



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
ESCUELA PROFESIONAL ADMINISTRACIÓN**

Cultura organizacional y satisfacción laboral en la empresa Socopur
SAC, Tarapoto 2020

**TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:
LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN**

AUTORES:

Urquia Utia, Lucy (ORCID: 0000-0002-5256-3089)

Villacorta Pezo, Christian Enrique (ORCID: 0000-0002-5695-8846)

ASESOR:

Mtr. Cruz Tarrillo, José Joel (ORCID: 0000-0002-6372-5055)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión de organizaciones

TARAPOTO – PERÚ

2021

Dedicatoria

A Dios quién supo guiarme por el buen camino, por darme fuerzas para seguir adelante y enseñándome a encarar las adversidades sin perder nunca la dignidad ni desfallecer en el intento.

A mis queridos padres Carlos Urquia Upiachihua y Elita utia Upiachihua, por apoyarme durante esta travesía de estudio, por sus consejos, sus valores y por la motivación constante que me han permitido ser una persona de bien, pero más que nada por su amor.

A mi hijo Sebastián López Urquia por entender a pesar de su corta edad su apoyo durante estos 4 meses que cada domingo no podía darle mi espacio.

A Gerson López Torrejón padre de mi hijo a pesar de estar separados me brindó todo su apoyo para poder realizar mis sueños.

Lucy Urquia Utia

Esta tesis dedico a mi esposa por el gran apoyo brindado para poder llegar a esta instancia de mis estudios, ya que ella siempre ha estado presente para apoyarme moral y psicológicamente.

También le dedico a mí hijo quien ha sido mi mayor motivación para nunca rendirme en los estudios y poder llegar a ser un ejemplo para él.

Christian Enrique Villacorta Pezo

Agradecimiento

Nuestro presente trabajo de tesis nos gustaría agradecer a Dios por bendecirnos para llegar hasta donde hemos llegado, porque hizo realidad nuestro sueño anhelado.

A nuestros padres por habernos forjado como la persona que somos en la actualidad; muchos de nuestros logros se los debemos a ellos, en los que incluyeron este. Nos formaron con reglas y ciertas libertades, pero al final de cuentas, nos motivaron con constancia para alcanzar nuestros sueños.

A la Universidad Cesar Vallejo por darnos la oportunidad de estudiar y ser profesionales.

A nuestro Asesor de tesis, Mtr. Cruz Tarrillo, José Joel por su esfuerzo y dedicación, quien con sus conocimientos, su experiencia, su paciencia y su motivación ha logrado en nosotros que podamos terminar nuestros estudios con éxito.

Son muchas las personas que han formado parte de nuestra vida profesional a los que nos encantaría agradecer su amistad, consejos, apoyo, ánimo y compañía en los momentos más difíciles de nuestra vida.

Lucy y Christian

Índice de contenidos

Caratula	i
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Índice de contenidos	iv
Índice de tablas	v
Índice de figuras	vi
Resumen	vii
Abstract	viii
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO	6
III. METODOLOGÍA	22
3.1. Tipo y diseño de investigación	22
3.2. Variables y operacionalización.	23
3.3. Población, muestra y muestreo	24
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	26
3.5. Procedimientos	28
3.6. Métodos de análisis de datos	28
3.7. Aspectos éticos	29
IV. RESULTADOS	30
4.1. Análisis de confiabilidad del instrumento	30
4.2. Análisis descriptivo	31
4.3. Validación de hipótesis	34
V. DISCUSIÓN	39
VI. CONCLUSIONES	42
VII. RECOMENDACIONES	43
VIII. REFERENCIAS	44
ANEXOS	50

Índice de tablas

Tabla 1. Estadístico de Fiabilidad Alfa de Cronbach de Cultura Organizacional y Satisfacción Laboral.	29
Tabla 2. Datos Sociodemográficos de sexo, edad y Grado de Instrucción	30
Tabla 3. Análisis descriptivos de las dimensiones y variables independientes	31
Tabla 4. Análisis descriptivos de las dimensiones y variables dependientes	32
Tabla 5. Prueba de normalidad de Kolmogorov-Smirnow	33
Tabla 6. Interpretación del análisis de correlación	34
Tabla 7. Relación entre la implicación y la satisfacción laboral	35
Tabla 8. Relación entre la consistencia y la satisfacción laboral	36
Tabla 9. Relación entre la adaptabilidad y la satisfacción laboral	37
Tabla 10. Relación entre la misión y la satisfacción laboral	38
Tabla 11. Relación entre la cultura organizacional y la satisfacción laboral	39
Tabla 12. Resultado de validación de expertos	65
Tabla 13. Estadísticas de fiabilidad: Cultura organizacional	66
Tabla 14 Estadísticas de fiabilidad: Satisfacción laboral	66

Índice de figuras

Figura 1. Asociación entre la cultura organizacional y satisfacción laboral	23
---	----

Resumen

En la presente investigación titulada se planteó como objetivo general: Determinar la relación entre la cultura organizacional y la satisfacción laboral en los trabajadores de la empresa Socopur SAC, Tarapoto 2020. Para lograr el objetivo se aplicaron los cuestionarios de Cancino y Mellado (2019) y Heritage et al., (2015) para recolectar información sobre la cultura organizacional y la satisfacción laboral, respectivamente, siendo una investigación aplicada, no experimental, de corte transversal y de nivel correlacional, por otra parte, la muestra se conformó por 70 trabajadores de la empresa. El principal resultado fue: De acuerdo a la prueba de Pearson, las variables cultura organizacional y satisfacción laboral presentaron una relación significativa ya que su valor p fue igual a 0,000 y, además la correlación es positiva media porque su coeficiente fue igual a 0,749. La principal conclusión fue: Los valores culturales de la empresa Socopur SAC no estarían coincidiendo con las expectativas de los empleados, ocasionando que los trabajadores se sientan insatisfechos.

Palabras clave: cultura organizacional, satisfacción laboral, valores culturales.

Abstract

The general objective of this research entitled was: To determine the relationship between organizational culture and job satisfaction in the workers of the company Socopur SAC, Tarapoto 2020. To achieve the objective, the questionnaires by Cancino and Mellado (2019) and Heritage et al., (2015) to collect information on organizational culture and job satisfaction, respectively, being an applied research, non-experimental, cross-sectional and correlational level, on the other hand, the sample was made up of 70 workers from the company. The main result was: According to Pearson's test, the variables organizational culture and job satisfaction presented a significant relationship since their p-value was equal to 0.000 and, in addition, the correlation is positive mean because its coefficient was equal to 0.749. The main conclusion was: The cultural values of the company Socopur SAC would not be coinciding with the expectations of the employees, causing the workers to feel dissatisfied.

Keywords: organizational culture, job satisfaction, cultural values

I. INTRODUCCIÓN

Un área notable de incertidumbre es la importancia relativa de las diferentes percepciones negativas del trabajo que podrían contribuir a la insatisfacción laboral. La insatisfacción laboral es un fenómeno complejo con muchos determinantes potenciales, algunos de los cuales son personales y otros se relacionan con el entorno laboral (por ejemplo, insatisfacción con el salario o las horas de trabajo, inseguridad laboral y relaciones problemáticas con los colegas). Sin embargo, los factores ocupacionales más importantes de insatisfacción podrían variar de manera importante entre los subgrupos definidos por edad, sexo o circunstancias laborales y aunque el vínculo entre la insatisfacción laboral y una peor salud psicológica está bien documentado, no está claro si algunos aspectos de la insatisfacción son más importantes que otros para influir en la salud de los trabajadores (D'Angelo et al., 2016).

De acuerdo a Sow et al. (2017), aproximadamente solo uno de cada cinco empleados está satisfecho en el lugar de trabajo. Por lo tanto, el problema es la baja satisfacción laboral, ya que se ha documentado que puede afectar el desempeño del trabajo a través del estrés y puede manifestarse en actitudes negativas en contra de la organización, en crecientes casos de absentismo, falta de lealtad, aumento de los casos de accidentes, etc. De ahí que se considere de las primeras cosas que se deben considerar para poder evaluar tanto eficacia como eficiencia en una organización los niveles de satisfacción laboral del personal. La lógica ordena que cuando un empleado está satisfecho con su trabajo, eso lo hará feliz y, cuando esté feliz, probablemente se convierta en un empleado exitoso.

De acuerdo a Isensee et al. (2020) desde un enfoque funcionalista, los valores y las normas, además de las ideologías, las creencias, actitudes y expectativas que se establecen en pro del funcionamiento de una comunidad laboral es a lo que se conoce como cultura organizacional. En tanto que, la satisfacción laboral se entiende como ese grado en el que un sujeto va a expresar satisfacción con las características intrínsecas y extrínsecas del trabajo, según Warr, Cook y Wall (Citado por Heritage et al., 2015, p. 122). De este modo, la satisfacción laboral

total es el agregado de la totalidad de componentes separados y la satisfacción laboral general es aquella reportada con el trabajo en su conjunto (Heritage et al., 2015).

Dentro del entorno nacional Velezmoro & Delgado (2017) analizaron el caso particular de la Heladería Holanda SRL, ubicada en Cajamarca, donde evidenciaron que había problemas en cuanto a la atención a los clientes, además, identificaron que existía una alta rotación laboral dentro de un área clave para las ventas de la empresa, por lo que se veía perjudicada de manera constante, afectando sus niveles de ventas. Esta situación, a su vez, generaba que los clientes tengan una mala percepción sobre la empresa, ya que, consideraban que no tenía sólidos valores y se llevaban una mala impresión debido a la actitud de los trabajadores en el área de ventas. Por lo que, a partir de esta situación se puede inferir que tanto los valores como los principios que tiene la empresa se encontraba en un estado débil, lo cual estaría incidiendo negativamente en lo referente a la satisfacción laboral que poseen los empleados de la organización y que se refleja de forma clara en actitudes negativas y sus deseos de retirarse de la empresa.

Dentro del entorno local se describe la situación de la empresa Socopur SAC, de acuerdo a algunas conversaciones con los trabajadores, dónde se pudo conocer que los mismos no se sienten insatisfechos en relación a varios aspectos de su trabajo. Por ejemplo, señalaron que la empresa es muy inflexible y no les permite decidir sobre su propia manera de desarrollar el trabajo, sobre todo en el área de ventas, sino que se deben ajustar a lo dispuesto por sus superiores. Asimismo, los jefes generalmente no suelen reconocer un trabajo bien realizado, más aún, siempre están observando y criticando sus labores. Otro problema es que no existe una buena comunicación entre superiores y trabajadores, de tal manera que no se suelen escuchar las sugerencias para la mejora de ciertas actividades. Además, los trabajadores no se sienten conformes con sus condiciones laborales dentro de la empresa, ya que, algunos llevan mucho tiempo percibiendo el mismo salario y no ven oportunidad para ser promovidos.

Esta situación puede deberse a que no hay un sentido de colaboración entre los integrantes de la empresa, de tal modo que, la información relevante no suele ser compartida para todos. Además, el trabajo del equipo no es planificada de manera continua y solo es elaborada por un grupo pequeño sin que se trate de involucrar a todos. Asimismo, la empresa no realiza una inversión continua en que sus trabajadores desarrollen sus capacidades, lo cual ocasiona que surjan problemas ya que no cuentan con las habilidades suficientes para desarrollar el trabajo. Otro problema es la percepción negativa que tienen los trabajadores hacia sus superiores ya que sienten que existe una incoherencia entre lo que predicán y sus acciones.

Entendiendo entonces la problemática que se ha expuesto, queda claro que para poder abordarla se requiere de un estudio cuyo enfoque se centre en aumentar los niveles de satisfacción laboral en cada uno de los trabajadores de la empresa Socopur SAC, ya que, de continuar esta situación, la empresa podría estar en riesgo de perder a su capital humano, obstaculizando el desarrollo de sus actividades. Por consiguiente, se planteó como problema general: ¿Cuál es la relación entre la cultura organizacional y la satisfacción laboral en los trabajadores de la empresa Socopur SAC, Tarapoto 2020? Asimismo, se planteó como problemas específicos: i) ¿Cuál es la relación entre la implicación y la satisfacción laboral en los trabajadores de la empresa Socopur SAC, Tarapoto 2020?, ii) ¿Cuál es la relación entre la consistencia y la satisfacción laboral en los trabajadores de la empresa Socopur SAC, Tarapoto 2020?, iii) ¿Cuál es la relación entre la adaptabilidad y la satisfacción laboral en los trabajadores de la empresa Socopur SAC, Tarapoto 2020? Y iv) ¿Cuál es la relación entre la misión y la satisfacción laboral en los trabajadores de la empresa Socopur SAC, Tarapoto 2020?

Lo anterior deja en claro la importancia que tiene esta investigación, ya que su pertinencia se haya en que a través de ella se pudo identificar cuál es la situación de la satisfacción laboral en la empresa Socopur SAC, para que la gerencia de la empresa pueda tomar las medidas correctivas necesarias. A su vez, el estudio mostro la importancia de asegurar una fuerte cultura organizacional para el aumento de la satisfacción laboral, se destaca la relevancia social del estudio

dado que beneficiará en primer lugar, a los trabajadores de la empresa, a través de la mejora de las condiciones que los motiven de manera intrínseca y extrínseca hacia la labor que realizan y, en segundo lugar, beneficio a la empresa Socopur SAC, debido a que, sus actividades se desarrollarán de una manera eficiente, al mejorar la satisfacción laboral de sus trabajadores.

Además, dentro de las implicaciones prácticas se consideró que el estudio ayudo a dar solución a los diversos problemas observados en la empresa Socopur SAC, como el mal desarrollo de las labores y la alta rotación laboral generados por la insatisfacción laboral. En cuanto al valor teórico del estudio, éste se sustenta en los diversos enfoques y modelos teóricos para, a partir de ellos, poder corroborar la relación entre las variables de estudio. Por último, en cuanto a la utilidad metodológica, el estudio emplea un diseño correlacional para poder establecer cuál es la relación existente entre las variables de estudio, lo que va a permitir saber la importancia que posee la cultura organizacional para realizar la mejora de la satisfacción laboral.

