

**UNIVERSIDAD PERUANA UNIÓN**  
FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES  
Escuela Profesional de Administración



*Una Institución Adventista*

**Cultura Organizacional y Satisfacción Laboral en una Empresa de  
Seguridad. Ucayali 2019**

Por:

Evelin Torres Coral

Jim Roder Pinedo Greenwich

Asesor:

Mg. Jessica del Pilar Meléndez Navarro

**Lima, febrero de 2020**

DECLARACIÓN JURADA  
DE AUDITORÍA DEL INFORME DE TESIS

Yo Mg. Jessica del Pilar Meléndez Navarro (Asesora) de la Facultad de Ciencias Empresariales de la carrera Profesional de Administración y Negocios Internacionales de la Universidad Peruana Unión.

**DECLARO:**

Que el presente informe de investigación titulado. **“Cultura organizacional y satisfacción laboral en una empresa de seguridad. Ucayali 2019”** constituye la memoria que presentan los bachilleres Evelin Torres Coral y Jim Roder Pinedo Greenwich para aspirar al título profesional de/Grado académico de licenciado en Administración y Negocios Internacionales, ha sido realizada en la Universidad Peruana Unión bajo mi dirección.

Las opiniones y declaraciones en este informe son de entera responsabilidad del autor, sin comprometer a la institución.

Y estando de acuerdo, firmo la presente constancia en Lima, a los 13 días del mes Febrero del año 2020.



---

Mg. Jessica del Pilar Meléndez Navarro



**ACTA DE SUSTENTACIÓN DE TESIS**

En Lima, Ñaña, Villa Unión, a *veintidós* día(s) del mes de *febrero* del año 20*20* siendo las *8:00* horas, se reunieron en el Salón de Grados y Títulos de la Universidad Peruana Unión, bajo la dirección del Señor Presidente del jurado: *Mg. Danna Lita Alomia Lozano*, el secretario: *Lic. Nancy Abigail Lazo Palacios* y los demás miembros: *Dr. Guillermo Martín Montalvo Taboada, Dr. Ramos Alfonso Parede Aguirre* y el asesor *Mg. Jessica del Pilar Meléndez Narváez* con el propósito de administrar el acto académico de sustentación de la tesis titulada: *Cultura organizacional y satisfacción laboral en una empresa de Seguridad Ucayali 2019*

de el(los)/la(las) bachiller(es): a) *Pinedo Arcenwiche Jhin Roder* b) *Tones Coral Evelyn* conducente a la obtención del título profesional de *Licenciado en Administración y Negocios Internacionales* (Nombre del Título Profesional) con mención en.....

El Presidente inició el acto académico de sustentación invitando al (los)/a(la)(las) candidato(a)s hacer uso del tiempo determinado para su exposición. Concluida la exposición, el Presidente invitó a los demás miembros del jurado a efectuar las preguntas, y aclaraciones pertinentes, las cuales fueron absueltas por el(los)/la(las) candidato(a)s. Luego, se produjo un receso para las deliberaciones y la emisión del dictamen del jurado.

Posteriormente, el jurado procedió a dejar constancia escrita sobre la evaluación en la presente acta, con el dictamen siguiente:

Candidato (a): *Pinedo Arcenwiche Jhin Roder*

CALIFICACIÓN	ESCALAS			Mérito
	Vigesimal	Literal	Cualitativa	
<i>Aprobado</i>	<i>15</i>	<i>B-</i>	<i>Bueno</i>	<i>Muy bueno</i>

Candidato (b): *Tones Coral Evelyn*

CALIFICACIÓN	ESCALAS			Mérito
	Vigesimal	Literal	Cualitativa	
<i>Aprobado</i>	<i>15</i>	<i>B-</i>	<i>Bueno</i>	<i>Muy bueno</i>

(\*) Ver parte posterior

Finalmente, el Presidente del jurado invitó al(los)/a(la)(las) candidato(a)s a ponerse de pie, para recibir la evaluación final y concluir el acto académico de sustentación procediéndose a registrar las firmas respectivas.

*[Firma]*  
Presidente  
*[Firma]*  
Asesor  
*[Firma]*  
Candidato/a (a)

*[Firma]*  
Miembro

*[Firma]*  
Secretario  
*[Firma]*  
Miembro  
*[Firma]*  
Candidato/a (b)

## **Dedicatoria**

A mis padres quienes supieron guiarme en los buenos caminos desde la infancia y encaminarme hacia una vida llena de amor, trabajo, honradez, disciplina y ser temerosa de nuestro creador, para llegar hacer una mujer profesional y alentarme apoyarme en este arduo camino de esfuerzo y excelencia profesional con el objetivo de culminar el título profesional en administración y negocios Internacionales.

**Evelin Torres Coral**

A mí querida esposa y amiga que me ayudo en este proyecto, y como muestra retributiva a todo el apoyo tangible e intangible recibido para mi realización profesional. Así mismo a mis padres quienes supieron guiarme en mis caminos desde la infancia y encaminarme hacia una vida llena de amor, trabajo, honradez, disciplina. Para llegar hacer un buen profesional con valores y principios eternos.

**Jim Roder Pinedo Greenwich**

## **Agradecimiento**

A Dios por brindarnos bienestar, sabiduría, paciencia y perseverancia, agradecerle por concedernos el cumplir uno de nuestros sueños anhelados y por no habernos abandonado en esta senda y que gracias a su diestra firme y bondadosa que nos moldea día a día como personas, profesionales e hijos suyos. Se agradece a la Universidad Peruana Unión, por ayudarnos a cumplir con nuestros objetivos y formación profesional, a los laboriosos docentes que nos condujeron y facilitaron sus conocimientos y experiencias para desarrollar exitosamente todas las acciones propuestas durante el proyecto de tesis para realizar nuestra licenciatura.

A Aleona Stepanova, de manera muy especial, mi esposa quien ha sido mi apoyo y soporte en esta gran travesía, gracias por el tiempo dedicado a tu esposo y gracias por acompañarme a cumplir este gran logro profesional.

A nuestras familias, que nos sentimos bendecidos (as) de ser parte de ella, nos colma de orgullo y nos motiva a seguir adelante, a nuestros padres que sin sus palabras alentadoras y apoyo no estaríamos logrando este objetivo, gracias a sus oraciones fervientes cada día han hecho buenos pilares de protección y fortaleza para nuestras vidas y proyectos realizados.

Agradecer a nuestra asesora la profesora Jessica del Pilar Meléndez Navarro de la Universidad Peruana Unión, quien nos facilitó las herramientas necesarias en el ámbito académico y procesos para realizar el trabajo de campo, análisis y estructura de nuestro trabajo.

A Edgar Vásquez, Administrador de la empresa de Seguridad GYG Protección Máxima S.A.C., por brindarme todo las herramientas necesarias en el ámbito laboral y el apoyo necesario para lograr esta investigación

<b>Tabla de contenido</b>	<b>Pág.</b>
<b>Resumen</b> .....	xii
<b>Abstract</b> .....	xv
<b>Capítulo I. El problema</b> .....	18
<b>1.1. Descripción de la situación Problemática</b> .....	18
<b>1.2. Formulación del problema.</b> .....	18
<b>1.2.1. Problema general.</b> .....	18
<b>1.2.2. Problemas específicos.</b> .....	19
<b>1.3. Objetivos</b> .....	20
<b>1.3.1. Objetivo general</b> .....	20
<b>1.3.2. Objetivos específicos</b> .....	20
<b>1.4. Justificación</b> .....	21
<b>Capitulo II. Marco Teórico</b> .....	22
<b>2.1. Antecedentes de la investigación</b> .....	22
<b>2.1.1. Antecedentes internacionales</b> .....	22
<b>2.1.2. Antecedentes nacionales</b> .....	24
<b>2.2. Marco filosófico</b> .....	26
<b>2.3. Marco teórico</b> .....	27
<b>2.3.1 Cultura Organizacional.</b> .....	27
<b>2.3.2. Satisfacción Laboral</b> .....	32
<b>Capítulo III. Materiales y Métodos</b> .....	37
<b>3.1. Metodología</b> .....	37
<b>3.2. Diseño de investigación</b> .....	37
<b>3.3. Hipótesis</b> .....	38
<b>3.1. Hipótesis general</b> .....	38
<b>3.2. Hipótesis específicos</b> .....	39
<b>3.4. Operacionalización de variables</b> .....	39
<b>3.5. Población y técnica de investigación</b> .....	43
<b>3.5.1. Población</b> .....	43
<b>3.5.2. Muestra</b> .....	43

3.5.3.	<b>Instrumentos de investigación</b> .....	44
3.5.4.	<b>Procedimientos de comprobación de la validez y confiabilidad de los instrumentos</b> .....	46
3.5.4.1.	<b>Validación por juicio de expertos</b> .....	46
3.5.5.	<b>Técnicas para el procesamiento de la información</b> .....	46
	<b>Capítulo IV. Resultados y Discusiones</b> .....	48
4.1.	<b>Análisis de la fiabilidad de instrumentos</b> .....	48
4.1.1.	<b>Análisis de fiabilidad de Cultura Organizacional</b> .....	48
4.1.2.	<b>Análisis de fiabilidad de Satisfacción Laboral</b> .....	49
4.2.	<b>Descripción de las variables socio demográficas</b> .....	49
4.3.	<b>Análisis descriptivo de la variable Cultura Organizacional</b> .....	51
4.4.	<b>Análisis descriptivo de la variable Satisfacción Laboral</b> .....	54
4.5.	<b>Contrastación de Hipótesis</b> .....	56
4.6.	<b>Hipótesis general</b> .....	57
4.6.1	<b>Hipótesis Específica 1</b> .....	58
4.6.2.	<b>Hipótesis Específica 2</b> .....	60
4.6.3.	<b>Hipótesis Específica 3</b> .....	61
4.6.4.	<b>Hipótesis Específica 4</b> .....	63
4.7.	<b>Discusión de Resultados</b> .....	64
	<b>Capítulo V. Conclusiones y Recomendaciones</b> .....	69
5.1.	<b>Conclusión General</b> .....	69
5.2.	<b>Conclusiones Específicas</b> .....	69
5.3.	<b>Recomendaciones</b> .....	71
	<b>Referencias</b> .....	74
	<b>Anexos</b> .....	78

## Índice de tablas

Tabla 1.	Perspectivas entre cultura y clima según Denison (1996).....	12
Tabla 2.	Operación de Variables .....	23
Tabla 3.	Distribución de la población de la Empresa de Seguridad GYG Protección Máxima SAC Pucallpa .....	25
Tabla 4.	Distribución de la población de la muestra de Seguridad GYG Protección Máxima SAC Pucallpa .....	26
Tabla 5.	Confiabilidad de los instrumentos de Cultura organizacional .....	30
Tabla 6.	Confiabilidad de los instrumentos de Satisfacción Laboral .....	31
Tabla 7.	Resultados sociodemográficos.....	32
Tabla 8.	Información socio laboral.....	33
Tabla 9.	Estadísticos descriptivos de la variable cultura organizacional y sus dimensiones .....	34
Tabla 10.	Estadísticos descriptivos de la variable satisfacción laboral y sus dimensiones .....	36
Tabla 11.	Prueba de normalidad de Kolmogorov-Smirnov Smirnov para cultura organizacional y sus dimensiones.....	38
Tabla 12.	Prueba de normalidad de Kolmogorov-Smirnov Smirnov para satisfacción laboral.....	39
Tabla 13.	Relación entre la cultura organizacional y la satisfacción laboral de la Empresa de Seguridad. Ucayali 2019 .....	40
Tabla 14.	Relación entre los el nivel de práctica de valores y la satisfacción laboral de la Empresa de Seguridad. Ucayali 2019 .....	42
Tabla 15.	Relación entre los el nivel de práctica de creencias y la satisfacción laboral de la Empresa de Seguridad. Ucayali 2019 .....	43
Tabla 16.	Relación entre la calidad del clima institucional y la satisfacción laboral de la Empresa de Seguridad. Ucayali 2019 .....	44



Tabla 17.	Relación entre la filosofía y la satisfacción laboral de la Empresa de Seguridad.	
	Ucayali 2019 .....	46

## Índice de figuras

Figura 1. Puntaje promedio de las dimensiones de satisfacción laboral.....	35
Figura 2. Puntaje promedio de las dimensiones de la variable cultura organizacional .....	37
Figura 3. Personal firmando una encuesta .....	70
Figura 4. Personal en formación .....	70

## Índice de Anexos

Anexo 1. Matriz de consistencia .....	59
Anexo 2. Instrumentos .....	62
Anexo 3. Validación por expertos de los instrumentos .....	65
Anexo 4. Carta de autorización .....	69
Anexo 5. Infografía .....	70

## Resumen

En el contexto actual, las empresas por más grandes, medianas o pequeñas que fueran, siempre hay algo propio de ellas, su cultura organizacional, y a partir de la ello, en recursos humanos buscamos mejorar la satisfacción laboral. Ignorando cuál de las clases de cultura organizacional es la predominante y cuál es la magnitud de satisfacción laboral igualmente predominante. Por tal motivo se pretende medir la relación entre cultura organizacional y satisfacción laboral, con la finalidad de conocer o mejorar la asociación de teorías y la vida social que conlleva la empresa.

Por estas razones, en el actual trabajo de investigación, se plantea el objetivo general de los términos siguientes: Determinar la relación que existe entre la cultura organizacional y la satisfacción laboral en la Empresa de Seguridad. Ucayali 2019. La cual se califica mediante el tipo de estudio no experimental, diseño de investigación correlacional descriptivo, con una población se presenta una muestra poblacional de 150 participantes de las cuales 6 son mujeres y 144 son varones; con una muestra de 108 personas, el instrumento que se utilizara para recolección de la información será un cuestionario según la necesidad de las dimensiones a medir.

