802.

Segunda: Con respecto al objetivo específico 1, se corroboró la aprobación de la hipótesis alterna consistente a la existencia de una vinculación positiva entre la cultura organizacional y las condiciones laborales de los colaboradores de FB Group Comunicación Integral - 2023; siendo tal afirmación corroborada por una significancia igual al valor de 0.012 y un factor de asociación arrojado fue de 0.561.

Tercera: Con respecto al objetivo específico 2, se corroboró la aprobación de la hipótesis alterna consistente a la existencia de una vinculación positiva entre la cultura organizacional y los beneficios remunerativos de los colaboradores de FB Group Comunicación Integral - 2023; siendo tal afirmación corroborada por una significancia igual al valor de 0.000 y un factor de correlación arrojado fue de 0.762.

Cuarta: Con respecto al objetivo específico 3, se corroboró la aprobación de la hipótesis nula consistente a que no existe una vinculación positiva entre la cultura organizacional y las políticas administrativas de los colaboradores de FB Group Comunicación Integral S.A.C. - 2023; siendo tal afirmación corroborada por una significancia igual al valor de 0.070 y un factor de asociación arrojado fue de 0.424.

Quinta: Con respecto al objetivo específico 4, se corroboró la aprobación de la hipótesis alterna consistente a la existencia de una vinculación positiva entre la cultura organizacional y las relaciones laborales de los colaboradores de FB Group Comunicación Integral S.A.C. - 2023; siendo tal afirmación corroborada por una significancia igual al valor de 0.000 y un factor de vinculación arrojado fue de 0.854.

Sexta: Con respecto al objetivo específico 5, se corroboró la aprobación de la hipótesis nula consistente a que no existe una vinculación positiva entre la cultura organizacional y el desempeño de tareas de los colaboradores de FB Group Comunicación Integral S.A.C. - 2023; siendo tal afirmación corroborada por una significancia igual al valor de 0.329 y un factor de correlación arrojado fue de 0.237.

VII. RECOMENDACIONES

Primera: Se recomienda a los jefes de área de la organización pactar reuniones mensuales con todo el equipo de trabajo con el propósito de conocer las dificultades y/o deficiencias que han percibido cada recurso humano, de tal manera, se definan metas de convivencia, producción y de integración para que en conjunto se encaminen hacia los objetivos de la institución.

Segunda: Se recomienda un buzón de sugerencias cuya finalidad sea que cada colaborador tenga la confianza de depositar sus propuestas de mejora con respecto al inmobiliario, materiales de trabajo, recursos electrónicos y/o maquinaria necesarios para optimizar los procesos de servicio hacia el consumidor final y para comodidad en el desarrollo de sus labores diarios.

Tercera: Se sugiere realizar capacitaciones trimestrales sobre la normativa legal relacionada a los beneficios del trabajador, asimismo, pactar en dichas reuniones programas de recompensas semestrales en pro al colaborador, todo ello, con el propósito de ofrecer los beneficios laborales acordes al mercado y motivar al recurso humano con incentivos por su labor.

Cuarta: Se recomienda realizar semestralmente y en fechas especiales (día de la madre, día del padre, día del trabajador, entre otras) reuniones de confraternidad entre áreas, las cuales permitan a cada colaborador relacionarse con compañeros de toda la empresa, de tal modo, se genera un sentimiento de trabajo en equipo para el cumplimiento de la misión de la organización.

REFERENCIAS

- Alshammari, A. (2020). *The Impact of Human Resource Management Practices, Organizational Learning, Organizational Culture and Knowledge Management Capabilities on Organizational Performance in Saudi Organizations: A Conceptual Framework*. *Revista Argentina de Clínica Psicológica*, 29(4), 714-721. <https://doi.org/10.24205/03276716.2020.876>
- Álvarez, L., López, L., y Silva, N. (2019). *Satisfacción laboral en una organización human care de la Bahía de Guayaquil*. *Podium*, 1(35), 87-96. <https://doi.org/10.31095/podium.2019.35.6>
- Arias, J. (2020). *Proyecto de Tesis: Guía para la Elaboración*. *Biblioteca Nacional del Perú*. <http://hdl.handle.net/20.500.12390/2236>
- Arias, J., y Covinos, M. (2021). *Diseño y Metodología de la Investigación*. Enfoques Consulting EIRL.
- Balanzategui, R., Sánchez, P., y Vega, J. (2022). *Políticas para una buena gestión gerencial en las empresas industriales*. *Polo del conocimiento*, 7(1), 956-977. <https://doi.org/10.23857/pc.v7i1.3522>
- Baltazar, D., Rosas, E., García, I., Ibarra, J., y Pirez, M. (2022). *Relación entre cultura organizacional, satisfacción laboral y desempeño en trabajadores de salud en Querétaro, México*. *Revista Unison*, 1(295). <https://doi.org/10.36789/revsanus.vi1.295>
- Bernal, Á., Cañarte, C., Macias, T., y Ponce, M. (2022). *La comunicación asertiva y su aporte en el proceso de enseñanza y aprendizaje*. *Polo del Conocimiento*, 7(4), 682-695. <https://doi.org/10.23857/pc.v7i4.3850>
- Boada, N. (2019). *Satisfacción laboral y su relación con el desempeño laboral en una Pyme de servicios de seguridad en el Perú*. *Journal of Economics, Finance and International Business*, 3(1), 75-103. <http://dx.doi.org/10.20511/jefib.2019.v3n1.398>
- Burga, J. (2019). *Cultura organizacional y su influencia en la satisfacción laboral de los trabajadores de la empresa créditos y cobranzas Chiclayo 2017*. [Tesis

pregrado, Universidad Señor de Sipán]. Repositorio Institucional de la USS.
<https://hdl.handle.net/20.500.12802/6348>

Carrero, Y. (2019). *Identidad Corporativa y los Valores Organizacionales, desde un Liderazgo de Avanzada*. Revista Cientific, 4(14), 347-366.
<https://www.redalyc.org/journal/5636/563662154018/html/>

Carrión, S., Morelaes, J., Huancas, J., y Serruto, G. (2021). *Cultura organizacional y la satisfacción laboral en la empresa de Servicios de Seguridad y Vigilancia Privada Sur S.A.C., Moquegua, 2021*. Polo del Conocimiento, 6(1), 1258 - 1271. <https://doi.org/10.23857/pc.v6i1.2223>

Castro, F. (2018). *Abraham Maslow, las necesidades humanas y su relación con los cuidadores profesionales*. Cultura de los Cuidados, 22(52), 102-109.
<http://dx.doi.org/10.14198/cuid.2018.52.09>

Chiang, M., Riquelme, G., y Pedro, R. (2018). *Relación entre Satisfacción Laboral, Estrés Laboral y sus Resultados en Trabajadores de una Institución de Beneficencia de la Provincia de Concepción*. Ciencia y Trabajo, 20(63), 178-186. <https://www.scielo.cl/pdf/cyt/v20n63/0718-2449-cyt-20-63-00178.pdf>

Chiquito, D., y Ordoñez, J. (2020). *Cultura organizacional y satisfacción laboral de los colaboradores de terminales portuarios privados en la provincia del Guayas*. [Tesis maestría, Universidad Politécnica Salesiana]. Repositorio Institucional de la UPS. <https://dspace.ups.edu.ec/handle/123456789/19515>

Claro, C. (2021). *Análisis de la existencia de una cultura de la escucha organizacional, desde los directivos en el sector multitiendas en Chile*. Revista de Comunicación, 20(1), 67-84. <https://doi.org/10.26441/rc20.1-2021-a4>

Cotrina, Y. (2020). *Necesidades como criterio fundamentador de los derechos humanos*. Revista Filosofía, Derecho y Política, 1(33), 85-100.
<https://doi.org/10.20318/universitas.2020.5520>

Del Castillo, M., Ojeda, G., y Molina, H. (2022). *La relación entre cultura organizacional y compromiso organizacional en analistas de tecnología de*

