

**UNIVERSIDAD NACIONAL DE UCAYALI  
ESCUELA DE POSGRADO**



**GESTIÓN DE CULTURA ORGANIZACIONAL Y LA SATISFACCIÓN  
LABORAL EN ORGANIZACIONES PRIVADAS DEL SECTOR COMERCIO  
EN LA CIUDAD DE PUCALLPA**

**TESIS PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE  
DOCTOR EN ADMINISTRACIÓN**

**ROGER FERNANDO PANDURO BARTRA**

**PUCALLPA - PERÚ**

**2021**



UNIVERSIDAD NACIONAL DE UCAYALI  
ESCUELA DE POSGRADO



ANEXO N° 4

ACTA DE DEFENSA DE TESIS O TRABAJO DE INVESTIGACION PARA  
OBTENCION DEL GRADO DE DOCTOR

En la Sala de Grados de la Universidad Nacional de Ucayali siendo las 11 horas, del día 01 de SEPTIEMBRE 2021 ante el Jurado de Tesis o trabajo de investigación constituido por :

DR. JULIO CÉSAR PASTOR SEGURA ..... Presidente  
DR. JUAN JOSÉ PALOMINO OCHOA ..... Secretario  
DRA. FREYSI LILIAN LING VILLACREZ ..... Vocal

El aspirante al GRADO DE DOCTOR en ADMINISTRACIÓN ..... Mención:

Don(ña) ROGER FERNANDO PANDURO BARTRA .....

Procedió al acto de Defensa:

a. Con la exposición de la tesis o trabajo de investigación, titulada:

"GESTIÓN DE CULTURA ORGANIZACIONAL Y LA SATIS-  
FACCIÓN LABORAL EN ORGANIZACIONES PRIVADAS DEL  
SECTOR COMERCIO EN LA CIUDAD DE PUCALLPA" .....

b. Respondiendo las preguntas formuladas por los miembros del Jurado y público asistente.

Concluido el acto de defensa, cada miembro del Jurado procedió a la evaluación del aspirante a DOCTOR, teniendo presente los criterios siguientes:



UNIVERSIDAD NACIONAL DE UCAYALI  
ESCUELA DE POSGRADO



- a) Presentación personal
- b) Exposición: el problema a resolver, hipótesis, objetivos, resultados, conclusiones, los aportes, contribución a la ciencia y/o solución a un problema social y Recomendaciones
- c) Grado de convicción y sustento bibliográfico utilizados para las respuestas a las interrogantes del Jurado y público asistente
- d) Dicción y dominio de escenario

Así mismo, el Jurado plantea a la tesis o trabajo de investigación **las observaciones** siguientes:

*NINGUNA.*

Obteniendo en consecuencia el Doctorando la **Nota de Diecisiete** ( *17* )  
**Equivalente a** *APROBADO*, por lo que se recomienda

(aprobado ó desaprobado)

Los miembros del Jurado, firman el presente **ACTA** en señal de conformidad, en Pucallpa, siendo las *12:35* horas del *01* de *SETIEMBRE* del 20*21*.

  
-----  
**PRESIDENTE**

  
-----  
**SECRETARIO**

  
-----  
**VOCAL**





**UNIVERSIDAD NACIONAL DE UCAYALI**  
**VICERRECTORADO DE INVESTIGACION**  
**DIRECCION GENERAL DE PRODUCCION INTELECTUAL**

# CONSTANCIA

## ORIGINALIDAD DE TRABAJO DE INVESTIGACION

### SISTEMA ANTIPLAGIO URKUND

**N°0307-2021**

La Dirección de Producción Intelectual, hace constar por la presente, que el Informe Final (Tesis), titulado:

**“GESTIÓN DE CULTURA ORGANIZACIONAL Y LA SATISFACCIÓN LABORAL EN ORGANIZACIONES PRIVADAS DEL SECTOR COMERCIO EN LA CIUDAD DE PUCALLPA”**

**Cuyo(s) autor (es) : PANDURO BARTRA, ROGER FERNANDO**

**Escuela : POSGRADO**

**Doctorado : ADMINISTRACIÓN**

**Asesor(a) : Dr. RAMIREZ CHUMBE, CARLOS ALBERTO**

Después de realizado el análisis correspondiente en el Sistema Antiplagio URKUND, dicho documento presenta un **porcentaje de similitud de 7%**.