Con respecto a los instrumentos, por su validez, para la variable cultura organizacional, se acude a (Olmos, y Socha, 2006). De la Universidad de La Sabana., y para la variable satisfacción laboral, se recurre a Cock, Hepworth, Wall, y Warr, 1981. Se basa en la Teoría de los Dos Factores de Herzberg., las cuales son las más indicadas para la medición de escala de tipo Likert; para luego del acopio de datos, hacer el análisis a nivel descriptivo y correlacional, esta última mediante el coeficiente Rho de Spearman.

Es por ello que sobre sale en el análisis, la relación directa entre la cultura organizacional y satisfacción laboral de la Empresa de Seguridad. Ucayali 2019, con un coeficiente de Rho de Spearman es igual a 0.445 lo que indica que la relación es positiva, y directa, y un p valor de 0.000 ( $p < 0.05$ ), que hace que la relación sea altamente significativa, así también mencionar que dicha relación conlleva a que, si la cultura organizacional mejorase, de igual manera también lo hará la satisfacción laboral, o viceversa, al mencionar que, si la cultura organizacional disminuye, o empeora de igual manera los hará la satisfacción laboral. Asimismo se identifica, que entre el nivel de práctica de valores y la satisfacción laboral el resultado de la relación del coeficiente Rho de Spearman es 0.417. Lo que indica que la relación es positiva, y directa, y un p valor de 0.000 ( $p < 0.05$ ), que hace que la relación sea altamente significativa, así también mencionar que dicha relación conlleva a que, si la cultura organizacional mejorase, de igual manera también lo hará la satisfacción laboral, o viceversa, al mencionar que, si la cultura organizacional disminuye, o empeora así también lo hará la satisfacción laboral. En tanto entre el nivel de práctica de creencias y la satisfacción laboral el resultado de la relación del coeficiente Rho de Spearman es 0.468 lo que indica que la relación es positiva, y directa, y un p valor de 0.000 ( $p < 0.05$ ), que hace que la relación sea altamente significativa, así también mencionar que dicha relación conlleva a que, si la cultura organizacional mejorase, de igual

manera los hará la satisfacción laboral, o viceversa, al mencionar que, si la cultura organizacional disminuye, o empeora así también lo hará la satisfacción laboral. De igual manera la calidad de clima institucional el resultado de la relación del coeficiente Rho de Spearman es 0.174 lo que indica que la relación es positiva, y directa, y un p valor de 0.072 ( $p < 0.05$ ), que hace que la relación sea altamente significativa, así también mencionar que dicha relación conlleva a que, si la cultura organizacional mejorase, así también lo hará la satisfacción laboral, o viceversa, al mencionar que, si la cultura organizacional disminuye, o empeora de igual manera los hará la satisfacción laboral. Por el contrario en estas dos dimensiones no se encontró la relación significativa entre la práctica de normas, símbolos y la satisfacción laboral, el resultado del alfa de Cronbach fue menor de 0.6. Lo que indica que los ítems dentro de estas dos dimensiones no coinciden respecto al instrumento en términos de normas y símbolos por ser una empresa de seguridad. De tal manera que se determinó eliminar estas dos dimensiones para su mejor efectividad en el instrumento propuesto respecto a la fiabilidad de la variable y sus respectivas dimensiones. Sin embargo en la filosofía y la satisfacción laboral el resultado de la relación del coeficiente Rho de Spearman es 0.374 lo que indica que la relación es positiva, y directa, y un p valor de 0.000 ( $p < 0.05$ ), que hace que la relación sea altamente significativa, así también mencionar que dicha relación conlleva a que, si la cultura organizacional mejorase, de igual manera también lo hará la satisfacción laboral, o viceversa, al mencionar que, si la cultura organizacional disminuye, o empeora de igual manera los hará la satisfacción laboral.

Palabras claves: Cultura organizacional, satisfacción laboral y empresa.

## **Abstract**

In the current context, companies, however large, medium or small, are always something of their own, their organizational culture, and from this, in human resources we seek to improve job satisfaction. Ignoring which of the organizational culture classes is predominant and what is the magnitude of job satisfaction equally predominant. For this reason it is intended to measure the relationship between organizational culture and job satisfaction, in order to know or improve the association of theories and social life that the company entails.

For these reasons, in the current research work, the general objective of the following terms is set: Determine the relationship between organizational culture and job satisfaction in the Security Company. Ucayali 2019. Which is qualified by the type of non-experimental study, descriptive correlational research design, with a population a population sample of 150 participants is presented, of which 6 are women and 144 are men; With a sample of 108 people, the instrument used to collect the information will be a questionnaire according to the need of the dimensions to be measured.

Regarding the instruments, due to their validity, for the organizational culture variable, we turn to (Olmos, and Socha, 2006). From the University of La Sabana., And for the job satisfaction variable, Cock, Hepworth, Wall, and Warr are used, 1981. It is based on the Theory of the Two Factors of Herzberg, which are the most suitable for the Likert scale measurement;

After collecting the data, make the analysis at a descriptive and correlational level, the latter using the Spearman Rho coefficient.

That is why the direct relationship between the organizational culture and job satisfaction of the Security Company comes out in the analysis. Ucayali 2019, with a Spearman Rho coefficient is equal to 0.445 which indicates that the relationship is positive, and direct, and a p value of 0.000 ( $p < 0.05$ ), which makes the relationship highly significant, so also mention that this relationship leads to the fact that, if the organizational culture improves, so will work satisfaction, or vice versa, mentioning that, if the organizational culture decreases, or worsens, so will job satisfaction. It is also identified that between the level of practice of values and job satisfaction the result of the ratio of Spearman's Rho coefficient is 0.417. Which indicates that the relationship is positive, and direct, and a p value of 0.000 ( $p < 0.05$ ), which makes the relationship highly significant, also mention that such relationship leads to, if the organizational culture improved, so will job satisfaction, or vice versa, mentioning that, if the organizational culture decreases, or worsens, so will job satisfaction. In both the level of belief practice and job satisfaction, the result of the Spearman Rho coefficient ratio is 0.468, which indicates that the relationship is positive, and direct, and a p value of 0.000 ( $p < 0.05$ ), which It makes the relationship highly significant, and also to mention that this relationship leads to that, if the organizational culture improves, so will the job satisfaction, or vice versa, mentioning that, if the organizational culture decreases, or worsens so Will make job satisfaction. Similarly, the quality of the institutional climate, the result of the Spearman Rho coefficient ratio is 0.174, which indicates that the relationship is positive, and direct, and a p value of 0.072 ( $p < 0.05$ ),



which makes the relationship It is also highly significant, as well to mention that this relationship implies that, if the organizational culture improves, so will the job satisfaction, or vice versa, mentioning that, if the organizational culture decreases, or worsens, so will the job satisfaction. On the contrary, in these two dimensions the significant relationship between the practice of standards, symbols and job satisfaction was not found, the result of Cronbach's alpha was less than 0.6. This indicates that the items within these two dimensions do not coincide with the instrument in terms of standards and symbols because it is a security company. In such a way that it was determined to eliminate these two dimensions for their best effectiveness in the proposed instrument regarding the reliability of the variable and its respective dimensions. However, in philosophy and job satisfaction, the result of Spearman's Rho coefficient ratio is 0.374, which indicates that the relationship is positive, and direct, and a p value of 0.000 ( $p < 0.05$ ), which makes the relationship It is highly significant, as well to mention that this relationship leads to that, if the organizational culture improves, so will the job satisfaction, or vice versa, mentioning that, if the organizational culture decreases, or worsens so will the job satisfaction.

Keywords: Organizational culture, job satisfaction and company.

## **Capítulo I. El problema**

### **1.1. Descripción de la situación Problemática**

Lograr una alta satisfacción laboral es uno de los principales objetivos de una empresa, pues esta situación de confort, comodidad, alegría, características de la satisfacción laboral, repercute en la productividad y rentabilidad de una empresa. Uno de los principales factores que influye sobre la satisfacción laboral es la cultura organizacional.

En la Empresa de Seguridad GYG Protección Máxima SAC Pucallpa 2019, esta investigación nos permitirá determinar la existencia de la cultura organizacional y la satisfacción laboral, en el caso de no existir satisfacción laboral determinar el principal factor que impide su desarrollo, puesto que la cultura organizacional la satisfacción laboral de los empleados es la clave para lograr la productividad y con ello el crecimiento de la empresa desde el ámbito organizacional hasta el económico.

### **1.2. Formulación del problema.**

#### **1.2.1. Problema general.**

¿Existe relación significativa entre la cultura organizacional y la satisfacción laboral según la percepción de los empleados de la Empresa de Seguridad? Ucayali 2019?

### 1.2.2. Problemas específicos.

- ¿Existe relación significativa entre el nivel de práctica de **valores** y la satisfacción laboral según la percepción de los empleados de la Empresa de Seguridad? Ucayali 2019?
- ¿Existe relación significativa entre el nivel de práctica de las **creencias** y la satisfacción laboral según la percepción de los empleados de la Empresa de Seguridad? Ucayali 2019?
- ¿Existe relación significativa entre la calidad del **clima institucional** y la satisfacción laboral según la percepción de los empleados de la Empresa de Seguridad? Ucayali 2019?
- ¿Existe relación significativa entre la existencia y práctica de **normas** y la satisfacción laboral según la percepción de los empleados de la Empresa de Seguridad? Ucayali 2019?
- ¿Existe relación significativa entre los **símbolos** y la satisfacción laboral según la percepción de los empleados de la Empresa de Seguridad? Ucayali 2019?

- ¿Existe relación significativa entre la **filosofía** y la satisfacción laboral según la percepción de los empleados de la Empresa de Seguridad? Ucayali 2019?

### **1.3. Objetivos**

#### **1.3.1. Objetivo general**

Explicar en qué medida la Cultura organizacional se relaciona con la satisfacción laboral según la percepción de los empleados de la Empresa de Seguridad. Ucayali 2019.

#### **1.3.2. Objetivos específicos**

- Determinar en qué medida el nivel de práctica de valores se relaciona con Satisfacción Laboral en la Empresa de Seguridad. Ucayali 2019.
- Determinar en qué medida el nivel de práctica de creencias se relaciona con Satisfacción Laboral en la Empresa de Seguridad. Ucayali 2019.
- Determinar en qué medida la existencia y práctica de normas se relaciona con Satisfacción Laboral en la Empresa de Seguridad. Ucayali 2019.
- Determinar en qué medida los **símbolos** se relaciona con Satisfacción Laboral en la Empresa de Seguridad. Ucayali 2019.
- Determinar en qué medida la Filosofía se relaciona con Satisfacción Laboral en la Empresa de Seguridad. Ucayali 2019.

#### **1.4. Justificación**

El estudio tiene una importancia social pues permitirá contribuir a la mejora de los servicios públicos y privados en lo referente a cultura organizacional y satisfacción laboral, contribuyendo de esa manera al desarrollo social de la población de Ucayali.

## Capítulo II. Marco Teórico

### 2.1. Antecedentes de la investigación

#### 2.1.1. Antecedentes internacionales

Aldhuwaihi, Abdullah. 2013. *The influence of organisational culture on job satisfaction, organisational commitment and turnover intention: A study on the banking sector in the kingdom of Saudi Arabia*. Doctor off Business Administration. Victoria University.

Resumen: Objetivo general: probar la aplicabilidad de la CVF (Quinn y Rohrbaugh, 1981, 1983) en un contexto de Arabia Saudita. En segundo lugar, investigar los roles del trabajo. Satisfacción y compromiso organizacional en la mediación de la relación entre cultura organizacional e intención de rotación., se utilizó un cuestionario de 258 preguntas en 12 bancos entre islámicos y no islámicos. La tesis es de tipo Descriptivo Cuantitativo – Cualitativo. Resultado: Concluye que la cultura organizacional tiene una fuerte influencia en la satisfacción del cliente.- Los hallazgos de este estudio brindan valiosos estudiosos y profesionales información. Esta tesis de investigación contribuye a la teoría de la cultura organizacional, y es una de los primeros estudios para establecer una distinción entre bancos convencionales e islámicos en términos de afectar el comportamiento de los empleados.

Yiing, Lee. 2008. *The association between organizational culture and leadership behaviour and organizational commitment, job satisfaction and employee performance- a Malaysian perspective*. Degree of Master of Business Administration. University of

Malasya. Resumen: Objetivo General: examinar la asociación entre diferentes tipos de cultura organizacional y comportamientos de liderazgo y organizacional compromiso, satisfacción laboral y desempeño de los empleados en el entorno de Malasia. Aplica una encuesta a 238 estudiantes malasianos., La tesis es de tipo estadísticas descriptivas, seguidas de análisis factorial, análisis de confiabilidad, correlación de Pearson y prueba de hipótesis usando jerarquía regresión múltiple. , Resultado. Encuentra que sobre la cultura organizacional influye mucho el liderazgo. Y la cultura organizacional influye significativamente sobre la satisfacción laboral.

Dadgar, H.; Barahouei, F.; Mohammadi M.; Ebrahimi, M.; & Ganjali, A. 2013. *The Relationship Between Organizational Culture, Job Satisfaction, Organizational Commitment and Intention to Stay of Health Personnel's of Zahedan University of Medical Sciences*. Irán. Resumen: Objetivo General: Es la encuesta de la relación entre cultura organizacional, satisfacción laboral, compromiso organizacional e intención de quedarse., Utilizan una muestra randomizada de 385 personas. El tipo de estudio es correlación descriptiva Para el análisis del estudio, la correlación estadística y la evaluación de la relación entre las variables se utilizaron el análisis de regresión múltiple. Resultado. Encontró que existe relación directa entre la cultura organizacional y la satisfacción laboral.

Salazar, Jesica. 2013 *Relación entre la cultura organizacional y la satisfacción laboral del personal administrativo del Hospital Roosevelt de Guatemala*. Tesis de grado. Guatemala. Resumen: Objetivo General: Establecer la relación entre la cultura

organizacional y la satisfacción laboral del personal administrativo del Hospital Roosevelt de la Ciudad de Guatemala. El tipo de estudio es descriptivo, correlacional, transversal y cuantitativo EL cuestionario, conteniendo ambas variables de estudio, fue aplicado a 46 personas tanto varones como mujeres con un rango de edad entre 20 a 50 años., Resultado. Se encontró una correlación directa y concreta entre la cultura organizacional y la satisfacción laboral.