- una empresa peruana de servicios tecnológicos*. Know and Share Psychology, 3(4), 7-22. <https://doi.org/doi:10.25115/kasp.v3i4.8610>
- Díaz, A., Merino, A., Valderrama, O., Nuñez, L., y Cuba, J. (2022). *Satisfacción laboral del docente universitario desde la cultura organizacional*. Horizontes Revista de Investigación en Ciencias de la Educación, 6(22), 258-264. <https://doi.org/10.33996/revistahorizontes.v6i22.333>
- Gallardo, E. (2017). *Metodología de la Investigación*. Universidad Continental. https://repositorio.continental.edu.pe/bitstream/20.500.12394/4278/1/DO_UC_EG_MAI_UC0584_2018.pdf
- García, O., Peley, R., Pertúz, S., Pérez, K., y Vilonia, J. (2020). *Relación entre cultura organizacional y satisfacción laboral de servidores públicos en una institución educativa en Colombia*. Revistas Espacios, 41(37), 40-51. <https://www.revistaespacios.com/a20v41n37/20413704.html>
- Grandez, L., y Saravia, J. (2021). *La satisfacción laboral y el compromiso organizacional del personal del programa nacional de centros juveniles, 2019*. Revista gobierno y gestión pública, 9(1), 10-22. <https://doi.org/10.24265/iggp.2022.v9n1.03>
- Guerrero, D. (2020). *La cultura organizacional como elemento competitivo de las empresas turísticas en Colombia*. Revista Espacios, 41(24), 308-321. <https://www.revistaespacios.com/a20v41n24/a20v41n24p25.pdf>
- Harsch, K., y Festing, M. (2019). *Dynamic talent management capabilities and organizational agility—A qualitative exploration*. Hum Resour Manage, 1-19. <https://doi.org/DOI: 10.1002/hrm.21972>
- Hernández, R., y Mendoza, C. (2018). *Metodología de la Investigación*. Mc Graw Hill Education. <http://repositorio.uasb.edu.bo:8080/bitstream/54000/1292/1/Hern%C3%A1ndez-%20Metodolog%C3%ADa%20de%20la%20investigaci%C3%B3n.pdf>
- Higinio, J. (2020). *Satisfacción laboral y cultura organizacional de la empresa VANZYS S.A, Huancayo 2020*. [Tesis pregrado, Universidad Continental]. Repositorio Institucional de la UC. <https://hdl.handle.net/20.500.12394/8803>

- Jiménez, L., y Gamboa, R. (2017). *Gestión de valoración como estrategia de reconocimiento laboral del talento clave en empresas sociales del estado*. Desarrollo Gerencial, 9(1), 144-159. <https://doi.org/10.17081/dege.9.1.2730>
- Lalaleo, F., y Martínez, A. (2022). *Estrategias empresariales en el contexto de las medianas empresas manufactureras. Una búsqueda especializada de literatura*. Revista Killkana Sociales, 6(1), 41-54. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=8964811>
- Liñan, J. (2022). *Cultura organizacional y satisfacción laboral en los efectivos policiales de la Comisaría Central de Cajamarca, en el año 2021*. [Tesis maestría, Universidad Privada del Norte]. Repositorio Institucional de la UPN. <https://hdl.handle.net/11537/32493>
- Luna, E., y Arias, W. (2022). *Análisis comparativo de la cultura organizacional en entidades financieras de Aqueripa*. Avances en Psicología, 30(1), 1-11. <https://doi.org/https://doi.org/10.33539/avpsicol.2022.v30n1.2518>
- Marin, H., y Placencia, M. (2017). *Motivación y satisfacción laboral del personal de una organización de salud del sector privado*. Horizonte Médico (Lima), 17(4), 42-52. <http://www.scielo.org.pe/pdf/hm/v17n4/a08v17n4.pdf>
- Mena, D. (2019). *La cultura organizacional, elementos generales, mediaciones e impacto en el desarrollo integral de las instituciones*. Pensamiento y Gestión, 46, 11-47. <https://www.redalyc.org/journal/646/64664303002/html/>
- Mendez, C. (2019). *Elementos para la relación entre cultura organizacional y estrategia*. Universidad y Empresa, 21(37), 136-169. <https://www.redalyc.org/journal/1872/187260206007/html/>
- Mendez, C. (2019). *Elementos para la relación entre cultura organizacional y estrategia*. Revista Universidad y Empresa, 21(37), 136-169. <https://doi.org/http://dx.doi.org/10.12804/revistas.urosario.edu.co/empresa/a.7681>
- Mendoza, Y., Villamizar, P., García, S., y Guitierrez, J. (2021). *Relación entre la cultura organizacional, la satisfacción laboral y el engagement en el sector*

- confecciones de Piedecuesta, Santander. Revista de Investigaciones*, 16(1), 216-224. <https://doi.org/10.33304/revinv.v16n1-2021017>
- Mora, J., y Mariscal, Z. (2019). *Correlación entre la satisfacción laboral y desempeño laboral*. *Revista Dilemas Contemporáneos: Educación, Política y Valores*, 7(100), 1-11. <https://dilemascontemporaneoseducacionpoliticayvalores.com/index.php/dilemas/article/view/1307/123>
- Mora, J., y Mariscal, Z. (2019). *Correlación entre la satisfacción laboral y desempeño laboral*. *Revista Dilemas Contemporáneos*, 1-11. <https://doi.org/https://doi.org/10.46377/dilemas.v31i1.1307>
- Negrete, M. (2019). *¿Es la lectura un componente importante de la cultura organizacional en las empresas?* *Revista GEON*, 6(2), 97-109. <https://doi.org/https://doi.org/10.22579/23463910.157>
- Ñaupas, H., Valdivia, M., Palacios, J., y Romero, H. (2018). *Metodología de la Investigación: Cuantitativa - Cualitativa y Redacción de la Tesis*. DGP Editores SAS. <https://corladancash.com/wp-content/uploads/2020/01/Metodologia-de-la-inv-cuanti-y-cuali-Humberto-Naupas-Paitan.pdf>
- Palma, S. (1999). *Elaboración y Validación de Escala SL-SPC en trabajadores de Lima Metropolitana*. *Revista Teoría e Investigación en Psicología*, 9(1). <https://es.slideshare.net/renetunqui/386911381-escaladesatisfaccionlaboral>
- Paramita, E., Lumbanraja, P., y Absah, Y. (2020). *The Influence of Organizational Culture and Organizational Commitment on Employee Performance and Job Satisfaction as a Moderating Variable at PT. Bank Mandiri (Persero), Tbk*. *International Journal of Research and Review*, 7(3), 273- 286. https://www.ijrrjournal.com/IJRR_Vol.7_Issue.3_March2020/Abstract_IJRR_0037.html
- Pérez, K., y Campana, J. (2019). *Sentido de pertenencia y satisfacción laboral en trabajadores de una empresa comercial de telecomunicaciones de Lima*

- Metropolitana*. Revista Científica de Ciencias de la Salud, 12(1), 77-84.
<https://doi.org/10.17162/rccs.v12i1.1209>
- Pintado, M., y Reyes, C. (2020). *Satisfacción laboral y compromiso organizacional de los docentes de la facultad de ciencias económicas, administrativas y contables-FACEAC, UNPRG; Lambayeque, 2017-2018*. Horizonte Empresarial, 7(1), 15-29. <https://doi.org/10.26495/rce.v7i1.1347>
- Pow, L. (2021). *Cultura organizacional y satisfacción laboral en docentes del colegio San Josemaría Escrivá de Balaguer, Ica 2021*. [Tesis pregrado, Universidad Alas Peruanas]. Repositorio Institucional de la UAP. <https://hdl.handle.net/20.500.12990/10481>
- Purnomo, B., Eliyana, A., y Pramesti, E. (2020). *The Effect of Leadership Style, Organizational Culture and Job Satisfaction on Employee Performance with Organizational Commitment as the Intervening Variable*. Systematic Reviews in Pharmacy, 11(10), 446-458. <https://doi.org/10.31838/srp.2020.10.68>
- Reyes, J. (2021). *Organizational culture for enterprise sustainability*. COODES, 9(3), 808-830. <https://coodes.upr.edu.cu/index.php/coodes/article/view/450>
- Rincón, O., y Aldana, L. (2021). *Cultura organizacional y su relación con los sistemas de gestión: una revisión bibliográfica*. Sistema de Información Científica Redalyc, 13(2). <https://www.redalyc.org/journal/5604/560468688013/560468688013.pdf>
- Riquelme, J., Pedraja, L., y Vega, R. (2020). *El liderazgo y la gestión en la solución de problemas perversos. Una revisión de la literatura*. Formación Universitaria, 13(1), 135-144. <https://www.scielo.cl/pdf/formuniv/v13n1/0718-5006-formuniv-13-01-135.pdf>
- Saavedra, J., y Delgado, J. (2020). *Satisfacción laboral en la gestión administrativa*. Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar, 4(2), 1510-1523. https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v4i2.176
- Seminario, R., Pomaquispe, J., Mendez, M., Castro, E., y Tam, F. (2022). *Importancia de la ética empresarial en los colaboradores de la corporación Corrales - Lima, 2022*. Ágora, 9(2), 27-34. <https://doi.org/10.21679/227>