En tal sentido, de acuerdo a los criterios de porcentaje establecidos en el artículo 9 de la DIRECTIVA DE USO DEL SISTEMA ANTIPLAGIO URKUND, el cual indica que no se debe superar el 10%. Se declara, que el trabajo de investigación: SI Contiene un porcentaje aceptable de similitud, por lo que SI se aprueba su originalidad.

En señal de conformidad y verificación se FIRMA Y SELLA la presente constancia.

**Fecha: 11/08/2021**



**Dr. ABRAHAM ERMITANIO HUAMAN ALMIRON**  
 Dirección de Producción Intelectual

## AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN DE TESIS

REPOSITORIO DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL DE UCAYALI

Yo, ROGER FERNANDO PANDURO BARTRA.

Autor(a) de la TESIS de posgrado titulada:

"GESTIÓN DE CULTURA ORGANIZACIONAL Y LA SATISFACCIÓN LABORAL EN ORGANIZACIONES PRIVADAS DEL SECTOR COMERCIO EN LA CIUDAD DE PUCALLPA".

Sustentada el año: 2021

Con la asesoría de: DR. CARLOS ALBERTO RAMIREZ CHUMBE.

En la Escuela de Posgrado, Doctorado en: ADMINISTRACIÓN.

Mención: \_\_\_\_\_

**Autorizo la publicación:**

**PARCIAL**

Significa que se publicará en el repositorio institucional solo la caratula, la dedicatoria y el resumen de la tesis. Esta opción solo es válida marcar si **su tesis o documento presenta material patentable**, para ello deberá presentar el trámite de CATI y/o INDECOPI cuando se lo solicite la DGPI UNU.

**TOTAL**

Significa que todo el contenido de la tesis y/o documento será publicada en el repositorio institucional.

De mi trabajo de investigación en el Repositorio Institucional de la Universidad Nacional de Ucayali ([www.repositorio.unu.edu.pe](http://www.repositorio.unu.edu.pe)), bajo los siguientes términos:

**Primero:** Otorgo a la Universidad Nacional de Ucayali **licencia no exclusiva** para reproducir, distribuir, comunicar, transformar (únicamente mediante su traducción a otros idiomas) y poner a disposición del público en general mi tesis (incluido el resumen) a través del Repositorio Institucional de la UNU, en formato digital sin modificar su contenido, en el Perú y en el extranjero; por el tiempo y las veces que considere necesario y libre de remuneraciones.

**Segundo:** Declaro que la **tesis es una creación de mi autoría** y exclusiva titularidad, por tanto me encuentro facultado a conceder la presente autorización, garantizando que la tesis no infringe derechos de autor de terceras personas, caso contrario, me hago único(a) responsable de investigaciones y observaciones futuras, de acuerdo a lo establecido en el estatuto de la Universidad Nacional de Ucayali y del Ministerio de Educación.

En señal de conformidad firmo la presente autorización.

Fecha: 01 / 09 / 2021.

Email: rogerpb@hotmail.com

Firma: \_\_\_\_\_

Teléfono: 999232686

DNI: \_\_\_\_\_

00043549

## **DEDICATORIA**

A Juan Nehemías Panduro Romero, mi padre, polvo en viaje a las estrellas.

A Gilma Bartra Alves, mi madre, con eterna gratitud.

A Jésika, mi esposa, por su amor incondicional.

A Jésika Gabriela y Carlos Fernando, mis hijos, mis mayores bendiciones.

## **AGRADECIMIENTO**

A Dios, por permitirme cumplir mis sueños.

A la Escuela de Posgrado de la Universidad Nacional de Ucayali, por tan valiosa formación.

Al Dr. Carlos Alberto Ramírez Chumbe, asesor de la tesis, por sus valiosos consejos y apoyo.

A todos quienes de una u otra manera han contribuido en la realización del presente trabajo de investigación.