A su vez, se planteó como objetivo general: Determinar la relación entre la cultura organizacional y la satisfacción laboral en los trabajadores de la empresa Socopur SAC, Tarapoto 2020. Además, se planteó como objetivos específicos: i) Establecer la relación entre la implicación y la satisfacción laboral en los trabajadores de la empresa Socopur SAC, Tarapoto 2020, ii) Analizar la relación entre la consistencia y la satisfacción laboral en los trabajadores de la empresa Socopur SAC, Tarapoto 2020, iii) Analizar la relación entre la adaptabilidad y la satisfacción laboral en los trabajadores de la empresa Socopur SAC, Tarapoto 2020 y, iv) Establecer la relación entre la misión y la satisfacción laboral en los trabajadores de la empresa Socopur SAC, Tarapoto 2020.

Además, se formuló la hipótesis general: Existe relación entre la cultura organizacional y la satisfacción laboral en los trabajadores de la empresa Socopur SAC, Tarapoto 2020. Asimismo, se planteó como hipótesis específicas: i) Existe relación entre la implicación y la satisfacción laboral en los trabajadores de la empresa Socopur SAC; ii) Existe relación entre la consistencia y la satisfacción laboral en los trabajadores de la empresa Socopur SAC; iii) Existe

relación entre la adaptabilidad y la satisfacción laboral en los trabajadores de la empresa Socopur SAC y, iv) Existe relación entre la misión y la satisfacción laboral en los trabajadores de la empresa Socopur SAC.

II. MARCO TEÓRICO

En ese apartado se va a proceder a describir las diferentes investigaciones que se llevaron a cabo y que fueron revisadas por los investigadores gracias a que tenían una similitud con el propósito de la investigación. Desde la perspectiva internacional, se seleccionaron 5 estudios, el primero de ellos fue realizado por Pawirosumarto et al. (2017) realizaron un estudio en el que se plantearon como objetivo principal elaborar un análisis que respondiera el nivel de asociación entre la cultura en la organización y la satisfacción con el trabajo. Teniendo esto presente, fueron 179 empleados con los que se contó como muestra y a los que un cuestionario, dado que la investigación a desarrollar fue de enfoque cuantitativo, básica y no experimental. El resultado fue que se obtuvo un valor Rho igual a 0.32 ($p < 0.01$) entre las variables. La conclusión fue: hay una clara asociación entre la satisfacción y la cultura en la organización.

Como segundo estudio a consultar, esta Kim et al. (2016) en donde se propuso como objetivo general revisar el alcance que tiene la cultura organizacional en relación a la satisfacción laboral. Este estudio fue elaborado bajo un enfoque cuantitativo y en ella se desarrollaron dos cuestionarios como técnicas de recolección de información, los cuales fueron aplicados a una muestra de 163 empleados de diferentes hospitales de los Estados Unidos, lo que supone que además la investigación tuvo un diseño no experimental y transversal. El resultado fue: El coeficiente de Rho Spearman analizó el grado de influencia entre el compromiso organizacional y la satisfacción laboral, el cual resultó 0.229 y su significancia bilateral fue igual a 0.01. La conclusión fue: si hay una mejora en la cultura organizacional, los grados de satisfacción laboral en los empleados que laboran en la enfermería de hospitales de Estados Unidos aumentarían.

En tercer lugar, se haya el estudio elaborado por Amiri & Majd (2017) El propósito de los autores fue aplicar un cuestionario basado en el de cultura organizacional de Robbins a una muestra total de 200 parteras pertenecientes a los mencionados centros. Esto hizo de la investigación desarrollada básica, no experimental y transversal, lo que permitió concluir que, gracias a un análisis de tipo de correlación y de la prueba Pearson que el vínculo entre la variable

satisfacción laboral y la variable cultura organizacional se obtuvo un valor r de 0.71 con una significancia bilateral asintótica de 0.01. La conclusión fue: Un aumento en la cultura organizacional, asegura un acrecentamiento de la satisfacción laboral de las parteras en los centros terapéuticos, docentes y de salud de Karaj, Irán.

En cuarto lugar, aparecen Qazi et al. (2017) en donde su propósito fue establecer cuál era el vínculo entre la satisfacción laboral y la cultura organizacional en el sector de retail de la India. Para lograrlo, se elaboró un cuestionario el cual sirvió como instrumento para registrar la información y éste fue aplicado a un total de 463 trabajadores que pertenecen al sector. Por ello, la investigación tuvo un diseño de tipo no experimental, fue básica y contó con un corte transversal. El resultado fue: El coeficiente entre la cultura organizacional y la satisfacción laboral resultó 0.471 con un nivel de significancia menor a 0.01. La conclusión fue: Una mejora en la cultura organizacional, asegura que se aumente el nivel de satisfacción de los trabajadores pertenecientes al sector de retail en la India.

En quinto lugar, se encuentran Komer et al. (2015) en cuyo estudio, su objetivo estuvo enfocado en evaluar los distintos niveles que se presentan en la cultura organizacional y en la satisfacción laboral en los trabajadores de varias clínicas en Alemania. Para lograr el objetivo se aplicó un cuestionario a 272 trabajadores que prestaban su labor en 15 clínicas rehabilitadoras ubicadas en Alemania, siendo un estudio no experimental transversal y básico. Entre los resultados halló que: el factor de correspondencia Pearson en medio de la cultura de la organización y satisfacción laboral reflejó 0.46 presentando un nivel en la significancia mucho más bajo a 0.01. Concluyendo que: el progreso en lo que se refiere a la cultura organizacional, garantiza un acrecentamiento en la satisfacción laboral de los colaboradores de clínicas de rehabilitación en Alemania.

En otro orden de ideas, a continuación, se exponen las investigaciones desarrolladas desde el ámbito nacional, el primero de ellos pertenece a Rojas & Távara (2017) su propósito estuvo centrado en revisar la relación que hay entre

las variables cultura organizacional y satisfacción laboral en los empleados de la universidad a la que pertenece la muestra. Para llevarlo a cabo, se seleccionaron 124 empleados como muestra a los que se les aplicaron dos cuestionarios. Convirtiendo al estudio en uno del tipo básico, no experimental y con un corte transversal. Obteniendo como resultado por medio de la prueba Rho Spearman un factor de 0.672 junto a una significancia bilateral que se igualaba a 0.000 en medio de las variables cultura organizacional y la satisfacción laboral. La conclusión fue: cuando se mejora la cultura organizacional se eleva la satisfacción laboral de los empleados.

En segundo lugar, está Monroy (2019) tuvo como objetivo determinar la relación que se da entre la variable cultura organizacional y la satisfacción laboral en el colegio mencionado. Para lograrlo, se utilizaron 54 empleados, a los que se les aplicaron dos cuestionarios, por lo que esta investigación fue no experimental, cuantitativa y del tipo básica. Entre sus resultados se encontró que: el factor en reciprocidad Pearson que se da en medio de cultura en la organización y satisfacción laboral arrojó 0.267 presentando mediante un grado de significancia que se ubicada con igualdad a 0.000. Permitiendo así que la investigación concluyera que una cultura organizacional positiva mejora y asegura la satisfacción laboral de cada entidad.

En tercer lugar, se haya Tamayo (2017) su finalidad fue determinar cuál es la asociación entre la satisfacción laboral y la cultura organizacional en el personal de dicha compañía minera. Para dar alcance a su propósito fueron aplicados dos cuestionarios a 493 colaboradores de la Cía. Minera Poderosa S.A., siendo una investigación básica, no experimental y transversal. El resultado fue que la significancia fue igual a 0.001. La conclusión fue: Una mejora en la cultura organizacional, asegura la elevación en el nivel de satisfacción laboral de todos los trabajadores de la Cía. Minera Poderosa S.A.

En cuarto lugar, se haya Orihuela (2020) El propósito principal planteado fue analizar la asociación entre las variables satisfacción laboral y cultura organizacional en los empleados de la mencionada institución de salud. Para

alcanzar el propósito se realizó la aplicación de un cuestionario a 60 trabajadores del sector de salud en el centro de Salud Puente Chao, tratándose de un estudio no experimental, básico y transversal. Entre los resultados, a través de la prueba de Spearman realizada entre variables se consiguió un factor concluyente con igualdad a 0.447 y además un nivel de significancia igual a 0.000. La conclusión fue: Una mejora en la cultura organizacional, asegura un aumento en la satisfacción laboral de los empleados que pertenecen al centro de la salud del centro de Salud Puente Chao.

En último lugar, se haya Escobar (2016) Su propósito fue determinar cuál era la relación entre las variables de cultura organizacional y satisfacción laboral en los trabajadores de la mencionada empresa. Para alcanzar el propósito se aplicó a los 40 trabajadores de la compañía textil "jeans lennys" un cuestionario, siendo una investigación básica, no experimental y transversal. El resultado fue que mediante la prueba de Spearman entre la variable cultural organizacional y variable satisfacción laboral se obtuvo un coeficiente que resultó igual a 0.478 con un nivel de significancia igual a 0.014. La conclusión fue: Una mejora en la cultura organizacional, asevera la existencia de un aumento en la satisfacción laboral de la compañía textil "jeans lennys".

Existen distintas concepciones de la cultura organizacional, dependiendo del enfoque. Desde el modelo teórico de Hatch, es una concepción del mundo que está conformada por una gran variedad de redes de significados, conceptualizándose a través de interpretaciones de las expresiones de símbolos y las representaciones de los planos con mayor profundidad de concepciones y el universo se encuentra lleno de asociaciones circulares entre las interpretaciones y concepciones que se forman mediante la interacción entre los actores tanto internos como en los externos a la organización. Desde la visión de Schein, que la conceptualiza como un sistema de elementos básicos que se comparten en el equipo, siendo aprendido a partir de la resolución de sus problemas para adaptarse de manera externa e interna. Dicho patrón funciona adecuadamente, por lo cual ha sido validado y se enseña a quienes ingresan al

grupo, aprendiendo la forma adecuada de poder percibir, sentir y pensar los problemas (Vásquez, 2016).

De acuerdo a Isensee et al. (2020), la cultura organizacional es un constructor de difícil comprensión. Los autores adoptan un enfoque funcionalista que comprende de manera objetiva la cultura, definiéndola como el reconocimiento de los componentes únicos y sus relaciones para originar procesos de variaciones gestionadas. Dicho enfoque postula que la cultura organizacional posee funciones parecidas en todas las organizaciones, de tal manera que, establece la conducta, decisiones y la identidad de los integrantes de una organización. Esta línea, los autores han conceptualizado la cultura organizacional como un grupo de ideologías y filosofías, al igual que de supuestos, creencias, normas, actitudes y expectativas que logran establecer la unión en la comunidad.

Por su parte, Pawirosumarto et al. (2017), conceptualizaron la cultura organizacional como una serie de valores y signos que se comprenden y se adhieren, siendo propiedad de la organización que la diferencia de las demás. Asimismo, de acuerdo a los autores, la misma debe interpretarse como un conjunto de valores que funciona como un sistema de creencias por parte de los actores de la organización y se estudia, implementa y lleva a cabo como un sistema adhesivo, como un referente para la empresa en el alcance de sus objetivos. Además, la empresa posee dos tipos de cultura por parte de sus integrantes: cultura dominante, la cual representa los valores adoptados por la mayoría de sus integrantes y hace que la empresa posea rasgos distintivos y el segundo tipo es la subcultura, el cual es una mini cultura que surgió de diferentes departamentos y áreas geográficas. Algunas dimensiones son: innovación y coraje para asumir riesgos, prestar cuidado a los pormenores, hallazgos de enfoque a empleados y al equipo.

La cultura organizacional se puede abarcar desde tres enfoques diferentes: enfoque de dimensiones, enfoque de estructura y enfoque de tipología. El primero de ellos se orienta a evaluar la cultura organizacional de manera

empírica a través del uso de escalas que pueden estar asociadas a las variables de interés, que generalmente son dependientes. El segundo enfoque, vincula el concepto de la cultura organizacional con otros variables o atributos de las organizaciones. Además, dicho enfoque, es multidisciplinario. Por último, el enfoque de la tipología, se basa en los atributos claves predefinidos que dividen y agrupan a las organizaciones en determinadas categorías, sin llegar a determinar la asociación de las características entre sí. Sin embargo, cabe precisar que, dada la naturaleza a priori y la constante escasez de referencias empíricas determinadas y puntos de corte, este enfoque es difícil de utilizar de manera empírica (Lehman, 2017).

Existen cuatro modelos más reconocidos sobre la cultura organizacional. El primero es el modelo de cultura organizacional de Schein, donde la cultura de una organización se puede clasificar bajo tres niveles, siendo estos: artefactos, creencias y valores y, por último, supuestos básicos subyacentes. El primer nivel se observa en el área física, así como en el comportamiento demostrado en los trabajadores y en la manera en la que se organizan y procesan las labores y está asociado con el conocimiento explícito. El segundo nivel, se pueden evidenciar en la visión, misión y metas de la organización, sin embargo, también se pueden hallar en los ideales, principios y aspiraciones personales. El tercer nivel, muestra los pensamientos, sentimientos y percepciones que no han sido declarados y que inciden en las decisiones y la conducta del trabajador. Además, es el nivel con mayor profundidad y no visible ya que no se comunica de manera fácil y se asocia con el conocimiento tácito (Lehman, 2017).

El segundo modelo es el de Hatch, quien extiende el modelo de Schein, agregando el dominio denominado símbolos y además define los procesos que relacionan cada componente del constructo cultura organizacional, lo cual permite comprender mejor las relaciones del modelo. En específico, Hatch supone que hay dos maneras posibles de explicar la forma en la que la conducta observable surge mediante los supuestos subyacentes. En primer lugar, mediante la manifestación de los valores y, en segundo lugar, mediante la interpretación de signos o mediante la simbolización en artefactos. No obstante,

no existe claridad en las condiciones en las que se desarrollan dichos procesos ni cuáles son los componentes que establecen el camino para transformar los supuestos en artefactos, esto es, el momento en el cual se manifestarán, desarrollarán, interpretarán y simbolizarán los supuestos (Vásquez, 2016).

El tercer modelo, es el de Homburg y Pflesser, el cual explica las asociaciones entre la cultura organizacional y el resultado del desempeño. En dicho modelo, se destaca el dinamismo del mercado, esto, el contexto como moderador de la asociación y la cultura organizacional se define a través de capas. No obstante, este modelo diferencia los artefactos y conducta, que forman parte de la misma capa. De manera que, los artefactos hacen referencia a los ajustes, rituales y lenguaje, mientras que, la conducta está conformada por distintos patrones de comportamiento en la organización con una función instrumental. Por lo tanto, la conducta no incide en las normas y los artefactos, sino que está en función de ellos. Este modelo ha sido comprobado de manera empírica, sin embargo, no toma en cuenta la interacción sino solamente los efectos lineales de la cultura al desempeño, ni tampoco considera el dinamismo de la cultura organizacional, es decir, los cambios (Byrne et al, 2018).

