



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD

ESCUELA PROFESIONAL DE PSICOLOGÍA

Cultura organizacional y satisfacción laboral en los trabajadores de una empresa de servicio de telecomunicaciones en el año 2022

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:

Licenciado en Psicología

AUTORES:

Chavez Mendoza, Angelica Maria (orcid.org/0000-0002-0765-3798)

Condori Mamani, Edwin Miguel (orcid.org/0000-0003-3582-0909)

ASESOR:

Mg. García García, Eddy Eugenio (orcid.org/0000-0003-3267-6980)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Desarrollo Organizacional

LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:

Desarrollo económico, empleo y emprendimiento

CALLAO – PERÚ

2022

Dedicatoria

Esta tesis está dedicada para mis padres, a mi padre que antes de que partiera al cielo siempre me impulsó a que terminara mi carrera profesional, y a mi Madre que a pesar de muchos momentos difíciles siempre me apoyo para que pueda concretar una de mis metas.

Agradecimiento

Agradezco a mi madre por estar siempre en los peores momentos de mi vida, y mis hermanas por su paciencia ayudándome con la realización de mi tesis.

Y a mis hijas por su paciencia, comprensión y acompañarme en las noches de desvelo para la realización de la tesis.

Índice de contenidos

Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Índice de contenidos	iv
Índice de tablas	v
Resumen	vi
Abstract	vii
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO	4
III. METODOLOGÍA	1
3.1. Tipo y diseño de investigación	1
3.2. Variables y operacionalización	1
3.3. Población, muestra, muestreo	2
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	3
3.5. Procedimientos	4
3.6. Método de análisis de datos	5
3.7. Aspectos éticos	5
IV. RESULTADOS	6
V. DISCUSIÓN	10
VI. CONCLUSIONES	13
VII. RECOMENDACIONES	14
REFERENCIAS	15
ANEXOS	26

Índice de tablas

Tabla 1	Relación entre Cultura organizacional y satisfacción laboral	17
Tabla 2	Relación entre representación visible y satisfacción laboral	18
Tabla 3	Relación entre valores y creencias expuestas y satisfacción laboral	19
Tabla 4	Relación entre supuestos compartidos y satisfacción laboral	20

Resumen

La investigación tuvo como objetivo determinar la relación entre la cultura organizacional y satisfacción laboral en los trabajadores de una Empresa de Servicio de Telecomunicaciones, 2022. El tipo de investigación fue básica, cuantitativa no experimental y de nivel correlacional. La población fue de 246 lo cual solo se tomó la muestra de estudio que estuvo conformada por 150 trabajadores de la empresa de Servicio de Telecomunicaciones. Se aplicó la técnica de la entrevista y como instrumento el cuestionario, para variable cultura organizacional se empleó el modelo de Shein y para la variable satisfacción laboral el modelo de Herzberg, los datos de la encuesta fueron medidos por la escala de Likert. Los resultados obtenidos evidencian una baja cultura organizacional con un 34%, lo cual implica una insatisfacción laboral en los trabajadores. De acuerdo al coeficiente de Spearman, existe correlación positiva fuerte entre cultura organizacional y satisfacción laboral ($\rho=0.700$) con un valor de significancia de 0.000 menor a $p<0.01$. En conclusión, se evidencian relaciones adecuadas, es decir, la cultura en la organización se maneja de forma correcta por la cual los trabajadores demuestran un grado alto de satisfacción con respecto a sus actividades.

Palabras clave: Cultura organizacional, satisfacción laboral, motivación, percepciones.

Abstract

The objective of the research was to determine the relationship between organizational culture and job satisfaction in the workers of a Telecommunications Service Company, 2022. The type of research was basic, quantitative, non-experimental and correlational. The population was 246, so only the study sample was taken, which consisted of 150 workers of the Telecommunications Service Company. The interview technique was applied and the questionnaire was used as an instrument; the Shein model was used for the organizational culture variable and the Herzberg model for the job satisfaction variable; the survey data were measured by the Likert scale. The results obtained show a low organizational culture with 34%, which implies job dissatisfaction among workers. According to Spearman's coefficient, there is a strong positive correlation between organizational culture and job satisfaction ($\rho=0.700$) with a significance value of 0.000 less than $p<0.01$. In conclusion, there is evidence of adequate relationships, i.e., the culture in the organization is handled correctly and workers show a high degree of satisfaction with their activities.

Keywords: Organizational culture, job satisfaction, motivation, perceptions.

I. INTRODUCCIÓN

Actualmente, se han producido diferentes problemas en los servicios prestados por las empresas de telecomunicaciones tanto a nivel técnico como en la atención al usuario, demostrando una deficiente cultura organizacional (Ascue, 2018). Las organizaciones de hoy en día tienen que satisfacer una gran diversidad de necesidades y exigencias para adecuarse al entorno externo, el ambiente interno y al público objetivo, por lo cual es necesario que las metas de una organización sean frecuentemente evaluadas (Rivera et al., 2018). Del mismo modo, una mala cultura organizacional genera problemas dentro de la organización, en ese sentido se debe promover que todas las organizaciones busquen desarrollarse de la mejor manera para que así se promueva una correcta cultura organizacional.

Por otro lado, la escasa comunicación es un factor negativo dentro de la cultura organizacional en empresas de todos los tamaños. Es posible que los empleados no se comuniquen bien entre sí y se sientan incómodos al acercarse a los supervisores con ideas, sugerencias y preocupaciones. De arriba abajo, las compañías podrían no articular claramente las expectativas y los objetivos, lo que puede confundir a los miembros del personal sobre lo que se supone deben hacer (Salazar et al., 2021).

Una deficiente satisfacción laboral afecta significativamente la productividad del personal. Sin embargo, las organizaciones con una buena satisfacción laboral tienen un número de producción significativamente elevada en balance con las compañías con menores tasas de satisfacción laboral (Silva y Bonilla, 2020).

La deficiente cultura organizacional en el Perú ha generado que la situación se empeore cada vez (Shammari, 2018). Por lo tanto, los altos mandos en las empresas deben de dar prioridad a que los trabajadores se sientan a gusto, ya que esto origina una buena asociación entre el bienestar físico y mental (Masadeh et al., 2019).

A su vez, Pérez y Campana (2019) indican que la baja satisfacción laboral genera una actitud negativa frente al trabajo y el comportamiento de los

trabajadores, ocasionando un desequilibrio en el ámbito personal y laboral, por lo cual, es necesario que las organizaciones motiven a sus trabajadores para que de esta forma se sientan más identificados con la cultura organizacional a la que pertenecen, para lograr un mejor desempeño con un elevado porcentaje de satisfacción en relación a los empleados.

En el contexto local, la poca cultura organizacional forja conflictos en el ámbito laboral, específicamente en empresas de servicio de telecomunicaciones. Ello puede generar que muchos de los trabajadores no tengan una estabilidad laboral adecuada, repercutiendo en una baja motivación para desarrollar determinados trabajos. A esto se ha sumado que existe poca conexión entre los jefes y los trabajadores, por lo que no existe un vínculo de cooperación e identidad organizacional dentro estas empresas. Por otro lado, en las empresas de telecomunicaciones, la satisfacción de los empleados no es tomada en cuenta como un factor de éxito; como consecuencia, la mayoría de empleados Según ha indicado el licenciado, “No logran sentirse identificados con su centro de trabajo. E. Aquieta, comunicación personal, 15 de julio de 2022”

Debido a este contexto, se formula el siguiente problema de estudio: ¿Cuál es la relación entre la cultura organizacional y la satisfacción laboral en los trabajadores de una Empresa de Servicio de Telecomunicaciones?

La presente investigación se justifica mediante dos aspectos. Primero, desde la parte teórica, puesto que se tomó en cuenta bases conceptuales que permitiendo tomar en cuenta información validada de libros, revistas, entre otros estudios. Asimismo, se pudo aportar conocimientos enfocados en el tema de investigación. Segundo, desde el aspecto social, la investigación pretende aportar investigación a otras empresas enfocadas en el mismo rubro, con el fin de conocer acerca de la importancia de la cultura organizacional en las empresas teniendo en cuenta la satisfacción de los colaboradores.

La investigación tuvo como objetivo general: Determinar la relación entre la cultura organizacional y la satisfacción laboral en los trabajadores de una Empresa de Servicio de Telecomunicaciones, 2022. A su vez, presentó los siguientes objetivos específicos: a. Determinar la relación entre la dimensión representaciones visibles y satisfacción laboral en los trabajadores de una

Empresa de Servicio de Telecomunicaciones. b. Determinar la relación entre la dimensión valores y creencias expuestas y satisfacción laboral en la muestra. c. Determinar la relación entre la dimensión supuestos compartidos y satisfacción laboral en la muestra.

Este estudio tuvo como hipótesis general: Existe relación entre la cultura organizacional y satisfacción laboral en los trabajadores de una Empresa de Servicio de Telecomunicaciones, 2022.

II. MARCO TEÓRICO

Se han recopilado los siguientes estudios a nivel internacional:

Rajeshwari y Padmaja (2020) en su artículo tuvieron como objetivo examinar y medir el desempeño de la cultura organizacional y cómo la satisfacción en el trabajo se ve afectada. En una empresa de plásticos en la India, emplearon una metodología de enfoque cuantitativo, siendo una investigación descriptiva y correlacional. Su muestra fue de 438 personas y los resultados obtenidos reflejan significancia $p < 0.01$, demostrando que hay una relación positiva entre cultura organizacional y satisfacción con una correlación de 0.672. En conclusión, encontraron que la cultura organizacional puede fomentar el compromiso, siendo necesario que la empresa impulse un entorno de satisfacción laboral.