## RESUMEN

El objetivo de la investigación fue determinar la relación entre la Cultura organizacional y la satisfacción laboral según la percepción de los trabajadores en las organizaciones privadas del sector comercio de la ciudad de Pucallpa, siendo un activo importante para las empresas en la actualidad mantener un clima laboral en el que los trabajadores puedan encontrar un equilibrio de armonía a fin de realizar sus labores de manera eficiente contribuyendo con la generación de la rentabilidad de las organizaciones; en ese sentido se estableció el nivel de práctica de valores que tienen los trabajadores y la satisfacción laboral según la percepción de los trabajadores en las organizaciones privadas del sector comercio. Por otro lado se establece el nivel de práctica de las creencias y la satisfacción laboral según la percepción de los trabajadores en las organizaciones privadas del sector comercio, asimismo, se determina la calidad del clima institucional que resulta fundamental para el desarrollo y desempeño de los recursos humanos y por consiguiente la satisfacción laboral de acuerdo a la percepción de los trabajadores, la investigación adopta el enfoque cuantitativo, por ser un estudio eminentemente objetivo en el que se aplica la estadística, de tipo pura con alcance relacional y por esta metodología el diseño es no experimental, por lo que de los resultados de la investigación se concluye que existe relación significativa entre la cultura organizacional y la satisfacción laboral según la percepción de los trabajadores en las organizaciones privadas del sector comercio de la ciudad de Pucallpa.

**Palabras clave:** Cultura organizacional, satisfacción laboral, desempeño laboral.



## ABSTRACT

The objective of the research was to determine the relationship between organizational culture and job satisfaction according to the perception of workers in private organizations in the commerce sector of the city of Pucallpa, being an important asset for companies today to maintain a working environment in which workers can find a balance of harmony in order to perform their work efficiently, contributing to the generation of profitability of organizations; in that sense the level of practice of values that workers have and job satisfaction was established According to the perception of workers in private organizations in the commercial sector. On the other hand, the level of practice of beliefs and job satisfaction is established according to the perception of workers in private organizations in the commercial sector, also, the quality is determined of the institutional climate that is fundamental for the development roll and performance of human resources and therefore job satisfaction according to the perception of workers, the research adopts the quantitative approach, as it is an eminently objective study in which statistics are applied, of a pure type with relational scope and Due to this methodology, the design is non-experimental, so from the results of the research it is concluded that there is a significant relationship between organizational culture and job satisfaction according to the perception of workers in private organizations in the commercial sector of the city of Pucallpa.

**Keywords:** Organizational culture, job satisfaction, job performance.

## RESUMO

O objetivo da pesquisa foi verificar a relação entre cultura organizacional e satisfação no trabalho segundo a percepção dos trabalhadores de organizações privadas do setor comercial da cidade de Pucallpa, sendo um importante trunfo para as empresas hoje manterem um ambiente de trabalho em que os trabalhadores conseguem encontrar um equilíbrio de harmonia para realizar o seu trabalho de forma eficiente, contribuindo para a geração de rentabilidade das organizações; nesse sentido o nível de prática de valores que os trabalhadores possuem e de satisfação no trabalho foi estabelecido de acordo com a percepção dos trabalhadores do setor privado organizações do setor comercial. Por outro lado, o nível de prática de crenças e satisfação no trabalho é estabelecido de acordo com a percepção dos trabalhadores em organizações privadas do setor comercial, também, a qualidade é determinada pelo clima institucional que é fundamental para o desenvolvimento rol e desempenho dos recursos humanos e conseqüentemente a satisfação no trabalho segundo a percepção dos trabalhadores, a pesquisa adota a abordagem quantitativa, por se tratar de um estudo eminentemente objetivo no qual se aplicam estatísticas, de tipo puro com âmbito relacional e Devido a esta metodologia, o desenho é não experimental, portanto a partir dos resultados da pesquisa conclui-se que existe uma relação significativa entre cultura organizacional e satisfação no trabalho segundo a percepção dos trabalhadores de organizações privadas do setor comercial da cidade de Pucallpa.

**Palavras-chave:** Cultura organizacional, satisfação no trabalho, desempenho no trabalho.

## INTRODUCCIÓN

La investigación abarca sobre la cultura organizacional y la satisfacción laboral según la percepción de los trabajadores en las organizaciones privadas del sector comercio de la ciudad de Pucallpa, tiene como finalidad establecer el grado de relación existente entre la cultura organizacional y la satisfacción del cliente, que reviste importancia en la actualidad porque las organizaciones requieren productividad y rendimientos que satisfagan la rentabilidad, en ese sentido los recursos humanos resultan un factor clave para conseguir los objetivos empresariales.

De ahí, que la cultura organizacional es una preocupación constante para lograr canales de comunicación que contribuyan a un desempeño eficiente de los trabajadores, que esté enmarcada dentro de los parámetros de equilibrio, armonía y ambiente saludable, que genere confianza y seguridad al personal de la empresa, lo cual conduce a una satisfacción laboral efectiva.