Por último, el cuarto modelo es el de Allaire y Firsirotu, siendo el más complejo de los anteriores ya que diferencia de manera clara el ambiente externo (sociedad, historia) y el interno (sistema cultural, sistema socio estructural). Además, señala que los valores organizacionales están en función del entorno y a su vez, pueden convertirse en un sistema cultural diferenciado. En este sentido, el sistema socio estructural (estructura, estrategias, políticas y procesos) se encuentra alineado con el sistema cultural; esto es, debe tener legitimidad a partir de los mitos, valores e ideologías. Asimismo, los resultados obtenidos fueron que la cultura organizacional se encuentra fuertemente influenciada y de manera directa por el contexto y los trabajadores, quienes brindan sus propias personalidades y percepciones de los valores sociales, reglas y normas. No obstante, el modelo brinda relaciones sub-especificadas entre cada componente, en especial, entre los que generan el sistema cultural y socio estructural (Pietersen, 2017).

Asimismo, cabe señalar el marco de valores en competencia, el cual contempla cuatro tipologías vinculadas con la cultura de una organización. Primero, la cultura del clan, se caracteriza por tener una atmósfera de colectividad y ayuda mutua con énfasis en el empoderamiento y la evolución de los trabajadores, los programas de participación, el trabajo en equipo y en definitiva el compromiso corporativo de cada uno de los trabajadores. Segundo, la cultura de la adhocracia, la cual tiene como objetivo principal promover la flexibilidad, adaptabilidad, la ambigüedad, creatividad donde la incertidumbre y la sobrecarga de información. Tercero, la cultura del mercado, la cual hace referencia a un tipo de organización que se desarrolla en sí misma como un mercado y está directamente orientada hacia el entorno externo en vez de orientarse a los asuntos internos. Por último, la cultura de la jerarquía, la misma cuenta con una estructura organizacional bastante clara que se gesta mediante procedimientos estandarizados y reglas, además que se basa en responsabilidades bien definidas y un control estricto (Mesfin et al., 2020).

Por otro lado, de acuerdo a la investigación realizada por Pawirosumarto et al. (2017), la cultura organizacional afecta positivamente los niveles de satisfacción laboral de todos los empleados, lo que es igual decir, que es una de las variables con mayor importancia pues puede generar la satisfacción laboral se vea incrementada, puesto que la cultura de una organización va a suponer que existe todo un sistema de símbolos o valores que son comprendidos, creídos y cumplidos por todos los trabajadores como sistema adhesivo y diferenciador de la organización en relación a sus competidores. De manera específica, el entusiasmo y la competencia positiva en el trabajo pueden influir en la cooperación entre colegas, es decir, la relación entre compañeros de trabajo marchará bien si la empresa es capaz de ofrecer una competencia positiva entre pares. Por lo tanto, las organizaciones necesitan generar una cultura fuerte que pueda incrementar el entusiasmo y la competencia positiva en el trabajo conllevando a una buena relación entre compañeros de trabajo.

Además, Mesfin et al. (2020), sostiene que la satisfacción de los trabajadores se puede predecir a partir de una cultura organizacional específica ya que, la

naturaleza de la cultura instalada en una organización deriva potencialmente el sentimiento de los empleados en el lugar de trabajo, lo que podría resultar en una variación notable de los niveles de satisfacción. Esta noción conduce a la definición de satisfacción del empleado en asociación con la cultura organizacional. También implica que cuando los valores culturales de una organización coinciden con las expectativas de los empleados, los empleados se sienten satisfechos y viceversa.

La variable cultura organizacional se desarrolla en base al modelo de Denison, quien propuso cuatro dimensiones o rasgos culturales que integran dicha variable. La primera dimensión es la implicación, la cual implica que una organización efectiva otorga poder a sus integrantes, quienes se organizan en grupo y generan ciertas capacidades. Los integrantes de este tipo de organizaciones se comprometen con su labor y sienten que son parte fundamental. Asimismo, una persona, sin importar su nivel jerárquico participa en las decisiones que tendrán un efecto en su labor y que se encuentran vinculadas a los objetivos de la organización. A su vez, la dimensión implicación, posee tres indicadores, los cuales se describen a continuación (Ahmady et al., 2016).

i) Empowerment, o también conocido como empoderamiento, implica que las personas poseen autoridad para direccionar su propia labor y tienen iniciativa y la capacidad suficiente para hacerlo, haciendo que se sienta parte y asuma una responsabilidad con la organización (Ahmady et al., 2016). ii) Trabajo en equipo, también denominado team orientation, el valor de éste radica en la labor cooperativa que es direccionada hacia objetivos en común, en donde los trabajadores se sienten responsables de lograrlos. En este sentido, los trabajadores realizan los esfuerzos requerido para que se puedan alcanzar los objetivos organizacionales (Ahmady et al., 2016). iii) Desarrollo de capacidades, también conocido como capability development, hace referencia a la inversión que realiza la organización de manera permanente para desarrollar progresivamente las habilidades, el talento y todas las competencias de los empleados de la empresa, esto con el propósito de preservar su propia

competitividad y sacar el máximo provecho de las posibilidades nuevas del negocio (Ahmady et al., 2016).

La segunda dimensión de la cultura organizacional es la consistencia, también denominada consistency, señala que una organización es más efectiva cuando es consistente y se encuentra bien integrada, lo cual ha sido comprobado por diversos estudios. La conducta de una persona se encuentra influenciada por toda una serie de valores y conductas que son manipuladas tanto por los seguidores como por los líderes para alcanzar acuerdos (aun en los casos que existan diferencias entre las opiniones), haciendo que de esta manera las tareas organizacionales se encuentren coordinadas de una manera adecuada. Una organización con estas características posee una fuerte cultura, diferenciada y que es capaz de impactar y cambiar, sostener o modificar la conducta de los miembros de una empresa. De manera que, la consistencia se considera como una fuente de integración interna y estabilidad que resulta de compartir un alto nivel de conformidad y una visión. A su vez, la dimensión consistencia se mide mediante tres indicadores (Ahmady et al., 2016).

i) Valores centrales, también denominado core values, este indicador señala que cada uno de los participantes dentro de una entidad cuentan en común con un conjunto de valores, los cuales generan identidad y una serie de expectativas (Ahmady et al., 2016). ii) Acuerdo, también denominado agreement, el cual indica que los integrantes de una entidad cuentan con la posibilidad de lograr los acuerdos en temas fundamentales, lo que puede implicar, en primera instancia, un nivel de acuerdo tácito u, a su vez, tener la capacidad de conciliación, esto en caso de que se presenten divergencias (Ahmady et al., 2016). iii) Coordinación e integración, este indicador sostiene que los distintos espacios y unidades de la entidad cuentan con la capacidad de laborar en forma conjunta para lograr objetivos en común, donde las fronteras de la organización no impiden el desarrollo de un buen trabajo (Ahmady et al., 2016).

La tercera dimensión de la cultura organizacional es la adaptabilidad (o adaptability), la cual indica que una organización excesivamente integrada se le

hace más difícil cambiar y ajustarse a nuevos contextos. De manera que, la integración interna y adaptación externa, a veces, resultan difíciles de ser compatibles, sin embargo, es necesario lograrlo para que la organización sea efectiva. Una organización que posee la capacidad de adaptarse considera a sus clientes como guías, lo que supone que tienen un alto nivel de adaptación, siendo capaces de asumir riesgos y corregir errores, lo más importante, tiene la capacidad y experiencia de implementar los cambios. De igual forma, de forma continua mejoran la capacidad de generar el valor a los clientes que poseen. Una organización con un alto nivel para adaptarse, generalmente, experimenta un aumento de las ventas y a su vez su incrementa la participación en el mercado. Esta dimensión se evalúa a través de tres indicadores (Ahmady et al., 2016).

i) Orientación al cambio, o también denominado creating change, este indicador señala la capacidad que posee la organización para generar nuevos espacios que conlleven al cambio, el cual implica tener la capacidad para interpretar de manera adecuada el contexto del negocio, así como reaccionar de manera rápida a las nuevas tendencias y de anticiparse a los futuros cambios (Ahmady et al., 2016). ii) Orientación al cliente, también denominado customer focus, el cual señala que toda organización debe anticiparse ante las futuras demandas de los clientes mediante la identificación de sus clientes. Es decir, representa el nivel en el que la estructura organizacional se logra guiar por su necesidad de satisfacción a los clientes (Ahmady et al., 2016). iii) Aprendizaje organizativo, u organizational learning, este indicador sostiene que la organización debe recibir, interpretar y transformar los signos del contexto en esas oportunidades que fomentan la innovación, a través de la producción de capacidades y conocimiento (Ahmady et al., 2016).

La última dimensión de la cultura organizacional es la misión (o mission), la cual es considerada como el rasgo cultural más relevante de todos ya que, una organización que no se sabe hacia dónde se dirige, generalmente, acaba en algún lugar que no ha previsto. Una organización exitosa posee un propósito y un camino preciso que define los objetivos de la organización, lo que le permite

desarrollar estrategias para materializar la visión de futuro que se quiere alcanzar. Una organización con más conflictos, generalmente, tiende a modificar su misión primordial. Se requiere de un liderazgo de gran fortaleza que pueda definir su visión y que sea la base para construir una cultura que la apoye. La dimensión de misión está conformada por tres indicadores (Ahmady et al., 2016).

- i) Dirección y propósitos estratégicos, el cual indica que una intención estratégica expresa el objetivo de la organización y demuestra la forma en que los trabajadores podrían contribuir al desarrollo de la misma (Ahmady et al., 2016).
- ii) Metas y objetivos, o goals and objectives, el cual indica que puede relacionarse las metas y objetivos a la visión, misión y la estrategia para hacer más sencillo para cada trabajador una vía bien definida a la labor que desempeña (Ahmady et al., 2016).
- iii) Visión, o visión, señala que la organización posee una imagen en común acerca del modo en el que desea que se le conozca a futuro, tal perspectiva simboliza los valores fundamentales y toma tanto la mente y el corazón de los integrantes que conforman la empresa, brindando una orientación y dirección (Ahmady et al., 2016).

Existen diversas concepciones de la satisfacción laboral. Algunos autores la definen como una respuesta efectiva o emocional a varios aspectos del trabajo. En tanto que, otras definiciones hacen referencia a una serie de sentimientos del trabajador, sean agradables o desagradables. Desde otro punto de vista, es la actitud general hacia el desempeño de alguien que ha demostrado la diferencia cuál es la diferencia entre la cantidad de premios recibidos y la cantidad que cree que debería recibir. En resumen, por lo general, la satisfacción laboral de una persona es la cantidad de satisfacción laboral multiplicada entre el nivel de importancia del trabajo. De manera que, la satisfacción o insatisfacción de la persona con su trabajo es algo personal que depende de cómo perciba la compatibilidad o el conflicto entre sus deseos con su resultado. Se puede concluir entonces que la satisfacción laboral no es otra cosa que esas actitudes positivas que posee la fuerza laboral o recurso humano y que permite que cada empleado se sienta valorado y especial en su sitio de trabajo (Pawirosumarto et al. 2017).

Por lo general, la satisfacción laboral se puede conceptualizar como una actitud que los trabajadores tienen en relación a su trabajo y se encuentra directamente relacionada con las necesidades individuales, incluido el trabajo desafiante, recompensas equitativas y un ambiente de trabajo de apoyo. Además, también es considerada como un proceso de evaluación personal de las condiciones que existen en el trabajo, o de los resultados que surgen por tener un trabajo. Sin embargo, numerosos académicos relacionan la satisfacción laboral con varios factores como la equidad de las recompensas, el salario, la oportunidad de participación en la toma de diversas decisiones y las posibilidades de crecimiento, apoyo de supervisión, condiciones internas, comunicación y compensación, entre otros (Al-Shammari & Al-Am, 2018).

En base a la evaluación de los empleados de las responsabilidades laborales y el entorno laboral, el trabajador puede desarrollar alguna actitud positiva o negativa hacia las reglas, creencias y valores compartidos de la organización que influyen fuertemente en sus condiciones de trabajo (Mesfin et al., 2020). Asimismo, a menudo la satisfacción laboral es sinónimo de satisfacción general o global y se evalúa a través de elementos que preguntan a las personas cuánto les gusta su trabajo. En general, se reconoce la influencia de las dimensiones afectivas del trabajo en diferentes resultados organizacionales, como el desempeño individual de los empleados y el logro de las metas organizacionales (Marcos et al., 2020).

La comprensión de la satisfacción laboral tiene un aspecto amplio, de manera que, la satisfacción laboral no solo puede entenderse desde los aspectos físicos del trabajo en sí, sino desde el lado no físico. Los aspectos físicos consideran el desempeño de las tareas del trabajo, la condición ambiental, también se relaciona con la interacción de los colaboradores, y el sistema de relaciones entre ellos. Además, la satisfacción laboral también está relacionada con las perspectivas del trabajo de proporcionar esperanza de crecimiento o no. Cuantos más aspectos de las expectativas se cumplan, mayor será la tasa de satisfacción laboral. La satisfacción laboral alta baja se puede ver en algunos aspectos como el nivel de productividad, el nivel de asistencia, así como la tasa de renuncia al

trabajo. Además, se suele manifestarse en acciones destructivas activas y pasivas, como quejarse, dejar que sigan sucediendo cosas malas y evitar responsabilidades (Erniwati et al., 2020).

Existen tres enfoques teóricos que intentan dar explicación a la satisfacción laboral, de las cuales se destacan tres: teorías de contenido, de proceso y de situación. Dentro de las primeras teorías se encuentra la de Maslow denominada la jerarquía de necesidades. En concordancia con esta teoría la satisfacción laboral se genera debido a las necesidades humanas de cinco niveles que guardan un orden lógico, donde aquellas demandas de nivel inferior deben ser satisfechas antes que los niveles superiores (como la autorrealización). Por otro lado, la teoría de Herzberg de los dos factores, considera dos elementos que tienen influencia en la satisfacción y motivación laboral: la higiene y los factores motivadores. El primero incluye el monitoreo, remuneración, política y administración de la empresa, relación con los compañeros, condiciones de trabajo y vida personal. El segundo se produce de la labor propiamente y considera el reconocimiento, responsabilidad, logro y el trabajo en sí (Al-Shammari & Al-Am, 2018).