Simovic, et al. (2020) pretendieron estudiar el impulso de la cultura organizacional y satisfacción de los trabajadores en empresas turísticas de Albania. Emplearon una metodología de enfoque cuantitativo, exploratorio, correlacional. Tuvieron una muestra de 74 empresas con un total de 1312 empleados. Los resultados obtenidos, evidenciaron que entre las variables hay relación significativamente alta y directa entre las variables satisfacción laboral y características de la cultura organizacional con un valor de 0.749 y un nivel de significancia $p < 0.01$. Entonces el manejar una estructura organizacional óptima en las empresas turísticas influirá en el aumento de la satisfacción laboral de los trabajadores contribuyendo a la fidelización y obtención de buenos resultados.

Maswani y Anindita (2019) en su artículo analizaron la correlación que existe entre cultura organizacional, satisfacción laboral, compromiso organizativo y el rendimiento de los empleados en el Ministerio de Defensa en Yakarta. Emplearon una metodología descriptiva, correlacional, teniendo como muestra a 135 empleados. Una alta satisfacción laboral aumenta el compromiso organizacional 31.1%. Ambos factores respaldan que al tener un alto compromiso organizacional la productividad en los trabajadores aumenta.

Nair, et al. (2019) en su artículo evaluaron la asociación entre cultura organizacional y satisfacción en empleados que laboran en empresas de TI en

la India y Reino Unido. Emplearon un enfoque cuantitativo, descriptiva – correlacional, transversal, teniendo una muestra de 450 empleados. Los resultados obtenidos evidenciaron la existencia de una relación directa entre las variables de estudio en empresas indias (0.582), mientras que en empresas de Reino Unido la cultura organizativa prevalece afectando los niveles de satisfacción laboral de hombres y mujeres de manera diferente (0.822).

En antecedentes nacionales se tiene a:

Ortiz, et al. (2021) buscaron relacionar entre la cultura organizacional y bienestar laboral de la red de salud Huamalíes – Huánuco. Emplearon un enfoque cuantitativo, correlacional, prospectivo – observacional. Tuvieron una muestra de 60 colaboradores. De acuerdo a los resultados obtenidos, se identificó una relación positiva alta entre bienestar profesional y cultura organizacional con un valor de 0.847 y un valor de significancia $p < .01$. Asimismo, tiene una relación directa moderada con las dimensiones: desarrollo de actividades ($\rho = 0.64$) e interacción con el jefe e incentivos ($\rho = 0.61$). En conclusión, la cultura organizacional se asocia positivamente con el bienestar laboral percibido por los empleados.

Urquía y Villacorta (2021) probaron conocer la asociación entre cultura organizacional y satisfacción laboral en los colaboradores. Emplearon una metodología de tipo aplicada, no experimental, correlativa. La muestra tuvo como elementos a 70 trabajadores de la empresa de ropa. Los resultados, demostraron que existe una relación positiva y significativa entre las dos variables de investigación con un valor $p < 0.01$ y un valor r de Pearson de 0.749. se concluyó que existió mayor cultura organizacional referente a los valores y una baja satisfacción laboral en los colaboradores.

Vega (2018) analizó la cultura organizacional y satisfacción laboral en administrativos de una municipalidad de Áncash. Empleó una metodología cuantitativa, descriptiva, siendo la muestra constituida por 120 empleados. De acuerdo a los resultados, se demuestra que existe una relación positiva considerable entre la variable cultura organizacional y satisfacción laboral con $r = 0.631$; $p < 0.01$. En conclusión, se determinó una relación directa moderada, por

lo cual mientras la cultura organización mejore, de igual forma mejorarán los niveles de satisfacción en los empleados.

Tamayo (2017) determinó la asociación entre cultura organizacional y satisfacción laboral en una compañía de plásticos en Lima. Se empleó una metodología correlacional-descriptiva de corte transversal. Tuvo como muestra de estudio a 493 empleados. Los resultados indicaron una relación entre satisfacción laboral y cultura organizacional de manera directa y significativa $p < 0.01$ y $r = 0.725$. En conclusión, ante la presencia de niveles altos de cultura organizacional, mejor será la satisfacción de los trabajadores. Es por ello que, mientras los trabajadores perciban de manera positiva valores, creencias y actitudes dentro de la organización, su nivel de satisfacción laboral será alto.

Por otro lado, dentro de las variables relacionadas con la investigación se tienen las siguientes teorías:

Díaz (2019) manifiesta que la cultura organizacional es un conjunto de patrones de comportamiento generados por las personas que conforman una empresa, cristalizándolos en los llamados supuestos básicos. Schein (1984) sostuvo que con el pasar del tiempo una organización debe entender la manera de ser de sus empleados y saber resolver las adversidades que puedan llegar a tener.

Entre las teorías que explican la cultura organizacional se tiene a:

Teoría de la cultura organizacional, Schein (1984) indica que el pegamento social que mantiene a las organizaciones integradas y controladas a través de medios informales y no estructurales son los valores, creencias, entendimientos y normas compartidas. De tal modo, que la cultura contribuye a evitar la fragmentación, conflictos y la tensión dentro de la organización. El modelo Schein propone 3 ámbitos dentro de la cultura: las representaciones visibles - que son el nivel superficial y tangible de la organización, creencias y valores - que involucran los conocimientos compartidos y los supuestos básicos - que constituyen el grado básico de la cultura de una empresa (Schein 1984)

Por otro lado, el estudio toma para su desarrollo las dimensiones propuestas por Shein, que tienen a fondo los componentes de la variable cultura organizacional (Nneji y Asikhia, 2021). Estas dimensiones son las siguientes:

Como primera dimensión se encuentra Representaciones visibles. Son factores que representan de manera visible y subjetiva a una organización, ayudando a que los trabajadores formen una cultura propia de unión con la cultura que perciben tanto de la marca como de las personas que componen la empresa. Estas representaciones implican símbolos, marca, entorno laboral e inclusive parte de los mismos trabajadores (Belfiore, 2020).

Las representaciones visibles pueden conceptualizarse como evidencias superficiales y visuales dentro de una organización con el fin de aproximarse a la cultura misma de una entidad, teniendo en cuenta aspectos como símbolos culturales que marcan particularidades institucionales (Weber y Martensen, 2021).

En cuanto a los indicadores de esta dimensión se tiene: Identidad, Dawson (2018) considera que implica la alineación de valores entre la organización y sus empleados, con la finalidad de garantizar un mayor compromiso. Participación. Se distingue como un proceso en que los empleados toman el control de su trabajo y sus condiciones al incorporar su participación en decisiones relacionadas al trabajo o actividades con diversos fines. En este proceso los empleados comparten experiencias, valores, opiniones o ideas con los demás de manera equitativa. Ritos. Tienen como función entender a fondo la cultura de la empresa, de esta forma afianzar actitudes, creencias y valores con los empleados, logrando estabilidad e integración de forma externa e interna (Weston, et al., 2018). Creencias. Es tomado como aquello que percibe las personas entre lo que hacen y las consecuencias. Así mismo, son determinadas como suposiciones de cómo debe funcionar la organización y de cómo es (Gunes y Bati, 2018).

Como segunda dimensión se tiene a Valores y creencias expuestas. Es un concepto de pensamientos, principios, métodos y estrategias que forma una empresa con la finalidad de interactuar tanto con las personas externas e internas de su entorno. Este conjunto de valores y creencias permite establecer

una base sólida del propósito e intención de la organización, siendo una clave principal dentro de la cultura organizativa de una empresa (Erkilic, 2021). Este conjunto de valores funciona como un factor predominante para formar una identidad dentro de los trabajadores, de esta forma desarrollar vínculos con el “ser” de la organización y demostrar confianza tanto con la marca como con el servicio que brindan a sus clientes.

Se tiene los siguientes indicadores: **Visión.** La palabra visión como su mismo nombre suena, es la aspiración y el sueño que la organización desea lograr en un futuro. Por otro lado, también existe la visión compartida en las organizaciones, en la cual se espera que los integrantes de la organización compartan una imagen mental en común del futuro, con la finalidad de integrar sus esfuerzos en lograr la visión propuesta (Kantabutra, 2020). **Misión.** Es la declaración del propósito duradero que distingue a una organización de las otras similares. En pocas palabras describe el negocio que la organización persigue, explicando de forma clara los beneficios, la dirección, enfoque y las bases que tiene la organización. **Objetivos.** Consiste en metas identificables que una empresa desea alcanzar en un período de tiempo. Para que un objetivo sea fácil de alcanzar debe ser claro, concreto y fácil de medir, para poder controlar el progreso de un objetivo, debe estar establecido como SMART que significa, específico, medible, alcanzable, realista y tiempo (Xhavit, et al., 2018).

Como tercera dimensión se tiene a Supuestos compartidos. Son un conjunto de creencias, percepciones, pensamientos, valores y sentimientos de forma inconsciente que se comparten entre todos los miembros de una organización. De acuerdo a Shein manifiesta que la cultura debe examinarse por supuestos compartidos con la finalidad de enfrentar los problemas que impidan la integración externa e interna, de esta manera existirá un mayor rendimiento en el trabajo para lograr metas colectivas dentro de la organización (Ozcan, 2021). Esta dimensión busca la interacción de manera directa entre todos los miembros, existiendo una libre toma de decisiones y cooperación colectiva.

Por otro lado, referente a satisfacción laboral, es el punto de vista subjetivo de una persona, lo cual compone la manera en cómo se siente en relación a su trabajo o a la organización a la que pertenece. Cada sujeto tiene

una forma diferente de medir su satisfacción laboral, dentro de lo cual puede ser; la remuneración, horario, beneficios, incentivos, flexibilidad, nivel de estrés o clima organizacional, lo que valore más un trabajador (Abuhashesh, et al., 2019).