### 2.1.2. Antecedentes nacionales

Torres, Cahuana. 2017. *Cultura organizacional y satisfacción laboral de un centro de atención al ciudadano, Lima-2017*. Tesis para Maestro en Gestión Pública. Universidad César Vallejo. Perú. **Resumen:** Objetivo General: Determinar cómo se relaciona la cultura organizacional con la satisfacción laboral de un Centro de Atención al Ciudadano. El tipo de estudio es cuantitativo correlacional, se Encuestó a 55 trabajadores de un centro de atención al ciudadano. El instrumento tenía una confiabilidad alta. Utilizó la prueba de correlación de Spearman.se Encontró que entre la cultura organizacional y la satisfacción laboral existe una relación positiva y significativa al 95%.

Sulca, Keren. 2017. *Cultura organizacional y satisfacción laboral en la empresa Planeamiento & Gestión S.A.C. de la ciudad de Lima, 2017*. Tesis de Bachiller. Universidad Peruana Unión. Perú. Resumen. Objetivo General: Explicar en qué medida la cultura organizacional se relaciona con la satisfacción laboral en la Empresa Planeamiento & Gestión S.A.C. La tesis es de tipo: Estudio cuantitativo, correlacional y transversal. Utilizó el OCAI (*Organizational Culture Assessment Instrument*) de Cameron y Quinn, propuesto



en 1999. Para medir la satisfacción laboral utilizó un cuestionario de Satisfacción Laboral S21/26 de Meliá (1998). Obtuvo una correlación de Pearson de 0,313, considerando que sí existía relación entre las dos variables de estudio, específicamente entre la cultura de clan (positiva) y cultura burocrática (negativa). Con la cultura de mercado no se encontró relación.

Ancana Mochcco & Quispe Rodrigez, 2013, "*Plan de Cultura Organizacional para Mejorar la Satisfacción Laboral de los Empleados de la Empresa INCMENA S.A.C. En el distrito de Villa el Salvador, 2012*". Tesis Para Obtener el Título de Licenciado en Administración. Universidad Autónoma del Perú. Resumen. Objetivo General: Determinar si el plan de cultura organizacional generará efectos positivos para mejorar la satisfacción laboral de los empleados de La empresa INCMENA S.A.C. -V.E.S. 2012. Tesis es de tipo cuantitativo, descriptivo - explicativo el diseño de investigación es experimental. El muestreo usado es el no probabilístico intencional, el número de participantes estuvo compuesto por 40 empleados de la empresa INCMENA S.A.C., resultado: Se concluyó rasgos resaltantes en la investigación, determinando la existencia de una relación directa entre sus variables dependiente e independiente; es decir la creación o modificación de una cultura empresarial se ve reflejado en el comportamiento de l empleados.

Liliana Mercedes Lino Durand, 2015, "*Cultura organizacional y satisfacción laboral del personal administrativo del Hospital Regional Huacho – 2015*", Tesis Para optar el Título Profesional de Magister en Gestión Pública. Universidad Cesar Vallejo. Perú. Resumen.

Objetivo principal: Determinar la relación que existe entre la cultura organizacional y la satisfacción laboral del personal Administrativo del Hospital Regional Huacho -2015. El tipo de estudio tiene un enfoque cuantitativo, no experimental y correlacional, utiliza la encuesta. La muestra de estudio estuvo conformada por 250 trabajadores nombrados del Hospital Regional de Huacho – 2015. Resultado. Concluye que entre las dos variables existe una asociación significativa a un valor de  $p = 0.000$  a un nivel de significancia de 0.05 (bilateral), la correlación fue de 0.688.

## **2.2. Marco filosófico**

En las Sagradas Escrituras se presenta la importancia, la postura y el comportamiento de un líder hacia el prójimo y la sociedad. Una buena cultura del líder o persona, contribuirá a una mayor armonía social en los grupos y actores sociales en un determinado espacio, como también el buen desempeño y una adecuada satisfacción laboral.

En la Biblia se señala que “Y llamándolos junto a sí, Jesús les dijo: sabéis que los que son reconocidos como gobernantes de los gentiles se enseñorean de ellos, y que sus grandes ejercen autoridad sobre ellos. Pero entre vosotros no es así, sino que cualquiera de vosotros que desee llegar a ser grande será vuestro servidor, y cualquiera de vosotros que desee ser el primero será siervo de todos. Porque ni aun el Hijo del Hombre vino para ser servido, sino para servir, y para dar su vida en rescate por muchos. (Marcos 10:42-45). También se encuentra lo siguiente: “No oprimirás al jornalero pobre y necesitado, ya sea uno de tus conciudadanos o uno de

los extranjeros que habita en tu tierra y en tus ciudades. En su día le darás su jornal antes de la puesta del sol, porque es pobre y ha puesto su corazón en él; para que él no clame contra ti al Señor, y llegue a ser pecado en ti.” (Deuteronomio 24:14, 15).

## **2.3. Marco teórico**

### **2.3.1 Cultura Organizacional.**

#### **2.3.1.1 *Definición de cultura Organizacional.***

Según Gevers, L. (2012) el concepto de cultura organizacional a menudo se describe como la forma en que se hacen o llevan a cabo las actividades en una empresa. Refiriéndose Gevers a Schein (1990), sostiene que Schein define la cultura como: Un modelo de supuestos básicos (inventado, descubierto o desarrollado por un grupo determinado a medida que aprende a enfrentar sus problemas y se adapta interna y externamente) que ha funcionado lo suficientemente bien como para serlo. Se transmite al nuevo personal una nueva forma de percibir las cosas, de pensar y sentir en relación al avance y dificultades en la empresa (pág. 111). Asimismo, Berg, Van den, (2004), citado por Gevers, L. (2012). utilizan la siguiente definición de cultura organizacional: "percepciones compartidas de las prácticas de trabajo organizacional dentro de las unidades organizativas que pueden diferir de otras unidades organizacionales" (pág. 571).

De acuerdo con Robbins, (1993), “Indica que toda organización tiene una cultura tacita que les define a los empleados las

normas de las conductas aceptables o inaceptables. Con el tiempo la mayor parte de los empleados comprenden la cultura de su organización, saben las reglas y valores los cuales deben ser aceptados para formar parte de la organización.” (p.746).

En el presente proyecto de investigación se elige a los valores, creencias, clima, normas, filosofía, símbolos como elementos constituyentes de la cultura organizacional.

#### 2.3.1.2 ***La cultura organizacional y el clima organizacional.***

Se presentan las diferentes perspectivas entre cultura y clima organizacional. La siguiente tabla de Denison (1996) es presentada por Gevers, (2012).

Tabla 1. Perspectivas entre cultura y clima según Denison (1996)

<b>Diferencias</b>	<b>Cultura organizacional</b>	<b>Clima organizacional</b>
<b>Epistemología</b>	Contextualizada e ideográfica	Comparativa y nomotética
<b>Punto de vista</b>	Emica (punto de vista nativo)	Etica (punto de vista de los investigadores)
<b>Metodología</b>	Observación cualitativa	Evaluación cuantitativa
<b>Nivel de análisis</b>	Valores subyacentes y supuestos filosóficos	Manifestaciones a nivel de la superficie
<b>Orientación temporal</b>	Evolución histórica	Instantánea histórica
<b>Fundamentos teóricos</b>	Construcción social; teoría crítica	Teoría del campo de Lewin
<b>Disciplina</b>	Sociología y Antropología	Psicología Organizacional

### 2.3.1.3 *Importancia de la cultura organizacional.*

La Cultura Organizacional tiene capacidad para aumentar el empleo, la satisfacción y conciencia sobre la resolución de problemas y desempeño de la organización (Kotter, 2012, citado por Ahmed y Shafiq, 2014). Si la cultura organizacional se vuelve incompatible con las expectativas dinámicas de las partes interesadas internas y / o externas, el éxito de la organización disminuirá a medida que ha sucedido con algunas organizaciones Ernst, H. (2001)

#### 2.3.1.4. *Dimensiones de la cultura organizacional.*

Tianya, (2015). Sostiene que Geert Hofstede implementó uno de los más comprensivos estudios sobre cultura organizacional, y estableció las siguientes dimensiones: Distancia del poder, individualismo, masculinidad, y evitar la incertidumbre. Posteriormente se agrega la dimensión indulgencia-restricción, propuesta por Michael Minkov's, (2010), citado por Tianya, (2015).

El modelo conceptual de Denison contiene las siguientes dimensiones (Abbas y col., 2015):

- Involucramiento
- Consistencia
- Adaptabilidad
- Misión

Kien, Doan. (2014) presenta las dimensiones propuestas por (Reynolds. 1986):

- Énfasis externo vs. Enfoque interno
- Tareas vs. Enfoque social
- Riesgo vs. Seguridad
- Conformidad vs. Conformidad

- Recompensas individuales versus recompensas grupales
- Toma de decisiones individuales versus grupales
- Toma de decisiones centralizado vs. Descentralizado
- Anuncio vs. Planificación
- Innovación versus estabilidad
- Cooperación versus competición
- Organización simple versus organización compleja
- Procedimiento formal versus procedimiento informal
- Lealtad alta versus lealtad baja
- Ignorancia de las expectativas organizacionales versus conocimiento de las expectativas organizacionales.
- Dimensiones según (Hofstede's citado por Kien, Doan. 2015)
- Orientación a los resultados vs. Orientación al proceso
- Orientación al empleo vs. Orientación al trabajo
- Profesional vs. Parroquial
- Sistema abierto vs. Sistema cerrado
- Control apretado vs. Control suelto
- Pragmática vs. Normativa
- Dimensiones de (Schein's citado por Doan, 2015)
- La relación de la organización con su entorno.
- La naturaleza de la realidad y la confianza, que es la base para tomar decisiones.

- La naturaleza de la naturaleza humana
- La naturaleza de la actividad humana
- La naturaleza de la relación humana.

## **2.3.2. Satisfacción Laboral**

### **2.3.2.1 *Definición de satisfacción laboral.***

Citando a Chang y Chang (2007), (Daud, 2016) afirma que la satisfacción laboral comprende el grado de sentimientos positivos de un individuo hacia su lugar de trabajo, hacia las actividades laborales actuales, sus logros y responsabilidades que tiene; en otras palabras, es el grado de contentamiento con todos los aspectos directa o indirectamente relacionados con el trabajo actual.

De la misma forma, Robbins y Judge, (2009), definen a la satisfacción laboral como “el sentimiento positivo respecto del trabajo propio, que resulta de una evaluación de sus características” (p.31).

También Robbins (1993), indica que “la actitud general que adopta la persona ante su trabajo. Indica que es la actitud general ante el trabajo propio; la diferencia entre la cantidad de recompensas que



reciben los trabajadores y la que piensan que deberían recibir.” (p. 186)

#### 2.3.2.2 ***Importancia del estudio de la satisfacción laboral.***

Según Daud (2016) la satisfacción laboral es una de las áreas de estudio más importantes y mejor investigadas. Para que las organizaciones sean exitosas deben garantizar continuamente la satisfacción de sus empleados. Los empleados más satisfechos estarán más dispuestos a permanecer en la institución. De ahí que es oportuno comprender los factores o determinantes asociados con la satisfacción laboral.

#### 2.3.2.3 ***Teorías y modelos de la satisfacción laboral.***

Según Fuentes Navarro, 2012. Estas son las principales teorías explicativas de la satisfacción laboral:

- Teoría del ajuste en el trabajo.
- Teoría del grupo de referencia social.
- Teoría de la discrepancia.
- Teoría de los eventos situacionales
- Modelo dinámico de la satisfacción laboral

#### 2.3.2.4 *Teoría de los dos factores, de Herzberg.*

#### 2.3.2.5 *Factores de Higiene:*

- Política y administración
- Supervisión, aspectos técnicos
- Salario
- Relaciones interpersonales, supervisor, condiciones laborales.

#### 2.3.2.6 *Factores Motivadores:*

Luthans, (2008) menciona que, “Frederick Herzberg amplió el trabajo de Maslow y desarrolló un teoría de contenido específica de la motivación laboral”. A diferencia de Maslow, Herzberg llevo a cabo hace años un estudio de motivación muy aclamado sobre 200 contadores e ingenieros empleados por empresas de Pittsburgh, Pennsylvania y lugares aledaños. Utilizo el método de incidentes críticos para obtener datos para análisis. Donde se plantearon básicamente dos preguntas a los profesionales que estuvieron involucrados en el estudio: 1) cuando se sintió particularmente bien en su empleo, ¿qué lo animó? y 2) cuando se sentido sumamente mal en su empleo, ¿qué lo desanimó? Herzberg concluyó que “los factores que producen satisfacción se relacionan con el contenido laboral y los que causan insatisfacción se asocian con el contexto laboral”.

- Logro
- Reconocimiento
- El trabajo mismo
- Responsabilidad
- Avance

#### 2.3.2.7 ***Determinantes de la satisfacción laboral***

(Daud, 2016) menciona que los determinantes o factores relacionados con la satisfacción laboral son:

- Nivel de madurez
- Nivel de relaciones
- Nivel de educación
- Años de experiencia
- Ranking gerencial
- Tamaño de la organización
- Salario
- Oportunidades de desarrollo

#### 2.3.2.8 ***Efectos de la satisfacción laboral.***

Fuentes (2012) presenta los siguientes efectos de la satisfacción laboral.

- La satisfacción laboral impacta en la productividad
- La insatisfacción provoca ausentismo laboral.
- La satisfacción tiene una relación negativa con la rotación.

### 2.3.2.9 *Características de la satisfacción laboral.*

Robbins (1996) presenta las características más importantes que conducen a la satisfacción laboral:

- El trabajo es un desafío constante.
- Hay reconocimientos para todos.
- Las condiciones de trabajo dan seguridad,
- Los colegas apoyan, colaboran, se ayudan el uno al otro
- La persona es idónea para el puesto.