- Shao, Z. (2019). *Interaction effect of strategic leadership behaviors and organizational culture on IS-Business strategic alignment and Enterprise Systems assimilation*. International Journal of Information Management, 44, 96-108. <https://doi.org/https://doi.org/10.1016/j.ijinfomgt.2018.09.010>
- Solari, G., y Salas, H. (2023). *Tecnologías de información y comunicación y desarrollo organizacional en el Área Comercial de una compañía peruana de seguros, 2022*. Fides Et Ratio, 25(25), 135-165. http://www.scielo.org.bo/scielo.php?pid=S2071-081X2023000100008&script=sci_arttext
- Solarte, C., y Solarte, M. B. (2020). *Cultura organizacional e innovación en la orientación al mercado de empresas familiares de Pasto (Colombia)*. Contaduría y Administración, 60(1), 1-25. <https://doi.org/http://dx.doi.org/10.22201/fca.24488410e.2019.1725>
- Solis, M., Palomino, M., Alanya, J., y Vera, G. (2022). *Recursos humanos y gestión empresarial en Ingelectros Perú S. A. en Los Olivos-Perú*. Revista de Ciencias Sociales, 28(5), 210-218. <https://www.redalyc.org/journal/280/28071845017/28071845017.pdf>
- Sumantri, S., Wibisono, C., Gombang, R., y Hidayat, F. (2022). *Effect of Motivation, Leadership and Organizational Culture on Employee Performance during the COVID-19 Pandemic*. International Journal of Finance, Economics and Business, 1(3), 237-249. <https://doi.org/10.56225/ijfeb.v1i3.63>
- Sumba, R., Chóez, S., y Pico, Y. (2022). *Liderazgo Empresarial como factor de desarrollo de las Pymes*. Dominio de las Ciencias, 8(1), 262-279. <https://doi.org/10.23857/dc.v8i1.2570>
- Syarifin, M., y Atmaja, H. (2023). *The influence of organizational commitment, organizational culture and job satisfaction on employee performance: A literature study*. Journal of Humanities, Social Sciences and Business, 2(3), 548-563. <https://doi.org/10.55047/jhssb.v2i3.631>

- Valero, V., Vilca, G., y Coapaza, M. (2022). *Cultura organizacional y satisfacción laboral en docentes de Espinar*. Puriq, 4(1). <https://doi.org/10.37073/puriq.4.1.190>
- Viveros, O., y Fierro, C. (2020). *Correlación de los niveles de engagement y síndrome de burnout en una empresa de telecomunicaciones*. Revista Espacios, 43(31), 238-251. <https://www.revistaespacios.com/a20v41n31/a20v41n31p19.pdf>
- Zheng, J., Wu, G., Xie, H., y Li, H. (2019). *Leadership, organizational culture, and innovative behavior in construction projects*. International Journal of Managing Projects in Business.
- Zorrilla, C. (2022). *Cultura organizacional y satisfacción laboral del personal administrativo del centro de salud de San Juan de Miraflores - 2019*. [Tesis maestría, Universidad Inca Garcilazo de la Vega]. Repositorio Institucional de la UIGV. <http://repositorio.uigv.edu.pe/handle/20500.11818/6858>

ANEXOS

Anexo 1: Operacionalización de las variables

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES
Cultura organizacional	La cultura organizacional está conceptualizada como un régimen de lineamientos compartidos que distan a una empresa de otra (Luna y Arias, 2022).	La cultura organizacional representa un denominador común para los participantes de una empresa, por ende, está referido a un vinculado de valores que conserva cada persona. Respecto a ello, presenta cuatro dimensiones: participación, coherencia, adaptabilidad y misión (Solari y Salas, 2023).	Participación	Destrezas Capacidades Actitudes
			Coherencia	Ética Normas Valores
			Adaptabilidad	Situación compleja Integración Cambios
			Misión	Estrategias Claridad Metas
Satisfacción laboral	Mora y Mariscal (2019) conceptualiza a la variable como el impulso del individuo para consumir una acción determinada, conduciendo a que se suscite una actitud que incida al desenvolvimiento o rendimiento de los trabajos del propio colaborador respecto a su puesto de empleo.	Boada (2019) establece como la variable se presenta en cinco dimensiones: Condiciones laborales, beneficios remunerativos, políticas administrativas, relaciones laborales, desempeño de tareas.	Condiciones laborales	Materiales Infraestructura
			Beneficios remunerativos	Beneficios laborales
			Políticas administrativas	Normas institucionales Participación en la toma de decisiones
			Relaciones laborales	Capacitaciones Valoración del trabajo Relaciones interpersonales
			Desempeño de tareas	Ambiente laboral Respeto a la normativa

Anexo 2: Cuestionarios

El presente cuestionario está dirigido a los trabajadores de la empresa de FB Group Comunicación Integral S.A.C., con el propósito de conocer su opinión en relación con la presente investigación denominada “Cultura Organizacional y Satisfacción Laboral de los Colaboradores de FB Group Comunicación Integral S.A.C. – Moquegua, 2023”. Por lo cual, se le solicita brindar una respuesta a las siguientes interrogantes presentadas.

Instrucciones: Marque con un (x) su respuesta según la siguiente escala:

1. Totalmente en desacuerdo 2. En desacuerdo 3. Parcialmente de acuerdo 4. De acuerdo 5. Totalmente de acuerdo

VARIABLE 1: CULTURA ORGANIZACIONAL		Puntaje				
		1	2	3	4	5
Dimensión 1: Participación						
1	Considera que los colaboradores tienen actitud participativa.					
2	Considera que se realizan estímulos para que los colaboradores tengan mayor actitud participativa.					
3	Considera que las capacidades de los colaboradores influyen en su participación.					
4	Considera que las destrezas de los colaboradores son fundamentales para crear un ambiente participativo.					
Dimensión 2: Coherencia						
5	Considera que los valores que poseen los colaboradores se rigen por lineamientos ya establecidos.					
6	Considera que los valores que transmite la empresa fomentan la conciencia colectiva de los colaboradores.					
7	Considera que la empresa establece normas que controlan el comportamiento de los colaboradores.					
8	Considera que la alta dirección práctica la ética como ejemplo para los demás colaboradores.					
Dimensión 3: Adaptabilidad						
9	Considera que los cambios en la empresa son necesarios para fomentar un mejor ambiente laboral.					
10	Considera que los colaboradores logran su total integración al realizarse cambios repentinos en la empresa.					