La satisfacción laboral, según Ahmed et al. (2017) es uno de los puntos críticos que afectan la eficiencia y eficacia dentro de las organizaciones. Es por ello que las empresas, centran su interés en el bienestar de sus empleados comprendiendo de tal forma sus deseos, necesidades, objetivos y metas personales. De acuerdo a Choon, et al. (2020), se entiende por satisfacción laboral, como todo cumplimiento de las tareas por parte de los empleados que obtienen una sensación de logro en su puesto de trabajo. Es decir, sienten satisfacción y emociones al cumplir con lo que se les asigne sin contratiempos y objeciones.

Dentro de las teorías relacionadas a satisfacción laboral son: Teoría de los dos factores: Motivación e higiene de Herzberg en 1968, en la cual establece que existen dos conjuntos de factores que afectan la satisfacción laboral de los trabajadores, como primer factor está los motivadores; que son aquellas condiciones intrínsecas del trabajo y los sentimientos que persigue la satisfacción laboral, mediante el logro, reconocimientos, crecimiento y la responsabilidad. Como segundo factor está la higiene, que son aquellas condiciones externas o extrínsecas que conducen principalmente a la insatisfacción en el trabajo, involucrando la supervisión, liderazgo, beneficios, compensación y las relaciones con los compañeros (Marie y Avoseh, 2018).

Se ha considerado tomar las dimensiones propuestas por Herzberg las cuales estudian los factores de la variable satisfacción laboral (Marie y Avoseh, 2018). Las dimensiones son las siguientes:

Como primera dimensión se tiene al Factor intrínseco. Son aquellos factores motivacionales que impulsan a un individuo a realizar una actividad, buscando la satisfacción en su trabajo. Estos factores pueden ampliar el nivel de satisfacción y responsabilidad organizacional al adquirir reconocimiento, agradecimiento, incentivos, flexibilidad o ascenso por parte de la organización (Diraksa, et al., 2017).

Los factores motivacionales o denominados intrínsecos, son aquellos elementos relacionados al cargo o puesto de trabajo, junto a ello la naturaleza o la razón de las actividades a cumplir. No obstante, se caracterizan por tener un efecto de duración extensa, con la finalidad de evidenciar un aumento en la productividad, teniendo en cuenta factores como el trabajo en sí mismo, reconocimiento y la posibilidad de crecimiento (Pajuelo, 2017).

Tiene los siguientes indicadores: Independencia del trabajo, para Wu y Li (2019) lo definen como la libertad o autonomía que se le brinda al empleado para expresar puntos de vistas y tomar decisiones en base ello. Variedad de tareas. Hace referencia a la medida en que los empleados son capaces de realizar una gama de actividades, haciendo uso de diferentes habilidades y variedad en el contenido del trabajo. Oportunidades de promoción en el trabajo, Haryono, et al. (2020), considera que es la promoción laboral es el aumento de mano de obra de los empleados en mejores puestos de trabajo, en comparación con los anteriores puestos de asignación, adquiriendo mayores responsabilidades, logros, mayores estatus y salarios adiciones que contribuye a beneficios altos. Reconocimiento por la labor realizada. Significa valorar y preocuparse por las contribuciones de los empleados. Por ello es esencial que las empresas reconozcan a sus empleados de manera monetaria o no monetaria con la finalidad de motivarlos. Se ha comprobado que cuando un empleado es reconocido en su organización rinde mucho mejor (Hussain, et al., 2019).

Como segunda dimensión se tiene al Factor extrínseco. Consiste en los sentimientos asociados al entorno de trabajo que no están relacionados directamente con las tareas o el trabajo en sí. Estos factores disminuyen la satisfacción laboral involucrando como motivo de insatisfacción a las condiciones de trabajo, seguridad laboral, relación con los compañeros, dinero, etc.

Los factores extrínsecos son todos los elementos que rodean o se encuentran en el entorno laboral del trabajador, estos según Herzberg pueden ser reconocidos como las condiciones del trabajo, políticas de la empresa, salario, seguro, supervisión entre otros aspectos (Pajuelo, 2017).

Se tiene a los siguientes indicadores: Compensación económica, para Kimani, et al. (2017), es un símbolo de lo que una organización considera valioso

que puede impulsar el rendimiento de los empleados. Esta forma de compensar inspira a que los trabajadores tengan un mayor índice de productividad con el fin de recibir aumentos salariales o beneficios económicos.

III. METODOLOGÍA

3.1. Tipo y diseño de investigación

La investigación fue de tipo básica o también conocida como pura, pues tiene como característica enmarcarse únicamente en bases teóricas, sin tener en cuenta algún fin práctico, cuya finalidad es la de aportar nuevos conocimientos (Escudero y Cortez, 2018). El trabajo fue de enfoque cuantitativo ya que utilizar datos numéricos y pruebas estadísticas para la compilación de datos (Gallardo, 2017).

El diseño fue no experimental, debido a que no se intervino en manipulación de ninguna de las variables, trabajando tal cual se encuentran en su contexto natural (Álvarez, 2020). A su vez fue transversal, puesto que el estudio se realizó en un determinado momento. Rodríguez y Mendivelso (2018) definen que los diseños transversales toman como muestra a individuos con o sin condición en un momento determinado (medición simultánea), sin interferencia del investigador.

Fue de nivel correlacional porque buscó determinar la asociación existente entre dos variables. De acuerdo a Gallardo (2017), este nivel tiene como propósito conocer el nivel de relación entre dos categorías dentro de una muestra o contexto de estudio.

3.2. Variables y operacionalización

Variable 1: Cultura organizacional

Definición conceptual: Schein (1984) conceptualiza la cultura organizacional como un conjunto de creencias que comparten los miembros de una organización sobre la cual es la mejor forma de hacer las cosas, las cuales definen la visión que la empresa tiene de sí misma y del entorno.

Definición operacional: La variable cultura organizacional será medida bajo dimensiones establecidas por Shein siendo: Representaciones visibles, creencias y valores expuestos y supuestos compartidos

Indicadores: Se tuvo en cuenta los siguientes indicadores para representaciones visibles (Identidad, participación, ritos, creencias), Creencias y

valores expuestos (Visión, misión y objetivos) y Supuestos compartidos (Principios y actividades conjuntas).

Variable 2: Satisfacción laboral

Definición conceptual: Hellriegel y Slocum (2009) afirmaron que la satisfacción laboral es un conjunto de actitudes que un individuo adopta ante diversos aspectos de su trabajo, está vinculada con una baja rotación en el trabajo y representa una actitud general de mucho interés para quienes dirigen equipos de trabajo.

Definición operacional: La variable Satisfacción laboral será medido bajo dimensiones establecidos por Herzberg siendo: Factor intrínseco y factor extrínseco.

Indicadores: Se tuvo en cuenta los siguientes indicadores siendo para: Factor intrínseco (Independencia en el trabajo, variedad de tareas, oportunidad de promoción en el trabajo, reconocimiento por la labor realizada) y Factor extrínseco (Compensación económica, entorno físico, seguridad en el puesto, gerencia institucional, calidad de relaciones interpersonales, capacitación y perfeccionamiento).

3.3. Población, muestra, muestreo

Población

Se tomó como elementos de estudio al personal de la empresa de servicio de telecomunicaciones. El tamaño de dicha población es de 246 trabajadores, los cuales reunieron las condiciones para formar parte de la investigación.

Criterios de inclusión:

- Trabajadores que tengan más de 3 meses laborando en la empresa de telecomunicaciones.
- Trabajadores administrativos
- Trabajadores con disponibilidad de tiempo para responder a la encuesta.
- Trabajadores que no firmen el consentimiento de información para la participación voluntaria en el estudio.

Criterios de exclusión:

- Trabajadores que no hayan completado los instrumentos de recolección.
- Jefes o supervisores
- Trabajadores que no acepten formar parte del estudio.

Según Gallardo (2017), es un conjunto de elementos con características particulares, siendo la totalidad de unidades cuantificables para un determinado estudio.

Muestra

Se contó con una muestra de 150 trabajadores, divididos en proporciones impares siendo 84 varones y 66 mujeres en edades entre los 20 a 39 años, con grado de instrucción técnico – superior. Para la identificación de la muestra se empleó la fórmula (Ver anexo 04) de población finita.

Muestreo

Se empleo el muestreo probabilístico aleatorio simple, dicha fórmula permitió de manera aleatoria y bajo un margen de error del 5% determinar a los individuos con la misma probabilidad para ser parte de la muestra representativa de la población.

3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

La técnica que se utilizó fue la encuesta, la cual permitió la recolección de datos con respecto a las dos variables. De acuerdo a Gallardo (2017), las encuestas permiten la recopilación de datos o información de manera sistemática y están conformadas por preguntas relacionadas al tema que se desea investigar.

Por lo tanto, se usó el cuestionario de Cultura organizacional de Oroya (2017) en Lima – Perú. El instrumento estuvo estructurado por 3 dimensiones: Representaciones visibles, Creencias y valores expuestos y Supuestos compartidos. Está constituido por 26 preguntas, las cuales son medidas bajo la escala de Likert, valorados en: (1) Nunca – (2) Casi nunca – (3) A veces – (4)

Casi siempre – (5) Siempre. Dicho instrumento paso por un proceso de validación de expertos a criterio de 3 expertos, siendo el rango de confiabilidad de 0.960. La aplicación se realizó de manera individual, teniendo una duración aproximada de 15 minutos.

Asimismo, se utilizó el cuestionario de Satisfacción laboral adaptado de la investigación de Pajuelo (2017) en la Provincia de Huarmey – Perú. El instrumento estuvo estructurado por 2 dimensiones: 1. Factor intrínseco y 2. Factor extrínseco. Está constituido por 27 preguntas, las cuales son también medidas bajo la escala de Likert y valoradas en: (1) Nunca – (2) Casi nunca – (3) A veces – (4) Casi siempre – (5) Siempre. Dicho instrumento pasó por un proceso de validación a criterios de 3 expertos con especialidades de Magister y Doctorado. Asimismo, el rango de fiabilidad fue de 0.951, lo cual es interpretado con un nivel alto de confiabilidad para su aplicación. La aplicación se realizó de manera individual, teniendo una duración aproximada de 15 minutos.