### 2.3.2.10. *Dimensiones consideradas en este proyecto:*

#### **Factores Extrínsecas:**

- Política y procedimiento
- Salario
- Supervisión
- Condiciones Laborales
- Relaciones interpersonales.

#### **Factores Intrínsecas:**

- El trabajo mismo
- Reconocimiento
- Responsabilidad
- Autonomía

## **Capítulo III. Materiales y Métodos**

### **3.1. Metodología**

La investigación presente tiene un enfoque cuantitativo correlacional y no experimental. Sampieri, H. (2006) define que “el enfoque cuantitativo usa la recolección de datos para probar hipótesis, con base en la medición numérica y el análisis estadístico, para establecer patrones de comportamiento y probar teorías” (p.4).

Según a lo manifestado, en el presente trabajo de investigación se recurre al enfoque cuantitativo, ya que la recolección de datos será en base a una medición numérica, se cuantificara y se someterá a un análisis estadístico. La investigación es una investigación de tipo no Experimental por que no se manipulara ninguna de las variables de estudio.

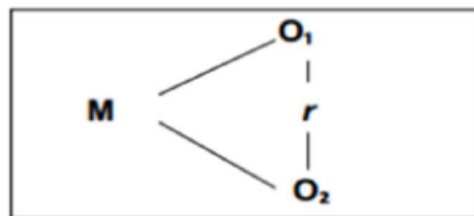
### **3.2. Diseño de investigación**

Según Hernández, Sampieri y Mendoza, (2018) afirman que “La investigación es de tipo no experimental, el diseño del presente estudio pertenece al tipo de estudio correlacional descriptivo”.

También se conoce a la investigación no experimental como investigación Ex Post Facto, frase que nace del latín y que significa después de ocurrido los hechos. De acuerdo con Kerlinger, (1983) define que es un tipo de “...Investigación sistemática en la que el

investigador no tiene control sobre las variables independientes porque ya ocurrieron los hechos o porque son intrínsecamente manipulables,” (p.269).

En la investigación Ex Post Facto en los cambios en la variable independientes ya ocurrieron y el investigador tiene que limitarse a la observación de situación ya existente dadas la capacidad de influir sobre las variables y sus efectos Hernández, Sampieri, (2018).



Donde:

M =Muestra de Trabajadores de la Empresa de seguridad GYG Protección Máxima SAC.

O1=Observación de la variable cultura organizacional

O2=Observación de la variable Satisfacción Laboral.

Rho=Coeficiente de correlación de Rho de Spearman

### 3.3. Hipótesis

#### 3.1. Hipótesis general

Existe relación entre la cultura organizacional y la satisfacción laboral en la Empresa de Seguridad. Ucayali 2019, según la percepción de los mismos empleados.

### 3.2. Hipótesis específicos

- Existe relación significativa entre el nivel de práctica de **valores** y la satisfacción laboral según la percepción de los empleados de la Empresa de Seguridad. Ucayali 2019
- ¿Existe relación significativa entre el nivel de práctica de las **creencias** y la satisfacción laboral según la percepción de los empleados de la Empresa de Seguridad? Ucayali 2019
- Existe relación significativa entre la calidad del **clima institucional** y la satisfacción laboral según la percepción de los empleados de la Empresa de Seguridad. Ucayali 2019
- Existe relación significativa entre la existencia y práctica de **normas** y la satisfacción laboral según la percepción de los empleados de la Empresa de Seguridad. Ucayali 2019
- Existe relación significativa entre los **símbolos** y la satisfacción laboral según la percepción de los empleados de la Empresa de Seguridad. Ucayali 2019
- Existe relación significativa entre la **filosofía** y la satisfacción laboral según la percepción de los empleados de la Empresa de Seguridad. Ucayali 2019

### 3.4. Operacionalización de variables.

*Variable 1.*

V1: Cultura Organizacional

*Variable 2.*

V2: Satisfacción Labora



*Tabla 2.*  
*Operación de Variables*

<b>Variable</b>	<b>Definición conceptual</b>	<b>Definición operacional</b>	<b>Dimensión</b>	<b>Ítems</b>
<b>Cultura Organizacional</b>	<p>El modelo de Schein propuesto en los años 80” y fortalecida por los aportes de Calderón, Murillo y Torres (2003), y consideran que “la cultura organizacional es el conjunto de valores, creencias, clima, normas, símbolos y filosofía que posee o caracteriza a una empresa”.</p> <p>Torres Cahuana, A. P. (2017). Cultura organizacional y satisfacción laboral de un centro de atención al ciudadano, Lima – 2017. Cesar Vallejos.</p>	<p>La variable cultura organizacional se operacionalizará a través de un cuestionario. El instrumento contiene en total 18 ítems que constan de tres ítems por cada dimensión distribuidos en 6 dimensiones: Se utiliza una escala de Likert que son: 1=Nunca, 2 = Ocasionalmente, 3 = Algunas veces, 4 = Frecuentemente y 5 = Siempre.</p>	Valores	1,2 y 3
			Creencias	4,5 y 6
			Clima	7,8 y 9
			Normas	10, 11 y 12
			Símbolos	13, 14 y 15
			Filosofía	16, 17 y 18
<b>Variable</b>	<b>Definición conceptual</b>	<b>Definición operacional</b>	<b>Dimensiones</b>	<b>Ítems</b>
<b>Satisfacción Laboral</b>	<p>La satisfacción laboral como “el sentimiento positivo respecto del trabajo propio, que resulta de una evaluación de sus características” (Robbins y Judge, 2009)</p> <p>Robbins, E. y Judge. (2009). Comportamiento Organizacional. (Pearson Educations, Ed.) (13a. ed). México.</p>	<p>Operacionalmente se recogió la valoración de los colaboradores con respecto a la satisfacción laboral a través de un cuestionario. El instrumento contiene en total 15 ítems distribuidos en 2 dimensiones. se utiliza una escala de Likert siguiente: 1 = muy insatisfecho, 2 = insatisfecho, 3 = moderadamente insatisfecho, 4 = ni satisfecho ni</p>	Factores Extrínsecas	1,2,3,4,5,6,7,8,9,10,11,12,13,14 y 15
			Factores Intrínsecas	

		insatisfecho, 5 = moderadamente satisfecho, 6 = satisfecho y 7= muy satisfecho		
--	--	--	--	--

### 3.5. Población y técnica de investigación

#### 3.5.1. Población

Para la investigación se ha considerado una población conformada por 150 trabajadores de la Empresa de seguridad GYG Protección Máxima, Pucallpa, de los cuales el 96% es personal masculino y el 4% es personal femenino, para un mejor panorama se presenta el siguiente cuadro:

**Tabla 3**

*Distribución de la población de la Empresa de Seguridad GYG Protección Máxima SAC Pucallpa.*

<b>Categoría</b>	<b>Trabajadores</b>	<b>Porcentaje</b>
<i>Hombres</i>	144	96.00 %
Mujeres	6	4.00 %
Total	150	100 %

Fuente: RR.HH – Empresa de Seguridad GYG Protección Máxima SAC Pucallpa.

Elaboración: Propia.

#### 3.5.2. Muestra

La muestra de estudio estuvo conformada por 108 trabajadores de los cuales 104 son hombres y 4 son mujeres. La muestra ha sido determinada como no probabilístico, no intencional a criterio de los investigadores. La ejecución del trabajo amerita el uso de la técnica del muestreo, donde el mismo elige deliberadamente la muestra de estudio. Se utilizó una página web en la cual un

software internacional (Creative Research Systems, 2016) “The Survey Sistem” a través de una aplicación en un formulario se supo calcular el tamaño de la muestra con un intervalo de confianza 5 que es altamente confiable y un nivel de confianza del 95% usado por la mayoría de investigadores. El diseño del presente estudio pertenece al estudio tipo correlacional explicativo.

*Tabla 4*

*Distribución de la muestra de la Empresa de Seguridad GYG Protección Máxima SAC Pucallpa.*

<b>Categoría</b>	<b>Trabajadores</b>	<b>Porcentaje</b>
<i>Hombres</i>	144	96.30 %
Mujeres	4	3.70 %
Total	108	100 %

Fuente: RR.HH – Empresa de Seguridad GYG Protección Máxima SAC Pucallpa.

Elaboración: Propia.

### **3.5.3. Instrumentos de investigación**

Los instrumentos que se aplicaron para la recolección de datos se detallan a continuación:

#### **3.5.3.1 Cuestionario sobre Cultura Organizacional.**

Adaptado del cuestionario desarrollado por Olmos, y Socha, (2006) de la Universidad de La Sabana. El instrumento está desarrollado para ser administrado individual o colectivamente, con

una duración de 5 a 10 minutos, a trabajadores de una empresa. El instrumento contiene en total 18 ítems que constan de tres ítems por cada dimensión distribuidos en 6 dimensiones: valores 1, 2, 3. Esta dimensión tiene un coeficiente Alpha de Cronbach 0,69-0,84, creencias 4, 5, 6. El coeficiente de confiabilidad Alpha de Cronbach es de 0,70-0,84 clima 7, 8, 9. Tiene 0,64-0,84, normas 10, 11, 12. Contiene 0,45-0,84 símbolos 13, 14,15. Tiene 0,56-0,84 y filosofía 16, 17,18. Por ultimo tiene el coeficiente de confiabilidad Alpha de Cronbach es de 0,81-0,84 Se utiliza una escala de Likert que son: 1=Nunca, 2 = Ocasionalmente, 3 = Algunas veces, 4 = Frecuentemente y 5 = Siempre.

#### 3.5.3.2 *Cuestionario sobre la Satisfacción Laboral.*

Propuesta por Cock, Hepworth, Wall, y Warr, 1981. Se basa en la Teoría de los Dos Factores de Herzberg. El instrumento está desarrollado para ser administrado individual o colectivamente, con un tiempo suficiente de 5 a 10 minutos, a trabajadores de una empresa. El instrumento contiene en total 15 ítems distribuidos en 2 dimensiones 1: Factores intrínsecas: Ítems 2, 4, 6, 8, 10,12, y 14. Esta dimensión tiene un coeficiente Alpha de Cronbach 0,74-0,87 y 2: Factores extrínsecas: Ítems 1, 3, 5, 7,9, 11,13 y 15. El coeficiente de confiabilidad Alpha de Cronbach es de 0,78-0,87 y se utiliza una escala de Likert siguiente: 1 = muy insatisfecho, 2 = insatisfecho, 3

= moderadamente insatisfecho, 4 = ni satisfecho ni insatisfecho, 5 = moderadamente satisfecho, 6 = satisfecho y 7= muy satisfecho

#### **3.5.4. Procedimientos de comprobación de la validez y confiabilidad de los instrumentos.**

##### **3.5.4.1. Validación por juicio de expertos**

Procedimos a la validación por expertos, a pesar que los instrumentos ya se encontraron validados, imaginamos que como corresponden a realidades y dimensiones diferentes a la nuestra, se optó por cinco profesionales Investigadores del entorno, Dr. Alfonso Paredes Aguirre, Dr. Guillermo Montalvo Taboada, Mag. Jessica del Pilar Meléndez Navarro, Mag. Bely Bonifacio Soliz, Mag. Wendy Ruiz Coral; Quienes no presentaron observaciones, las que son certificadas con las respectivas firmas (ver Anexo 3).

##### **3.5.5. Técnicas para el procesamiento de la información**

Aplicación de métodos estadísticos, el proceso de análisis de datos fue posible mediante la aplicación de métodos de datos estadísticos, tales como la estadística descriptiva o inferencial.

La presente información se hizo mediante cuadros y gráficos estadísticos así como los estadígrafos correspondientes. Para describir las

variables se organizó los datos en tablas de frecuencia y figuras que describen los porcentajes de las respuestas en cada nivel o rango usando el software estadístico SPSS versión 23. Para el análisis inferencial, luego de probar la normalidad de los datos, se recurre al coeficiente correlación de Rho de Spearman para determinar la relación de las variables.

## Capítulo IV. Resultados y Discusiones

### 4.1. Análisis de la fiabilidad de instrumentos

#### 4.1.1. Análisis de fiabilidad de Cultura Organizacional

El primer instrumento es para cultura organizacional que consta de 18 ítems, donde se logró obtener un coeficiente de alfa de Cronbach de 0.841 y en sus dimensiones como valores, creencias, clima y filosofía tienen valores superiores a 0.6, lo cual demuestra que el instrumento es confiable para ser aplicado en poblaciones de similares características. Sin embargo también menciona dos dimensiones como normas y símbolos que tienen valores menores a 0,6. Lo cual demuestra que no son confiables por lo tanto se excluye del análisis de Ítems.

Tabla 5

*Confiabilidad de los instrumentos de Cultura organizacional*

Elementos	Todos los ítems		Ítems reducidos		
	Alpha de Cronbach	n de Ítems	Alpha de Cronbach	n de Ítems	Ítem eliminado
<b><i>Cultura Organizacional</i></b>	,841	18	,841	18	---
Valores	,686	3	,686	3	---
Creencias	,696	3	,696	3	---
Clima	,644	3	,644	3	---
Normas	,447	3	,463	2	P12
Símbolos	,083	3	,555	2	P15
Filosofía	,424	3	,814	2	P16



#### 4.1.2. Análisis de fiabilidad de Satisfacción Laboral.

En la Tabla 06, se visualiza los instrumentos fiables utilizados para la recolección de la información, el segundo instrumento es para Satisfacción Laboral que consta de 15 ítems, donde se alcanzó un coeficiente de alfa de Cronbach de 0.874 y en sus dimensiones valores superiores a 0.7, lo cual demuestra que el instrumento es confiable para ser aplicado en poblaciones de similares características.