11	Considera que las situaciones complejas en la empresa se perciben de forma adecuada en los colaboradores.						
12	Considera que los colaboradores enfrentan con facilidad las situaciones de dificultad.						
Dimensión 4: Misión							
13	Considera que se promueve en los colaboradores la consecución de las metas organizacionales.						
14	Considera que la claridad de los objetivos hace que los esfuerzos de los colaboradores se orienten a su cumplimiento.						
15	Considera que en la empresa se desarrollan estrategias para la consecución de las metas.						
VARIABLE 2: SATISFACCIÓN LABORAL			Puntaje				
			1	2	3	4	5
Dimensión 1: Condiciones Laborales							
1	La distribución física del ambiente de trabajo facilita la realización de mis labores.						
2	El ambiente donde trabajo es confortable.						
3	La comodidad que me ofrece el ambiente de trabajo es inigualable.						
4	En el ambiente físico donde me ubico, trabajo cómodamente.						
5	Existen las comodidades para un buen desempeño de las labores diarias.						
Dimensión 2: Beneficios Remunerativos							
6	Mi sueldo es muy bajo en relación a la labor que realizo.						
7	Siento que el sueldo que tengo es bastante aceptable.						
8	Felizmente mi trabajo me permite cubrir mis expectativas económicas.						
Dimensión 3: Políticas Administrativas							
9	Mis superiores solicitan mi participación cuando hay que tomar decisiones.						
10	Tengo la sensación que mis ideas son tomadas en cuenta.						
11	Me disgusta mi horario.						
12	El horario de trabajo me resulta incómodo.						
13	No te reconocen el esfuerzo si trabajas más de las horas reglamentarias.						
Dimensión 4: Relaciones Laborales							
14	Me agrada trabajar con mis compañeros.						
15	Me siento feliz por los resultados que logro en mi trabajo.						
16	La relación que tengo con mis superiores es cordial.						

17	Mi (s) jefe (s) valora (n) el esfuerzo que hago en mi trabajo.					
18	Mi (s) jefe (s) es (son) comprensivo (s).					
19	El ambiente creado por mis compañeros es el ideal para desempeñar mis funciones.					
20	Mi trabajo permite desarrollarme personalmente.					
21	Disfruto de cada labor que realizo en mi trabajo.					
22	La empresa programa capacitaciones periódicamente					
23	Siento que el trabajo que hago contribuye a mi conocimiento profesional.					
Dimensión 5: Desempeño de Tareas						
24	La tarea que realizó es tan valiosa como cualquier otra.					
25	Me siento realmente útil con la labor que realizo.					
26	Mi trabajo me hace sentir realizado.					
27	Mi trabajo lo realizo conforme al reglamento interno.					
28	Considero que la normativa del trabajo me ayuda a desempeñar mejor mis funciones.					

Anexo 3: Validación de instrumentos



Evaluación por juicio de expertos

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento "Cultura Organizacional y Satisfacción Laboral de los Colaboradores de FB Group Comunicación Integral S.A.C. – Moquegua, 2023". La evaluación del instrumento es de gran relevancia para lograr que sea válido y que los resultados obtenidos a partir de éste sean utilizados eficientemente; aportando al quehacer psicológico. Agradecemos su valiosa colaboración.

1. Datos generales del juez

Nombre del juez:	Jose Eleodoro Rodriguez Soto	
Grado profesional:	Maestría ()	Doctor (X)
Área de formación académica:	Clinica ()	Social ()
	Educativa (X)	Organizacional (X)
Áreas de experiencia profesional:	Enseñanza en E.P. Ing. Agroindustrial, Administración, entre otros.	
Institución donde labora:	Universidad Nacional de Moquegua	
Tiempo de experiencia profesional en el área:	2 a 4 años ()	
	Más de 5 años (X)	
Experiencia en Investigación Psicométrica: (si corresponde)	Trabajo(s) psicométricos realizados Título del estudio realizado.	



2. Propósito de la evaluación:

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

3. Datos de la escala (Colocar nombre de la escala, cuestionario o inventario)

Nombre de la Prueba:	Cultura organizacional
Autora:	Laura Katherine Martínez Mamani
Procedencia:	Autoría propia
Administración:	Online
Tiempo de aplicación:	15 minutos
Ámbito de aplicación:	Colaboradores de la empresa FB Group Comunicación Integral S.A.C
Significación:	Compuesta por cuatro dimensiones con tres indicadores con el propósito de medir el nivel de cultura organizacional en base a una escala Likert.

Nombre de la Prueba:	Satisfacción laboral
Autora:	Laura Katherine Martínez Mamani



Procedencia:	Autoría propia
Administración:	Online
Tiempo de aplicación:	15 minutos
Ámbito de aplicación:	Colaboradores de la empresa FB Group Comunicación Integral S.A.C
Significación:	Compuesta por cinco dimensiones con el propósito de medir el nivel de satisfacción laboral en base a una escala Likert.

4. Soporte teórico

(describir en función al modelo teórico)

Escala/ÁREA	Subescala (dimensiones)	Definición
Cultura organizacional	Participación	Procedimiento presente en una empresa, donde ostenta como característica principal un ambiente con elevados indicadores de participación por parte de las personas
	Coherencia	Son los planes, proyectos y valores que se anhelan acatar en una empresa deben estar conectados con los partícipes de una organización
	Adaptabilidad	Patrón de diversos supuestos que desenvuelven los participantes de las empresas en el proceso de adaptación alineado a la solución de inconvenientes de integración extrínseca.
	Misión	Es la claridad de metas y propósitos que permite a los colaboradores de una empresa alinearse a ellas.
Satisfacción laboral	Condiciones laborales	Recursos y materiales provistos por la empresa y su infraestructura que impactan el desempeño de los colaboradores.
	Beneficios remunerativos	Aspectos de compensación y beneficios sociales.
	Políticas administrativas	Son las políticas administrativas, cuyo significado contempla que los colaboradores están complacidos con las reglas organizacionales.
	Relaciones laborales	Nivel de vinculación que comparte con los participantes de una empresa durante su permanencia en ella.
	Desempeño de tareas	Esfuerzo realizado por los colaboradores para el desempeño de sus tareas diarias dentro de la empresa que trabajan.

5. Presentación de instrucciones para el juez:

A continuación, a usted le presento el cuestionario "Dirigido a los trabajadores de la empresa de FB Group Comunicación Integral S.A.C., con el propósito de conocer su opinión en relación con la presente investigación denominada "Cultura Organizacional y Satisfacción Laboral de los Colaboradores de FB Group Comunicación Integral S.A.C. – Moquegua, 2023" elaborado por Bach. Laura Katherine Martínez Mamani en el año 2023 De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

Categoría	Calificación	Indicador
CLARIDAD El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son	1. No cumple con el criterio	El ítem no es claro.
	2. Bajo Nivel	El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de estas.
	3. Moderado nivel	Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.





adecuadas.	4. Alto nivel	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
COHERENCIA El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.	1. totalmente en desacuerdo (no cumple con el criterio)	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión.
	2. Desacuerdo (bajo nivel de acuerdo)	El ítem tiene una relación tangencial /lejana con la dimensión.
	3. Acuerdo (moderado nivel)	El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que se está midiendo.
	4. Totalmente de Acuerdo (alto nivel)	El ítem se encuentra está relacionado con la dimensión que está midiendo.
RELEVANCIA El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido.	1. No cumple con el criterio	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión.
	2. Bajo Nivel	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste.
	3. Moderado nivel	El ítem es relativamente importante.
	4. Alto nivel	El ítem es muy relevante y debe ser incluido.

Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brinde sus observaciones que considere pertinente

1 No cumple con el criterio
2. Bajo Nivel
3. Moderado nivel
4. Alto nivel



Dimensiones del instrumento: Cultura organizacional

- Primera dimensión: Participación
- Objetivos de la Dimensión:

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Actitud	Considera que los colaboradores tienen actitud participativa.	3	4	3	
	Considera que se realizan estímulos para que los colaboradores tengan mayor actitud participativa.	3	3	3	
Capacidad	Considera que las capacidades de los colaboradores influyen en su participación.	3	3	3	
Destreza	Considera que las destrezas de los colaboradores son fundamentales para crear un ambiente participativo.	3	4	2	

- Segunda dimensión: Coherencia
- Objetivos de la Dimensión:

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Valores	Considera que los valores que poseen los colaboradores se rigen por lineamientos ya establecidos.	3	3	3	
	Considera que los valores que transmite la empresa fomentan la conciencia colectiva de los colaboradores.	4	3	4	
Normas	Considera que la empresa establece normas que controlan el comportamiento de los colaboradores.	3	3	3	
Ética	Considera que la alta dirección práctica la ética como ejemplo para los demás colaboradores.	3	3	3	

- Tercera dimensión: Adaptabilidad
- Objetivos de la Dimensión:

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Cambios	Considera que los cambios en la empresa son necesarios para fomentar un mejor ambiente laboral.	3	3	4	
Integración	Considera que los colaboradores logran su total integración al realizarse cambios repentinos en la empresa.	3	4	3	
Situación compleja	Considera que las situaciones complejas en la empresa se perciben de forma adecuada en los colaboradores.	3	3	3	
	Considera que los colaboradores enfrentan con facilidad las situaciones de dificultad.	3	3	4	





- Cuarta dimensión: Misión
- Objetivos de la Dimensión:

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Metas	Considera que se promueve en los colaboradores la consecución de las metas organizacionales.	4	3	3	
Claridad	Considera que la claridad de los objetivos hace que los esfuerzos de los colaboradores se orienten a su cumplimiento.	3	2	3	
Metas	Considera que en la empresa se desarrollan estrategias para la consecución de las metas.	3	3	3	



Dimensiones del instrumento: Satisfacción laboral

- Primera dimensión: Condiciones laborales
- Objetivos de la Dimensión:

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Ambiente	La distribución física del ambiente de trabajo facilita la realización de mis labores.	4	3	3	
	El ambiente donde trabajo es confortable.	3	3	3	
	La comodidad que me ofrece el ambiente de trabajo es inigualable.	3	3	4	
Infraestructura	En el ambiente físico donde me ubico, trabajo cómodamente.	3	3	3	
	Existen las comodidades para un buen desempeño de las labores diarias.	3	3	3	

- Segunda dimensión: Beneficios remunerativos
- Objetivos de la Dimensión:

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Beneficios laborales	Mi sueldo es muy bajo en relación a la labor que realizo.	3	3	4	
	Siento que el sueldo que tengo es bastante aceptable.	3	3	3	
	Felizmente mi trabajo me permite cubrir mis expectativas económicas.	3	3	4	





- Tercera dimensión: Política administrativas
- Objetivos de la Dimensión:

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Participación en la toma de decisiones	Mis superiores solicitan mi participación cuando hay que tomar decisiones.	3	3	4	
	Tengo la sensación que mis ideas son tomadas en cuenta.	3	4	3	
Normas institucionales	La sensación que tengo de mi trabajo es que me están explotando.	3	3	3	
	El horario de trabajo me resulta incómodo.	3	4	4	
	No te reconocen el esfuerzo si trabajas más de las horas reglamentarias.	3	4	3	

- Cuarta dimensión: Relaciones laborales
- Objetivos de la Dimensión:

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Relaciones interpersonales	Me agrada trabajar con mis compañeros.	3	3	4	
	Me siento feliz por los resultados que logro en mi trabajo.	3	3	3	
	La relación que tengo con mis superiores es cordial.	3	3	4	
	Mi (s) jefe (s) valora (n) el esfuerzo que hago en mi trabajo.	3	4	3	
	Mi (s) jefe (s) es (son) comprensivo (s).	4	3	4	
Valorización del trabajo	El ambiente creado por mis compañeros es el ideal para desempeñar mis funciones.	3	3	3	
	Mi trabajo permite desarrollarme personalmente.	3	3	3	
	Disfruto de cada labor que realizo en mi trabajo.	3	3	3	
Capacitaciones	La empresa programa capacitaciones periódicamente	4	4	3	
	Siento que el trabajo que hago contribuye a mi conocimiento profesional.	3	3	4	

- Quinta dimensión: Desempeño de tareas
- Objetivos de la Dimensión:

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Ambiente laboral	La tarea que realizó es tan valiosa como cualquier otra.	3	3	4	
	Me siento realmente útil con la labor que realizo.	3	3	4	





	Mi trabajo me hace sentir realizado.	3	4	3	
	Mi trabajo lo realizo conforme al reglamento interno.	3	3	3	
Respeto a la normativa	Considero que la normativa del trabajo me ayuda a desempeñar mejor mis funciones.	3	3	3	


.....
Dr. Adm. José F. Rodríguez Soto
Punto de Evaluador
REG. UNIC. N° 8067
CLAD
DNI N° 00419617

Pd.: el presente formato debe tomar en cuenta:

Williams y Webb (1994) así como Powell (2003), mencionan que no existe un consenso respecto al número de expertos a emplear. Por otra parte, el número de jueces que se debe emplear en un juicio depende del nivel de experticia y de la diversidad del conocimiento. Así, mientras Gable y Wolf (1993), Grant y Davis (1997), y Lynn (1986) (citados en McGartland et al. 2003) sugieren un rango de **2 hasta 20 expertos**, Hyrkás et al. (2003) manifiestan que **10 expertos** brindarán una estimación confiable de la validez de contenido de un instrumento (cantidad mínimamente recomendable para construcciones de nuevos instrumentos). Si un 80 % de los expertos han estado de acuerdo con la validez de un ítem éste puede ser incorporado al instrumento (Voutilainen & Liukkonen, 1995, citados en Hyrkás et al. (2003).

Ver : <https://www.revistaespacios.com/cited2017/cited2017-23.pdf> entre otra bibliografía



Evaluación por juicio de expertos

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento "Cultura Organizacional y Satisfacción Laboral de los Colaboradores de FB Group Comunicación Integral S.A.C. – Moquegua, 2023". La evaluación del instrumento es de gran relevancia para lograr que sea válido y que los resultados obtenidos a partir de éste sean utilizados eficientemente; aportando al quehacer psicológico. Agradecemos su valiosa colaboración.

1. Datos generales del juez

Nombre del juez:	<i>Germán Macclurdo Loz</i>	
Grado profesional:	Maestría ()	Doctor (<input checked="" type="checkbox"/>)
Área de formación académica:	Clínica ()	Social ()
	Educativa (<input checked="" type="checkbox"/>)	Organizacional ()
Áreas de experiencia profesional:	<i>Gestión Pública y Desarrollo Social</i>	
Institución donde labora:	<i>Universidad Nacional de Moquegua</i>	
Tiempo de experiencia profesional en el área:	2 a 4 años ()	
	Más de 5 años (<input checked="" type="checkbox"/>)	
Experiencia en Investigación Psicométrica: (si corresponde)	Trabajo(s) psicométricos realizados Título del estudio realizado.	



2. Propósito de la evaluación:

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

3. Datos de la escala (Colocar nombre de la escala, cuestionario o inventario)

Nombre de la Prueba:	Cultura organizacional
Autora:	Laura Katherine Martínez Mamani
Procedencia:	Autoría propia
Administración:	Online
Tiempo de aplicación:	15 minutos
Ámbito de aplicación:	Colaboradores de la empresa FB Group Comunicación Integral S.A.C
Significación:	Compuesta por cuatro dimensiones con tres indicadores con el propósito de medir el nivel de cultura organizacional en base a una escala Likert.

Nombre de la Prueba:	Satisfacción laboral
Autora:	Laura Katherine Martínez Mamani



Procedencia:	Autoría propia
Administración:	Online
Tiempo de aplicación:	15 minutos
Ámbito de aplicación:	Colaboradores de la empresa FB Group Comunicación Integral S.A.C
Significación:	Compuesta por cinco dimensiones con el propósito de medir el nivel de satisfacción laboral en base a una escala Likert.

4. Soporte teórico

(describir en función al modelo teórico)

Escala/ÁREA	Subescala (dimensiones)	Definición
Cultura organizacional	Participación	Procedimiento presente en una empresa, donde ostenta como característica principal un ambiente con elevados indicadores de participación por parte de las personas
	Coherencia	Son los planes, proyectos y valores que se anhelan acatar en una empresa deben estar conectados con los partícipes de una organización
	Adaptabilidad	Patrón de diversos supuestos que desenvuelven los participantes de las empresas en el proceso de adaptación alineado a la solución de inconvenientes de integración extrínseca.
	Misión	Es la claridad de metas y propósitos que permite a los colaboradores de una empresa alinearse a ellas.
Satisfacción laboral	Condiciones laborales	Recursos y materiales provistos por la empresa y su infraestructura que impactan el desempeño de los colaboradores.
	Beneficios remunerativos	Aspectos de compensación y beneficios sociales.
	Políticas administrativas	Son las políticas administrativas, cuyo significado contempla que los colaboradores están complacidos con las reglas organizacionales.
	Relaciones laborales	Nivel de vinculación que comparte con los participantes de una empresa durante su permanencia en ella.
	Desempeño de tareas	Esfuerzo realizado por los colaboradores para el desempeño de sus tareas diarias dentro de la empresa que trabajan.