Por otro lado, se empleó la validez de constructo por medio del análisis de elementos primordiales con rotación Varimax para la variable Cultura organizacional. Se obtuvo un coeficiente de Kaiser-Meyer-Olkin (KMO) de 0.839 y la prueba de esfericidad de Barlett fue significativa ($p < .000$), indicando que el instrumento es adecuado para su aplicación.

Para la variable satisfacción laboral también se utilizó el análisis factorial, obtenido un coeficiente de Kaiser-Meyer-Olkin (KMO) de .820 y la prueba de esfericidad de Barlett fue significativa ($p < .000$), indicando que el instrumento es adecuado para su aplicación.

En cuando a la confiabilidad se empleó, el alfa de Cronbach fue 0.905 para cultura organizacional y para satisfacción laboral fue de 0.932. Ambos instrumentos tuvieron un alto valor de fiabilidad para su aplicación.

3.5. Procedimientos

Primeramente, se contactó al director general de la empresa para darle a conocer la finalidad del estudio. Después del permiso brindado, se solicitó la data general de todos los trabajadores que serían parte del estudio. Por consiguiente, se estructuraron las encuestas respectivas para posteriormente ir a la empresa

a aplicar el cuestionario de manera presencial. Al llegar se les informó a los trabajadores de manera detenida el contenido de las encuestas y la finalidad del estudio. Seguido, la muestra de estudio respondió a los cuestionarios durante 17 minutos. Finalmente se recopiló los cuestionarios de manera ordenada, para luego agradecer a los participantes por su tiempo brindado.

3.6. Método de análisis de datos

Los datos recopilados fueron completados en una Hoja de Microsoft Excel 2016 para el análisis correspondiente, permitiendo de tal forma tabular en una base de datos las respuestas. Seguido, la información fue trasladada al programa SPSS 25, en el cual se empleó las pruebas descriptivas e inferenciales para la interpretación de los datos y la contrastación de las hipótesis formuladas. Finalmente, los resultados serán presentados en tablas.

3.7. Aspectos éticos

Según el Consejo Universitario de la Universidad César Vallejo, se consideran las perspectivas éticas que se acompañan:

No maleficencia: Consiste en no generar ningún daño a los participantes de la investigación, evitando de tal manera infringir en la divulgación de resultados o información personal. Asimismo, se tiene en cuenta la veracidad de la información respetando la autoría de cada autor citado.

Beneficencia: No se pretenderá ocasionar ningún daño tanto a nivel físico como psicológico a los trabajadores, guardando en estricto cuidado información proporcionada.

Justicia: En el desarrollo de la investigación se respetará los derechos de cada trabajador. Así como también se busca respetar los derechos intelectuales de los diferentes especialistas que se nombran en la investigación.

Autonomía: Los trabajadores serán libres de decidir su participación o no en la investigación, por lo que, previamente se les hará entrega de un consentimiento informado para acreditar su participación voluntaria.

IV. RESULTADOS

Tabla 1

Relación entre Cultura organizacional y satisfacción laboral

			Satisfacción Laboral
Rho de Spearman	Cultura Organizacional	Coefficiente de correlación Sig. (bilateral)	0.700** 0.000

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

En la tabla 1 se evidencia que existe una significancia $p < 0.01$, por lo que existe correlación entre las variables, la cual es directa y con un valor .700, que significa una relación positiva alta entre cultura organizacional y satisfacción laboral. Por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna.

Tabla 2*Relación entre representación visible y satisfacción laboral*

			Satisfacción Laboral
Rho de Spearman	Representación Visible	Coefficiente de correlación Sig. (bilateral)	0.613** 0.000

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

En la tabla 2 se evidencia que existe una significancia $p < 0.01$ y un coeficiente de correlación de 0.613. Ello indica que existe una correlación directa fuerte entre la representación visible y la satisfacción laboral. Por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna.

Tabla 3

Relación entre valores y creencias expuestas y satisfacción laboral.

		Satisfacción Laboral	
Rho de spearman	Valores y Creencias expuestas	Coefficiente de correlación	0.655**
		Sig. (bilateral)	0.000

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

La tabla 3 muestra una significancia $p < 0.01$ y una correlación con un valor 0.655, que indica una relación positiva moderada entre las variables. Por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna.

Tabla 4*Relación entre supuestos compartidos y satisfacción laboral*

			Satisfacción Laboral
Rho de Spearman	Supuestos Compartidos	Coeficiente de correlación	0.713**
		Sig. (bilateral)	0.000
		N	150

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

En la tabla 5 se puede observar que existe una significancia $p < 0.01$ con una correlación de 0.713, lo que significa que existe una relación positiva alta entre supuestos compartidos y satisfacción laboral. Por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna.

V. DISCUSIÓN

Las pruebas de las hipótesis permitieron determinar que existe relación positiva fuerte entre cultura organizacional y satisfacción laboral en la empresa de Servicio de Telecomunicaciones con un valor de $\rho=0.700$. Los resultados de la investigación establecen que la mediana relación existente puede interpretarse como una consideración significativa entre la influencia de la cultura de una organización enfocada en los niveles de satisfacción laboral de forma considerable. Es decir, el mantener un correcto ambiente laboral afecta y mejora niveles de satisfacción en los trabajadores. Esta inferencia concuerda con los resultados obtenidos por Nair, et al. (2019) quién es su estudio determinó una correlación positiva fuerte entre ambas variables con un valor de $r=0.822$, resultados que concuerdan con Urquía y Villacorta (2021) donde identificaron que al no manejarse de manera correcta los valores culturales de una empresa, ello ocasiona una baja satisfacción en los trabajadores, determinando una relación positiva - significativa entre las variables (0.749).

Acorde a los resultados y tomando como base al modelo de Edgar Shein toda empresa debe mantener su organización integrada y controlada bajo valores, creencias y normas compartidas. Es así que la cultura organizacional dentro de una empresa toma gran importancia, debido a ser un conjunto de comportamientos generados por las personas, con el fin de influir ya sea de forma negativa o positiva en el nivel de satisfacción laboral. En conclusión, la empresa de Servicio de Telecomunicaciones debe buscar mantener una línea de comunicación directa entre sus trabajadores y la empresa, puesto que se ha evidenciado la necesidad de buscar la integración entre los colaboradores y los valores empresariales enfocados netamente en optimizar la satisfacción de sus colaboradores.

Las representaciones visibles dentro de las empresas constituyen un factor de gran importancia, puesto que permite a los trabajadores identificarse con la esencia de la empresa a la que pertenecen. Es por ello que resulta significativo la asociación entre esta dimensión y la variable satisfacción laboral, ya que permite percibir si realmente un trabajador se siente identificado y comprometido con la empresa (Belfiore, 2020). En los resultados del estudio se

identificó una relación de $r= 0.613$ con un valor de significancia $p < 0.05$, lo cual significa que existe correlación positiva fuerte entre la dimensión representaciones visibles y la variable satisfacción laboral. Este resultado se aproxima al trabajo de Rajeshwari y Padmaja (2020) en la cual determinaron que existe una relación positiva entre representaciones visibles y satisfacción laboral ($r=0.647$).

Cabe destacar que según Maswani y Anindita (2019) consideran que ambos factores (representaciones visibles y satisfacción laboral) permiten tener un alto grado de compromiso organizacional y aumentar la productividad de los trabajadores. Ante ello la empresa debe tener en cuenta la adaptación de valores que identifiquen de manera clara a la empresa y por medio de ello a los trabajadores, creando así una identificación con la filosofía organizacional de la empresa, lo cual es útil para aumentar los niveles de satisfacción en los empleados generando una ventaja competitiva. Se concluye que, la empresa de Servicios de Telecomunicaciones debe guardar mucha importancia a las representaciones innatas de la organización, siendo inminente para generar sentimientos de identidad a cada trabajador, no obstante, deben tener un mayor sentido de rigurosidad, ya que la productividad aumenta necesariamente si los trabajadores se sienten cómodos y valorados.

Respecto a los valores y creencias expuestas, se identificó la necesidad que tanto los empleados como la empresa deben tener compartidos elementos como la visión, misión y valores institucionales, con la finalidad de tener presente un nivel de satisfacción adecuada. Es decir, mientras existan altos niveles de valores, creencias y expectativas, mejor será la satisfacción de los trabajadores. Ante ello se determinó que la asociación entre valores y creencias expuestas y satisfacción laboral es de $r= 0.655$ con un valor de significancia $p < 0.05$. Este resultado se asemeja al de Qazi y Kaur (2017) quién concluyen que el nivel de satisfacción en los trabajadores implica componentes que guardan relación con los objetivos, la misión y la visión ($\rho=0.652$).

Dicho resultado permite comprobar que el conjunto de valores y creencias funciona como una base sólida para toda organización, es decir, permita formar identidad dentro de los trabajadores, de tal forma que se logren desarrollar

vínculos afectivos y de compromiso entre trabajador – empresa. Se concluye, que la empresa de Servicios de Telecomunicaciones pone énfasis en manejar adecuadamente sus valores y creencias corporativos, por lo cual, es necesario que se construya una filosofía institucional con el propósito de incentivar a los trabajadores a colaborar efectivamente sin lidiar con conflictos entre el mismo personal o superiores a cargo.

Por otro lado, en cuestión de supuestos compartidos, se determinó la existencia de aspectos que afectan la satisfacción de los empleados como la descoordinación al momento de realizar actividades, el poco respaldo por parte de la institución y las discrepancias de ideas que en ciertos momentos detienen y dificultan el logro en conjunto de metas y objetivos. Ante ello, en la prueba de hipótesis se comprobó la asociación existente entre supuestos compartidos y satisfacción laboral en los trabajadores de una Empresa de Servicio de Telecomunicaciones, siendo el resultado del coeficiente de Rho de Spearman de $r = 0.713$ con un valor de significancia $p < 0.05$, lo cual significa que existe correlación positiva fuerte.