Por su parte, las teorías de procesos tratan de dar explicación observando las expectativas y valores y sostienen que los colaboradores eligen sus comportamientos para satisfacer sus necesidades. En particular, cabe destacar la teoría de equidad propuesta por Adams, la cual postula que la satisfacción en el trabajo es producto de la percepción de la persona sobre el trato justo que recibe en relación a los demás. De manera que, los trabajadores perciben su labor como una serie de insumos (experiencia, capacidad y esfuerzo) y productos (salario, reconocimiento y oportunidad) y comparan su relación insumo-resultado con la de sus compañeros. La teoría que gira entorno a las expectativas que elabora Vroom analizó la interacción entre las variables personales y laborales, pero también incorporó el elemento de las expectativas de los trabajadores. Si los empleados reciben menos de lo que esperan o sienten que pueden sentirse tratados injustamente, entonces puede ocurrir insatisfacción (Al-Shammari & Al-Am, 2018).

Las teorías situacionales surgieron a partir de lo propuesto por Quarstein, quien sostuvo que la satisfacción laboral se encuentra influenciada por dos elementos: las características del contexto y los hechos del contexto. El primer elemento considera la remuneración, el monitoreo, las condiciones de trabajo, las posibilidades de promoción y las políticas de la empresa que el empleado suele tomar en cuenta antes de aceptar el trabajo. En tanto que, el segundo elemento sucede luego de aceptar un trabajo y pueden ser tangibles o intangibles, positivos o negativos (Al-Shammari & Al-Am, 2018).

La variable satisfacción laboral será evaluada de acuerdo a lo desarrollado por (Warr, Cook y Wall, 1979; Citado por Heritage et al., 2015), quienes conceptualizan la variable como el nivel en el cual un individuo expresa satisfacción con las características intrínsecas y extrínsecas del trabajo. Asimismo, de acuerdo a los autores, la satisfacción laboral total es el agregado de la totalidad de componentes separados y la satisfacción laboral general es aquella reportada con el trabajo en su conjunto. De manera que, de acuerdo a los autores, la satisfacción laboral se compone de dos dimensiones: motivación laboral intrínseca y motivación laboral extrínseca (Heritage et al., 2015).

La primera de ellas alude a la motivación el alcance individual y el logro de la actividad, que va más allá de las satisfacciones que surgen de las características como el pago adicional o buenas condiciones laborales. Es decir, motivación laboral intrínseca es el nivel en el cual el trabajador se siente motivado para desenvolverse bien a consecuencia de retribuciones subjetivas o sentimientos que espera recibir o experimentar producto de un buen desempeño. En concreto, esta dimensión evalúa cuestiones como el reconocimiento en el área laboral, las oportunidades de ascenso, la responsabilidad, los aspectos que están relacionados con el contenido de las labores, y demás (Heritage et al., 2015). Se han establecido dos indicadores: motivación por el trabajo y responsabilidades.

i) Motivación por el trabajo, ésta se refiere al nivel de libertad con el que cuenta el trabajador para poder seleccionar el método que éste considere adecuado para desarrollar su trabajo. Asimismo, considera el reconocimiento que se

obtiene por el trabajo bien realizado. Por último, este indicador evalúa la satisfacción en relación a la variedad de actividad que lleva a cabo el trabajador (Heritage et al., 2015). ii) Responsabilidades, alude a la conformidad del trabajador con las responsabilidades asignadas y la oportunidad de emplear las capacidades en el trabajo. Asimismo, evalúa las oportunidades de promoción que ofrece la empresa y la atención que prestan los superiores a las sugerencias que realiza el trabajador (Heritage et al., 2015).

La segunda dimensión corresponde a la motivación extrínseca del trabajo, la cual está conformada por todos aquellos factores o estímulos que devienen desde fuera. La introducción de este tipo de motivación se encuentra bajo el marco del enfoque conductista. De acuerdo a dicho enfoque, si bien es cierto no se niega que la conducta tenga su origen en toda una multiplicidad de factores, como las causas internas, está claro que lo que detona las conductas se haya en lo interno y externo de un individuo. De manera que, el dinero, las retribuciones o amenazas de castigo generan la motivación extrínseca, explicando el motivo de la asistencia al trabajo, la razón de realizar las actividades y el motivo de una serie de comportamientos. En específico, esta dimensión se encarga de identificar qué nivel de satisfacción laboral posee el empleado en lo que respecta a cuestiones relacionadas con el trabajo tales como el horario, el salario, los aspectos físicos del trabajo, entre otros (Nieto, 2016). A su vez, se han establecido dos indicadores: condiciones del trabajo y relaciones personales.

i) Condiciones del trabajo, hace referencia a las condiciones físicas del centro de labores, así como al grado de satisfacción con el salario recibido por el trabajo y la manera en que la empresa se encuentra gestionada. Asimismo, evalúa si el horario de trabajo es el adecuado, de acuerdo a la perspectiva del trabajador y la estabilidad en el empleo (Nieto, 2016). ii) Relaciones personales, alude a las relaciones con los demás integrantes de la empresa, así por ejemplo se considera la relación con los compañeros de trabajo, con el superior inmediato, además, evalúa el vínculo entre la dirección y los colaboradores de la organización (Nieto, 2016).

III. METODOLOGÍA

3.1. Tipo y diseño de investigación

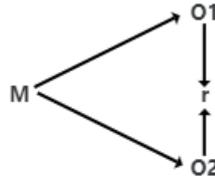
Tipo de estudio

El trabajo que se presenta a continuación se desarrolló como una investigación del tipo aplicada, que, por un lado, según Baimyrzaeva (2018) tiene que ver con entender el problema y brindar soluciones al fenómeno que se aborda; por otro lado, CONCYTEC (2019) afirma que se trata de estudios se realizan con el único propósito de desarrollar soluciones a una problemática específica.

Diseño de investigación

El estudio que se ha desarrollado, contó con un diseño de tipo no experimental, debido a que la finalidad no fue manipular de ninguna forma las variables objeto de estudio, sino que observa la realidad tal y como se presenta en el entorno Edmonds & Kennedy (2017). En otras palabras, el objetivo de un diseño no experimental es recolectar los datos sin que exista manipulación del investigador o de terceros (Reiro, 2016). De manera que, el presente estudio no se realizó manipulación sobre la cultura organizacional para generar un efecto determinado en la satisfacción laboral, sino que las variables fueron investigadas tal y como se gestan en su entorno.

Asimismo, el estudio se encontró en un nivel correlacional que tiene como finalidad realizar una descripción y establecer los niveles de vínculos que existen entre dos o más variables (Edmonds & Kennedy, 2017). De manera que, un estudio correlacional muestra el grado en el cual una variable se relaciona con la otra, asimismo, dicho grado puede ser bajo, moderado, alto o muy alto (Zangirolam & de Oliveira, 2018). En este sentido, la presente investigación tuvo por objetivo describir y analizar la relación existente entre la cultura organizacional y la satisfacción laboral. La figura 1, representa el nivel correlacional.



En el que, M representa a los empleados que prestan su labor para la compañía Socopur SAC, O1 se refiere a la cultura organizacional, O2 a la satisfacción laboral y r se trata de la correspondencia/relación.

3.2. Variables y operacionalización.

Variable X: Cultura organizacional

Definición conceptual: Desde un enfoque funcionalista, la cultura organizacional es el cúmulo de ideologías y filosofías, al igual que de valores, expectativas, supuestos, normas, creencias y actitudes que establecen la unión de la comunidad (Isensee et al. 2020).

Definición operacional: esta variable será evaluada a través de un cuestionario sobre la cultura organizacional, cuya autoría pertenece a Deninson, el cual ha sido adaptado al español por Cancino y Mellado. (2019), en base a las dimensiones: implicación, consistencia, adaptabilidad y misión.

Indicadores: coordinación e integración, orientación al cliente, Empowerment, desarrollo de capacidades, metas y objetivos y visión, trabajo en equipo, acuerdo, orientación al cambio, aprendizaje organizativo, valores centrales, dirección y propósitos estratégicos.

Escala de medición: Se evaluó en base a una escala ordinal, la cual permitió determinar categorías de acuerdo a una jerarquía que va de mayor a menor o inversamente (Ñaupas et al., 2018). A partir de este detalle, la escala en el estudio se encuentra estructurada de la forma siguiente: 1=Completamente en desacuerdo, 2=En desacuerdo, 3=Ni en acuerdo, ni en desacuerdo, 4=De acuerdo y por ultimo 5=Completamente de acuerdo.

De igual manera, la totalidad de la puntuación se establece por medio de la sumatoria del puntaje individual, tomando en consideración el hecho de que, los ítems 15, 24, 29, 34, 39, 43, 50 y 58 son evaluados de manera inversa.

Variable Y: Satisfacción laboral

Definición conceptual: Desde un enfoque funcionalista, la satisfacción laboral es el cúmulo de ideologías y filosofías, al igual que de creencias, valores, supuestos, normas, actitudes y expectativas en común que establecen la unión de la comunidad (Isensee et al. 2020).

Definición operacional: la forma en que se evaluará esta variable será a través de un cuestionario, concretamente el de satisfacción laboral propuesto por (Warr, Cook y Wall, 1979; Citado por Heritage et al., 2015).

Indicadores: Motivación por el trabajo, responsabilidades, condiciones del trabajo y relaciones personales.

Escala de medición: el proceso de evaluación se realizó con baso a una escala ordinal, misma que da la posibilidad de establecer la categoría con relación jerárquica, es decir que se ordenan de mayor a menor o de forma inversa (Ñaupas et al., 2018). Con esto presente, la escala va a encontrarse estructurada de la manera siguiente: 1=muy deficiente, 2=deficiente, 3=aceptable, 4=buena y por ultimo 5=excelente. Seguido a la evaluación de la misma, los jueves otorgaron la validación debido a ambos instrumentos.

3.3. Población, muestra y muestreo

Población

Para efectos de esta investigación se debe entender a la población como un grupo de individuos que tienen relación entre sí a través de características comunes que sean de interés para un estudio (Ñaupas et

al., 2018). En este sentido, la población del trabajo de investigación se conformó por 70 trabajadores de la empresa Socopur SAC.

De la misma forma, los aspectos característicos de la población seleccionada quedan expuestas a continuación, concretamente en los criterios que se presentan:

Criterios de inclusión: Los trabajadores que llevan un mínimo de 6 meses dentro de la empresa. Los trabajadores que brinden su consentimiento para ser parte del estudio.

Criterios de exclusión: Los trabajadores que llevan menos de 6 meses dentro de la empresa. Los trabajadores que no brinden su consentimiento para ser parte del estudio.

Muestra

En esta investigación la muestra se expresa como un fragmento de la población, es decir, está constituida por ciertos elementos de la población (Supo, 2018). En este sentido, la muestra se constituyó por los 70 trabajadores de la empresa Socopur SAC.

Muestreo

El muestreo es una técnica que le posibilita al investigador elegir los individuos de interés, además, dicha técnica puede llevarse a cabo de forma probabilística o no probabilística (De Anza College, B, y De Anza College S, 2015, p.15). En este sentido, en el presente estudio, no se aplicó uso de muestreo, sino que se utilizó la selección de la muestra de manera censal, es decir, se ha tomado a la totalidad de la misma para ser analizada.

Unidad de análisis

La unidad de análisis estuvo constituida por los empleados de la empresa Socopur SAC.

3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Técnica

La técnica que se empleó para poder registrar la información sobre la variable cultura organizacional y la variable satisfacción laboral. Esta técnica se caracteriza por proporcionar información de una forma rápida y simple a través del planteamiento de interrogantes a la muestra determinada, de este modo, la encuesta resulta esencial dado que contribuye al alcance de los objetivos del estudio como el determinar la relación existente entre la cultura organizacional y la satisfacción laboral (Valderrama, 2015).

Instrumento

En este particular, el cuestionario fue el instrumento seleccionado y se conformó por diferentes ítems o interrogantes que se elaboraron en consonancia lógica con las variables que se van a medir. El cuestionario estuvo conformado por una serie de interrogantes que se elaboran de acuerdo a la variable que se pretende medir. De esta forma, se permitió la estandarización del proceso de recopilación de información (Bernal, 2016). Con relación a ello, va a ser evaluada las variables de la cultura organización mediante el ajuste elaborado por Cancino y Mellado (2019), misma que se encuentra compuesta por un total de 60 ítems los cuales están agrupados en cuatro diferentes dimensiones, las cuales son: implicación, consistencia, adaptabilidad y misión, al mismo tiempo poseen 12 indicadores. A su vez, tiene una escala de respuesta tipo Likert, donde 1=Completamente en desacuerdo, 2=En desacuerdo, 3=Ni en acuerdo, ni en desacuerdo, 4=De acuerdo y 5=Completamente de acuerdo. De la misma forma, el total del puntaje va a determinarse al sumarse el puntaje individual, tomando en consideración el hecho de que los ítems: 15, 24, 29, 34, 39, 43, 50 y 58 van a ser evaluados de manera inversa.

Ahora bien, para evaluar el nivel de satisfacción laboral se empleó el cuestionario que elaboraron (Warr et al. 1979; citado por Heritage et al., 2015), la cual está conformada por 15 ítems, agrupado en dos dimensiones y cuatro indicadores. También, cuenta con una escala del tipo Likert dividida en 7 puntos, en la cual cada número representa: 1=Muy insatisfecho, 2=Insatisfecho, 3=Moderadamente insatisfecho, 4=Ni satisfecho, ni insatisfecho, 5=Moderadamente satisfecho, 6=Satisfecho y por último 7=Muy satisfecho. De igual forma, la totalidad de la puntuación es obtenida sumando la puntuación por cada ítem.

Validez de los instrumentos

La importancia de la validez radica es que es la responsable de certificar que el instrumento que se desea usar para poder registrar cualquier información posee la capacidad de medir lo que el investigador requiere medir (Connell et al. 2018). Ahora bien, también puede entenderse a la validez como aquello que verifica que los estudios cuantitativos sean exactos (Heale & Twycross, 2015). De ahí que fuera fundamental para esta investigación validar los instrumentos empleados. Por lo que se consultó a 3 especialistas expertos en el área (Ver anexo 7).