5. Presentación de instrucciones para el juez:

A continuación, a usted le presento el cuestionario "Dirigido a los trabajadores de la empresa de FB Group Comunicación Integral S.A.C., con el propósito de conocer su opinión en relación con la presente investigación denominada "Cultura Organizacional y Satisfacción Laboral de los Colaboradores de FB Group Comunicación Integral S.A.C. – Moquegua, 2023" elaborado por Bach. Laura Katherine Martínez Mamani en el año 2023 De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

Categoría	Calificación	Indicador
CLARIDAD El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son	1. No cumple con el criterio	El ítem no es claro.
	2. Bajo Nivel	El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de estas.
	3. Moderado nivel	Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.





adecuadas.	4. Alto nivel	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
COHERENCIA El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.	1. totalmente en desacuerdo (no cumple con el criterio)	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión.
	2. Desacuerdo (bajo nivel de acuerdo)	El ítem tiene una relación tangencial /lejana con la dimensión.
	3. Acuerdo (moderado nivel)	El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que se está midiendo.
	4. Totalmente de Acuerdo (alto nivel)	El ítem se encuentra está relacionado con la dimensión que está midiendo.
RELEVANCIA El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido.	1. No cumple con el criterio	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión.
	2. Bajo Nivel	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste.
	3. Moderado nivel	El ítem es relativamente importante.
	4. Alto nivel	El ítem es muy relevante y debe ser incluido.

Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brinde sus observaciones que considere pertinente

1 No cumple con el criterio
2. Bajo Nivel
3. Moderado nivel
4. Alto nivel

Dimensiones del instrumento: Cultura organizacional

- Primera dimensión: Participación
- Objetivos de la Dimensión:

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Actitud	Considera que los colaboradores tienen actitud participativa.	3	3	4	
	Considera que se realizan estímulos para que los colaboradores tengan mayor actitud participativa.	3	4	3	
Capacidad	Considera que las capacidades de los colaboradores influyen en su participación.	4	3	4	
Destreza	Considera que las destrezas de los colaboradores son fundamentales para crear un ambiente participativo.	3	3	4	

- Segunda dimensión: Coherencia
- Objetivos de la Dimensión:

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Valores	Considera que los valores que poseen los colaboradores se rigen por lineamientos ya establecidos.	4	3	4	
	Considera que los valores que transmite la empresa fomentan la conciencia colectiva de los colaboradores.	3	3	4	
Normas	Considera que la empresa establece normas que controlan el comportamiento de los colaboradores.	3	3	4	
Ética	Considera que la alta dirección práctica la ética como ejemplo para los demás colaboradores.	3	4	4	

- Tercera dimensión: Adaptabilidad
- Objetivos de la Dimensión:

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Cambios	Considera que los cambios en la empresa son necesarios para fomentar un mejor ambiente laboral.	3	4	3	
Integración	Considera que los colaboradores logran su total integración al realizarse cambios repentinos en la empresa.	3	3	3	
Situación compleja	Considera que las situaciones complejas en la empresa se perciben de forma adecuada en los colaboradores.	3	4	3	
	Considera que los colaboradores enfrentan con facilidad las situaciones de dificultad.	4	3	4	





- Cuarta dimensión: Misión
- Objetivos de la Dimensión:

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Metas	Considera que se promueve en los colaboradores la consecución de las metas organizacionales.	3	3	3	
Claridad	Considera que la claridad de los objetivos hace que los esfuerzos de los colaboradores se orienten a su cumplimiento.	3	3	4	
Metas	Considera que en la empresa se desarrollan estrategias para la consecución de las metas.	3	3	3	



Dimensiones del instrumento: Satisfacción laboral

- Primera dimensión: Condiciones laborales
- Objetivos de la Dimensión:

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Ambiente	La distribución física del ambiente de trabajo facilita la realización de mis labores.	4	3	3	
	El ambiente donde trabajo es confortable.	3	3	4	
	La comodidad que me ofrece el ambiente de trabajo es inigualable.	3	4	4	
Infraestructura	En el ambiente físico donde me ubico, trabajo cómodamente.	4	3	3	
	Existen las comodidades para un buen desempeño de las labores diarias.	4	3	4	

- Segunda dimensión: Beneficios remunerativos
- Objetivos de la Dimensión:

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Beneficios laborales	Mi sueldo es muy bajo en relación a la labor que realizo.	4	3	3	
	Siento que el sueldo que tengo es bastante aceptable.	3	3	3	
	Felizmente mi trabajo me permite cubrir mis expectativas económicas.	3	3	3	





- Tercera dimensión: Política administrativas
- Objetivos de la Dimensión:

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Participación en la toma de decisiones	Mis superiores solicitan mi participación cuando hay que tomar decisiones.	4	3	3	
	Tengo la sensación que mis ideas son tomadas en cuenta.	4	3	3	
Normas institucionales	La sensación que tengo de mi trabajo es que me están explotando.	3	4	3	
	El horario de trabajo me resulta incómodo.	4	4	3	
	No te reconocen el esfuerzo si trabajas más de las horas reglamentarias.	3	3	3	

- Cuarta dimensión: Relaciones laborales
- Objetivos de la Dimensión:

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Relaciones interpersonales	Me agrada trabajar con mis compañeros.	3	3	3	
	Me siento feliz por los resultados que logro en mi trabajo.	3	3	4	
	La relación que tengo con mis superiores es cordial.	3	3	4	
	Mi (s) jefe (s) valora (n) el esfuerzo que hago en mi trabajo.	3	3	3	
	Mi (s) jefe (s) es (son) comprensivo (s).	4	3	3	
Valorización del trabajo	El ambiente creado por mis compañeros es el ideal para desempeñar mis funciones.	3	3	3	
	Mi trabajo permite desarrollarme personalmente.	3	3	4	
	Disfruto de cada labor que realizo en mi trabajo.	4	3	3	
Capacitaciones	La empresa programa capacitaciones periódicamente	3	3	2	
	Siento que el trabajo que hago contribuye a mi conocimiento profesional.	3	3	3	

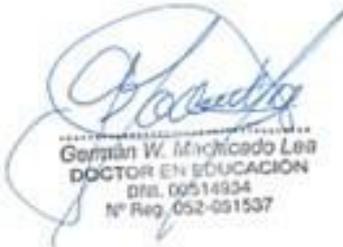
- Quinta dimensión: Desempeño de tareas
- Objetivos de la Dimensión:

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Ambiente laboral	La tarea que realizó es tan valiosa como cualquier otra.	3	3	3	
	Me siento realmente útil con la labor que realizo.	3	3	4	





	Mi trabajo me hace sentir realizado.	3	3	3	
	Mi trabajo lo realizo conforme al reglamento interno.	3	3	3	
Respeto a la normativa	Considero que la normativa del trabajo me ayuda a desempeñar mejor mis funciones.	3	3	3	



Gerardo W. Michicado Lea
DOCTOR EN EDUCACION
DNI. 00514924
N° Reg. 052-051537

Firma del evaluador

DNI N° 00514924

Pd.: el presente formato debe tomar en cuenta:

Williams y Webb (1994) así como Powell (2003), mencionan que no existe un consenso respecto al número de expertos a emplear. Por otra parte, el número de jueces que se debe emplear en un juicio depende del nivel de experticia y de la diversidad del conocimiento. Así, mientras Gable y Wolf (1993), Grant y Davis (1997), y Lynn (1986) (citados en McGartland et al. 2003) sugieren un rango de 2 hasta 20 expertos, Hyrkás et al. (2003) manifiestan que 10 expertos brindarán una estimación confiable de la validez de contenido de un instrumento (cantidad mínimamente recomendable para construcciones de nuevos instrumentos). Si un 80 % de los expertos han estado de acuerdo con la validez de un ítem éste puede ser incorporado al instrumento (Voutilainen & Liukkonen, 1995, citados en Hyrkás et al. (2003).