Ello se comprueba con el estudio de Pooja (2017) quien concluye la relación entre supuestos compartidos con la satisfacción laboral ($\rho = 0.822$), ya que la participación, equidad, crecimiento, principios y actividades en conjuntos permiten aumentar el grado de satisfacción en los empleados, es decir, que ante un respaldo por parte de la empresa y el trabajo colectivo para lograr metas y objetivos aumenta el grado de satisfacción y el bienestar por parte de los trabajadores. Por su parte Tamayo (2017), considera que existe relación significativa siempre y cuando existan altos niveles de conductas, expectativas compartidas y actividades grupales, contribuyendo a la satisfacción en los trabajadores. Se concluye que, la empresa de Servicio de Telecomunicaciones necesita de la prevalencia de supuestos compartidos siendo necesario el conocer de manera generalizada las discrepancias localizadas en diferentes áreas dentro de la organización, de tal forma mantener la realización de actividades en conjunto y la participación, sobre todo teniendo como propósito general aumentar la productividad entre los trabajadores.

VI. CONCLUSIONES

Primera. Se evidenció una relación positiva entre cultura organizacional y satisfacción laboral entre los trabajadores, evidenciando relaciones adecuadas, por lo que, la cultura en la organización se maneja de forma correcta, implicando que los trabajadores demuestren un grado alto de satisfacción con respecto a sus actividades.

Segunda. Se determinó que existe una relación positiva entre representaciones visibles y satisfacción laboral, es decir, existe una percepción positiva por el lado de los trabajadores en cuanto a la empresa, lo cual implica que experimenten vínculos afectivos y de compromiso.

Tercero. Se identificó una relación positiva entre valores y creencias expuestas con satisfacción laboral, lo cual implica que los trabajadores se sientan representados por la visión institucional que refleja la empresa, compartiendo así la visión en común, permitiendo lograr objetivos a favor de la organización.

Cuarta. Se determinó que existe una relación positiva entre supuestos compartidos y satisfacción laboral, por lo que los trabajadores comparten entre todos los miembros de la organización sentimientos, percepciones y formas de pensar racional, teniendo como propósito la integración tanto externa como interna entre todos.

VII. RECOMENDACIONES

Primera. Se recomienda para futuras investigaciones tener en cuenta aspectos que intervienen en los resultados de las variables de estudio como la motivación de líder, desarrollo profesional, equidad, autonomía, etc. Siguiendo teorías existentes de la cultura organizacional de Shein para optimizar la satisfacción laboral en los trabajadores.

Segunda. Se recomienda que la empresa realice evaluaciones periódicas a los trabajadores, con el fin de medir el grado de satisfacción laboral que tienen respecto a la forma de trabajo y en relación a la empresa. De esta forma se buscará tener en cuenta aspectos que influyen de forma negativa en el desempeño de los trabajadores.

Tercera. Se recomienda que la empresa fortalezca el sentido de pertenencia en los siguientes elementos: misión, visión, objetivos, valores. Mediante el reconocimiento de sus logros, que sus contribuciones sean valoradas, que exista una comunicación empleado empleador y que se sientan valorados como personas.

Cuarto. Se recomienda para futuras investigaciones tomar en cuenta otros aspectos que puedan influir en la satisfacción laboral de manera negativa, implicando la motivación, desempeño, percepción y el clima laboral en los trabajadores.

REFERENCIAS

- Abuhashesh, M., Dmour, R., y Masa'deh, R. (2019). Factors that affect employees job satisfaction and performance to increase customer's satisfactions. *Journal of human resources management research*, 1, 1-23. https://www.researchgate.net/publication/332466426_ISSN_2166-0018_Employees_Job_Satisfaction_and_Performance_to_Increase_Customers'_Satisfactions
- Ahmed, M., Abdulla, Z., y Shaju, G. (2017). Job satisfaction and employee performance: A theoretical review of the relationship between the two variables. *International journal of advanced research in management and social sciences*, 6(1), 1-20. <https://garph.co.uk/IJARMSS/Jan2017/1.pdf>
- Ahmed, S., Mohammed, S., Bin, F., Rahman, A., y Abdulah, G. (2017). Employee job security and performance relationship in developing economy through employee engagement: Critical analysis with PLS-SEM. *International journal of economic research*, 14(19), 133-147. https://www.researchgate.net/publication/322736951_Employee_job_security_and_performance_relationship_in_developing_economy_through_employee_engagement_Critical_analysis_with_PLS-SEM
- Alarcón, L., Balderrama, J., y Navarro, R. (2017). Validez de contenido por juicio de expertos: propuesta de una herramienta virtual. *Apertura*, 9(2), 42-53. <http://www.scielo.org.mx/pdf/apertura/v9n2/2007-1094-apertura-9-02-00042.pdf>
- Alvarez, A. (2020). *Clasificación de las investigaciones*. Universidad de Lima. <https://repositorio.ulima.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12724/10818/Nota%20Acad%C3%A9mica%202020%2818.04.2021%29%20-%20Clasificaci%C3%B3n%20de%20Investigaciones.pdf?sequence=4&isAllowed=y>
- American. (s.f.). *Principales Éticos de los Psicólogos y Códigos de Conducta*.
- Ascue, D. Y. (2018). *Cultura organizacional y satisfaccion laboral de los trabajadores administradores en la Municipalidad Provincial de Huarmey*. Lima: Universidad Cesar Vallejo.

https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/20833/Ascue_RDY.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Bassem, E. (2018). How organizational culture and leadership style affect employees' performance of genders. *International journal of organizational analysis*, 26(8), 1-35.
https://www.researchgate.net/publication/326142662_How_organizational_culture_and_leadership_style_affect_employees'_performance_of_genders

Belfiore. (2020). Whose cultural value? Representation, power and creative industries. *International journal of cultural policy*, 26(3), 383-397.
<https://www.tandfonline.com/doi/epub/10.1080/10286632.2018.1495713?needAccess=true>

Boada, N. (2019). Satisfacción laboral y su relación con el desempeño laboral en una Pyme de servicios de seguridad en el Perú. *Journal of economics, finance and internacional business*, 3(1), 75-103.
<https://revistas.usil.edu.pe/index.php/jefib/article/view/398/740#>

Choon, O., Hui, C., Owee, T., Chin, G., y Lee, L. (2020). Factors influencing job satisfaction among academic staffs. *International journal of evaluation and research in education*, 9(2), 285-291.
<https://files.eric.ed.gov/fulltext/EJ1256319.pdf>

Cross, D. (2019). Impact of organizational culture on job satisfaction in organisations. *International journal of commerce and management research*, 5(1), 97-102.

Dawson, V. (2018). Fans, friends, advocates, ambassadors, and haters: social media communities and the communicative constitution of organizational identity. *Social media*, 1, 1-11.
<https://journals.sagepub.com/doi/pdf/10.1177/2056305117746356>

Debevoise, y Plimpton. (2017). Practical definitions of cause, contribute, and directly linked to inform business respect for human rights. *Enodo Rights*, 1, 1-40. <https://media.business->

humanrights.org/media/documents/files/documents/Debevoise-Enodo-Practical-Meaning-of-Involvement-Draft-2017-02-09.pdf

- Díaz, P. (2019). The role of communication in organizational culture. Is there a pattern in Spanish fashion companies. *El profesional de la información*, 28(5), 1-10. <https://revista.profesionaldelainformacion.com/index.php/EPI/article/view/epi.2019.sep.06/45164>
- Diraksa, E., Cho, S., y Liu, J. (2017). Extrinsic and intrinsic motivation on work engagement in the hospitality industry: Test of motivation crowding theory. *Tourism and hospitality research*, 17(2), 228-241. https://www.researchgate.net/publication/284281230_Extrinsic_and_intrinsic_motivation_on_work_engagement_in_the_hospitality_industry_Test_of_motivation_crowding_theory
- Duffy, R., Dik, B., Douglass, R., England, J., y Velez, B. (2018). Work as a calling: A theoretical model. *Journal of counseling psychology*, 65(4), 423-439. http://www.drryananduffy.com/uploads/3/1/7/2/31724447/duffy_et_al._2018_.pdf
- Erkilic, T. (2021). A study management philosophy in the context of philosophy and basic concepts of management. *OPUS-International journal of society researches*, 18(40), 1984-2008. <https://dergipark.org.tr/tr/download/article-file/1599007>
- Escudero, C., y Cortez, L. (2018). *Técnicas y métodos cualitativos para la investigación científica* (1 ed.). Machala, Ecuador: UTMACH. <http://repositorio.utmachala.edu.ec/bitstream/48000/14207/1/Cap.1-Introducci%C3%B3n%20a%20la%20investigaci%C3%B3n%20cient%C3%ADfica.pdf>
- Fasla, N. (2017). A study on job satisfaction of bank employees with special reference to Perinthalmanna municipality, Malappuram district. *International journal of research science y management*, 4(4), 65-70. <http://www.ijrsm.com/issues%20pdf%20file/Archive-2017/April-2017/11.pdf>