Confiabilidad de los instrumentos

Es lo que permite garantizar que los resultados expresados por el instrumento no varían de forma relevante al momento de ser aplicado a la muestra de los estudios (Ñaupas et al. 2018). Ahora bien, dentro de la confiabilidad se halla el Alpha de Cronbach, el cual se usa para la evaluación de la confiabilidad, ya que es un coeficiente de correlación entre cada ítem del cuestionario y sus valores van a ir desde el 0 hasta el 1. Entendiendo, claro, que el mayor nivel de confiabilidad se haya cuando el número se acerca a 1 y el menor nivel de confiabilidad cuando se acerca al 0 (Bujang, Omar, & Baharum, 2018). De ahí que en la investigación desarrollada se evaluara la confiabilidad de los instrumentos a través de la

administración piloto de este, a una totalidad de 30 empleados que laboran en la compañía Socopur SAC. Seguido al análisis, se pudo detectar por medio de los resultados la indicación que los cuestionarios cuentan con una confiabilidad elevada.

3.5. Procedimientos

Para llevar a cabo la recolección de información para la investigación, se realizó el siguiente proceso. Primero, se solicitó el permiso a la empresa Socopur SAC para poder elaborar la investigación y aplicar los instrumentos a los trabajadores, para ello, se coordinó una fecha que no interfiera con las actividades de la empresa. Asimismo, antes de la aplicación, se procedió a explicar a los trabajadores sobre el objetivo del estudio y se resolverán todas las dudas que surjan. Segundo, se repartieron los cuestionarios dando 30 minutos para que puedan ser completados. Tercero, se recogieron los instrumentos constatando que estuviesen completados de manera adecuada, de otro modo, se procedió a dar las recomendaciones que sean necesarias.

3.6. Métodos de análisis de datos

Para procesar los datos, se tuvieron en cuenta tres fases. La primera fue aplicar los instrumentos y crear una base de datos en el programa de Microsoft Excel, que luego fue trasladada al software estadístico SPSS para codificar cada variable. Segundo, se hizo un análisis descriptivo de las variables, evaluando la tendencia central a través de la media, mediana, asimismo, se evaluó la dispersión mediante el uso de la varianza, desviación, máximo, mínimo, entre otros y se tabuló, empleando las frecuencias relativas y absolutas. Tercero, se realizó un análisis de normalidad, a fin de determinar la prueba estadística correspondiente para el contraste las hipótesis formuladas, siendo esta la prueba de Pearson.

3.7. Aspectos éticos

El estudio que se presenta a continuación tuvo como principio principal el respeto a la propiedad intelectual de los estudios y autores que fueron consultados para la investigación. Y aquellas ideas de ellos que se plasmaron a lo largo de la tesis está debidamente referenciada según está establecido en las Normas APA. De la misma forma, el estudio se guía por lo que se haya establecido en el Informe Belmont, planteado por la Comisión Nacional para la Protección de las Personas sujetas a Investigaciones Biomédica y del Comportamiento, haciendo énfasis en los siguientes principios éticos: i) Respeto a la autonomía de los individuos y la protección de aquellos que poseen una autonomía reducida. ii) El trato equitativo a cada persona que formó parte de la investigación.

IV. RESULTADOS

4.1. Análisis de confiabilidad del instrumento

Tabla 1.

Estadístico de Fiabilidad Alfa de Cronbach de Cultura Organizacional y Satisfacción Laboral.

Variables	Alfa de crombch	Nº de elementos
Cultura Organizacional	0,991	60
Satisfacción Laboral	0,969	15

Fuente: Elaboración propia

En la tabla 1 mediante una prueba piloto a 30 personas que no formaron parte de la muestra final se ejecutó un análisis de fiabilidad mediante el estadístico Alpha de Cronbach. El análisis de fiabilidad demostró que ambos presentaron una alta confiabilidad, lo cual se debe a que ambos se encontraban muy cercal del 1.000, lo que demuestra que la estructuración de las preguntas son las adecuadas, en base a las respuestas de los participantes.

4.2. Análisis descriptivo

Tabla 2.

Datos Sociodemográficos de sexo, edad y Grado de Instrucción

		Frecuencia	%
Sexo	Masculino	50	71.4%
	Femenino	20	28.6%
	Total	70	100.0%
Edad	20 a 30 años	17	24.3%
	31 a 40 años	32	45.7%
	41 a 50 aos	18	25.7%
	51 a 60 años	3	4.3%
	Total	70	100.0%
Grado de Instrucción	Secundaria Completa	18	25.7%
	Técnico sin Concluir	3	4.3%
	Técnico Concluido	16	22.9%
	Universitario Concluido	33	47.1%
	Total	70	100.0%

Fuente: Elaboración propia

En el caso de la tabla 2 se hallaron exhibidos la totalidad de todos los datos sociodemográficos que fueron entregados por el grupo de entrevistados, en estos se llevaron a acabo análisis del grado de instrucción, edad y sexo. En lo que se refiere al sexo, 71,4% es masculino y 28,6% femenino; ahora bien, en la edad el rango con un porcentaje mucho mayor y ubicándose en 45,7% se sitúa entre el rango de edad de los 31 a 40 años, le sigue con 25,7% el rango de 41 a 50 años, 24,3% se sitúan en un rango entre 20 a 30 años y únicamente 4,3% tiene edad mayor a 51 años. En última instancia, en relación al grado de estudios o instrucción el porcentaje más elevado fue de 47,1% y presento un nivel universitario concluido, seguidamente el 25,7% presento secundaria completa, el 22,9% presento un técnico concluido y el 4,3% técnico sin concluir.

Tabla 3.

Análisis descriptivos de las dimensiones y variables independientes

		Frecuencia	%
Implicación	Inadecuada	15	21.4%
	Regular	37	52.9%
	Adecuada	18	25.7%
	Total	70	100.0%
Consistencia	Inadecuada	13	18.6%
	Regular	40	57.1%
	Adecuada	17	24.3%
	Total	70	100.0%
Adaptabilidad	Inadecuada	13	18.6%
	Regular	40	57.1%
	Adecuada	17	24.3%
	Total	70	100.0%
Misión	Inadecuada	13	18.6%
	Regular	37	52.9%
	Adecuada	20	28.6%
	Total	70	100.0%
Cultura Organizacional	Inadecuada	13	18.6%
	Regular	37	52.9%
	Adecuada	20	28.6%
	Total	70	100%

Fuente: Elaboración propia

Por medio de la tabla 3 se presenta el análisis descriptivo relacionado con la variable cultura organizacional y la totalidad de sus dimensiones que son implicación, consistencia, adaptabilidad y misión, por medio de la que se exhiben los valores siguientes en el caso de la dimensión de implicación el porcentaje más elevado estuvo ubicado en 52,9% y clasifican a esta a modo regular, seguido se encuentra 25,7% a manera adecuada y únicamente 21,4% la clasifican a manera inadecuada; en el caso de la dimensión consistencia interna el porcentaje con mayor elevación estuvo ubicado en 57,1% y clasificado regular, consecuentemente 24,3% lo hace a manera adecuada y 18,6% inadecuada; para el caso de la dimensión consistencia estuvo situado el porcentaje más elevado en 57,1% junto a una clasificación regular, seguidamente el 24,3% como adecuada y solo el 18,6% como inadecuada; la dimensión adaptabilidad el mayor porcentaje se ubicó en un 57,1% y la clasifican como regular, seguidamente el 24,3% como

adecuada y solo el 18,6% como inadecuada y, la dimensión misión presento el mayor porcentaje en un 52,9% y la clasifican como regular, seguidamente el 28,6% como adecuada y solo el 18,6% como inadecuada. Ahora bien, la variable cultura organizacional el mayor porcentaje se ubicó en un 52,9% y la clasifican como regular, seguidamente el 28,6% como adecuada y solo el 18,6% como inadecuada.

Tabla 4.
Análisis descriptivos de las dimensiones y variables dependientes

		Frecuencia	%
Satisfacción intrínseca	Baja	20	28.6%
	Media	31	44.3%
	Alta	19	27.1%
	Total	70	100.0%
Satisfacción Extrínseca	Baja	18	25.7%
	Media	29	41.4%
	Alta	23	32.9%
	Total	70	100.0%
Satisfacción Laboral	Baja	19	27.1%
	Media	32	45.7%
	Alta	19	27.1%
	Total	70	100.0%

Fuente: Elaboración propia

En el caso de la tabla 4, se exhiben los resultados referentes al análisis descriptivos referente a la variable de la satisfacción laboral y sus dimensiones: satisfacción intrínseca y extrínseca, en la cual la dimensión satisfacción intrínseca se presentaron los siguientes valores, el mayor porcentaje representado en un 44,3% lo califica como en un nivel medio, el 28,6% en un nivel bajo y, en un 27,1% en un nivel alto; así mismo la dimensión satisfacción extrínseca se presentaron los siguientes valores, el mayor porcentaje representado en un 41,4% lo califica como en un nivel medio, el 32,9% en un nivel alto y, en un 25,7% en un nivel bajo. Ahora bien, para la variable satisfacción laboral se presentaron los siguientes valores, el mayor porcentaje representado en un 45,7% lo califica como en un nivel medio, el 27,1% en un nivel bajo y, en un 27,1% en un nivel alto

4.3. Validación de hipótesis

Prueba de normalidad

Tabla 5.

Prueba de normalidad de Kolmogorov-Smirnow

	Kolmogorov			Shapiro - Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
Implicación	,053	70	,200*	,981	70	,367
Consistencia	,072	70	,200*	,962	70	,032
Adaptabilidad	,087	70	,200*	,981	70	,360
Misión	,078	70	,200*	,957	70	,017
Cultura Organizacional	,073	70	,200*	,968	70	,070
Satisfacción Intrínseca	,071	70	,200*	,965	70	,049
Satisfacción Extrínseca	,106	70	,049	,954	70	,012
Satisfacción Laboral	,098	70	,092	,955	70	,013

Ahora bien, se presenta por medio de la tabla 5 el estudio referente a normalidad, para este se toma en consideración la de Kolmogorov Smirnov debido a que la muestra se ubicó igual a 70 individuos, de igual manera, se observa que los datos son distribuidos de forma normal y, por ende, la prueba para la comprobación de hipótesis fue la prueba correlación de Pearson.

4.3.1. Relación entre la implicación y la satisfacción laboral en los trabajadores de la empresa Socopur SAC, Tarapoto 2020.

Regla de decisión

Si $P - \text{Valor} > 0.05$, se admite la hipótesis nula (H_0)

Si $P - \text{Valor} < 0.05$, se refuta la hipótesis nula (H_0). Como resultado, se consiente la hipótesis alterna (H_1).

Tabla 7.

Relación entre la implicación y la satisfacción laboral

Satisfacción Laboral			
	Correlación de Pearson	p. valor	N
Implicación	0.735**	0,000	70

En la tabla 7 se presentó el análisis de relación entre la dimensión implicación y la variable satisfacción laboral a través de la prueba de Pearson, donde se presentó una relación significativa y, además la correlación es positiva media porque su valor de significancia fue igual a 0,000 y su coeficiente fue igual a 0,735. Por medio de estos es aceptada la hipótesis alterna y rechazada la nula, lo que quiere decir que, concurre una relación entre la implicación y la satisfacción de la labora en empleados de la compañía Socopur SAC, Tarapoto 2020.

4.3.2. Relación entre la consistencia y la satisfacción laboral en los trabajadores de la empresa Socopur SAC, Tarapoto 2020.

Tabla 8.

Relación entre la consistencia y la satisfacción laboral

Satisfacción Laboral			
	Correlación de Pearson	p. valor	N
Consistencia	0.735**	0,000	70

En la tabla 8 se presentó el análisis de relación entre la dimensión consistencia y la variable satisfacción laboral mediante la prueba de Pearson, en la misma se presentó una relación significativa y, además la correlación es positiva

media puesto que los valores fueron igual a 0,000 en la significancia y 0,735 en coeficiente. Partiendo de esto, se admite la hipótesis alternativa refuta la nula, lo que señala que, se presenta una correspondencia entre consistencias y satisfacción sobre la labor en empleados de la organización Socopur SAC, Tarapoto 2020.

4.3.3. Relación entre la adaptabilidad y la satisfacción laboral en los trabajadores de la empresa Socopur SAC, Tarapoto 2020.

Tabla 9.

Relación entre la adaptabilidad y la satisfacción laboral

Satisfacción Laboral			
	Correlación de Pearson	p. valor	N
Adaptabilidad	0.729**	0,000	70

En la tabla 8 se presentó el análisis de relación entre la dimensión adaptabilidad y la variable satisfacción laboral mediante la prueba de Pearson, en la misma se presentó una relación significativa y, además la correlación es positiva media puesto que los valores fueron igual a 0,000 en la significancia y 0,729 en el factor de correspondencia. Partiendo entonces con una aceptación de la hipótesis alterna y un rechazo hacia la nula, entendiendo así, la presencia de una correlación en medio de adaptabilidad y satisfacción laboral en el personal que labora para la compañía Socopur SAC, Tarapoto 2020.

4.3.4. Relación entre la misión y la satisfacción laboral en los trabajadores de la empresa Socopur SAC, Tarapoto 2020.

Tabla 10.

Relación entre la misión y la satisfacción laboral

Satisfacción Laboral			
----------------------	--	--	--

	Correlación de Pearson	p. valor	N
Misión	0.755**	0,000	70

En la tabla 10 se presentó el análisis de relación entre la dimensión adaptabilidad y la variable satisfacción laboral mediante la prueba de Pearson, en la misma se presentó una relación significativa y, además la correlación es positiva media puesto que los valores fueron igual a 0,000 en la significancia 0,755 en el factor de correlación. En función de esto, es admitida la hipótesis alterna y rechazada la nula, en otras palabras, se presenta una correlación entre la misión y la satisfacción en la labor del personal que labora en la compañía Socopur SAC, Tarapoto 2020.

4.3.5. Relación entre la cultura organizacional y la satisfacción laboral en los trabajadores de la empresa Socopur SAC, Tarapoto 2020.

Tabla 11.

Relación entre la cultura organizacional y la satisfacción laboral

Satisfacción Laboral			
	Correlación de Pearson	p. valor	N
Cultura organizacional	0.749**	0,000	70

En la tabla 11 se presentó el análisis de relación entre las variables cultura organizacional y la satisfacción laboral mediante la prueba de Pearson, donde se consiguió una correspondencia significativa y, también la reciprocidad es positiva media, puesto que, la significancia de este se ubicó en 0,000 y el

coeficiente en 0,749. Sobre la base de ello, se admite la hipótesis alterna rechazándose la nula, en otras palabras, concurre una correlación en medio de la cultura organizacional y la satisfacción laboral en empleados que labora para la organización Socopur SAC, Tarapoto 2020.