La investigación está distribuida por capítulos de acuerdo con las disposiciones contenidas en el Reglamento de la Escuela de Posgrado, que es como sigue:

Capítulo I: En este capítulo se describe la realidad problemática teniendo en cuenta el enfoque de la investigación en el que se parte de lo general a lo particular, se plantea el problema general y específicos, objetivos, hipótesis, variables; además la justificación e importancia de la investigación.

Capítulo II: En este capítulo se presenta el marco teórico, considerando el contexto internacional, nacional, en el que se incorporaron investigaciones relacionadas al estudio que se desarrolló, asimismo, se presentan las bases teóricas, bases filosóficas y las definiciones conceptuales.

Capítulo III: En este capítulo se presenta la metodología adoptada en la investigación, partiendo del tipo de investigación, alcance, diseño, población y muestra, así como los instrumentos de recolección de datos.

Capítulo IV: En este capítulo se presentan los resultados de la investigación mediante tablas y figuras con su correspondiente análisis de datos.

Capítulo V: Este capítulo aborda la discusión de resultados de la investigación.

Finalmente, la investigación presenta las conclusiones, sugerencias, referencias bibliográficas y anexos correspondientes.

## ÍNDICE

	<b>Pág.</b>
DEDICATORIA .....	vi
AGRADECIMIENTO .....	vii
RESUMEN.....	viii
ABSTRACT .....	ix
RESUMO.....	x
INTRODUCCIÓN.....	xi
ÍNDICE .....	xii
ÍNDICE DE TABLAS.....	xiv
ÍNDICE DE FIGURAS.....	xvi
CAPÍTULO I. DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN .....	1
1.1. DESCRIPCIÓN DEL PROBLEMA .....	1
1.2. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA.....	2
1.2.1. Problema general.....	2
1.2.2. Problemas específicos.....	2
1.3. OBJETIVO GENERAL Y OBJETIVOS ESPECÍFICOS.....	3
1.3.1. Objetivo general .....	3
1.3.2. Objetivos específicos.....	3
1.4. HIPÓTESIS Y/O SISTEMA DE HIPÓTESIS .....	4
1.4.1. Hipótesis general.....	4
1.4.2. Hipótesis específicas.....	4
1.5. VARIABLES .....	5
1.5. JUSTIFICACIÓN .....	7
CAPÍTULO II. MARCO TEÓRICO .....	8
2.1. ANTECEDENTES .....	8
2.1.1. Antecedentes internacionales.....	8
2.1.2. Antecedentes nacionales.....	9
2.2. BASES TEÓRICAS .....	10
2.3. BASES O FUNDAMENTOS FILOSÓFICOS.....	16
2.4. DEFINICIONES CONCEPTUALES .....	16
CAPÍTULO III. MARCO METODOLÓGICO .....	19
3.1. MÉTODO DE INVESTIGACIÓN .....	19
3.2. DISEÑO DE INVESTIGACIÓN .....	19
3.3. POBLACIÓN Y MUESTRA.....	20
3.3.1. Población.....	20
3.3.2. Muestra .....	20
3.4. INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS .....	20

3.5. TÉCNICAS DE RECOJO, PROCESAMIENTO Y PRESENTACIÓN DE DATOS.....	20
CAPÍTULO IV. RESULTADOS .....	23
CAPÍTULO V. DISCUSIÓN DE RESULTADOS.....	89
CONCLUSIONES.....	91
SUGERENCIAS.....	92
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	93
ANEXO.....	96