*Tabla 6*  
*Confiabilidad de los instrumentos de Satisfacción Laboral*

<b>Elementos</b>	<b>Alpha de Cronbach</b>	<b>n de Ítems</b>
<i>Satisfacción Laboral</i>	,874	15
Extrínseca	,784	8
Intrínseca	,738	7

#### 4.2. Descripción de las variables socio demográficas.

##### 4.2.1. Descripción de los datos socio demográficos de la muestra

La tabla 7, representa los resultados socio demográficos de los participantes. En participaron 108 vigilantes o trabajadores de la empresa de Seguridad GYG Protección Máxima SAC. La edad de los trabajadores se distribuye entre 20.4% tiene entre 30 años, el 53.7% tiene entre 31 a 40 años, entre 41 a 50 tiene entre 17.6% y finalmente el 8.3% tiene entre 8.3%, con respecto al sexo de los participantes, el 5.6% son mujeres y el 94.4% son varones.

*Tabla 7*  
*Resultados socio demográficos*

<b>Información Demográfica</b>	<b><i>n</i></b>	<b>%</b>
<b>Género</b>		
Hombre	102	94,4%
Mujer	6	5,6%
<b>Edad</b>		
<= 30	22	20,4%
31 - 40	58	53,7%
41 - 50	19	17,6%
51+	9	8,3%
<b>Total</b>	<b>108</b>	<b>100,0%</b>

#### 4.2.2. Descripción de los datos socio laborales de la muestra.

En la tabla 8, se presenta la información socio laboral, donde se puede describir que el 96.3% son personal de campo y el 3.7% son personal administrativo, mientras que la información de la antigüedad en el cargo que laboran, el 64.8% tiene entre 1 a 3 años de antigüedad en el cargo, el 28.7% tiene entre 4 a 6 años de antigüedad en el cargo, el 6.5% tiene 7 años en el cargo.

*Tabla 8*  
*Información socio laboral*

<b>Información Socio Laboral</b>	<b>n</b>	<b>%</b>
Área de trabajo		
Campo	104	96,3%
Administrativo	4	3,7%
Años de antigüedad laboral		
<= 3	70	64,8%
4 - 6	31	28,7%
7+	7	6,5%
<b>Total</b>	<b>108</b>	<b>100,0%</b>

#### **4.3. Análisis descriptivo de la variable Cultura Organizacional**

En la tabla 9, se describen las dimensiones de la variable cultura organizacional, donde los valores tiene un promedio de 2.94, que indica que según las alternativas es bastante de acuerdo, los indicadores que tiene mayor puntajes promedio son, Para la empresa donde usted labora lo más importante es el cumplimiento de metas, con un puntaje promedio de 3.60, seguido de, en la empresa donde usted labora se promueve el trabajo en equipo con un puntaje promedio de 3.24. Y como indicador con puntaje promedio mínimo es En la empresa donde usted labora se fomenta la innovación, con un puntaje promedio de 1.99. En la segunda dimensión que es creencias el puntaje promedio es de 2.59 y los indicadores que tiene mayor puntaje son, cree usted que se le suministran las herramientas necesarias cumplir adecuadamente con su trabajo, con un promedio puntaje de 3.05 seguido de cree usted que para ingresar a la empresa es necesaria una recomendación o influencia interna, con un puntaje promedio de 2.54, por otro lado el

indicador que menciona, cree usted que el salario que recibe por su labor en la empresa es el adecuado, tiene un puntaje promedio de 2.19, que indica que es bastante desacuerdo.

Seguida de la otra dimensión clima, el puntaje promedio es de 2.93, y los indicadores que tiene mayor puntaje son, percibe usted que la empresa le permite aprender y progresar como persona, con puntaje promedio de 3.00, seguido de percibe tener autonomía para tomar decisiones relacionadas con su trabajo, con un puntaje promedio de 2.93, por otro lado el indicador que menciona, percibe usted un ambiente de cooperación dentro de la empresa, con un puntaje promedio de 2.87, y finalmente la dimensión, filosofía tiene un puntaje promedio de 2.44, mientras que el indicador con mayor puntaje promedio es, a la empresa le interesa tanto su desarrollo profesional como familiar, 2.51 y por ultimo con un puntaje promedio de 2.38 que indica que es bastante desacuerdo.

*Tabla 9*

*Estadísticos descriptivos de la variable cultura organizacional y sus dimensiones.*

<b>Dimensiones Cultura Organizacional</b>	<b>M</b>	<b>DE</b>
	<b>2,75</b>	<b>,89</b>
<b>Valores</b>	<b>2,94</b>	<b>,83</b>
1. ¿En la empresa donde usted labora se fomenta la innovación?	1,99	1,08
2. ¿En la empresa donde usted labora se promueve el trabajo en equipo?	3,24	,98
3. ¿Para la empresa donde usted trabaja lo más importante es el cumplimiento de metas?	3,60	1,09
<b>Creencias</b>	<b>2,59</b>	<b>1,14</b>
4. ¿Cree usted que para ingresar a la empresa es necesaria una recomendación o influencia interna?	2,54	1,53
5. ¿Cree usted que el salario que recibe por su labor en la empresa es el adecuado?	2,19	1,37

6. ¿Cree usted que se le suministran las herramientas necesarias cumplir adecuadamente con su trabajo?	3,05	1,46
<b>Clima</b>	<b>2,93</b>	<b>1,13</b>
7. ¿Percibe usted que la empresa le permite aprender y progresar como persona?"	3,00	1,43
8. ¿Percibe usted un ambiente de cooperación dentro de la empresa?	2,87	1,52
9. ¿Percibe tener autonomía para tomar decisiones relacionadas con su trabajo?	2,93	1,49
<b>Filosofía</b>	<b>2,44</b>	<b>1,35</b>
17. ¿Al haber una vacante, la empresa toma en cuenta primero a los trabajadores internos para dicho cargo antes que personas externas?	2,38	1,37
18. ¿A la empresa le interesa tanto su desarrollo profesional como familiar?	2,51	1,56

Puntaje promedio: Dimensión cultura organizacional.

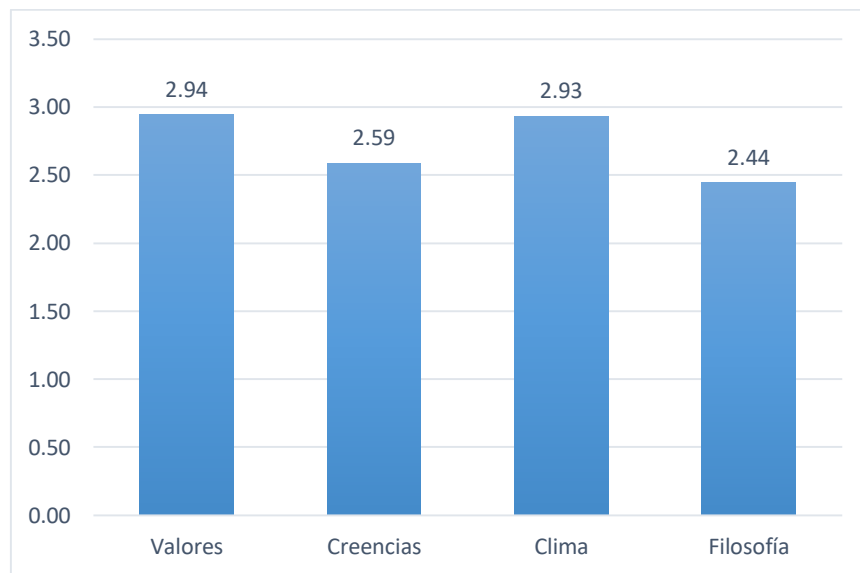


Figura 1. Puntaje promedio de las dimensiones de la variable cultura organizacional.

#### 4.4. Análisis descriptivo de la variable Satisfacción Laboral

En la tabla 10, se presentan los resultados de las dimensiones de la variable satisfacción laboral, donde la significación de la dimensión extrínseca que tiene un promedio de 4.32 que es bastante de acuerdo, tiene los siguientes indicadores con mayor puntaje promedio, Tus compañeros de trabajo con puntaje promedio de 4.78. Así también, Responsabilidad que se te ha asignado con un puntaje promedio de 4.72, y el indicador con menor puntaje promedio es el reconocimiento que adquieres por un trabajo bien hecho, con un puntaje promedio de 2.90.

En la siguiente dimensión, Intrínseca, el puntaje promedio es de 4.22 y sus indicadores con mayor puntaje promedio son, La variedad de tareas que realizas en tu trabajo, con un puntaje promedio de 5.18, seguido de Tu horario de trabajo, con un puntaje promedio 4.87, y el indicador con menor puntaje promedio es de El modo en que tu empresa está gestionada, con puntaje promedio 3.65.

Tabla 10

*Estadísticos descriptivos de la variable satisfacción laboral y sus dimensiones.*

<b>Dimensiones Satisfacción Laboral</b>	<b>M</b>	<b>DE</b>
<b>Satisfacción Laboral</b>	<b>4,27</b>	<b>,95</b>
<b><i>Extrínseca</i></b>	<b>4,32</b>	<b>,97</b>
1. Condiciones físicas del trabajo	3,99	1,63
2. Libertad para elegir tu propio método de trabajo	4,31	1,77
3. Tus compañeros de trabajo	4,78	1,71
4. Reconocimiento que obtienes por el trabajo bien hecho	2,90	1,73
5. Tu superior inmediato	4,20	1,51
6. Responsabilidad que se te ha asignado	4,72	1,54

7. Tu salario	3,79	1,67
8. La posibilidad de utilizar tus capacidades	4,43	1,69
<b><i>Intrínseca</i></b>	<b>4,22</b>	<b>1,01</b>
9. Relaciones entre dirección y trabajadores en tu empresa	4,44	1,40
10. Tus posibilidades de promocionar	4,03	1,53
11. El modo en que tu empresa está gestionada	3,65	1,40
12. La atención que se presta a las sugerencias que haces	4,01	1,71
13. Tu horario de trabajo	4,87	1,52
14. La variedad de tareas que realizas en tu trabajo	5,18	1,30
15. Tu estabilidad en el empleo	4,81	1,42

Puntaje promedio: Dimensiones de satisfacción laboral

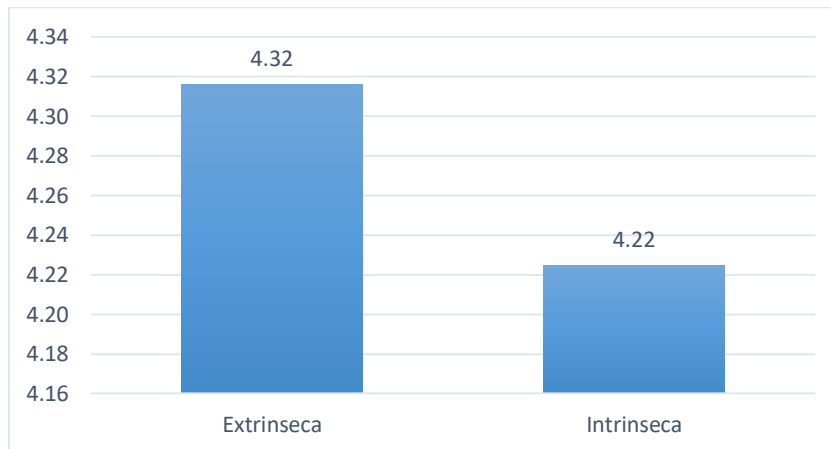


Figura 2. Puntaje promedio de las dimensiones de satisfacción laboral.

## 4.5. Contrastación de Hipótesis

### 4.5.1. Prueba de normalidad

La prueba de normalidad se describe como un análisis para poder conocer la distribución de la data o información, de esta manera poder aplicar estadísticos paramétricos o no paramétricos.

La hipótesis nula menciona que la distribución es normal y la hipótesis alternativa menciona que la distribución no normal, por lo tanto, si el p-valor es menor a 0.05 ( $p < 0.05$ ), se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna.

Como se puede observar en la tabla 11, el p-valor de los resultados sale menor a 0.05, lo que indica que la distribución de los datos es no normal. Por tal motivo el estadístico adecuado para la relación entre las dos variables analizadas, es la Rho de Spearman.

*Tabla 11*  
*Prueba de normalidad de Kolmogorov-Smirnov para cultura organizacional y sus dimensiones*

	Kolmogorov-Smirnov <sup>a</sup>		
	Estadística	gal	p-valor
Cultura Organizacional	,108	108	,004
Valores	,131	108	,000
Creencias	,150	108	,000
Clima	,149	108	,000



Filosofía	,175	108	,000
-----------	------	-----	------

Como se puede observar en la tabla 12, el p-valor de los resultados sale menor a 0.05, lo que indica que la distribución de los datos es no normal. Por tal motivo el estadístico adecuado para la relación entre las dos variables analizadas, es la Rho de Spearman.

*Tabla 12*

*Prueba de normalidad de Kolmogorov-Smirnov para satisfacción laboral y sus dimensiones*

	Kolmogorov-Smirnov <sup>a</sup>		
	Estadística	gal	p-valor
Satisfacción Laboral	,100	108	,009
Extrínseca	,101	108	,009
Intrínseca	,097	108	,014

#### 4.6. Hipótesis general

**H<sub>0</sub>:** No existe relación significativa entre la cultura organizacional y la satisfacción laboral de la Empresa de Seguridad. Ucayali 2019.

**H<sub>1</sub>:** Existe relación significativa entre la cultura organizacional y la satisfacción laboral de la Empresa de Seguridad. Ucayali 2019.

#### Regla de decisión

Si el p-valor es mayor a 0.05 ( $p > 0.05$ ) se acepta la hipótesis nula ( $H_0$ ).

Si el p-valor es menor a 0.05 ( $p < 0.05$ ) se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna ( $H_1$ ).

En la tabla 13, se presenta la relación entre la cultura organizacional y la satisfacción laboral de la Empresa de Seguridad. Ucayali 2019. El resultado de la relación del coeficiente Rho de Spearman es 0.445 lo que indica que la relación es positiva, y directa, y un p-valor de 0.000 ( $p < 0.05$ ), que hace que la relación sea altamente significativa, así también mencionar que dicha relación conlleva a que, si la cultura organizacional mejorase, de igual manera lo hará, o viceversa, al mencionar que, si la cultura organizacional disminuye, o empeora así también lo hará la satisfacción laboral. Cabe recalcar que la relación es altamente significativa y que se puede generalizar en poblaciones similares.