V. DISCUSIÓN

La presente investigación surgió a partir de la problemática observada en la empresa Socopur SAC. En específico, los trabajadores sienten que la empresa es muy inflexible sobre la manera de desarrollar el trabajo, además, los superiores no suelen reconocer los logros de los trabajadores y no existe una buena comunicación. A su vez, existe poco sentido de colaboración, que se evidencia en la falta de planificación de las actividades o del trabajo que deben realizar los trabajadores en equipo y no se dio evidencia de alguna inversión por parte de la empresa para poder apostar por la mejora y desarrollo de las habilidades de su personal. Donde para lograr el objetivo del estudio se emplearon dos cuestionarios para recolectar información sobre las variables, los cuales fueron aplicados a 70 trabajadores de la empresa.

Luego de haber sido aplicados ambos instrumentos de recolección de información, se obtuvieron cinco resultados, los cuales se describen a continuación. Primero, se halló que el coeficiente entre la dimensión implicación y la variable satisfacción laboral resultó 0.735 con un p-valor igual a 0.000. Esta relación se sustenta en lo propuesto por el modelo de Denison. A partir del cual se infiere que la empresa Socopur SAC resulta no ser efectiva, dado que no otorga poder a sus integrantes, impidiendo la organización en grupo y generación de capacidades. Debido a ello, los trabajadores no se comprometen con su labor y no sienten que sean parte fundamental de la empresa, lo que da lugar a la insatisfacción laboral.

Segundo, se encontró que el coeficiente entre la dimensión consistencia y la variable satisfacción laboral resultó 0.735 con un p-valor igual a 0.000. Este resultado se sustenta en el modelo de Denison. A partir de lo cual, se deduce que la empresa Socopur SAC no es consistente y no está bien integrada, generando que los trabajadores adopten una serie de valores que conllevan a desacuerdos con los superiores, resultando en la descoordinación de las tareas en la empresa. Asimismo, de acuerdo al resultado, la empresa Socopur SAC se caracteriza por tener una débil cultura que no se diferencia del resto y que influye de manera negativa en la conducta de los trabajadores. Por tanto, no hay una

integración o estabilidad interna y no es compartida ni la visión ni la misión de la empresa, lo que da como resultado niveles bajos de conformidad.

Tercero, se halló que el coeficiente entre la dimensión adaptabilidad y la variable satisfacción laboral resultó 0.729 con un p-valor igual a 0.000. Este hallazgo puede ser sustentado en el modelo de Denison. De acuerdo a dicho modelo, la empresa Socopur SAC no tendría la capacidad de adaptarse, ni de asumir riesgos. Además, la empresa se caracterizaría por no implementar cambios, ni tener una intención de mejora continua para generar valor a sus clientes. Esta situación podría verse reflejada en los sus bajos niveles de venta y baja participación en el mercado. Además, conlleva a que los trabajadores no se sientan satisfechos dadas las bajas oportunidades de mejora y cambios en pro de mejores condiciones laborales.

Cuarto, se encontró que el coeficiente entre la dimensión misión y la variable satisfacción laboral resultó 0.755 con un p-valor igual a 0.000. Este resultado puede ser sustentado en base al modelo de Denison. En esta línea, la empresa Socopur SAC no tendría una dirección clara, es decir, un propósito y camino preciso que defina los objetivos de la empresa y una visión totalmente clara de la compañía en un futuro, aspecto que se traduce en un liderazgo débil que no ha construido una cultura que lo sustente. Sumado a ello, se debe tener presente que no relacionan los objetivos y las metas de la empresa con lo que tiene que ver con la visión, estrategias y visión de la misma, lo que dificulta la definición de la labor de cada trabajador, generando una sensación de insatisfacción ya que sus labores se vuelvan sin un significado.

Quinto, se halló que el coeficiente entre las variables cultura organizacional y la satisfacción laboral resultó 0.749 con un p-valor igual a 0.000. Este resultado es sustentado de manera teórica. De acuerdo a lo señalado por Pawirosumarto et al. (2017) la cultura organizacional incide de manera positiva sobre la satisfacción laboral de todos los trabajadores a partir de la comprensión, creencia y cumplimiento de los trabajadores del sistema de valores o símbolos de la organización, actuando como un sistema adhesivo y que diferencia a la organización de sus competidores (p. 1347). En particular, el entusiasmo y la

competencia positiva en el trabajo pueden incidir en la cooperación entre colegas, esto es, existirá una buena relación entre los compañeros de trabajo de la empresa Socopur SAC, si dicha empresa es capaz de brindar una competencia positiva entre pares.

Es específico, de acuerdo al enfoque de Mesfin et al. (2020) la naturaleza de la cultura instalada en la empresa Socopur SAC ha derivado en un sentimiento negativo por parte de los trabajadores hacia su lugar de trabajo, lo cual es traducido en la minimización de los grados de satisfacción. Asimismo, el resultado sugiere que los valores culturales de la empresa Socopur SAC no coinciden con las expectativas de los empleados, debido a ello, éstos se sienten satisfechos. Por otra parte, el hallazgo se sustenta en la evidencia empírica actual. Así, por ejemplo, a nivel internacional se tiene el trabajo realizado por Pawirosumarto et al. (2017) quienes llevaron a cabo un estudio en Parador Hotels and Resorts en Indonesia encontrando un coeficiente de correlación igual a 0.32 con un p-valor inferior a 0.01.

Por su parte, Amiri & Majd (2017) hallaron un coeficiente igual a 0.71 con un p-valor inferior a 0.01. Asimismo, Qazi et al. (2017) quienes realizaron un estudio dentro del sector retail en India, hallando un coeficiente igual a 0.471 con un p-valor inferior a 0.01. Además, Körner et al. (2015) encontraron un coeficiente igual a 0.46 con un p-valor inferior a 0.01. A nivel nacional, Rojas & Távara (2017) encontraron un coeficiente igual a 0.672 con un p-valor igual a 0.000. Por su parte, Monroy (2019) encontró un coeficiente igual a 0.267 con un p-valor igual a 0.000. Además, Tamayo (2017) realizaron un estudio en la Compañía Minera Poderosa S.A, hallando un coeficiente igual a 0.522 con un p-valor igual a 0.001. Asimismo, Orihuela (2020) encontraron un coeficiente igual a 0.447 con un p-valor igual a 0.000. Por último, Escobal (2016) realizaron un estudio en la compañía de textiles "Jeans Lennys", hallando 0.478 con un p-valor igual a 0.014.

VI. CONCLUSIONES

1. Hay una correlación específica entre la implicación y la satisfacción laboral, es decir, la no delegación de poder por parte de la empresa Socopur SAC a sus integrantes, estaría impidiendo la organización en grupo y generación de capacidades. Debido a ello, los trabajadores no se mantendrían comprometidos con la labor que desempeñan y sienten que no forman parte fundamental de la compañía, dando lugar a la insatisfacción laboral.
2. Hay una correlación específica entre la consistencia y la satisfacción laboral, es decir, la inconsistencia y poca integración de la empresa Socopur SAC, estaría generando que los trabajadores adopten una serie de valores que conllevan a desacuerdos con los superiores, resultando en la descoordinación de las tareas en la empresa, lo que implica un nivel bajo de satisfacción laboral.
3. Hay una correlación específica entre la adaptabilidad y la satisfacción laboral, es decir, la poca implementación de cambios por parte de empresa Socopur SAC, estaría conllevando a que los trabajadores no se sientan satisfechos dadas las bajas oportunidades de mejora y cambios en pro de mejores condiciones laborales.
4. Hay una correlación específica entre la misión y la satisfacción laboral, es decir, la falta de un propósito y camino claro en la empresa Socopur SAC, estaría dificultando la definición de la labor de cada trabajador, generando una sensación de insatisfacción ya que sus labores se vuelven sin un significado.
5. Hay una correlación específica entre la cultura organizacional y la satisfacción, es decir, los valores culturales de la empresa Socopur SAC no estarían coincidiendo con las expectativas de los empleados, ocasionando que los trabajadores se sientan insatisfechos.

VII. RECOMENDACIONES

1. A la empresa Socopur SAC, se le sugiere delegar poder a sus trabajadores en relación a las decisiones que tendrán un efecto en sus labores y que están relacionadas a los objetivos de la empresa, para que los trabajadores puedan organizarse en grupo y generar capacidades.
2. A la empresa Socopur SAC, se le recomienda orientar sus esfuerzos en reforzar su cultura, diferenciarse del resto e incidir de manera fuerte y positiva en los trabajadores y asegurarse de compartir una visión en conjunto, de tal manera que, las tareas de la empresa estén coordinadas de una manera adecuada.
3. A la empresa Socopur SAC, se le sugiere reforzar su capacidad de adaptación, ya que deben ver sus clientes como las guías de cómo deben funcionar, esto les permitirá tomar riesgos y aprendiendo de los errores, así como implementar cambios y mejorar de manera continua la capacidad que posee de generar valor a sus propios clientes.
4. A la empresa Socopur SAC, se le recomienda definir su propósito para establecer los objetivos y estrategias de la organización, al igual que contar con una visión mucho más clara de la empresa a futuro, procurando tener un liderazgo de gran fortaleza que pueda definir su visión y que sea el cimiento para la cultura que le de soporte.
5. A la empresa Socopur SAC, se le sugiere revisar y reforzar su sistema de valores que lo diferencia de su competencia, fomentando el entusiasmo y la competencia positiva en el trabajo para generar una cooperación y buena relación entre los trabajadores.

REFERENCIAS

- Ahmady, G., Nikooravesh, A., & Mehrpour, M. (2016). Effect of organizational culture on knowledge management based on Denison model [Efecto de la cultura organizacional en la gestión del conocimiento basado en el modelo de Denison]. *Procedia - Social and Behavioral Sciences*, 230, 387-395. 10.1016/j.sbspro.2016.09.049
- Al-Shammari, M., & Al-Am, Z. (2018). Organizational culture and job satisfaction in a telecommunications company in The Kingdom of Bahrain [Cultura organizacional y satisfacción laboral en una empresa de telecomunicaciones en el Reino de Bahrein]. *Polish Journal of Management Studies*, 18(1), 33-43. 10.17512/pjms.2018.18.1.03
- Amiri, M., & majd, H. (2017). Organizational culture and job satisfaction of midwives in therapeutic, Teaching and Health Centers of Karaj, Iran [Cultura organizacional y satisfacción laboral de las parteras en los centros terapéuticos, docentes y de salud de Karaj, Irán]. *Journal of Research Development in Nursing & Midwifery*, 14(1), 59-65. <http://nmj.goums.ac.ir/article-1-919-en.pdf>
- Bernal, C. (2016). *Metodología de la investigación: Administración, Economía, Humanidades y Ciencias Sociales*. Bogotá, Colombia: 4.
- Bujang, M., Omar, E., & Baharum, N. (2018). A Review on Sample Size Determination for Cronbach's Alpha Test: A Simple Guide for Researchers. *Malays Journal Med Sciencis.*, 25(6), 85-99. http://www.mjms.usm.my/MJMS25062018/09MJMS25062018_OA6.pdf
- Byrne, J., Dwyer, T., & Doyle, D. (2018). Understanding the layers of a market-oriented organisational culture [Comprender las capas de una cultura organizacional orientada al mercado]. *Irish Journal of Management*, 37(1), 16-30.10.2478/ijm-2018-0002
- Cancino, V., & Mellado, C. (2019). Validación de la escala de cultura organizacional de Denison (DOCS). *Interciencia*, 44(4), 15-32. <https://www.redalyc.org/jatsRepo/339/33959119006/html/index.html>
- Comisión nacional para la protección de los sujetos humanos de investigación biomédica y del comportamiento. (1976). *Informe de Belmont*. National

- Institutes of Health. http://www.conbioetica-mexico.salud.gob.mx/descargas/pdf/normatividad/normatinternacional/10._I_NTL_Informe_Belmont.pdf
- Connell, J., Carlton, J., Grundy, A., Taylor, E., Keetharuth, A. D., Ricketts, T., & Brazier, J. (2018). The importance of content and face validity in instrument development: lessons learnt from service users when developing the Recovering Quality of Life measure (ReQoL). *Quality of Life Research*, 27(7), 1893-1902. <https://sci-hub.tw/10.1007/s11136-018-1847-y>
- Consejo Nacional de Ciencia tecnología e innovación tecnológica. (2019). Reglamento de calificación, clasificación y registro de los investigadores del sistema nacional de ciencia, tecnología e innovación tecnológica - reglamento RENACYT. https://portal.concytec.gob.pe/images/renacyt/reglamento_renacyt_version_final.pdf
- D'Angelo, S., Coggon, D., Harris, C., & Linaker, C. (2016). Job dissatisfaction and the older worker: baseline findings from the Health and Employment after Fifty study [La insatisfacción laboral y el trabajador de edad avanzada: resultados de referencia del estudio Health and Employment after Fifty]. *Occup Environ Med.*, 73(8), 512–519. 10.1136/oemed-2016-103591
- De Anza College, B, y De Anza College S. (2015). *Introductory Statistics*. University of Oklahoma, Houston, Texas. <https://cnx.org/exports/b56bb9e9-5eb8-48ef-9939-88b1b12ce22f@22.6.pdf/introductory-statistics-22.6.pdf>
- Edmonds, A., & Kennedy, T. (2017). *An applied guide to research designs: quantitative, qualitative, and mixed methods [Una guía aplicada a los diseños de investigación: métodos cuantitativos, cualitativos y mixtos]*. California: SAGE. http://www.healthindisasters.com/images/Books/An_Applied_Guide_to_Research.pdf
- Erniwati, S., Ramly, M., & Alam, R. (2020). Leadership style, organizational culture and job satisfaction at employee performance [Estilo de liderazgo, cultura organizacional y satisfacción laboral en el desempeño de los empleados]. *Point of View Research Management*, 1(3), 9-18.