## ÍNDICE DE TABLAS

		Pág.
<b>Tabla 1.</b>	Operacionalización de las variables.....	6
<b>Tabla 2.</b>	Distribución de la población de las organizaciones privadas del sector comercio.....	20
<b>Tabla 3.</b>	Muestra de estudio.....	20
<b>Tabla 4.</b>	Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	21
<b>Tabla 5.</b>	Confiabilidad de los instrumentos de Cultura organizacional y Satisfacción laboral.....	22
<b>Tabla 6.</b>	¿En la empresa donde usted labora se fomenta la innovación?.....	23
<b>Tabla 7.</b>	¿En la empresa donde usted labora se promueve el trabajo en equipo?.....	25
<b>Tabla 8.</b>	¿Para la empresa donde usted trabaja lo más importante es el cumplimiento de metas?.....	27
<b>Tabla 9.</b>	¿Cree usted que para ingresar a la empresa es necesaria una recomendación o influencia interna?.....	29
<b>Tabla 10.</b>	¿Cree usted que el salario que recibe por su labor en la empresa es el adecuado?.....	31
<b>Tabla 11.</b>	¿Cree usted que se le suministran las herramientas necesarias cumplir adecuadamente con su trabajo?.....	33
<b>Tabla 12.</b>	¿Percibe usted que la empresa le permite aprender y progresar como persona?.....	35
<b>Tabla 13.</b>	¿Percibe usted un ambiente de cooperación dentro de la empresa?..	37
<b>Tabla 14.</b>	¿Percibe tener autonomía para tomar decisiones relacionadas con su trabajo?.....	39
<b>Tabla 15.</b>	¿Existe claridad frente a los horarios de entrada y salida en su empresa?.....	41
<b>Tabla 16.</b>	¿En la empresa hay normas respecto de la presentación personal de los empleados?.....	43
<b>Tabla 17.</b>	¿La empresa utiliza sanciones ante una falta?.....	45
<b>Tabla 18.</b>	¿La empresa celebra fechas especiales como el día del trabajo, navidad, entre otros?.....	47
<b>Tabla 19.</b>	¿La empresa recurre a utilizar incentivos como viajes, condecoraciones, entre otros, para premiar las buenas labores?.....	49

<b>Tabla 20.</b>	¿Reconoces y entiendes el significado de las ceremonias, el logo y los colores representativos de la empresa?.....	51
<b>Tabla 21.</b>	¿Su trabajo es coherente con la misión – visión de la empresa?.....	53
<b>Tabla 22.</b>	¿Al haber una vacante, la empresa toma en cuenta primero a los trabajadores internos para dicho cargo antes que personas externas?.....	55
<b>Tabla 23.</b>	¿A la empresa le interesa tanto su desarrollo profesional como familiar?.....	57
<b>Tabla 24.</b>	¿Le produce satisfacción el trabajo que realiza?.....	59
<b>Tabla 25.</b>	¿Recibe la información necesaria para realizar adecuadamente su trabajo?.....	61
<b>Tabla 26.</b>	¿Tiene en claro que se espera de su persona en el trabajo?.....	63
<b>Tabla 27.</b>	¿La obtención de ascensos corresponde a los esfuerzos realizados por el trabajador?.....	65
<b>Tabla 28.</b>	¿Ha recibido reconocimiento o elogios por hacer un buen trabajo?...	67
<b>Tabla 29.</b>	¿Los beneficios laborales y condiciones salariales para usted son buenas?.....	69
<b>Tabla 30.</b>	¿El puesto le proporciona libertad en el desarrollo de actividades y uso de herramientas necesarias para ello?.....	71
<b>Tabla 31.</b>	¿El ambiente de trabajo propicia un adecuado desarrollo de las actividades del puesto?.....	73
<b>Tabla 32.</b>	¿La comunicación con su jefe inmediato se da de forma directa?.....	75
<b>Tabla 33.</b>	¿Es habitual la colaboración para cumplir las metas en su trabajo?..	77
<b>Tabla 34.</b>	¿El ambiente de trabajo le produce estrés?.....	79
<b>Tabla 35.</b>	¿Existe una relación laboral adecuada entre el personal y supervisores?.....	81
<b>Tabla 36.</b>	¿En relación a sus habilidades, capacidades y conocimientos, considera que su participación es la adecuada para el puesto?.....	83
<b>Tabla 37.</b>	¿La cultura organizacional motiva e induce al personal a sentir que las metas, objetivos y creencias de la organización también son suyos, además de desarrollar el sentido de compromiso e identificación del mismo con su área de trabajo?.....	85
<b>Tabla 38.</b>	¿Se le permite participar en la toma de decisiones?.....	87