*Tabla 13*

*Relación entre la cultura organizacional y la satisfacción laboral de la Empresa de Seguridad. Ucayali 2019.*

Cultura Organizacional	Satisfacción Laboral		
	Rho de Spearman	p-valor	n
	,445**	,000	108

\*\* . La correlación es significativa en el nivel 0.01 (bilateral)

#### **4.6.1 Hipótesis Especifica 1**

**Ho.** No existe relación significativa entre la cultura organizacional y la satisfacción laboral de la Empresa de Seguridad. Ucayali 2019.

**H<sub>1</sub>.** Existe relación significativa entre la cultura organizacional y la satisfacción laboral de la Empresa de Seguridad. Ucayali 2019.

Regla de decisión

Si el p-valor es mayor a 0.05 ( $p > 0.05$ ) se acepta la hipótesis nula ( $H_0$ ).

Si el p-valor es menor a 0.05 ( $p < 0.05$ ) se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna ( $H_1$ ).

En la tabla 14, se presenta la relación entre el nivel de práctica de valores y la satisfacción laboral de la Empresa de Seguridad. Ucayali 2019. El resultado de la relación del coeficiente Rho de Spearman es 0.417 lo que indica que la relación es positiva, y directa, y un p-valor de 0.000 ( $p < 0.05$ ), que hace que la relación sea altamente significativa, así también mencionar que dicha relación conlleva a que, si la cultura organizacional mejorase, de igual manera lo hará, o viceversa, al mencionar que, si la cultura organizacional disminuye, o empeora así también lo hará la satisfacción laboral. Cabe recalcar que la relación es altamente significativa y que se puede generalizar en poblaciones similares.

*Tabla 14*

*Relación entre los el nivel de práctica de valores y la satisfacción laboral de la Empresa de Seguridad. Ucayali 2019.*

Cultura Organizacional	Satisfacción Laboral		
	Rho de Spearman	p-valor	n
Valor	,417**	,000	108

\*\* . La correlación es significativa en el nivel 0.01 (bilateral)

#### 4.6.2. Hipótesis Específica 2

**H<sub>0</sub>.** No existe relación significativa entre el nivel de práctica de creencias y la satisfacción laboral de la Empresa de Seguridad. Ucayali 2019.

**H<sub>1</sub>.** Existe relación significativa entre el nivel de práctica de y la satisfacción laboral de la Empresa de Seguridad. Ucayali 2019.

Regla de decisión

Si el p-valor es mayor a 0.05 ( $p > 0.05$ ) se acepta la hipótesis nula ( $H_0$ )

Si el p-valor es menor a 0.05 ( $p < 0.05$ ) se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna ( $H_1$ ).

En la tabla 15, se presenta la relación entre el nivel de práctica de creencias y la satisfacción laboral de la Empresa de Seguridad. Ucayali 2019.

El resultado de la relación del coeficiente Rho de Spearman es 0.468 lo que indica que la relación es positiva, y directa, y un p-valor de 0.000 ( $p < 0.05$ ), que hace que la relación sea altamente significativa, así también mencionar que

dicha relación conlleva a que, si la cultura organizacional mejorase, de igual manera lo hará la satisfacción laboral, o viceversa, al mencionar que, si la cultura organizacional disminuye, o empeora así también lo hará la satisfacción laboral. Cabe recalcar que la relación es altamente significativa y que se puede generalizar en poblaciones similares.

Tabla 15

*Relación entre los el nivel de práctica de creencias y la satisfacción laboral de la Empresa de Seguridad. Ucayali 2019.*

Cultura Organizacional Creencias	Satisfacción Laboral		
	Rho de Spearman	p-valor	n
	,468**	,000	108

\*\* . La correlación es significativa en el nivel 0.01 (bilateral)

#### 4.6.3. Hipótesis Específica 3

**Ho.** No existe relación significativa entre la calidad del clima institucional y la satisfacción laboral de la Empresa de Seguridad. Ucayali 2019.

**Ha.** Existe relación significativa entre la calidad del clima institucional de y la satisfacción laboral de la Empresa de Seguridad. Ucayali 2019.

Regla de decisión

Si el p-valor es mayor a 0.05 ( $p > 0.05$ ) se acepta la hipótesis nula ( $H_0$ ).

Si el p-valor es menor a 0.05 ( $p < 0.05$ ) se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna ( $H_1$ ).

En la tabla 16, se presenta la relación entre la calidad de clima institucional y la satisfacción laboral de la Empresa de Seguridad. Ucayali 2019. El resultado de la relación del coeficiente Rho de Spearman es 0.174 lo que indica que la relación es positiva, y directa, y un p-valor de 0.072 ( $p < 0.05$ ), que hace que la relación sea altamente significativa, así también mencionar que dicha relación conlleva a que, si la cultura organizacional mejorase, de igual manera lo hará la satisfacción laboral, o viceversa, al mencionar que, si la cultura organizacional disminuye, o empeora así también lo hará la satisfacción laboral. Cabe recalcar que la relación es altamente significativa y que se puede generalizar en poblaciones similares.

*Tabla 16*  
*Relación entre la calidad del clima institucional y la satisfacción laboral de la Empresa de Seguridad. Ucayali 2019.*

Cultura Organizacional Clima	Satisfacción Laboral		
	Rho de Spearman	p-valor	n
	0,174	,072	108

\*\* . La correlación es significativa en el nivel 0.01 (bilateral)

#### 4.6.4. Hipótesis Específica 4

**Ho.** No existe relación significativa entre la filosofía y la satisfacción laboral de la Empresa de Seguridad. Ucayali 2019.

**Ha.** Existe relación significativa entre la filosofía y la satisfacción laboral de la Empresa de Seguridad. Ucayali 2019.

Regla de decisión

Si el p-valor es mayor a 0.05 ( $p > 0.05$ ) se acepta la hipótesis nula ( $H_0$ ).

Si el p-valor es menor a 0.05 ( $p < 0.05$ ) se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna ( $H_1$ ).

En la tabla 17, se presenta la relación entre la filosofía y la satisfacción laboral de la Empresa de Seguridad. Ucayali 2019. El resultado de la relación del coeficiente Rho de Spearman es 0.374 lo que indica que la relación es positiva, y directa, y un p-valor de 0.000 ( $p < 0.05$ ), que hace que la relación sea altamente significativa, así también mencionar que dicha relación conlleva a que, si la cultura organizacional mejorase, de igual manera lo hará la satisfacción laboral, o viceversa, al mencionar que, si la cultura organizacional disminuye, o empeora así también lo hará la satisfacción laboral. Cabe recalcar que la relación es altamente significativa y que se puede generalizar en poblaciones similares.

Tabla 17

*Relación entre la filosofía y la satisfacción laboral de la Empresa de Seguridad.  
Ucayali 2019.*

Cultura Organizacional Filosofía	Satisfacción Laboral		
	Rho de Spearman	p-valor	N
	,374**	,000	108

\*\* . La correlación es significativa en el nivel 0.01 (bilateral)

#### 4.7. Discusión de Resultados

La investigación hace referencia a la Cultura Organizacional y su relación con la satisfacción laboral en la Empresa de Seguridad. Ucayali 2019.

De los objetivos propuestos en esta investigación se pueden distinguir aspectos que se relacionan con la cultura organizacional y la satisfacción laboral en la Empresa de Seguridad. Ucayali 2019.

En la Empresa de Seguridad de Ucayali 2019, se tiene una relación directa y Moderada entre las variables cultura organizacional y satisfacción laboral, expresada por el coeficiente de Spearman 0.445, lo que indica una regular fuerza de relación entre las variables; si la cultura organizacional se mejorará, así también lo hará la satisfacción laboral, si la cultura organizacional se empeora, así también lo hará la satisfacción laboral, lo que significa que el personal no está muy satisfecho con su ambiente de trabajo.



Estos resultados guardan relación con Kotter, 2012, citado por Ahmed y Shafiq, 2014. La cultura organizacional tiene capacidad para aumentar el empleo, la satisfacción y conciencia sobre la resolución de problemas y desempeño de la organización. Si la cultura organizacional se vuelve incompatible con las expectativas dinámicas de las partes interesadas internas y / o externas, el éxito de la organización disminuirá a medida que ha sucedido con algunas organizaciones Ernst, H. (2001).

De tal manera en el contexto nacional Torres, Cahuana. 2017. Encuentra también una relación entre ambas variables en una Encuesta a 55 trabajadores de un centro de atención al ciudadano. El instrumento tenía una confiabilidad alta. Utilizó la prueba de correlación de Spearman. Encontró que entre la cultura organizacional y la satisfacción laboral existe una relación positiva y significativa al 95%.

De forma similar en el contexto internacional Salazar, Jesica. 2013. En un estudio del personal administrativo del Hospital Roosevelt de Guatemala en 46 personas tanto varones como mujeres con un rango de edad entre 20 a 50 años. La cultura organizacional fue medida con el instrumento propuesto por Cameron y Quin (2006) y el instrumento de satisfacción laboral fue propuesto por José L. Meliá (1990). En este estudio descriptivo, correlacional, transversal y cuantitativo, se encontró una correlación directa y fuerte entre la cultura organizacional y la satisfacción laboral.

Como segundo objetivo de esta investigación esta describir las características generales de la Empresa. La empresa Que tiene como razón social “Empresa de Seguridad GYG Protección Máxima S.A.C”. Está constituida como Una Empresa Jurídica con RUC: 20393888041. Y que lleva el nombre comercial GYG Promax S.A.C. Con el número de certificado SUCAMEC 00299-2018. Está ubicado en el Jr. Julio C. Arana 314. Pucallpa – Coronel Portillo – Ucayali. Su giro principal es la Investigación y Seguridad. En otros términos es una empresa que brinda el servicio de vigilancia privada, seguridad y protección a empresas Estatales y privadas. Actualmente cuenta con más de 350 Trabajadores de campo entre 8 trabajadores en la parte administrativa de los cuales más del 95% son varones por el mismo giro del negocio en que está establecido. De esta manera podemos hacer un estudio normal de la Cultura Organizacional y la satisfacción Laboral que se percibe en esta Institución.

Por otro lado en la empresa de Seguridad de Ucayali 2019. La relación en términos de valores según la le percepción entre los empleados de la empresa y la satisfacción laboral es moderada con un coeficiente de Rho de Spearman 0.417. Como también lo demuestra la relación entre las prácticas de creencias y la satisfacción laboral con un coeficiente Rho de Spearman 0.468. Lo que indica una regular fuerza de relación entre dichas variables lo que indica que si se mejora los términos de valores y las prácticas de valores a si también lo hará la satisfacción laboral. Al respecto Robbins, (1993). “Indica que toda organización tiene una cultura tacita que les define a los empleados las normas de las conductas aceptables o inaceptables. Con el tiempo la

mayor parte de los empleados comprenden la cultura de su organización, saben las reglas y valores los cuales deben ser aceptados para formar parte de la organización.” (p.746).

Por otra parte en la Empresa de Seguridad de Ucayali 2019. La relación la calidad de clima institucional según la percepción entre los empleados de la empresa y la satisfacción laboral es baja o no significativa con un coeficiente de Rho de Spearman 0.174. Con un p valor de 0.072 ( $p > 0.05$ ), lo que indica que la calidad de clima institucional no se relaciona significativamente con la satisfacción laboral.

Por el contrario en la Empresa de Seguridad de Ucayali 2019. No se encontró la relación significativa entre la práctica de normas, símbolos y la satisfacción laboral, el resultado del alfa de Cronbach fue menor de 0.6. Lo que indica que los ítems dentro de estas dos dimensiones no coinciden respecto al instrumento en términos de normas y símbolos por ser una empresa de seguridad. De tal manera que se determinó eliminar estas dos dimensiones para su mejor efectividad en el instrumento propuesto respecto a la fiabilidad de la variable y sus respectivas dimensiones. Al respecto Robbins, (1993). “Indica que toda organización tiene una cultura tacita que les define a los empleados las normas de las conductas aceptables o inaceptables. Con el tiempo la mayor parte de los empleados comprenden la cultura de su organización, saben las reglas y valores los cuales deben ser aceptados para formar parte de la organización.” (p.746).

En cambio se halló relación baja significativa en términos de filosofía y la satisfacción laboral la Empresa de Seguridad de Ucayali 2019. Con un coeficiente Rho

de Spearman 0.374. Lo que indica una mínima fuerza de relación entre dichas variables lo que indica que si se mejora los términos de filosofía a si también lo hará la satisfacción laboral.

En cuanto a la satisfacción laboral, en la Empresa de Seguridad de Ucayali 2019., de acuerdo al puntaje obtenido de sus dimensiones, en primer lugar, se encuentra el factor extrínseca con un promedio de 4.32 seguidamente del Factor intrínseca con un promedio de 4.22 lo que implica un nivel medio o moderado de satisfacción, en este caso, este nivel implica que los trabajadores no definen su satisfacción ni de manera favorable, ni de manera desfavorable. La supervisión, es decir la significación del acompañamiento y apoyo de los jefes es muy limitada. La política de remuneraciones y prestaciones, incluyendo los incentivos y reconocimientos no genera mucha satisfacción en el trabajador. A ello hace mención Daud (2016) la satisfacción laboral es una de las áreas de estudio más importantes y mejor investigadas. Para que las organizaciones sean exitosas deben garantizar continuamente la satisfacción de sus empleados. Los empleados más satisfechos estarán más dispuestos a permanecer en la institución. De ahí que es oportuno comprender los factores o determinantes asociados con la satisfacción laboral. Para Chang y Chang (2007), (Daud, 2016) afirma que la satisfacción laboral comprende el grado de sentimientos positivos de un individuo hacia su lugar de trabajo, hacia las actividades laborales actuales, sus logros y responsabilidades que tiene; en otras palabras, es el grado de contentamiento con todos los aspectos directa o indirectamente relacionados con el trabajo actual.