Ver : <https://www.revistaspaed.com/itied/2017/ite/2017-23.pdf> entre otra bibliografía

Evaluación por juicio de expertos

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento "Cultura Organizacional y Satisfacción Laboral de los Colaboradores de FB Group Comunicación Integral S.A.C. – Moquegua, 2023". La evaluación del instrumento es de gran relevancia para lograr que sea válido y que los resultados obtenidos a partir de éste sean utilizados eficientemente; aportando al quehacer psicológico. Agradecemos su valiosa colaboración.

1. Datos generales del juez

Nombre del juez:	GENCIANA SERRUTO MEDINA	
Grado profesional:	Maestría ()	Doctor (X)
Área de formación académica:	Clínica ()	Social (X)
	Educativa ()	Organizacional ()
Áreas de experiencia profesional:	DOCENCIA UNIVERSITARIA	
Institución donde labora:	UNIVERSIDAD NACIONAL DE MOQUEGUA	
Tiempo de experiencia profesional en el área:	2 a 4 años ()	
	Más de 5 años (X)	
Experiencia en Investigación Psicométrica: (si corresponde)	Trabajo(s) psicométricos realizados Título del estudio realizado.	

2. Propósito de la evaluación:

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

3. Datos de la escala (Colocar nombre de la escala, cuestionario o inventario)

Nombre de la Prueba:	Cultura organizacional
Autora:	Laura Katherine Martínez Mamani
Procedencia:	Autoría propia
Administración:	Online
Tiempo de aplicación:	15 minutos
Ámbito de aplicación:	Colaboradores de la empresa FB Group Comunicación Integral S.A.C
Significación:	Compuesta por cuatro dimensiones con tres indicadores con el propósito de medir el nivel de cultura organizacional en base a una escala Likert.

Nombre de la Prueba:	Satisfacción laboral
Autora:	Laura Katherine Martínez Mamani



Procedencia:	Autoría propia
Administración:	Online
Tiempo de aplicación:	15 minutos
Ámbito de aplicación:	Colaboradores de la empresa FB Group Comunicación Integral S.A.C
Significación:	Compuesta por cinco dimensiones con el propósito de medir el nivel de satisfacción laboral en base a una escala Likert.

4. Soporte teórico
(describir en función al modelo teórico)

Escala/ÁREA	Subescala (dimensiones)	Definición
Cultura organizacional	Participación	Procedimiento presente en una empresa, donde ostenta como característica principal un ambiente con elevados indicadores de participación por parte de las personas
	Coherencia	Son los planes, proyectos y valores que se anhelan acatar en una empresa deben estar conectados con los participes de una organización
	Adaptabilidad	Patrón de diversos supuestos que desenvuelven los participantes de las empresas en el proceso de adaptación alineado a la solución de inconvenientes de integración extrínseca.
	Misión	Es la claridad de metas y propósitos que permite a los colaboradores de una empresa alinearse a ellas.
Satisfacción laboral	Condiciones laborales	Recursos y materiales provistos por la empresa y su infraestructura que impactan el desempeño de los colaboradores.
	Beneficios remunerativos	Aspectos de compensación y beneficios sociales.
	Políticas administrativas	Son las políticas administrativas, cuyo significado contempla que los colaboradores están complacidos con las reglas organizacionales.
	Relaciones laborales	Nivel de vinculación que comparte con los participantes de una empresa durante su permanencia en ella.
	Desempeño de tareas	Esfuerzo realizado por los colaboradores para el desempeño de sus tareas diarias dentro de la empresa que trabajan.

5. Presentación de instrucciones para el juez:

A continuación, a usted le presento el cuestionario "Dirigido a los trabajadores de la empresa de FB Group Comunicación Integral S.A.C., con el propósito de conocer su opinión en relación con la presente investigación denominada "Cultura Organizacional y Satisfacción Laboral de los Colaboradores de FB Group Comunicación Integral S.A.C. – Moquegua, 2023" elaborado por Bach. Laura Katherine Martínez Mamani en el año 2023 De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

Categoría	Calificación	Indicador
CLARIDAD El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son	1. No cumple con el criterio	El ítem no es claro.
	2. Bajo Nivel	El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de estas.
	3. Moderado nivel	Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.





adecuadas.	4. Alto nivel	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
COHERENCIA El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.	1. totalmente en desacuerdo (no cumple con el criterio)	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión.
	2. Desacuerdo (bajo nivel de acuerdo)	El ítem tiene una relación tangencial /lejana con la dimensión.
	3. Acuerdo (moderado nivel)	El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que se está midiendo.
	4. Totalmente de Acuerdo (alto nivel)	El ítem se encuentra está relacionado con la dimensión que está midiendo.
RELEVANCIA El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido.	1. No cumple con el criterio	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión.
	2. Bajo Nivel	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste.
	3. Moderado nivel	El ítem es relativamente importante.
	4. Alto nivel	El ítem es muy relevante y debe ser incluido.

Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brinde sus observaciones que considere pertinente

1 No cumple con el criterio
2. Bajo Nivel
3. Moderado nivel
4. Alto nivel



Dimensiones del instrumento: Cultura organizacional

- Primera dimensión: Participación
- Objetivos de la Dimensión:

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Actitud	Considera que los colaboradores tienen actitud participativa.	3	4	3	
	Considera que se realizan estímulos para que los colaboradores tengan mayor actitud participativa.	3	3	3	
Capacidad	Considera que las capacidades de los colaboradores influyen en su participación.	3	4	3	
Destreza	Considera que las destrezas de los colaboradores son fundamentales para crear un ambiente participativo.	3	3	4	

- Segunda dimensión: Coherencia
- Objetivos de la Dimensión:

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Valores	Considera que los valores que poseen los colaboradores se rigen por lineamientos ya establecidos.	4	3	4	
	Considera que los valores que transmite la empresa fomentan la conciencia colectiva de los colaboradores.	3	3	3	
Normas	Considera que la empresa establece normas que controlan el comportamiento de los colaboradores.	3	4	3	
Ética	Considera que la alta dirección práctica la ética como ejemplo para los demás colaboradores.	4	4	3	

- Tercera dimensión: Adaptabilidad
- Objetivos de la Dimensión:

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Cambios	Considera que los cambios en la empresa son necesarios para fomentar un mejor ambiente laboral.	3	3	3	
Integración	Considera que los colaboradores logran su total integración al realizarse cambios repentinos en la empresa.	3	4	3	
Situación compleja	Considera que las situaciones complejas en la empresa se perciben de forma adecuada en los colaboradores.	3	3	4	
	Considera que los colaboradores enfrentan con facilidad las situaciones de dificultad.	3	4	3	





- Cuarta dimensión: Misión
- Objetivos de la Dimensión:

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Metas	Considera que se promueve en los colaboradores la consecución de las metas organizacionales.	4	3	4	
Claridad	Considera que la claridad de los objetivos hace que los esfuerzos de los colaboradores se orienten a su cumplimiento.	3	4	3	
Metas	Considera que en la empresa se desarrollan estrategias para la consecución de las metas.	4	3	4	



Dimensiones del instrumento: Satisfacción laboral

- Primera dimensión: Condiciones laborales
- Objetivos de la Dimensión:

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Ambiente	La distribución física del ambiente de trabajo facilita la realización de mis labores.	4	4	3	
	El ambiente donde trabajo es confortable.	3	3	3	
	La comodidad que me ofrece el ambiente de trabajo es inigualable.	3	4	4	
Infraestructura	En el ambiente físico donde me ubico, trabajo cómodamente.	3	4	3	
	Existen las comodidades para un buen desempeño de las labores diarias.	3	4	3	

- Segunda dimensión: Beneficios remunerativos
- Objetivos de la Dimensión:

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Beneficios laborales	Mi sueldo es muy bajo en relación a la labor que realizo.	3	3	4	
	Siento que el sueldo que tengo es bastante aceptable.	4	3	3	
	Felizmente mi trabajo me permite cubrir mis expectativas económicas.	4	4	3	