## ÍNDICE DE FIGURAS

	<b>Pág.</b>
<b>Figura 1.</b> ¿En la empresa donde usted labora se fomenta la innovación?.....	23
<b>Figura 2.</b> ¿En la empresa donde usted labora se promueve el trabajo en equipo?.....	25
<b>Figura 3.</b> ¿Para la empresa donde usted trabaja lo más importante es el cumplimiento de metas?.....	27
<b>Figura 4.</b> ¿Cree usted que para ingresar a la empresa es necesaria una recomendación o influencia interna?.....	29
<b>Figura 5.</b> ¿Cree usted que el salario que recibe por su labor en la empresa es el adecuado?.....	31
<b>Figura 6.</b> ¿Cree usted que se le suministran las herramientas necesarias cumplir adecuadamente con su trabajo?.....	33
<b>Figura 7.</b> ¿Percibe usted que la empresa le permite aprender y progresar como persona?.....	35
<b>Figura 8.</b> ¿Percibe usted un ambiente de cooperación dentro de la empresa?..	37
<b>Figura 9.</b> ¿Percibe tener autonomía para tomar decisiones relacionadas con su trabajo?.....	39
<b>Figura 10.</b> ¿Existe claridad frente a los horarios de entrada y salida en su empresa?.....	41
<b>Figura 11.</b> ¿En la empresa hay normas respecto de la presentación personal de los empleados?.....	43
<b>Figura 12.</b> ¿La empresa utiliza sanciones ante una falta?.....	45
<b>Figura 13.</b> ¿La empresa celebra fechas especiales como el día del trabajo, navidad, entre otros?.....	47
<b>Figura 14.</b> ¿La empresa recurre a utilizar incentivos como viajes, condecoraciones, entre otros, para premiar las buenas labores?.....	49
<b>Figura 15.</b> ¿Reconoces y entiendes el significado de las ceremonias, el logo y los colores representativos de la empresa?.....	51
<b>Figura 16.</b> ¿Su trabajo es coherente con la misión – visión de la empresa?.....	53
<b>Figura 17.</b> ¿Al haber una vacante, la empresa toma en cuenta primero a los trabajadores internos para dicho cargo antes que personas externas?.....	55

<b>Figura 18.</b> ¿A la empresa le interesa tanto su desarrollo profesional como familiar?.....	57
<b>Figura 19.</b> ¿Le produce satisfacción el trabajo que realiza?.....	59
<b>Figura 20.</b> ¿Recibe la información necesaria para realizar adecuadamente su trabajo?.....	61
<b>Figura 21.</b> ¿Tiene en claro que se espera de su persona en el trabajo?.....	63
<b>Figura 22.</b> ¿La obtención de ascensos corresponde a los esfuerzos realizados por el trabajador?.....	65
<b>Figura 23.</b> ¿Ha recibido reconocimiento o elogios por hacer un buen trabajo?...	67
<b>Figura 24.</b> ¿Los beneficios laborales y condiciones salariales para usted son buenas?.....	69
<b>Figura 25.</b> ¿El puesto le proporciona libertad en el desarrollo de actividades y uso de herramientas necesarias para ello?.....	71
<b>Figura 26.</b> ¿El ambiente de trabajo propicia un adecuado desarrollo de las actividades del puesto?.....	73
<b>Figura 27.</b> ¿La comunicación con su jefe inmediato se da de forma directa?.....	75
<b>Figura 28.</b> ¿Es habitual la colaboración para cumplir las metas en su trabajo?...	77
<b>Figura 29.</b> ¿El ambiente de trabajo le produce estrés?.....	79
<b>Figura 30.</b> ¿Existe una relación laboral adecuada entre el personal y supervisores?.....	81
<b>Figura 31.</b> ¿En relación a sus habilidades, capacidades y conocimientos, considera que su participación es la adecuada para el puesto?.....	83
<b>Figura 32.</b> ¿La cultura organizacional motiva e induce al personal a sentir que las metas, objetivos y creencias de la organización también son suyos, además de desarrollar el sentido de compromiso e identificación del mismo con su área de trabajo?.....	85
<b>Figura 33.</b> ¿Se le permite participar en la toma de decisiones?.....	87

## **CAPÍTULO I**

### **DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN**

#### **1.1. DESCRIPCIÓN DEL PROBLEMA**

Las organizaciones privadas en el mundo optimizan sus recursos en base a una cultura organizacional sólida que permite que sus recursos humanos encuentren una satisfacción laboral, para ello cuentan con la gestión del talento humano, en el que expertos adecuan las labores de acuerdo al perfil de sus trabajadores, que conlleva a que puedan empoderarse de la cultura organizacional de la organización en base a sus fortalezas y oportunidades, así como también de acuerdo a sus debilidades y amenazas.

En los últimos años las organizaciones cuentan con estrategias de empoderamiento de la cultura organizacional, que es un concepto moderno de la gestión empresarial, en el que los recursos humanos puedan percibir un ambiente laboral adecuado, un trato que conlleve a ver la organización como una oportunidad de mejora y satisfacción laboral, donde el trato al personal está dada no solo en la organización sino que está conceptualizada en su entorno familiar, lo que hace que la organización fidelice su concepto de una cultura organizacional distinta, permitiendo que el trabajador cumpla los objetivos de la organización.