## **Capítulo V. Conclusiones y Recomendaciones**

### **5.1. Conclusión General**

En base a los resultados de la percepción de los trabajadores de empresa de Seguridad GYG Protección Máxima S.A.C se concluye lo siguiente.

La relación que existe entre la cultura organizacional y satisfacción laboral en la Empresa de Seguridad GYG Protección Máxima S.A.C., es directa y significativa, con un coeficiente de correlación de Rho de Spearman es igual a 0.445, con un p valor de 0.004 ( $p < 0.05$ ) lo que indica una regular fuerza de relación entre dichas variables, y que, si la cultura organizacional se mejorará, así también lo hará la satisfacción laboral o viceversa. Y como resultado se verán cambios positivos en el desempeño laboral de los trabajadores.

### **5.2. Conclusiones Específicas**

- Los términos de valores se relacionan directamente con la satisfacción laboral de la empresa de Seguridad GYG Protección Máxima S.A.C, con lo cual al fortalecer los valores empresariales se verán cambios positivos en el desempeño laboral de los trabajadores. lo que indica una regular fuerza de relación entre dichas variables, y que, si la cultura organizacional se mejorará, así también lo hará la satisfacción laboral o viceversa;

- Los términos de creencias se relacionan directamente con el la satisfacción laboral de los trabajadores de la empresa de Seguridad GYG Protección Máxima S.A.C, con lo cual al mejorar la Imagen empresarial se verán cambios positivos en el desempeño laboral de los trabajadores.
- Por otra parte la calidad de clima institucional se relaciona directamente con la satisfacción laboral de los trabajadores de la empresa de Seguridad GYG Protección Máxima S.A.C, con lo cual al mejorar el clima laboral se evidenciarán cambios favorables en el nivel de satisfacción laboral de los trabajadores.
- Con respecto a prácticas de normas y la satisfacción laboral no encontré relacionan significativa, el resultado del alfa de Cronbach fue menor de 0.6. Lo que indica que el ítem dentro de esta dimensión no coincide respecto al instrumento en términos de normas por ser una empresa de seguridad de campo. De tal manera que se determinó eliminar esta dimensión para mejorar la efectividad en el instrumento propuesto respecto a la fiabilidad de la variable.
- Lo mismo ocurre con las prácticas de Símbolos y la satisfacción laboral no encontré relacionan significativa, el resultado del alfa de Cronbach fue menor de 0.6. Lo que indica que el ítem dentro de esta dimensión no coincide respecto al instrumento en términos de símbolos por ser una empresa de seguridad de campo. De tal manera que se determinó eliminar esta dimensión para mejorar la efectividad en el instrumento propuesto respecto a la fiabilidad de la variable.

- Sin embargo la práctica de la Filosofía se relacionan directamente con la satisfacción laboral de la empresa de Seguridad GYG Protección Máxima S.A.C, con lo cual el establecimiento de una Filosofía de trabajo que esté acorde a los objetivos y lineamientos de la empresa ayudaran a mejorar el desempeño laboral de los trabajadores.

### **5.3. Recomendaciones**

Con base a los resultados obtenidos y el análisis estadístico realizado, se recomienda a la institución la empresa lo siguiente:

- Se recomienda a la organización trabajar en el factor humano para redefinir sus valores, creencias, y filosofía con el objeto de cimentar la cultura organizacional eficiente basadas en los principios de igualdad, eficacia y eficiencia institucional y empresarial.
- Se recomienda a la organización, a trabajar o mejorar las relaciones laborales con el personal, especialmente en términos de Normas y Símbolos que son parte fundamental de la organización y que todos deben entender y practicar en el ambiente de trabajo, al reconocimiento y la identificación con la empresa misma. Se debe buscar el mejor trato al personal, a fin de elevar su satisfacción laboral.

- Se recomienda a los gerentes de las empresas establecer formas de comunicación vertical y horizontal, para poder expresar la búsqueda de soluciones en forma conjunta sobre aspectos de suma importancia y así ser relacionados con la misión, visión y objetivos de la organización. Asimismo, se recomienda plantear acciones claras con el propósito de mejorar las cualidades y actuaciones de los empleados orientados a la solución conjunta de problemas en la organización.
- Se recomienda capacitar al personal para una mejora continua del servicio de seguridad que brindan a distintas empresas dentro de la región, de tal forma que se propongan acuerdos y estrategias claras para la búsqueda de soluciones integrales en aras de una mejor función de la actividad empresarial.
- Se recomienda al gerente y supervisores de la empresa de Seguridad GYG Protección Máxima S.A.C realizar talleres y dinámicas de grupos para mejorar y fortalecer la Cultura Organizacional y la satisfacción laboral en sus trabajadores, con el fin de obtener un mejor desempeño en las funciones que le permitirá a la empresa a cumplir con sus metas y objetivos.
- Fomentar y consolidar las Creencias de la Cultura Organizacional, ya que se relacionan directamente con la satisfacción laboral de los trabajadores de la empresa de Seguridad GYG Protección Máxima S.A.C, con lo cual va a mejorar la imagen de la empresa y se verán cambios positivos en la satisfacción laboral de los trabajadores.





## Referencias

- Aldhuwaihi, A. (2013). *The influence of organisational culture on job satisfaction, organisational commitment and turnover intention: a study on the banking sector in the kingdom of saudi arabia*. King Saud University, Saudi Arabia.
- Amarillas, P. (2019). *Personal de seguridad*.  
<https://www.paginasamarillas.com.pe/dbimages/2985369/70779.jpg>
- Ancana Mochcco, J. A., & Quispe Rodriguez, K. M. (2013). *Plan de cultura organizacional para mejorar la satisfacción laboral de los empleados de la empresa Incmena S.A.C. en el distrito de Villa el Salvador - 2012*. 133.  
[http://alicia.concytec.gob.pe/vufind/Record/AUTO\\_66ca0acf57c0930ba6f1671643a3653](http://alicia.concytec.gob.pe/vufind/Record/AUTO_66ca0acf57c0930ba6f1671643a3653)  
e
- Berg, van den, P. T. & W. (2004). *Defining, measuring and comparing organizational cultures. Applied Psychology: An international review*.
- Cock, J.D., Hepworth, S.J., Wall, T.D., y Warr, P. . (1981). *The experience of work* (Academic Press (ed.)). Academic Press.
- Creative Research Systems. (2016). *The Survey Sistem*.  
<https://www.surveysystem.com/sscalc.htm>
- D., R. P. (1986). *Organizational Culture As Related To Industry, PositioPerformance. A Preliminary Report. Journal of Managemmt Studies 23:3*.
- Dadgar, H., Barahouei, F., Mohammadi, M., Ebrahimi, M., & Ganjali, A. (2013). *The relationship between organizational culture, job satisfaction, organizational commitment*

and intention to stay of health personnel's of Zahedan university of medical sciences.

*World Applied Sciences Journal*, 21(8), 1220–1228.

<https://doi.org/10.5829/idosi.wasj.2013.21.8.108>

Daud, N. (2016). Determinants of Job Satisfaction: How Satisfied are the New Generation Employees in Malaysia? *Procedia - Social and Behavioral Sciences*, 219, 208–213.

<https://doi.org/10.1016/j.sbspro.2016.05.007>

Ernst, H. (n.d.). *Corporate culture and innovative performance of a firm. Management of Engineering and technology*.

Fuentes Navarro, S. M. (2012). “ Satisfacción Laboral Y Su Influencia En La Productividad ” ( Estudio Realizado En La “ Satisfacción Laboral Y Su Influencia En La Productividad ” ( Estudio Realizado En La. In *Universidad Rafael Landívar Facultad de Humanidades Campus de Quetzaltenango* (Issue 34). Universidad Rafael Landívar.

Gevers, L. M. (2012). *Becoming customer oriented in municipalities: A cultural challenge*.

*October*. [http://essay.utwente.nl/62275/1/Masterthesis\\_L.M.\\_Gevers.pdf](http://essay.utwente.nl/62275/1/Masterthesis_L.M._Gevers.pdf)

Guerra, J. M. S. (2013). Relacion entre la cultura organizacional y la satisfaccion laboral del personal administrativo del hospital Roosevelt de Guatemala. *Journal of Chemical*

*Information and Modeling*, 53, 160. <https://doi.org/10.1017/CBO9781107415324.004>

Hernández, Sampieri, y M. (2018). *Metodología de la Investigación Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta*. (Edit. McGr).

Hofstede, G. (2014). *Organizational Culture and Change Management* [. The Hofstede

Centre. <http://geert-hofstede.com/organisational-culture.html>

- Kerlinger, F. (1983). *Investigaciones del comportamiento* (Mcgraw-Hill/Interamericana. (ed.)). Mcgraw-Hill/Interamericana.
- [http://www.scielo.org.ar/scielo.php?script=sci\\_nlinks&ref=4104888&pid=S1852-7310200900020000300004&lng=es](http://www.scielo.org.ar/scielo.php?script=sci_nlinks&ref=4104888&pid=S1852-7310200900020000300004&lng=es)
- Kien, N. D. (2014). – *A case study of Standard Chartered Bank*.
- Kotter, J. (2012). *Corporate Culture and Performance* (F. Press (ed.)).
- Liliana Mercedes Lino Durand, B. (2015). *Cultura organizacional y satisfacción laboral del personal administrativo del Hospital Regional Huacho – 2015*.
- Luthans, F. (2008). *Comportamiento organizacional* (1a Ed. (ed.); Editorial). Editorial McGraw- HILL.
- Minkov, G. H. & G. J. H. & M. (2010). *Cultures and Organizations*.
- Olmos, María, y Socha, K. (2006). *Diseño y Validación Mediante Jueces Expertos del Instrumento para Evaluar Cultura Organizacional*. 58.
- Paginas, A. (2019). *Personal en formacion*.
- <https://www.paginasamarillas.com.pe/dbimages/2985369/70781.jpg>
- Robbins, E. y Judge. (2009). *Comportamiento Organizacional* (Pearson Educations (ed.); 13a. ed).
- Robbins, S. (1993). *Organizational Behaviour: Concepts, Controversies, and Applications* (P. Hall (ed.); 6a ed.). Person Educations.
- Sampieri, H. (2006). *Mitología de la investigación* (M. G. HILL. (ed.); 5ta. ed.). Mc Graw

HILL.

Schein, E. H. (2010). *Business and Management : Organizational Culture and Leadership* (

(Jossey-Bass (ed.); 4th Editio). Jossey-Bass, Hoboken, NJ,.

Shafiq, M. A. & S. (2014). The impact of organizational culture on organizational performance: The mediating role of employee's organizational commitment.

*International Journal of Organizational Leadership*, 6(1), 65–72.

<https://doi.org/10.33844/ijol.2017.60432>

Sulca, K. H. (2017). Cultura organizacional y satisfacción laboral en la empresa Planeamiento & Gestión S.A.C. de la ciudad de Lima, 2017 [Universidad Peruana Uniòn]. In

*Resolucion*. <https://doi.org/10.1587/transcom.E93.B.2477>

Tianya, L. (2015). Organizational Culture & Employee Behavior: Case study. *Lahden*

*Ammattikorkeakoulu Lahti University of Applied Science*, 1–53.

Torres Cahuana, A. P. (2017). *Cultura organizacional y satisfacción laboral de un centro de atención al ciudadano, Lima – 2017*. Cesar Vallejos.

YIING, L. E. E. H. (2008). the Association Between Organizational Culture and Leadership Behaviour and Organizational Commitment, Job Satisfaction and Employee Performance - a Malaysian Perspective. *Faculty of Business and Accountancy, MAster*(July).

## Anexos

*Anexo 1 Matriz de consistencia Título: “Cultura organizacional y satisfacción laboral en la Empresa de Seguridad. Ucayali 2019”*

<b>Problema</b>	<b>Objetivos</b>	<b>Hipótesis</b>	<b>Variables</b>	<b>Dimensiones</b>	<b>Metodología</b>
<p><b>1.2.1 Problema general.</b></p> <p>¿Existe relación significativa entre la cultura organizacional y la satisfacción laboral según la percepción de los empleados de la Empresa de Seguridad? Ucayali 2019?</p> <p><b>1.2.2 Problemas específicos.</b></p> <p>1. ¿Existe relación significativa entre el nivel de práctica de valores y la satisfacción laboral según la percepción de los empleados de la Empresa de Seguridad? Ucayali 2019?</p> <p>2. ¿Existe relación significativa entre el</p>	<p><b>2.1 Objetivo general.</b></p> <p>Determinar la relación entre la Cultura organizacional y la satisfacción laboral según la percepción de los empleados de la Empresa de Seguridad. Ucayali 2019.</p> <p><b>2.2 Objetivo específicos.</b></p> <p>1. Describir las características generales de la Empresa de Seguridad. Ucayali 2019.</p> <p>2. Evaluar si existe relación significativa entre la cultura organizacional en términos de valores, creencias, clima, normas, símbolos y filosofía, y la satisfacción laboral según la percepción de los empleados de la Empresa de Seguridad. Ucayali 2019.</p>	<p><b>7.1 Hipótesis Principal</b></p> <p>Existe relación entre cultura organizacional y La satisfacción Laboral en la Empresa de Seguridad. Ucayali 2019.</p> <p><b>7.2 Hipótesis Derivadas.</b></p> <p>H.1. Existe relación significativa entre el nivel de práctica de valores y la satisfacción laboral según la percepción de los empleados de la Empresa de Seguridad. Ucayali 2019.</p> <p>H.2. ¿Existe relación significativa entre el nivel de práctica de las creencias y la satisfacción laboral según la percepción de los empleados de la Empresa de Seguridad? Ucayali 2019?</p>	<p><b>7.3 Identificación de las Variables.</b></p> <p><b>Variable 1:</b></p> <p>1. Cultura Organizacional</p>	<p><b>7.4 Operacionalización de variables</b></p> <p><b>Para la variable 1:</b></p> <p>D1.Valores I1 Servicio al cliente I2 Innovación</p> <p>D2.Creencias I1 Hipótesis I2 Consideraciones</p> <p>D3.Clima Institucional I1 Atmosfera I2 Sentimientos</p> <p>D4.Normas I1 Reglas I2 Comportamiento</p> <p>D5.Simbolos I1 Iconos I2 Rituales I3 Tradiciones</p> <p>D6.Filosofia I1 Políticas</p>	<p>6.1 Tipo de Investigación:</p> <p>La investigación es una investigación Descriptiva de tipo no Experimental por que no se manipulara ninguna de las variables de estudio.</p> <p><b>6.2 Diseño de la Investigación:</b></p> <p>El diseño del presente Estudio pertenece al tipo de estudio correlacional descriptiva.</p> <p><b>8.2 La Población (N) y Muestra (n):</b></p> <p>8.2.1 La Población (N):</p>