- Tercera dimensión: Política administrativas
- Objetivos de la Dimensión:

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Participación en la toma de decisiones	Mis superiores solicitan mi participación cuando hay que tomar decisiones.	4	3	4	
	Tengo la sensación que mis ideas son tomadas en cuenta.	3	4	3	
Normas institucionales	La sensación que tengo de mi trabajo es que me están explotando.	4	3	4	
	El horario de trabajo me resulta incómodo.	3	3	3	
	No te reconocen el esfuerzo si trabajas más de las horas reglamentarias.	4	3	4	

- Cuarta dimensión: Relaciones laborales
- Objetivos de la Dimensión:

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Relaciones interpersonales	Me agrada trabajar con mis compañeros.	4	4	4	
	Me siento feliz por los resultados que logro en mi trabajo.	3	3	3	
	La relación que tengo con mis superiores es cordial.	3	3	3	
	Mi (s) jefe (s) valora (n) el esfuerzo que hago en mi trabajo.	4	4	4	
	Mi (s) jefe (s) es (son) comprensivo (s).	3	3	3	
Valorización del trabajo	El ambiente creado por mis compañeros es el ideal para desempeñar mis funciones.	3	3	3	
	Mi trabajo permite desarrollarme personalmente.	4	3	3	
	Disfruto de cada labor que realizo en mi trabajo.	3	3	3	
Capacitaciones	La empresa programa capacitaciones periódicamente	3	3	4	
	Siento que el trabajo que hago contribuye a mi conocimiento profesional.	3	4	4	

- Quinta dimensión: Desempeño de tareas
- Objetivos de la Dimensión:

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Ambiente laboral	La tarea que realizó es tan valiosa como cualquier otra.	3	4	4	
	Me siento realmente útil con la labor que realizo.	4	3	4	





	Mi trabajo me hace sentir realizado.	4	4	4	
	Mi trabajo lo realizo conforme al reglamento interno.	3	3	3	
Respeto a la normativa	Considero que la normativa del trabajo me ayuda a desempeñar mejor mis funciones.	4	3	4	


UNIVERSIDAD NACIONAL DE MOQUEGUA
UNAM

Dra. Genciana Serruto Medina
Reg. Unic. Coleg. N° 0168-CLAD

DNI N° 01322062

Pd.: el presente formato debe tomar en cuenta:

Williams y Webb (1994) así como Powell (2003), mencionan que no existe un consenso respecto al número de expertos a emplear. Por otra parte, el número de jueces que se debe emplear en un juicio depende del nivel de experticia y de la diversidad del conocimiento. Así, mientras Gable y Wolf (1993), Grant y Davis (1997), y Lynn (1986) (citados en McGartland et al. 2003) sugieren un rango de 2 hasta 20 expertos, Hyrkäs et al. (2003) manifiestan que 10 expertos brindarán una estimación confiable de la validez de contenido de un instrumento (cantidad mínimamente recomendable para construcciones de nuevos instrumentos). Si un 80 % de los expertos han estado de acuerdo con la validez de un ítem éste puede ser incorporado al instrumento (Voutilainen & Liukkonen, 1995, citados en Hyrkäs et al. (2003).

Ver : <https://www.revistaespacios.com/cited2017/cited2017-23.pdf> entre otra bibliografía



Anexo 4: Base de datos

VARIABLE CULTURA ORGANIZACIONAL														
P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15
4	5	5	4	4	4	4	5	4	5	4	4	3	4	4
4	4	4	4	3	4	3	3	3	3	4	4	4	3	4
3	3	2	3	3	3	4	4	3	2	4	4	3	3	3
4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4
3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	2	2	3	3	3
4	4	4	3	5	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4
4	4	4	4	4	5	3	4	4	4	4	4	4	4	4
3	3	3	4	4	4	3	4	3	4	4	3	3	3	3
3	3	4	3	2	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3
3	1	3	4	2	2	3	4	3	3	4	4	3	3	3
4	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	4	4	5	3
4	4	4	4	4	3	3	3	4	3	3	3	4	4	4
2	3	2	3	2	2	3	3	3	2	4	4	3	3	4
4	4	3	4	4	4	3	4	2	4	4	4	2	3	2
5	2	3	3	4	4	4	4	3	3	3	4	4	3	4
4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	3	4	4
4	4	3	3	4	4	4	4	3	4	3	2	3	4	4
3	3	3	3	4	3	4	2	4	2	3	3	3	4	3
4	3	3	3	4	3	3	3	3	4	4	4	4	4	3

VARIABLE SATISFACCIÓN LABORAL

P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20	P21	P22	P23	P24	P25	P26	P27	P28
4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	5	4	4	4	4	5	4	5	5	4	4	4	4	4
4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	3	3	3	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4
2	3	2	2	2	3	3	3	3	2	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4
5	5	4	4	5	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3
3	2	3	3	4	3	3	3	2	2	3	3	3	4	4	4	4	4	3	3	3	3	4	3	2	4	3	
3	4	4	3	4	4	4	4	3	3	4	3	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	3	3	4	4	
3	4	4	3	3	4	3	4	4	4	3	4	4	3	4	4	3	3	4	4	4	4	3	4	4	3	3	
3	3	3	3	4	4	4	3	4	3	3	3	4	3	4	4	4	3	4	4	4	3	3	3	3	4	3	
3	4	4	4	3	3	4	4	4	4	3	4	4	3	3	3	3	4	3	4	4	4	3	4	4	3	3	
3	3	3	3	3	5	1	2	4	4	2	2	4	4	4	4	3	4	4	3	3	1	2	4	4	3	4	
4	4	3	4	4	3	3	3	3	3	2	2	3	4	4	4	3	4	4	4	4	2	3	4	4	4	4	
4	3	3	3	3	4	3	4	3	3	3	3	4	4	3	3	4	4	4	3	4	3	3	4	4	3	3	
3	3	4	4	4	3	3	3	3	4	3	4	3	4	4	4	3	3	3	2	3	3	2	3	3	3	3	
2	3	3	3	3	4	3	3	4	3	4	3	3	3	4	4	4	4	4	3	3	4	3	3	3	3	3	
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	3	4	5	4	3	4	3	4	4	3	
4	3	4	4	4	4	4	3	3	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	3	4	3	3	
4	4	3	4	3	4	4	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	4	3	4	4	3	3	4	3	4	
3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	4	4	3	3	3	4	3	2	4	3	3	4	4	3	
3	3	4	3	4	4	4	4	3	3	4	3	4	4	3	4	4	4	3	3	3	4	4	4	3	4	4	

Anexo 5: Permiso de la institución

FB Group Comunicación Integral S.A.C.



CARTA DE AUTORIZACIÓN DE USO DE LA EMPRESA FB GROUP COMUNICACIÓN INTEGRAL S.A.C. PARA OBTENCIÓN DE TÍTULO PROFESIONAL

Moquegua, 11 de agosto del 2023

Yo, Josymar Juan Briceño Garrido, identificado con DNI N° 44055699 en mi calidad de Gerente General de la empresa FB Group Comunicación Integral S.A.C. con RUC: 20449459327, ubicado en la ciudad de Moquegua, Perú.

OTORGO LA AUTORIZACIÓN,

A la señorita Laura Katherine Martínez Mamani identificada con DNI N° 71984599, Bachiller de la carrera de Administración para que utilice la siguiente información de la empresa:

- ✓ Misión
- ✓ Visión
- ✓ Valores
- ✓ Objetivos
- ✓ Historia
- ✓ Datos del personal que labora en la empresa
- ✓ Directorio telefónico
- ✓ Lista de productos que ofrecemos
- ✓ Organigrama
- ✓ Entre otros datos que sean necesarios.

Con la finalidad que pueda desarrollar su Tesis para optar por su Título Profesional.

Sin otro particular, me despido.

Atentamente,

Josymar Juan Briceño Garrido
DNI N° 44055699
COMUNICACIÓN INTEGRAL SAC
RUC 20449459327

RUC: 20449459327
TELF: 990 913 307
MAIL: fbcisac@gmail.com
SITE: Av. San Antonio de Padua B-3 / Moquegua