- Gallardo, E. (2017). *Metodología de la investigación* (1 ed.). Huancayo: Universidad continental.
https://repositorio.continental.edu.pe/bitstream/20.500.12394/4278/1/DO_UC_EG_MAI_UC0584_2018.pdf
- Gunes, G., y Bati, K. (2018). Development of a scale on epistemological views and investigation of epistemological views of prospective teachers. *International journal of research in education and science*, 4(2), 391-408.
<https://www.ijres.net/index.php/ijres/article/viewFile/360/pdf>
- Hakan, E., y Yavuz, M. (2018). The relationship between performance management practices and organizational deviations in Schools. *Journal of education and training studies*, 6(11), 111-120.
<https://files.eric.ed.gov/fulltext/EJ1208387.pdf>
- Haleem, S., Shaikh, H., y Shaikh, S. (2019). The impact of job dissatisfaction on extrinsic factors and employee performance in textile industries. *International journal of scientific and research publications*, 9(6), 9-14.
https://www.researchgate.net/publication/334187997_The_Impact_of_Job_Dissatisfaction_on_Extrinsic_Factors_and_Employee_Performance_in_Textile_Industries
- Hellriegel, D.; Slocum, Jr, J. M. (2009). *Comportamiento Organizacional* (12a. ed.). México, D.F. México: Cengage Learning.
<https://www.redalyc.org/journal/4676/467657107003/html/>
- Haryono, S., Supardi, S., y Udin, U. (2020). The effect of training and job promotion on work motivation and its implications on job performance: Evidence from Indonesia. *Management science letters*, 10(9), 2107-2112.
https://www.researchgate.net/publication/339598458_The_effect_of_training_and_job_promotion_on_work_motivation_and_its_implications_on_job_performance_Evidence_from_Indonesia
- Hussain, S., Khaliq, D., Nisar, Q., Kamboh, A., y Ali, S. (2019). Impact of employees' Recognition, rewards and job stress on job performance: Mediating role of perceived organization support. *Strategic management journal*, 2(2), 69-82.

https://www.researchgate.net/publication/331855510_The_Impact_of_Employees'_Recognition_Rewards_and_Job_Stress_on_Job_Performance

- Kantabutra, S. (2020). Toward an organizational theory of sustainability vision. *Sustainability*, 12, 1-26. <https://www.mdpi.com/2071-1050/12/3/1125/pdf>
- Khalid, K., y Nawab, S. (2018). Employee participation and employee retention in view of compensation. *Sage Journals*, 1, 1-17. <https://journals.sagepub.com/doi/pdf/10.1177/2158244018810067>
- Kimani, N., Katua, T., y Arasa, R. (2017). Effect of compensation strategies on employee performance: A case study of Mombasa cement limited. *International journal of innovative social sciences y humanities research*, 5(3), 25-42. <https://seahipaj.org/journals-ci/sept-2017/IJISSHR/full/IJISSHR-S-4-2017.pdf>
- López, M. (2017). Epistemología y metodología, una reflexión sobre unidad, división, tecnología y conocimiento. *Investigación en ciencias económicas*, 5(9), 1-17. <https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/6043790.pdf>
- Marie, G., y Avoseh, M. (2018). Herzberg's theory of motivation as a predictor of job satisfaction: A study of non-academic community college employees. *ResearchGate*, 1, 38-52. https://www.researchgate.net/publication/330299541_Herzberg's_Theory_of_Motivation_as_a_Predictor_of_Job_Satisfaction_A_Study_of_Non-academic_Community_College_Employees
- Masadeh, R., Abdelkarim, D., Alrowwad, A., y Obeidat, B. (2019). The role of knowledge Management infrasestructure in enhancing job satisfaction:A developing country perspective. *Interdisciplinary Journal of information, knowledge and management*, 14(2019), 1-25. https://www.researchgate.net/profile/Raed-Masadeh/publication/330279605_The_Role_of_Knowledge_Management_Infrastructure_in_Enhancing_Job_Satisfaction_A_Developing_Country

_Perspective/links/5c36f4ef458515a4c71a528b/The-Role-of-Knowledge-Management-Infrastr

- Maswani, S., y Anindita, R. (2019). The relationship between organizational culture and job satisfaction towards organizational commitment and employee performance. *Journal of Asian Finance, economics and business*, 4(88), 144-152. https://rjoas.com/issue-2019-04/article_19.pdf
- Morf, M., Feierabend, A., y Staffebach, B. (2017). Task variety and counterproductive work behavior. *Journal of managerial psychology*, 32(2), 1-24. https://www.researchgate.net/publication/320909970_Task_variety_and_counterproductive_work_behavior
- Nair, S., Aston, J., y Kozlovski, E. (2019). The relationship between organizational culture and job satisfaction of It sector employees un contrasting economies. *Munich personal RePec Archive*, 8(2), 1-16. https://mpra.ub.uni-muenchen.de/96241/1/MPRA_paper_96241.pdf
- Nechirwan, I., Baban, O., Bayar, G., Pshdar, A., Sarhang, S., Mahmood, H., . . . Govand, A. (2021). The role of training and development on organizational effectiveness. *International journal og engineering, Business and management*, 5(3), 29-38. https://aipublications.com/uploads/issue_files/3IJEBM-MAY20215-TheRole.pdf
- Nneji, N., y Asikhia, O. (2021). Organizational culture and organizational performance: A review of literature. *International journal of advances in engineering and management*, 3(1), 361-372. https://www.researchgate.net/publication/356105838_Organizational_Culture_and_Organizational_Performance_A_Review_of_Literature
- Oroya, M. (2017). *La cultura organizacional y la gestión de recursos humanos de los trabajadores en la Empresa Aceros del Perú, Lima 2016*. Tesis para obtener el título de Licenciada en Administración y Negocios Internacionales, Universidad Alas Peruanas. <https://repositorio.uap.edu.pe/jspui/bitstream/20.500.12990/5916/1/Tesis>

_culturaOrganizacional_Gesti%C3%B3n.Humanos_trabajadores_Em
p.Aceros%20del%20Per%C3%BA_Lima.pdf

Ortiz, M., Villar, E., y Llanos, M. (2021). Cultura organizacional y bienestar laboral de los trabajadores de la Red de Salud de Huamalíes. *Gaceta científica*, 7(1), 37-45.
<http://revistas.unheval.edu.pe/index.php/gacien/article/view/1064/896>

Ouma, C., y Mosoti, Z. (2018). The effect of mission and vision on organizational performance within private universities in Kenya. *European journal of educational sciences*, 5(2), 15-33.
<https://files.eric.ed.gov/fulltext/EJ1235983.pdf>

Ozcan, M. (2021). The bottleneck metaphor of leadership culture: How shared understandings about leadership develop in groups and impede diversity and effectiveness of leaders. *Frontiers in psychology*, 12, 1-18.
<https://www.frontiersin.org/articles/10.3389/fpsyg.2021.635751/full>

Pajuelo, F. (2017). *Las prácticas del líder y la satisfacción laboral de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Huarmey, 2016*. Tesis para optar el grado académico de: Maestro en Gestión Pública, Universidad César Vallejo.
https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/8873/Pajuelo_LFR.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Panduro, R. (2019). *Cultura organizacional y satisfacción laboral del equipo de colportores del servicio educacional hogar y salud Lima Norte, 2019*. Tesis de Maestría, Universidad peruana Unión, Lima.
https://repositorio.upeu.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12840/4568/Roy_Tesis_Maestro_2020.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Perez, K. V., y Campana, J. M. (2019). Sentido de pertenencia y satisfacción laboral en trabajadores de una empresa comercial de telecomunicaciones de Lima Metropolitana. *Revista científica ciencias de la salud*, 12(1), 77-84.
https://revistas.upeu.edu.pe/index.php/rc_salud/article/view/1209/1537

- Pooja, S. (2017). Organizational culture as a predictor of job satisfaction: The role of age and gender. *Management*, 22, 35-48. <https://hrcak.srce.hr/file/270514>
- Qazi, S., y Kaur, T. (2017). Impact of organizational culture on job satisfaction among the University faculty members - An empirical study. *International journal of business and social science*, 8(3), 171-178. https://www.ijbssnet.com/journals/Vol_8_No_3_March_2017/17.pdf
- Rajeshwari, M., y Padmaja, P. (2020). Impact of organizational culture on employee job satisfaction: An empirical study of IT sector Bengaluru. *Aegaeum journal*, 8(4), 1175-1181. <http://aegaeum.com/gallery/agm.j-2715.121-f.pdf>
- Rivera, D. A., Rincon, J. E., y Flores, S. R. (2018). Percepcion de clima organizacional: Un analisis desde los Macroprocesos de una ESE. *Revista espacios*, 39 (19), 1-10. <https://www.revistaespacios.com/a18v39n19/a18v39n19p05.pdf>
- Rodriguez, M., y Mendivelso, F. (2018). Diseño de investigación de corte transversal. *Médica Sanitas*, 21(3), 141-147. https://www.researchgate.net/publication/329051321_Disenio_de_investigacion_de_Corte_Transversal
- Salazar, E. G., Alvarado, D. R., y Holguin, G. H. (2021). Clima organizacional y su incidencia en la satisfacción laboral: Caso Empresa de seguridad Covipen. *Revista científica dominio de las ciencias*, 7(5), 581-596. [file:///C:/Users/hp/Downloads/2269-11379-3-PB%20\(1\).pdf](file:///C:/Users/hp/Downloads/2269-11379-3-PB%20(1).pdf)
- Sancoko, R., Setiawan, M., y Afnan, E. (2019). The influence of organizational culture and spiritual intelligence on employee performance through emotional intelligence. *Management and economics journal*, 3(1), 67-80. http://ejournal.uin-malang.ac.id/index.php/mec/article/view/5510/pdf_1
- Santos, G. (2017). *Validez y confiabilidad del cuestionario de calidad de vida SF-36 en mujeres con LUPUS*. Tesis de pregrado, Benemérita Universidad Autónoma de Puebla, Puebla.

<https://www.fcfm.buap.mx/assets/docs/docencia/tesis/ma/GuadalupeSantosSanchez.pdf>

Shammari, A. (2018). Organizational culture and job satisfaction in a telecommunications company in the kingdom of Bahrain. *Polish journal of management studies*, 18(1), 33-43. [file:///C:/Users/hp/Downloads/PJMS_2018_18_1_s_33-43_Al-Shammari%20\(1\).pdf](file:///C:/Users/hp/Downloads/PJMS_2018_18_1_s_33-43_Al-Shammari%20(1).pdf)

Schein, E. H. (1984). Coming to a New Awareness of Organizational Culture. *Sloan Management Review*.