<p>nivel de práctica de las creencias y la satisfacción laboral según la percepción de los empleados de la Empresa de Seguridad? Ucayali 2019?</p> <p>3. ¿Existe relación significativa entre la calidad del clima institucional y la satisfacción laboral según la percepción de los empleados de la Empresa de Seguridad? Ucayali 2019?</p> <p>4. ¿Existe relación significativa entre la existencia y práctica de normas y la satisfacción laboral según la percepción de los empleados de la Empresa de Seguridad? Ucayali 2019?</p> <p>5. ¿Existe relación significativa entre los símbolos y la satisfacción laboral según la percepción de los empleados de la</p>	<p>3. Proponer mejoras a nivel de la cultura organizacional para mejorar la satisfacción laboral de los empleados de la Empresa de Seguridad. Ucayali 2019.</p>	<p>H.3. Existe relación significativa entre la calidad del clima institucional y la satisfacción laboral según la percepción de los empleados de la Empresa de Seguridad. Ucayali 2019.</p> <p>H.4. Existe relación significativa entre la existencia y práctica de normas y la satisfacción laboral según la percepción de los empleados de la Empresa de Seguridad. Ucayali 2019.</p> <p>H.5. Existe relación significativa entre los símbolos y la satisfacción laboral según la percepción de los empleados de la Empresa de Seguridad. Ucayali 2019.</p> <p>H.6. Existe relación significativa entre la filosofía y la satisfacción laboral según la percepción de los empleados de Empresa de Seguridad. Ucayali 2019.</p>	<p><b>Variable 2:</b></p> <p>1. Satisfacción Laboral</p>	<p>I2 Ideologías I3 Acciones</p> <p><b>Para la variable 2:</b> D1.Factor extrínseco. I1 Política y procedimiento I2 Salario I3 Supervisión I4 Condiciones laborales I5 Relaciones interpersonales</p>	<p>Se ha considerado una población conformada por 150 Trabajadores de la Empresa de Seguridad. Ucayali 2019</p> <p>8.2.2 La Muestra (n): La muestra de estudio estará conformada por 108 trabajadores de los cuales 104 son hombres y 04 son Mujeres.</p>
---	---	--	--	---	---

<p>Empresa de Seguridad? Ucayali 2019?</p> <p>6. ¿Existe relación significativa entre la filosofía y la satisfacción laboral según la percepción de los empleados de la Empresa de Seguridad? Ucayali 2019?</p>				<p>D2. Factores Intrínsecos.</p> <p>I1 El trabajo mismo I2 Reconocimiento I3 Responsabilidad I4 Autonomía</p>	
---	--	--	--	---	--



**UNIVERSIDAD PERUANA UNIÓN**

**Cuestionario sobre Cultura Organizacional y Satisfacción Laboral**

Apreciado empleado, el presente formulario es parte de una investigación sobre la Cultura organizacional y Satisfacción laboral en la Empresa de Seguridad GYG Protección máxima SAC Pucallpa -2019. Por favor sea muy honesto al responder; no es necesario proporcionar su nombre. En todas las actividades solo podrá seleccionar una opción marcando con una X. Muchas gracias por su colaboración

**A. Datos generales**

Sexo:            Masculino ( )            Femenino ( )

Edad : .....            Área de trabajo:            Campo ( )            Administrativo ( )

Años de antigüedad laboral: .....

**B. Sobre la cultura organizacional**

A continuación encontrará una serie de frases. Lea cada una de ellas y conteste de acuerdo a la siguiente escala:

1=Nunca            2=Ocasionalmente            3=Algunas Veces            4=Frecuentemente  
5=Siempre

Responda todas las preguntas, teniendo en cuenta que no es una prueba, no hay respuestas correctas ni incorrectas y todas las respuestas son estrictamente confidenciales.

ÍTEMS	PREGUNTAS	1	2	3	4	5
1	¿En la empresa donde usted labora se fomenta la innovación?					
2	¿En la empresa donde usted labora se promueve el trabajo en equipo?					
3	¿Para la empresa donde usted trabaja lo más importante es el cumplimiento de metas?					
4	¿Cree usted que para ingresar a la empresa es necesaria una recomendación o influencia interna?					
5	¿Cree usted que el salario que recibe por su labor en la empresa es el adecuado?					
6	¿Cree usted que se le suministran las herramientas necesarias cumplir adecuadamente con su trabajo?					
7	¿Percibe usted que la empresa le permite aprender y progresar como persona?					
8	¿Percibe usted un ambiente de cooperación dentro de la empresa?					
9	¿Percibe tener autonomía para tomar decisiones relacionadas con su trabajo?					
10	¿Existe claridad frente a los horarios de entrada y salida en su empresa?					
11	¿En la empresa hay normas respecto de la presentación personal de los empleados?					
12	¿La empresa utiliza sanciones ante una falta?					
13	¿La empresa celebra fechas especiales como el día del trabajo, navidad, entre otros?					
14	¿La empresa recurre a utilizar incentivos como viajes, condecoraciones, entre otros, para premiar las buenas labores?					
15	¿Reconoces y entiendes el significado de las ceremonias, el logo y los colores representativos de la empresa?					
16	¿Su trabajo es coherente con la misión – visión de la empresa?					
17	¿Al haber una vacante, la empresa toma en cuenta primero a los trabajadores internos para dicho cargo antes que personas externas?					
18	¿A la empresa le interesa tanto su desarrollo profesional como familiar?					

### C. Satisfacción laboral

Utilice la siguiente escala de Likert:

1= Muy insatisfecho                      2= Insatisfecho    3=Moderadamente insatisfecho  
 4= Ni satisfecho ni insatisfecho    5=Moderadamente satisfecho  
 6 = Satisfecho    7= Muy satisfecho

ÍTEMS	PREGUNTAS	1	2	3	4	5	6	7
1	Condiciones físicas del trabajo							
2	Libertad para elegir tu propio método de trabajo							
3	Tus compañeros de trabajo							
4	Reconocimiento que obtienes por el trabajo bien hecho							
5	Tu superior inmediato							
6	Responsabilidad que se te ha asignado							
7	Tu salario							
8	La posibilidad de utilizar tus capacidades							
9	Relaciones entre dirección y trabajadores en tu empresa							
10	Tus posibilidades de promocionar							
11	El modo en que tu empresa está gestionada							
12	La atención que se presta a las sugerencias que haces							
13	Tu horario de trabajo							
14	La variedad de tareas que realizas en tu trabajo							
15	Tu estabilidad en el empleo							

Anexo 3 Validación por expertos de los instrumentos

VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS  
POR JUICIO DE EXPERTOS

INSTRUCCIÓN:

Sírvase encerrar dentro de un círculo, el número porcentual que usted considera que responde a la afirmación.

1. ¿Considera usted que el instrumento cumple el objetivo propuesto?

0 10 20 30 40 50 60 70 80 90 100

2. ¿Considera usted que este instrumento contiene los conceptos propios del tema que se investiga?

0 10 20 30 40 50 60 70 80 90 100

3. ¿Estima usted que la cantidad de ítems que se utiliza son suficientes para tener una visión comprensiva del asunto que se investiga?

0 10 20 30 40 50 60 70 80 90 100

4. Considera usted que si aplicara este instrumento a grupos similares se obtendrían datos también similares?

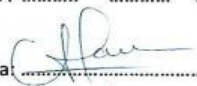
0 10 20 30 40 50 60 70 80 90 100

5. ¿Estima usted que los ítems propuestos permiten una respuesta objetiva de parte de los informantes?

0 10 20 30 40 50 60 70 80 90 100

6. ¿Qué ítems cree usted que se podría agregar? .....

7. ¿Qué ítems cree usted que se deben eliminar? .....

Fecha (d/m/a): 11-08-19 Firma: 

Validado por: Alfonso Paredes Aguirre Título: Doctor

Institución: UPeU Ciudad/País: Lima - Perú

VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS  
POR JUICIO DE EXPERTOS

INSTRUCCIÓN:

Sírvase encerrar dentro de un círculo, el número porcentual que usted considera que responde a la afirmación.

1. ¿Considera usted que el instrumento cumple el objetivo propuesto?  
0 10 20 30 40 50 60 70 80 90 (100)
2. ¿Considera usted que este instrumento contiene los conceptos propios del tema que se investiga?  
0 10 20 30 40 50 60 70 80 90 (100)
3. ¿Estima usted que la cantidad de ítems que se utiliza son suficientes para tener una visión comprensiva del asunto que se investiga?  
0 10 20 30 40 50 60 70 80 90 (100)
4. Considera usted que si aplicara este instrumento a grupos similares se obtendrían datos también similares?  
0 10 20 30 40 50 60 70 80 90 (100)
5. ¿Estima usted que los ítems propuestos permiten una respuesta objetiva de parte de los informantes?  
0 10 20 30 40 50 60 70 80 90 (100)
6. ¿Qué ítems cree usted que se podría agregar? .....
7. ¿Qué ítems cree usted que se deben eliminar? .....

Fecha (d/m/a): ..... 11-08-19 ..... Firma: *[Firma]*

Validado por: *Jessica del Pilar Meléndez Navarro* Título: *Másifer*

Institución: *VAP - UPEU* Ciudad/País: *Pucallpa - Perú*

VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS  
POR JUICIO DE EXPERTOS

INSTRUCCIÓN:

Sírvase encerrar dentro de un círculo, el número porcentual que usted considera que responde a la afirmación.

1. ¿Considera usted que el instrumento cumple el objetivo propuesto?

0 10 20 30 40 50 60 70 80 90 100

2. ¿Considera usted que este instrumento contiene los conceptos propios del tema que se investiga?

0 10 20 30 40 50 60 70 80 90 100

3. ¿Estima usted que la cantidad de ítems que se utiliza son suficientes para tener una visión comprensiva del asunto que se investiga?

0 10 20 30 40 50 60 70 80 90 100

4. Considera usted que si aplicara este instrumento a grupos similares se obtendrían datos también similares?

0 10 20 30 40 50 60 70 80 90 100

5. ¿Estima usted que los ítems propuestos permiten una respuesta objetiva de parte de los informantes?

0 10 20 30 40 50 60 70 80 90 100

6. ¿Qué ítems cree usted que se podría agregar? .....

7. ¿Qué ítems cree usted que se deben eliminar? .....

Fecha (d/m/a): 11-08-19 Firma: WRPD

Validado por: Wendy Janina Ruiz Cord Título: Psicóloga

Institución: Universidad César Vallejo Ciudad/País: Trujillo / Perú

VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS  
POR JUICIO DE EXPERTOS

INSTRUCCIÓN:

Sírvase encerrar dentro de un círculo, el número porcentual que usted considera que responde a la afirmación.

1. ¿Considera usted que el instrumento cumple el objetivo propuesto?

0 10 20 30 40 50 60 70 80 90 100

2. ¿Considera usted que este instrumento contiene los conceptos propios del tema que se investiga?

0 10 20 30 40 50 60 70 80 90 100

3. ¿Estima usted que la cantidad de ítems que se utiliza son suficientes para tener una visión comprensiva del asunto que se investiga?

0 10 20 30 40 50 60 70 80 90 100

4. Considera usted que si aplicara este instrumento a grupos similares se obtendrían datos también similares?

0 10 20 30 40 50 60 70 80 90 100

5. ¿Estima usted que los ítems propuestos permiten una respuesta objetiva de parte de los informantes?

0 10 20 30 40 50 60 70 80 90 100

6. ¿Qué ítems cree usted que se podría agregar? .....

7. ¿Qué ítems cree usted que se deben eliminar? .....

Fecha (d/m/a): 11-08-19 Firma: 

Validado por: Guillermo Martín Huicho Talanda Título: Doctor

Institución: Universidad César Vallejo Ciudad/País: Trujillo / Perú



**PROTECCIÓN MÁXIMA**  
A Tu Servicio...

"Año de la lucha contra la corrupción e impunidad"

Pucallpa, 30 de Septiembre del 2019

**CARTA DE AUTORIZACIÓN**

SEÑORES :

Consejo de la Facultad de ciencias empresariales de la Universidad Peruana  
Unión

ASUNTO :

BRINDAR FACILIDADES PARA REALIZAR TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

De mi mayor consideración:

Por la presente me dirijo a usted para saludarlos cordialmente y al mismo tiempo comunicar la autorización de desarrollar el trabajo de investigación titulada "Cultura organizacional y satisfacción laboral en la empresa de seguridad GYG Protección Máxima SAC Pucallpa - 2019", que será realizado por los investigadores.

- Evelin Torres Coral
- Jim Roder Pinedo Greenwich

Agradeciendo por anticipado su atención al presente, quedo de ustedes.

Atentamente,

Empresa de Seguridad GYG  
Protección Máxima SAC  
Fidencio Javier Guerrero Torres  
Gerente General

Gerente General

Administrador

Jr. Julio C. Arana N° 314 Pucallpa - Perú  
Teléfonos: 061-577446 - Cel. RPM: #990936619 RPC: 989177959  
e-mail: [gygpromaxsac@hotmail.com](mailto:gygpromaxsac@hotmail.com)



Anexo 5 Infografía

Figura 3. Personal firmando una encuesta Amarillas (2019)



Figura 4. Personal en formación Paginas, (2019)