<http://journal.accountingpointofview.id/index.php/POVREMA/article/view/30/20>

- Escobal, H. (2016). *Relación entre cultura organizacional y satisfacción laboral en la empresa de confecciones textiles "Jeans Lennys" San Martín de Porres-2016*. Tesis de pregrado, Universidad César Vallejo. http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/2389/Escobal_VH.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Heale, R., & Twycross, A. (2015). Validity and reliability in quantitative studies. *Evidence-Based Nursing, 18*(3), 66-67. <https://ebn.bmj.com/content/18/3/66>
- Heritage, B., Pollock, C., & Roberts, L. (2015). Confirmatory Factor Analysis of Warr, Cook, and Wall's (1979) Job Satisfaction Scale [Análisis factorial confirmatorio de la escala de satisfacción laboral de Warr, Cook y Wall (1979)]. *Australian Psychologist, 50*, 122-129. 10.1111/ap.12103
- Howitt, D. (2014). *Introduction to Research* (4th edition ed.). Sage Publications.
- Isensee, C., Teuteberg, F., Griese, K., & Topi, C. (2020). The relationship between organizational culture, sustainability, and digitalization in SMEs: A systematic review [La relación entre cultura organizacional, sostenibilidad y digitalización en las pymes: una revisión sistemática]. *Journal of Cleaner Production, 1-25*. 10.1016/j.jclepro.2020.122944
- Juárez, J. (2014). *Diseños de investigación en ciencias sociales*. (1 era ed.). Biblioteca Nacional del Perú.
- Kim, Y., Geun, H., Choi, S., & Lee, Y. (2016). The impact of organizational commitment and nursing organizational culture on job satisfaction in Korean American Registered Nurses [El impacto del compromiso organizacional y la cultura organizacional de enfermería en la satisfacción laboral]. *Journal of Transcultural Nursing, 1-8*. 10.1177/1043659616666326
- Körner, M., Wirtz, M., Bengel, J., & Göritz, A. (2015). Relationship of organizational culture, teamwork and job satisfaction in interprofessional teams [Relación de cultura organizacional, trabajo en equipo y satisfacción laboral en equipos interprofesionales]. *BMC Health Services Research, 15*(243). <https://bmchealthservres.biomedcentral.com/articles/10.1186/s12913-015-0888-y>

- Lehman, D. (2017). Organizational Cultural Theory and Research Administration Knowledge Management [Teoría de la cultura organizacional y administración de la investigación Gestión del conocimiento]. *Journal of Research Administration*, 48(2), 52-66. <https://files.eric.ed.gov/fulltext/EJ1161988.pdf>
- Marcos, A., García, C., & Topa, G. (2020). The Influence of Work Resources, Demands, and Organizational Culture on Job Satisfaction, Organizational Commitment, and Citizenship Behaviors of Spanish Police Officers [La influencia de los recursos laborales, las demandas y la cultura organizacional]. *Int. J. Environ. Res. Public Health*, 17(20). 10.3390/ijerph17207607
- Mesfin, D., Woldie, M., Adamu, A., & Bekele, F. (2020). Perceived organizational culture and its relationship with job satisfaction in primary hospitals of Jimma zone and Jimma town administration, correlational study [Cultura organizacional percibida y su relación con la satisfacción laboral]. *BMC Health Services Research*, 20(438). <https://bmchealthservres.biomedcentral.com/articles/10.1186/s12913-020-05319-x>
- Monroy, B. (2019). *Cultura organizacional y satisfacción laboral del personal del Colegio Particular San José Obrero de Chimbote 2019*. Tesis de postgrado, Universidad César Vallejo. http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/40991/Monroy_HBE.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Nieto, N. (2016). Variables Críticas en Satisfacción Laboral. *ORP journal*, 6, 11-18.
- Ñaupas, H., Mejía, E., Novoa, E., & Villagómez, A. (2018). *Metodología de la investigación* (Cuarta ed.). Bogotá, Colombia: Ediciones de la U.
- Ñaupas, H., Valdivia, M., Palacios, J., & Romero, H. (2018). *Metodología de la investigación: Cuantitativa, Cualitativa y Redacción de Tesis* (5 ed.). Bogotá, Colombia: Ediciones de la U.
- Orihuela, E. (2020). *Cultura organizacional y satisfacción laboral del personal en tiempos del COVID-19*. Centro de Salud Puente Chao, 2020. Tesis de postgrado, Universidad César Vallejo.

http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/47458/Orihuela_LEM-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y

- Pawirosumarto, S., Sarjana, P., & Gunawan, R. (2017). The effect of work environment, leadership style, and organizational culture towards job satisfaction and its implication towards employee performance in Parador Hotels and Resorts, Indonesia [El efecto del clima laboral, el estilo de liderazgo]. *International Journal of Law and Management*, 59(6), 1337-13588. 10.1108/IJLMA-10-2016-0085
- Pietersen, C. (2017). Organizational culture: a foundational perspective. *African Journal of Economic and Management Studies*, 8(3), 262-273. 10.1108/AJEMS-06-2016-0085
- Qazi, S., Miralam, M., & Bhalla, P. (2017). Organizational culture and job satisfaction: a study Of organized retail sector [Cultura organizacional y satisfacción laboral: un estudio del sector minorista organizado]. *Journal of Business and Retail Management Research*, 12(1), 215-223. doi:10.24052/JBRMR/V12IS01/OCAJSASOORS
- Reiro, T. (2016). Nonexperimental research: strengths, weaknesses and issues of precision. *European Journal of Training and Development*, 40(8/9), 676-690. <https://www.emerald.com/insight/content/doi/10.1108/EJTD-07-2015-0058/full/html>
- Rojas, W., & Távara, Ú. (2017). Cultura organizacional y satisfacción laboral en los trabajadores de la Universidad Marcelino Champagnat. *Revista Champ Okoko*(10), 177-200. 10.35756/educaumch.201710.22
- Sánchez, H., & Reyes, C. (2015). *Metodología y diseño en la investigación científica*. Lima: Visión Universitaria.
- Simon, M., & Goes, S. (2011). Correlational Research [Investigación correlacional]. *Dissertation and Scholarly*, 1-15. <http://dissertationrecipes.com/wp-content/uploads/2011/04/Correlational-ResearchX.pdf>
- Sow, M., Murphy, J., & Osuoha, R. (2017). The Relationship between Leadership Style, Organizational Culture, and Job Satisfaction in the U.S. Healthcare Industry [La relación entre el estilo de liderazgo, la cultura organizacional y la satisfacción laboral en la industria de la salud de EE. UU.]. *Management and Economics Research Journal*, 3, 1-10. 10.1177%2F1043659616666326

- Supo, J. (Mayo de 2018). Seminario de Investigación Para la Producción Científica. Arequipa, Perú.
- Tamayo, M. (2017). *Cultura Organizacional Y Satisfacción Laboral En Trabajadores De La Compañía Minera Poderosa S.A – 2017*. Tesis de pregrado, Universidad César Vallejo. http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/11604/tamayo_jm.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Uzcátegui, C., Pozo, B., Espinoza, M., & Beltrán, A. (2018). Principales métodos de evaluación de proyectos de inversión para futuros emprendedores en el Ecuador. *Espacios*, 39(24), 23. <https://www.revistaespacios.com/a18v39n24/18392423.html>
- Valderrama, S. (2015). *Pasos para elaborar proyectos de investigación científica: Cuantitativa, Cualitativa y Mixta* (Segunda ed.). Lima: San Marcos.
- Vásquez, O. (2016). La cultura organizacional desde sus paradigmas de estudio: una aproximación a la perspectiva interpretativa-simbólica. *Entramado*, 12(1). 10.18041/entramado.2016v12n1.23118
- Velezmoro, J., & Delgado, V. (2017). Cultura organizacional y satisfacción laboral de los clientes internos de la Heladería Holanda SRL. *Rev. Perspectiva*, 18(3), 240-247.
- Zangirolam, J., & de Oliveira, J. (2018). Research methodology topics: Cross-sectional studies. *Journal of Human Growth and Development.*, 28(3), 356-360. http://pepsic.bvsalud.org/scielo.php?script=sci_abstract&pid=S0104-12822018000300017&lng=pt&nrm=iso&tlng=en

Anexo 1. Matriz de operacionalización de variables

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala
Cultura organizacional	Desde un enfoque funcionalista, la cultura organizacional es el conjunto de filosofías, ideologías, valores, supuestos, creencias, expectativas, actitudes y normas en común que establecen la unión de la comunidad (Isensee et al. 2020, p. 2).	La variable cultura organizacional será medida en base a un cuestionario que evalúe las dimensiones implicancia, consistencia, adaptabilidad y misión.	Implicación	Empowerment	Ordinal
				Trabajo en equipo	
				Desarrollo de capacidades	
			Consistencia	Valores centrales	
				Acuerdo	
				Coordinación e integración	
			Adaptabilidad	Orientación al cambio	
				Orientación al cliente	
				Aprendizaje organizativo	
			Misión	Dirección y propósitos estratégicos	
Metas y Objetivos					
Visión					
Satisfacción laboral	De acuerdo a Warr, Cook y Wall, es el nivel en el cual un individuo expresa satisfacción con las características intrínsecas y extrínsecas del trabajo. De este modo, la satisfacción laboral total es el agregado de la totalidad de componentes separados y la satisfacción laboral general es aquella reportada con el trabajo en su conjunto (Citado por Heritage et al., 2015, p. 122)	La variable satisfacción laboral será medida en base a un cuestionario que evalúe las dimensiones motivación intrínseca y extrínseca	Motivación laboral intrínseca	Motivación por el trabajo	Ordinal
				Responsabilidades	
			Motivación laboral extrínseca	Condiciones del trabajo	
				Relaciones personales	

Anexo 2: Matriz de consistencia

Problema General	Objetivo General	Hipótesis General	Variables	Diseño Método
¿Cuál es la relación entre la cultura organizacional y la satisfacción laboral en los trabajadores de la empresa Socopur SAC, Tarapoto 2020?	Determinar la relación entre la cultura organizacional y la satisfacción laboral en los trabajadores de la empresa Socopur SAC, Tarapoto 2020.	Existe relación entre la cultura organizacional y la satisfacción laboral en los trabajadores de la empresa Socopur SAC, Tarapoto 2020.	V1: Cultura organizacional V2: Satisfacción laboral	Tipo de estudio Aplicada Diseño de investigación No experimental y de corte transversal.
Problemas Específicos	Objetivos Específicos	Hipótesis Específicas		Área de estudio Empresa Socopur SAC Población y muestra 70 colaboradores de la empresa Socopur SAC Valoración estadística Correlación
¿Cuál es la relación entre la implicación y la satisfacción laboral en los trabajadores de la empresa Socopur SAC, Tarapoto 2020?	Establecer la relación entre la implicación y la satisfacción laboral en los trabajadores de la empresa Socopur SAC, Tarapoto 2020.	Existe relación entre la implicación y la satisfacción laboral en los trabajadores de la empresa Socopur SAC, Tarapoto 2020.		
¿Cuál es la relación entre la consistencia y la satisfacción laboral en los trabajadores de la empresa Socopur SAC, Tarapoto 2020?	Especificar la relación entre la consistencia y la satisfacción laboral en los trabajadores de la empresa Socopur SAC, Tarapoto 2020.	Existe relación entre la consistencia y la satisfacción laboral en los trabajadores de la empresa Socopur SAC, Tarapoto 2020.		
¿Cuál es la relación entre la adaptabilidad y la satisfacción laboral en los trabajadores de la empresa Socopur SAC, Tarapoto 2020?	Evaluar la relación entre la adaptabilidad y la satisfacción laboral en los trabajadores de la empresa Socopur SAC, Tarapoto 2020.	Existe relación entre la adaptabilidad y la satisfacción laboral en los trabajadores de la empresa Socopur SAC, Tarapoto 2020.		
¿Cuál es la relación entre la misión y la satisfacción laboral en los trabajadores de la empresa Socopur SAC, Tarapoto 2020?	Establecer la relación entre la misión y la satisfacción laboral en los trabajadores de la empresa Socopur SAC, Tarapoto 2020.	Existe relación entre la misión y la satisfacción laboral en los trabajadores de la empresa Socopur SAC, Tarapoto 2020.		

Anexo 3: Matriz instrumental

Variables	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Categoría	Fuentes de información	Instrumento	Valoración estadística
VD 1 Cultura organizacional	Implicación	Empowerment	Ítem 1	Escala Likert Nunca 1=Completamente en desacuerdo 2= Desacuerdo 3= Ni en acuerdo ni desacuerdo 4= Completamente de acuerdo	Colaboradores de la empresa Socopur SAC	Adaptación al español del cuestionario de cultura organizacional de Cancino y Mellado. (2019).	Análisis de fiabilidad Alfa de Cronbach 0.976
			Ítem 2				
			Ítem 3				
			Ítem 4				
			Ítem 5				
		Trabajo en equipo	Ítem 6				
			Ítem 7				
			Ítem 8				
			Ítem 9				
			Ítem 10				
		Desarrollo de capacidades	Ítem 11				
			Ítem 12				
			Ítem 13				
			Ítem 14				
			Ítem 15				
	Consistencia	Valores centrales	Ítem 16				
			Ítem 17				
			Ítem 18				
			Ítem 19				
			Ítem 20				
		Acuerdo	Ítem 21				
			Ítem 22				
			Ítem 23				
			Ítem 24				
			Ítem 25				
		Coordinación e integración	Ítem 26				
			Ítem 27				
			Ítem 28				
			Ítem 29				
			Ítem 30				
	Adaptabilidad	Orientación al cambio	Ítem 31				

			Ítem 32					
			Ítem 3					
			Ítem 34					
			Ítem 35					
		Orientación al cliente	Ítem 36					
			Ítem 37					
			Ítem 38					
			Ítem 39					
			Ítem 40					
		Aprendizaje organizativo	Ítem 41					
			Ítem 42					
			Ítem 43					
			Ítem 44					
			Ítem 45					
	Misión	Dirección y propósitos estratégicos	Ítem 46					
			Ítem 47					
			Ítem 48					
			Ítem 49					
			Ítem 50					
			Metas y objetivos	Ítem 51				
				Ítem 52				
				Ítem 53				
				Ítem 54				
				Ítem 55				
			Visión	Ítem 56				
				Ítem 57				
				Ítem 58				
		Ítem 59						
		Ítem 60						
VI 2 Satisfacción laboral	Motivación intrínseca laboral	Motivación por el trabajo	Ítem 1	Escala de Likert 1=Muy insatisfecho 2=Insatisfecho 3=Moderadame nte insatisfecho 4=Ni satisfecho,	Colaboradores de la empresa Socopur SAC	Cuestionario de satisfacción laboral elaborado por Warr, Cook y Wall (Citado por Heritage et al.,	Análisis de fiabilidad Alfa de Cronbach 0.805	
			Ítem 2					
			Ítem 3					
			Ítem 4					
		Responsabilidades	Ítem 5					
			Ítem 6					
			Ítem 7					

	Motivación extrínseca	laboral	Condiciones del trabajo	Ítem 8	ni insatisfecho 5=Moderadame nte satisfecho 6=Satisfecho 7=Muy satisfecho		2015, p. 122)	
				Ítem 9				
				Ítem 10				
				Ítem 11				
				Ítem 12				
		Relaciones personales	Ítem 13					
			Ítem 14					
			Ítem 15					

Anexo 4: Instrumentos de recolección de datos

Cuestionario de Cultura organizacional para los colaboradores de empresa Socopur SAC, Tarapoto 2020.