<https://www.toolshero.es/liderazgo/modelo-de-cultura-organizacional-por-edgar-schein/>>toolshero: Modelo de Cultura Organizacional por Edgar

Silva, M. J., y Bonilla, D. M. (2020). Justicia organizacional y capital psicológico: factores que se relacionan con la satisfacción laboral. *Revista de investigacion e innovacion*, 5(7), 16-29. <https://revistas.utb.edu.ec/index.php/magazine/article/view/838/680>

Simovic, O., Perovic, D., y Raicevic, M. (2020). How organizational culture influences satisfaction of employees shown on the example of tourism businesses in Montenegro. *Interdisciplinary description of complex systems*, 18(2), 223-240. <https://www.econstor.eu/bitstream/10419/207695/1/39-ENT-2019-Simovic-et-al-349-358.pdf>

Souza, J. (2018). Self-Actualization. *Sage reference*, 1, 1-5. https://www.researchgate.net/publication/324115279_Self-Actualization

Szostek, D. (2020). The quality of interpersonal relationships at work. A comparison of the private and public sector in Poland. *Sciendo*, 20(2), 392-402. <https://sciendo.com/pdf/10.2478/fofi-2020-0055>

Tamayo, J. (2017). *Cultura organizacional y satisfacción laboral en trabajadores de la compañía Minera Poderosa S.A - 2017*. Tesis de Pre-grado, Universidad César Vallejo, Trujillo. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/11604/tamayo_jm.pdf?sequence=1&isAllowed=y

- Trebuña, P., Petriková, A., y Pekarcikova, M. (2017). Influence of physical factors of working environment on worker's performance from ergonomic point of view. *Acta simulation*, 3(3), 1-9. http://actasimulation.eu/issues/2017/III_2017_01_Trebuna_Petrikova_Pekarcikova.pdf
- Urquia, U., y Villacorta, C. (2021). *Cultura organizacional y satisfacción laboral en la empresa Socopur SAC. Tarapoto 2020*. Tesis de pregrado, Universidad César Vallejo, Tarapoto. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/70145/Urquia_UL-Villacorta_PCE-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Valero, V., y Vilca, G. (2021). Cultura organizacional y satisfacción laboral en docentes de Espinar. *Universidad Nacional Autónoma de Huanta*, 4(1), 4-13. <https://www.revistas.unah.edu.pe/index.php/puriq/article/view/190/333>
- Vega, M. R. (2018). *Cultura organizacional y satisfacción laboral de los trabajadores administrativos en la Municipalidad Provincial de Huarmey, 2018*. Lima: Universidad César Vallejo. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/20833/Ascue_RDY.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Weston, H., Conklin, T., y Drobnis, K. (2018). Assessing and Re-setting culture in Enterprise risk management. *Assurances et gestion des risques*, 85(1), 130-172. <https://www.erudit.org/en/journals/agr/2018-v85-n1-2-agr03967/1051319ar.pdf>
- Wu, Q., y Li, Z. (2019). Labor control and task autonomy under the sharing economy: a mixed-method study of drivers work. *The journal of chinese sociology*, 6(14), 1-15. <https://journalofchinesesociology.springeropen.com/articles/10.1186/s40711-019-0098-9>
- Xhavit, I., Enis, M., y Naim, M. (2018). Using management by objectives as a performance appraisal tool for employee satisfaction. *Future business journal*, 4(1), 94-108.

<https://www.econstor.eu/bitstream/10419/187950/1/1-s2.0-S2314721016300275-main.pdf>

Xianyin, L., Boxu, Y., y Wendong, L. (2017). The influence factors of job satisfaction and its relationship with turnover intention: Taking early-career employees as an example. *Anales de psicología*, 33(3), 697-707. https://scielo.isciii.es/pdf/ap/v33n3/psicologia_social1.pdf

ANEXOS

Anexo 1. Matriz de operacionalización de variables

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensión	Indicadores	Ítems	Escala	Baremos
Cultura organizacional	Díaz (2019) citado de Shein (1999) define a la cultura organizacional como un conjunto de padrones de comportamiento generados por las personas que conforman una empresa, cristalizándolos en los supuestos básicos.	La variable cultura organizacional tiene un enfoque cuantitativo la cual se va a operacionalizar en sus dimensiones representaciones visibles, valores y creencias expuestas y supuestos compartidos con sus correspondientes indicadores. Se utilizará la escala de Likert: (1) Nunca – (2) Casi nunca – (3) A veces – (3) Casi siempre – (5) Siempre	Representaciones visibles	Identidad	1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8, 9	Escala de Likert: (1) Nunca – (2) Casi nunca – (3) A veces – (4) Casi siempre – (5) Siempre	Débil [26-60] Moderada [61-95] Fuerte [96-130]
				Participación			
				Ritos			
				Creencias			
			Creencias y valores expuestos	Visión	10, 11, 12, 13, 14, 15, 16, 17		
				Misión			
			Supuestos compartidos	Objetivos	18, 19, 20, 21, 22, 23, 24, 25, 26		
				Principios			
				Actividades conjuntas			

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensión	Indicadores	Ítems	Escala	Baremos
Satisfacción Laboral	Es el punto de vista subjetivo de una persona, lo cual abarca la forma en cómo se siente en relación a su trabajo o la organización que lo emplea. Cada individuo tiene una forma diferente de medir su satisfacción laboral, dentro de lo cual puede ser; la remuneración, horario, beneficios, incentivos, flexibilidad, nivel de estrés o clima organizacional, lo que valora más un trabajador (Abuhashesh, et al., 2019).	La variable de satisfacción laboral tiene un enfoque cuantitativo la cual se va a operacionalizar en sus dimensiones representaciones visibles, valores y creencias expuestas y supuestos compartidos con sus correspondientes indicadores. Se utilizará la escala de Likert: (1) Nunca – (2) Casi nunca – (3) A veces – (3) Casi siempre – (5) Siempre	Factor intrínseco	Independencia en el trabajo	1, 2, 3, 4	Escala de Likert: (1) Nunca – (2) Casi nunca – (3) A veces – (4) Casi siempre – (5) Siempre	Bajo [25-61]
				Variedad de tareas	5, 6, 7, 8		Moderado [62-98]
				Oportunidad de promoción en el trabajo	9, 10		Alto [99-135]
				Reconocimiento por la labor realizada	11, 12		
			Factor extrínseco	Compensación económica	13, 14		
				Entorno físico	15, 16		
				Seguridad en el puesto	17, 18		
				Gerencia institucional	19, 20, 21, 22		
				Calidad de relaciones interpersonales	23, 24		
				Capacitación y perfeccionamiento	25, 26, 27		

Anexo 2. Matriz de consistencia

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES	METODOLOGÍA
<p>Problema general:</p> <p>¿Cuál es la relación entre la cultura organizacional y satisfacción laboral en los trabajadores de una Empresa de Servicio de Telecomunicaciones, 2022?</p>	<p>Objetivo general:</p> <p>Determinar la relación entre la cultura organizacional y satisfacción laboral en los trabajadores de una Empresa de Servicio de Telecomunicaciones, 2022.</p>	<p>Hipótesis general:</p> <p>Existe relación entre la cultura organizacional y satisfacción laboral en los trabajadores de una Empresa de Servicio de Telecomunicaciones, 2022.</p> <p>Hipótesis específicas</p>	<p>Variable 1: Cultura organizacional</p> <p>Variable 2: Satisfacción laboral</p>	<p>Tipo de investigación:</p> <p>Investigación Básica</p> <p>Enfoque de investigación:</p> <p>Cuantitativa</p> <p>Diseño de investigación:</p> <p>No experimental, transversal y correlacional.</p> <p>Población: 246 trabajadores de la empresa de Servicio de Telecomunicaciones</p> <p>Muestra: 150 trabajadores</p> <p>Muestreo: Probabilístico aleatoria simple</p> <p>Técnica: Encuesta</p> <p>Instrumento: Cuestionario</p>
<p>Problemas específicos:</p> <p>a. ¿Cuál es la relación entre la dimensión representaciones visibles y satisfacción laboral en los trabajadores de una Empresa de Servicio de Telecomunicaciones, 2022?</p> <p>b. ¿Cuál es la relación entre la dimensión valores y creencias expuestas y satisfacción laboral en los trabajadores de una</p>	<p>Objetivos específicos:</p> <p>a. Determinar la relación entre la dimensión representaciones visibles y satisfacción laboral en los trabajadores de una Empresa de Servicio de Telecomunicaciones, 2022.</p> <p>b. Determinar la relación entre la dimensión valores y creencias expuestas y satisfacción laboral en los trabajadores de una Empresa de</p>	<p>a. Existe relación entre la dimensión representaciones visibles y satisfacción laboral en los trabajadores de una Empresa de Servicio de Telecomunicaciones, 2022.</p> <p>b. Existe relación entre la dimensión valores y creencias expuestas y satisfacción laboral en los trabajadores de una Empresa de Servicio de Telecomunicaciones, 2022.</p> <p>c. Existe relación entre la dimensión supuestos compartidos y satisfacción</p>		

Empresa de Servicio de Telecomunicaciones, 2022?

c. ¿Cuál es la relación entre la dimensión supuestos compartidos y satisfacción laboral en los trabajadores de una Empresa de Servicio de Telecomunicaciones, 2022?

laboral en los trabajadores de una Empresa de Servicio de Telecomunicaciones, 2022.

c. Determinar la relación entre la dimensión supuestos compartidos y satisfacción laboral en los trabajadores de una Empresa de Servicio de Telecomunicaciones, 2022.