En los últimos años las empresas en el Perú, han priorizado el concepto de cultura organizacional y han podido capitalizar con sus recursos humanos, para lograr una satisfacción laboral, sin embargo estos conceptos son aplicados por pocas empresas, es por ello que los recursos humanos no encuentran una satisfacción laboral, entendida desde el aspecto no remunerativo, ya que el personal en muchos casos no necesariamente requiere remuneraciones por encima del mercado y un trato inhumano, ambientes estresantes, sino que busca un trato en función a los servicios que presta.

En el contexto regional, las organizaciones privadas establecidas en la ciudad de Pucallpa, sector comercio, no están exentas de estas circunstancias, por lo general la administración de las organizaciones no están a cargo de personas especializadas en materia de manejo de recursos humanos, tampoco tienen el concepto de ambiente adecuado, lo que conlleva a que el personal no se identifique y en la menor oportunidad abandonan por el maltrato que reciben a cambio de su trabajo, por lo que resulta bastante infructuoso el concepto de una



cultura organizacional en el que se traduzca la satisfacción laboral de los recursos humanos.

Lograr una alta satisfacción laboral es uno de los principales objetivos de una organización moderna en la actualidad, pues esta situación de confort, comodidad, alegría, características de la satisfacción laboral, repercute en la productividad y rentabilidad de una empresa, lo que permite el trabajo en equipo que a la larga da resultados para la organización, así como para sus recursos humanos.

Uno de los principales factores que influye sobre la satisfacción laboral es la cultura organizacional, siendo importante que las empresas se empoderen de conceptos y herramientas gerenciales que permitan optimizar y generar valor agregado a la empresa y sus recursos humanos en la ciudad de Pucallpa.

Las organizaciones privadas están en un proceso de adaptarse a cambios en la gestión del talento humano y sobre cultura organizacional en la ciudad de Pucallpa, esta investigación 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, pues la cultura organizacional y la satisfacción laboral de los recursos humanos son la clave para lograr la productividad y competitividad con ello el crecimiento de las organizaciones desde el ámbito organizacional para generar valor agregado y rentabilidad.

## **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 trabajadores en las organizaciones privadas del sector comercio de la ciudad de Pucallpa?

### **1.2.2. Problemas específicos**

- ¿Existe relación significativa entre el nivel de práctica de valores y la satisfacción laboral según la percepción de los trabajadores en las organizaciones privadas del sector comercio de la ciudad de Pucallpa?

- ¿Existe relación significativa entre el nivel de práctica de las creencias y la satisfacción laboral según la percepción de los trabajadores en las organizaciones privadas del sector comercio de la ciudad de Pucallpa?
- ¿Existe relación significativa entre la calidad del clima institucional y la satisfacción laboral según la percepción de los trabajadores en las organizaciones privadas del sector comercio de la ciudad de Pucallpa?
- ¿Existe relación significativa entre la existencia y práctica de normas y la satisfacción laboral según la percepción de los trabajadores en las organizaciones privadas del sector comercio de la ciudad de Pucallpa?
- ¿Existe relación significativa entre los símbolos y la satisfacción laboral según la percepción de los trabajadores en las organizaciones privadas del sector comercio de la ciudad de Pucallpa?
- ¿Existe relación significativa entre la filosofía y la satisfacción laboral según la percepción de los trabajadores en las organizaciones privadas del sector comercio de la ciudad de Pucallpa?

### **1.3. OBJETIVO GENERAL Y OBJETIVOS ESPECÍFICOS**

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

- Determinar la relación entre la cultura organizacional y la satisfacción laboral según la percepción de los trabajadores en las organizaciones privadas del sector comercio de la ciudad de Pucallpa.

#### **1.3.2. Objetivos específicos**

- Establecer el nivel de práctica de valores y la satisfacción laboral según la percepción de los trabajadores en las organizaciones privadas del sector comercio de la ciudad de Pucallpa.
- Establecer el nivel de práctica de las creencias y la satisfacción laboral según la percepción de los trabajadores en las organizaciones privadas del sector comercio de la ciudad de Pucallpa.