Estimado colaborador, se le agradece su tiempo para responder al siguiente cuestionario. Asimismo, cabe señalar que la información proporcionada será tratada de forma confidencial y anónima.

Instrucciones: Lea con atención cada uno de los siguientes ítems y marque con un aspa (X) la alternativa que más se aproxime a la respuesta, tomando en cuenta la siguiente valoración:

(Duración aproximada: 25 minutos).

Tabla de valoración				
1	2	3	4	5
Completamente en desacuerdo	En desacuerdo	Ni en acuerdo, ni en desacuerdo	De acuerdo	Completamente de acuerdo

VARIABLE: CULTURA ORGANIZACIONAL						
Nro.	Dimensión: Implicación	Valoración				
		1	2	3	4	5
	Indicador: Empowerment					
1	La mayoría de los miembros de este grupo están muy comprometidos con su trabajo.					
2	Las decisiones con frecuencia se toman en el nivel que dispone de la mejor información.					
3	La información se comparte ampliamente y se puede conseguir la información que se necesita.					
4	Cada miembro cree que puede tener un impacto positivo en el grupo.					
5	La planificación de nuestro trabajo es continua e implica a todo el mundo en algún grado.					
	Indicador: Trabajo en equipo					
6	Se fomenta activamente la cooperación entre los diferentes grupos de esta organización.					
7	Trabajar en este grupo es como formar parte de un equipo.					
8	Acostumbramos a realizar las tareas en equipo, en vez de descargar el peso en la dirección.					
9	Los grupos y no los individuos son los principales pilares de esta organización.					
10	El trabajo se organiza de modo cada persona entiende la relación entre su trabajo y los objetivos de la organización.					
	Indicador: Desarrollo de capacidades					

11	La autoridad se delega de modo que las personas puedan actuar por sí mismas.					
12	Las capacidades del “banquillo” (los futuros líderes en el grupo) se mejoran constantemente.					
13	Este grupo invierte continuamente en el desarrollo de las capacidades de sus miembros.					
14	La capacidad de las personas es vista como una fuente importante de ventaja competitiva.					
15	A menudo surgen problemas porque no disponemos de las habilidades necesarias para hacer el trabajo.					
Nro.	Dimensión: Consistencia	Valoración				
		1	2	3	4	5
	Indicador: Valores centrales					
16	Los líderes y directores practican lo que pregonan.					
17	Existe un estilo de dirección característico con un conjunto de prácticas distintivas.					
18	Existe un conjunto de valores claro y consistente que rige la forma en que nos conducimos.					
19	Ignorar los valores esenciales de este grupo te ocasionará problemas.					
20	Existe un código ético que guía nuestro comportamiento y nos ayuda a distinguir lo correcto.					
	Indicador: Acuerdo					
21	Cuando existen desacuerdos, trabajamos intensamente para encontrar soluciones donde todos ganen.					
22	Este grupo tiene una cultura “fuerte”.					
23	Nos resulta fácil lograr el consenso, aun en temas difíciles.					
24	A menudo tenemos dificultades para alcanzar acuerdos en temas clave.					
25	Existe un claro acuerdo acerca de la forma correcta e incorrecta de hacer las cosas.					
	Indicador: Coordinación e integración					
26	26. Nuestra manera de trabajar es consistente y predecible.					
27	27. Las personas de diferentes grupos de esta organización tienen una perspectiva común.					
28	28. Es sencillo coordinar proyectos entre los diferentes grupos de esta organización.					
29	29. Trabajar con alguien de otro grupo de esta organización es como trabajar con alguien de otra organización.					
30	Existe una buena alineación de objetivos entre los diferentes niveles jerárquicos					
Nro.	Dimensión: Adaptabilidad	Valoración				
		1	2	3	4	5
	Indicador: Orientación al cambio					
31	La forma que tenemos de hacer las cosas es flexible y fácil de cambiar.					

32	Respondemos bien a los cambios del entorno.					
33	Adoptamos de continuo nuevas y mejores formas de hacer las cosas.					
34	Los intentos de realizar cambios suelen encontrar resistencias.					
35	Los diferentes grupos de esta organización cooperan a menudo para introducir cambios.					
Indicador: Orientación al cliente						
36	Los comentarios y recomendaciones de nuestros clientes conducen a menudo a introducir cambios.					
37	La información sobre nuestros clientes influye en nuestras decisiones.					
38	Todos tenemos una comprensión profunda de los deseos y necesidades de nuestro entorno.					
39	Nuestras decisiones ignoran con frecuencia los intereses de los clientes.					
40	Fomentamos el contacto directo de nuestra gente con los clientes					
Indicador: Aprendizaje organizativo						
41	Consideramos el fracaso como una oportunidad para aprender y mejorar.					
42	Tomar riesgos e innovar son fomentados y recompensados.					
43	Muchas ideas "se pierden por el camino".					
44	El aprendizaje es un objetivo importante en nuestro trabajo cotidiano.					
45	Nos aseguramos que "la mano derecha sepa lo que está haciendo la izquierda".					
Nro.	Dimensión: Misión	Valoración				
		1	2	3	4	5
Indicador: Dirección y propósitos estratégicos						
46	Esta organización tiene un proyecto y una orientación a largo plazo.					
47	Nuestra estrategia sirve de ejemplo a otras organizaciones.					
48	Esta organización tiene una misión clara que le otorga sentido y rumbo a nuestro trabajo.					
49	Esta organización tiene una clara estrategia de cara al futuro.					
50	La orientación estratégica de esta organización no me resulta clara.					
Indicador: Metas y objetivos						
51	Existe un amplio acuerdo sobre las metas a conseguir.					
52	Los líderes y directores fijan metas ambiciosas pero realistas.					
53	La Dirección nos conduce hacia los objetivos que tratamos de alcanzar.					
54	Comparamos continuamente nuestro progreso con los					

	objetivos fijados.					
55	Las personas de esta organización comprenden lo que hay que hacer para tener éxito a largo plazo.					
	Indicador: Visión					
56	Tenemos una visión compartida de cómo será esta organización en el futuro.					
57	Los líderes y directores tienen una perspectiva a largo plazo.					
58	El pensamiento a corto plazo compromete a menudo nuestra visión a largo plazo.					
59	Nuestra visión genera entusiasmo y motivación entre nosotros.					
60	Podemos satisfacer las demandas a corto plazo sin comprometer nuestra visión a largo plazo.					

**Cuestionario de Satisfacción laboral para los colaboradores de empresa
Socopur SAC, Tarapoto 2020.**

Introducción. El siguiente conjunto de ítems trata sobre varios aspectos de su trabajo. Por favor, se le solicita que indique qué tan satisfecho o insatisfecho se siente con cada una de estas características de su trabajo actual, empleando la siguiente escala:

Tabla de valoración						
1	2	3	4	5	6	7
Muy insatisfecho	Insatisfecho	Moderadamente insatisfecho	Ni satisfecho, ni insatisfecho	Moderadamente satisfecho	Satisfecho	Muy satisfecho

VARIABLE: SATISFACCIÓN LABORAL							
Nro.	Dimensión: Motivación laboral intrínseca	Valoración					
		1	2	3	4	5	6
	Indicador: Motivación por el trabajo						
1	Libertad para elegir tu propio método de trabajo.						
2	Reconocimiento que obtienes por el trabajo bien hecho.						
3	La variedad de tareas que realizas en tu trabajo.						
	Indicador: Responsabilidades						
4	Responsabilidad que se te ha asignado.						
5	La posibilidad de utilizar tus capacidades.						
6	Tus posibilidades de promocionar.						
7	La atención que se presta a las sugerencias que haces.						
Nro.	Dimensión: Motivación laboral extrínseca	Valoración					
		1	2	3	4	5	6
	Indicador: Condiciones del trabajo						
8	Condiciones físicas del trabajo.						
9	Tu salario.						
10	El modo en que tu empresa está gestionada.						
11	Tu horario de trabajo.						
12	Tu estabilidad en el empleo.						
	Indicador: Relaciones personales						

13	Tus compañeros de trabajo.							
14	Tu superior inmediato.							
15	Relaciones entre dirección y trabajadores en tu empresa.							

Anexo 5: Carta de aceptación de la empresa



“Año del Bicentenario del Perú: 200 años de Independencia”.

CONSTANCIA DE ACEPTACION PARA REALIZAR LA TESIS

LA EMPRESA SOCOPUR S.A.C

HACE CONSTAR:

Que el Sr. Christian Villacorta Pezo, identificado con DNI N° 70160763 y la Sra. Lucy Urquia Utia, identificada con DNI N° 44597048; estudiantes del programa de Pregrado en Administración de Negocios de la Universidad Cesar Vallejo – Filial Tarapoto, viene desarrollando en esta empresa su tesis de grado titulado: “**Cultura organizacional y satisfacción laboral en la empresa Socopur SAC, 2020 – Tarapoto**” de manera que queda autorizado para recabarla información necesaria para uso exclusivo de la investigación.

Se expide la presente, a solicitud de los interesados, agradeciendo de antemano por los trabajos realizados en nuestra empresa Socopur S.A.C.

Tarapoto, 01 de febrero 2021


SOCOPUR S.A.C.
CAMILA VALLEGAS VALERA
GERENTE GENERAL

Anexo 6: Confiabilidad de los instrumentos de recolección de datos

Tabla 13.

Estadísticas de fiabilidad: Cultura organizacional

Alfa de Cronbach	N de elementos
0.976	60

Tabla 14

Estadísticas de fiabilidad: Satisfacción laboral

Alfa de Cronbach	N de elementos
0.805	15

Anexo 7: Validación de los instrumentos de recolección de datos



INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA

I. DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto: Martell Alfaro Karla Patricia
 Institución donde labora : Universidad Nacional de San Martín
 Especialidad : Administración
 Instrumento de evaluación : Cuestionario – Cultura Organizacional
 Autor (s) del instrumento (s): Ahmady et al., (2016)

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

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

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

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

III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

PROMEDIO DE VALORACIÓN:

45

Tarapoto, 21 de Diciembre del 2020


 Lic. Adm. Mg. R. P. Patricia Martell Alfaro
 Solo personal y firma

INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA
I. DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto: Martell Alfaro Karla Patricia
 Institución donde labora : Universidad Nacional de San Martín
 Especialidad : Administración
 Instrumento de evaluación : Cuestionario – Satisfacción laboral
 Autor (s) del instrumento (s): Heritage et al., (2015)

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

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

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

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

III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

PROMEDIO DE VALORACIÓN:

45

Tarapoto, 21 de Diciembre del 2020



Lic. Adm. Mg. Karla Patricia Martell Alfaro
 Sellado personal y firma

INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA

II. DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto: Arévalo Alva lady Diana
 Institución donde labora : Universidad Nacional de San Martín
 Especialidad : Administración
 Instrumento de evaluación : Cuestionario – Cultura Organizacional
 Autor (s) del instrumento (s): Ahmady et al., (2016)

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

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

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

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

IV. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

PROMEDIO DE VALORACIÓN:

45

Tarapoto, 21 de Diciembre del 2020



Lic. Arévalo Alva Lady Diana
 C.I.D. 11728

INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA

IV. DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto: Arévalo Alva Lady Diana
 Institución donde labora : Universidad Nacional de San Martín
 Especialidad : Administración
 Instrumento de evaluación : Cuestionario – Satisfacción laboral
 Autor (s) del instrumento (s): Heritage et al., (2015)

V. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

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

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

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

VI. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

PROMEDIO DE VALORACIÓN:

45

Tarapoto, 21 de Diciembre del 2020



Lady Diana Arévalo Alva
 C.I.A.D. N° 7128

INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA
III. DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto: Vela Reátegui Seidy Janice
 Institución donde labora : Universidad Nacional de San Martín
 Especialidad : Administración
 Instrumento de evaluación : Cuestionario – Cultura Organizacional
 Autor (s) del instrumento (s): Ahmady et al., (2016)

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN
MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)

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

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

V. OPINIÓN DE APLICABILIDAD
PROMEDIO DE VALORACIÓN:

45

Tarapoto, 21 de Diciembre del 2020



Lic. Aldo Vela Reátegui
 Sello personal

INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA
VII. DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto: Vela Reátegui Seidy Janice
 Institución donde labora : Universidad Nacional de San Martín
 Especialidad : Administración
 Instrumento de evaluación : Cuestionario – Satisfacción laboral
 Autor (s) del instrumento (s): Heritage et al., (2015)

VIII. ASPECTOS DE VALIDACIÓN
MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)

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

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

IX. OPINIÓN DE APLICABILIDAD
PROMEDIO DE VALORACIÓN:

45

Tarapoto, 21 de Diciembre del 2020



Sello personal y firmado



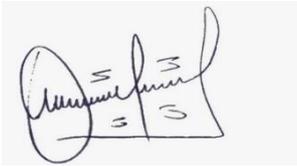
Declaratoria de Autenticidad del Asesor

Yo, CRUZ TARRILLO JOSE JOEL, docente de la FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES y Escuela Profesional de ADMINISTRACIÓN de la UNIVERSIDAD CESAR VALLEJO filial Tarapoto, asesor(a) del Trabajo de Investigación / Tesis Titulada: “CULTURA ORGANIZACIONAL Y SATISFACCIÓN LABORAL EN LA EMPRESA SOCOPUR SAC, TARAPOTO 2020”, de los autores URQUIA UTIA LUCY Y VILLACORTA PEZO CHRISTIAN ENRIQUE, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 9% 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 el trabajo de investigación / 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.

Tarapoto, 12 de Mayo de 2021

Apellidos y Nombres del Asesor: CRUZ TARRILLO, JOSE JOEL	
DNI 45431471	Firma 
ORCID 0000-0002-6372-5055	