Anexo 03. Instrumento de la encuesta

Cuestionario para medir la Cultura Organizacional

Estimado (a) trabajador:

El presente instrumento tiene por objetivo valorar el nivel de la cultura organizacional dentro de la empresa de Servicio de Telecomunicaciones. Para lo cual se le pide la mayor honestidad posible en sus respuestas. Cabe mencionar que la encuesta es anónima e individual.

Muchas gracias por su colaboración.

Instrucciones: Marca con una X el recuadro correspondiente de acuerdo a las siguientes preguntas, cuya escala de apreciación es la siguiente:

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

DIMENSIÓN 1: REPRESENTACIÓN VISIBLE		1	2	3	4	5
1	El logotipo de la institución es un símbolo con el que me identifico.					
2	El lema institucional es un símbolo que representa a los que laboran en ella.					
3	El uniforme institucional es un símbolo con el cual me identifico					
4	Los héroes o santos nacionales que representan son festejados en las fechas cívicas.					
5	Me identifico con los objetivos de la institución.					
6	La celebración del aniversario institucional tiene características que nos identifican como institución.					

7	Participo de las actividades institucionales porque me identifico con ella.					
8	Las manifestaciones de ritos y creencias son respetadas por los demás.					
9	Los ritos y creencias de nuestra institución nos diferencian de las otras.					
DIMENSIÓN 2: VALORES Y CREENCIAS EXPUESTAS						
10	La visión institucional está acorde con los tiempos modernos.					
11	Asumo la visión como meta institucional.					
12	Compartimos una visión común acerca de cómo será la institución en el futuro.					
13	La misión institucional es coherente con la visión institucional.					
14	La misión institucional permite direccionar las actividades significativas.					
15	Los objetivos institucionales, responden a la misión y visión institucional					
16	Los objetivos estratégicos son compartidos.					
17	Conseguir los objetivos institucionales garantiza el logro de las expectativas del personal.					
DIMENSIÓN 3: SUPUESTOS COMPARTIDOS						
18	Los principios éticos orientan el que hacer de la institución.					
19	Los valores institucionales ayudan al logro de nuestros objetivos.					

20	Las actividades institucionales se rigen por los principios de esta.					
21	Las acciones la desarrollamos en forma conjunta.					
22	Hay un respaldo institucional para el desarrollo de las actividades.					
23	Nuestras opiniones y pensamientos están dirigidos al logro de metas y objetivos.					
24	Las discrepancias de ideas no detienen nuestro interés por la institución.					
25	Trabajo en forma grupal con la intención de sacar adelante la institución.					
26	Actuamos en forma conjunta para lograr las metas y objetivos institucionales.					

Cuestionario para medir la Satisfacción Laboral

Estimado (a) trabajador:

El presente instrumento tiene por objetivo valorar el nivel de la cultura organizacional dentro de la empresa de Servicio de Telecomunicaciones. Para lo cual se le pide la mayor honestidad posible en sus respuestas. Cabe mencionar que la encuesta es anónima e individual.

Muchas gracias por su colaboración.

Instrucciones: Marca con una X el recuadro correspondiente de acuerdo a las siguientes preguntas, cuya escala de apreciación es la siguiente:

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

DIMENSIÓN 1: FACTORE INTRINSECA		1	2	3	4	5
1	¿Los servidores tienen la oportunidad de tomar decisiones en tareas de su responsabilidad?					
2	¿Cada servidor asegura sus niveles de logro en el trabajo?					
3	¿Para usted, es importante elegir la metodología de trabajo apropiada?					
4	¿Utiliza su criterio para solucionar los problemas dentro de las normas establecidas?					
5	¿El abanico de oportunidades que ofrece la entidad lo hace sentir muy bien?					
6	¿Se siente satisfecho por la variedad de tareas a cumplir para ser promocionado?					
7	¿Le agrada que la entidad le permita realizar variedad de labores orientadas al logro de los objetivos institucionales?					
8	¿Asiste con regularidad a los eventos sociales que la entidad realiza?					
9	¿Considera que en esta Entidad se pueda ocupar cargos de alta responsabilidad y esto le agrada?					

10	¿Está contento de que la principal herramienta para escalar posiciones en la entidad, sea la productividad que realiza?					
11	¿La entidad premia su esfuerzo?					
12	¿Está satisfecho con el reconocimiento del trabajo bien hecho?					
DIMENSIÓN 2: FACTORES EXTRINSECOS						
13	¿El sueldo que percibe es justo por el trabajo que realiza en esta entidad?					
14	¿La puntualidad en el pago de su sueldo le da tranquilidad personal?					
15	¿La comodidad de las oficinas facilita su labor diaria?					
16	¿Se dispone de tecnología que facilita el trabajo diario?					
17	¿La estabilidad laboral que ofrece la entidad le da tranquilidad en el desempeño laboral?					
18	¿La evaluación a fin de año se lleva a cabo de manera clara y transparente?					
19	¿Se estimula la línea de carrera en la entidad?					
20	¿Le hace bien trabajar en esta Entidad?					
21	¿Está convencido de que el trabajo que realiza está en relación con los objetivos estratégicos de la entidad?					
22	¿Se siente orgulloso (a) por trabajar en una entidad como ésta?					
23	¿En esta entidad, se siente a gusto con los colegas y superiores?					
24	¿Siente que las relaciones de trabajo en esta entidad son cálidas?					
25	¿En esta entidad le complace que la capacitación y desarrollo profesional estén presentes?					
26	¿Le agrada que las jornadas de capacitación sean productivas para la entidad?					
27	¿Esta entidad facilita la asistencia a cursos de capacitación y perfeccionamiento?					

Anexo 4. Fórmula de muestra

La fórmula que se realizó fue la siguiente:

$$n = \frac{z^2 N p q}{e^2 (N - 1) + z^2 p q}$$

Dónde:

N=Población total

Z= 1.95 nivel de confianza

p= proporción de éxito (0.5)

q= proporción de fracaso (0.5)

e= error de muestreo (0.05) / 5%

Reemplazando:

$$n = \frac{(1.96)^2 (246) (0.5) (0.2)}{(0.05)^2 (246 - 1) + (1.96)^2 (0.5) (0.2)}$$

$$n = 150$$

Anexo 5. Características sociodemográficas

Características de la muestra		
Sexo	Hombre	Mujeres
N° de trabajadores	84	66
Edad	20 a 39 años	20 a 41 años
Grado de instrucción	Técnico – superior	Técnico – superior

Anexo 6. Confiabilidad del instrumento

Variable 1: Cultura organizacional

Resumen de procesamiento de casos			
		N	%
Casos	Válido	150	100.0
	Excluido ^a	0	.0
	Total	150	100.0

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
.909	26

Variable 2: Satisfacción laboral

Resumen de procesamiento de casos			
		N	%
Casos	Válido	150	100.0
	Excluido ^a	0	.0
	Total	150	100.0

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
.922	27

Anexo 7. Prueba de normalidad.

	Kolmogorov - Smirnov ^a		
	Estadístico	Gl.	Sig.
Cultura Organizacional	.137	150	.000
Representación Visible	.075	150	.040
Valores y Creencias	.163	150	.000
Supuestos Compartidos	.133	150	.000
Satisfacción Laboral	.123	150	.000
Factores Intrínseco	.110	150	.000
Factores Extrínsecos	.073	150	.046

Se puede observar la prueba de normalidad mediante Kolmogorov-Smirnov para determinar si la distribución es normal o no. Dado que los valores fueron menores a 0.05 para las variables y sus dimensiones, se dedujo que la distribución fue no normal y, por ende, se debió trabajar con una prueba no paramétrica.

Anexo 8. Ficha técnica satisfacción laboral

NOMBRE: CUESTIONARIO DE SATISFACCIÓN LABORAL

AUTOR: BR. FABIÁN RUFINO PAJUELO LEÓN

PROCEDENCIA: Provincia de Huarmey – Perú

APLICACIÓN: INDIVIDUAL.

AMBITO DE APLICACIÓN: Adultos de 20 a más.

DURACION: Aproximada de 15 minutos.

FINALIDAD: Evaluación completa sobre SATISFACCIÓN LABORAL dentro de las empresas.

DESCRIPCIÓN: El instrumento estuvo estructurado por 2 dimensiones: 1. Factor intrínseco y 2. Factor extrínseco. Está constituido por 27 preguntas, las cuales son también medidas bajo la escala de Likert y valoradas en: (1) Nunca – (2) Casi nunca – (3) A veces – (4) Casi siempre – (5) Siempre. Dicho instrumento pasó por un proceso de validación a criterios de 3 expertos con especialidades de Magister y Doctorado. Asimismo, el rango de fiabilidad fue de 0.951, lo cual es interpretado con un nivel alto de confiabilidad para su aplicación. La aplicación se realizó de manera individual, teniendo una duración aproximada de 15 minutos.

Anexo 9. Ficha técnica cultura organizacional

NOMBRE: cuestionario de Cultura organizacional.

AUTOR: MARIA ROSA OROYA OLVEA

PROCEDENCIA: Lima – Perú.

APLICACIÓN: INDIVIDUAL.

AMBITO DE APLICACIÓN: Adultos de 20 a más.

DURACIÓN: Aproximada de 15 minutos.

FINALIDAD: Evaluación completa sobre la cultura organizacional dentro de las empresas.

DESCRIPCIÓN: El instrumento estuvo estructurado por 3 dimensiones: Representaciones visibles, Creencias y valores expuestos y Supuestos compartidos. Está constituido por 26 preguntas, las cuales son medidas bajo la escala de Likert, valorados en: (1) Nunca – (2) Casi nunca – (3) A veces – (4) Casi siempre – (5) Siempre. Dicho instrumento paso por un proceso de validación de expertos a criterio de 3 expertos, siendo el rango de confiabilidad de 0.960. La aplicación se realizó de manera individual, teniendo una duración aproximada de 15 minutos.