- Determinar la calidad del clima institucional y la satisfacción laboral según la percepción de los trabajadores en las organizaciones privadas del sector comercio de la ciudad de Pucallpa.
- Establecer la existencia y práctica de normas y la satisfacción laboral según la percepción de los trabajadores en las organizaciones privadas del sector comercio de la ciudad de Pucallpa.
- Determinar los símbolos y la satisfacción laboral según la percepción de los trabajadores en las organizaciones privadas del sector comercio de la ciudad de Pucallpa.
- Establecer la filosofía y la satisfacción laboral según la percepción de los trabajadores en las organizaciones privadas del sector comercio de la ciudad de Pucallpa.

## **1.4. HIPÓTESIS Y/O SISTEMA DE HIPÓTESIS**

### **1.4.1. Hipótesis general**

- Existe relación entre la cultura organizacional y la satisfacción laboral en trabajadores en las organizaciones privadas del sector comercio de la ciudad de Pucallpa.

### **1.4.2. Hipótesis específicas**

- Existe relación significativa entre el nivel de práctica de valores y la satisfacción laboral según la percepción de los trabajadores en las organizaciones privadas del sector comercio de la ciudad de Pucallpa.
- ¿Existe relación significativa entre el nivel de práctica de las creencias y la satisfacción laboral según la percepción de los trabajadores en las organizaciones privadas del sector comercio de la ciudad de Pucallpa?
- Existe relación significativa entre la calidad del clima institucional y la satisfacción laboral según la percepción de los trabajadores en las organizaciones privadas del sector comercio de la ciudad de Pucallpa.

- Existe relación significativa entre la existencia y práctica de normas y la satisfacción laboral según la percepción de los trabajadores en las organizaciones privadas del sector comercio de la ciudad de Pucallpa.
- Existe relación significativa entre los símbolos y la satisfacción laboral según la percepción de los trabajadores en las organizaciones privadas del sector comercio de la ciudad de Pucallpa.
- Existe relación significativa entre la filosofía y la satisfacción laboral según la percepción de los trabajadores en las organizaciones privadas del sector comercio de la ciudad de Pucallpa.

## **1.5. VARIABLES**

### **1.5.1. Variable 1**

- Cultura organizacional.

### **1.5.2. Variable 2**

- Satisfacción laboral.

### **1.5.3. Operacionalización de las variables**

- Se describe en la siguiente tabla:

Tabla 1. Operacionalización de las variables.

Variable	Definición conceptual	Dimensiones	Descripción
Cultura Organizacional	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.	Valores	Entendidos como el conjunto de principios o cualidades consideradas por los integrantes de una organización como el servicio al cliente, la innovación, entre otros
		Creencias	Definidas como las hipótesis o consideraciones que se tienen del modelo del negocio en la organización las cuales pueden ser verdaderas o falsas.
		Clima	Entendido como la atmosfera o los sentimientos dentro del ambiente organizacional que se hace visible en la parte física del lugar, como trabajan los empleados entre otras.
		Normas	Conocidas como los estándares o reglas que envuelven la organización incluyendo la manera de cómo deben comportarse los trabajadores.
		Símbolos	Definido como el conjunto de iconos, rituales y tradiciones esenciales para la empresa como, por ejemplo, las ceremonias realizadas anualmente.
		Filosofía	Entendida como las políticas establecidas e ideologías que guían las acciones organizacionales.

Variable	Definición conceptual	Dimensiones	Descripción
Satisfacción Laboral	Stephen (1994), considera que las variables en el trabajo determinan la satisfacción laboral.  Las evidencias indican que los principales factores son un trabajo intelectualmente estimulante, recompensas equitativas, condiciones favorables de trabajo y colegas cooperadores.	Reto al Trabajo	Satisfacción Significación Autonomía
		Sistema de Recompensas Justas	Satisfacción con el salario Promociones
		Condiciones favorables de Trabajo	Bienestar personal Comodidad Ambiente Agradable
		Colegas que brinden apoyo	Satisfacción con la supervisión Presión
		Compatibilidad entre personalidad y puesto de trabajo	Abandono Lealtad Expresión.



## 1.6. 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.

La investigación permitirá conocer las teorías (marco teórico), así como el marco conceptual de las variables en estudio, con la cual será posible lograr la especialización en la temática de cultura organizacional y satisfacción laboral.

La investigación hará posible conocer las técnicas e instrumentos de recolección de datos, así como la validez y confiabilidad de los mismos, con el fin de auscultar información que permita contrastar de la mejor manera la hipótesis en estudio.

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.

## CAPÍTULO II

### MARCO TEÓRICO

#### 2.1. ANTECEDENTES

##### 2.1.1. Antecedentes internacionales

Aldhuwaihi (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 of Business Administration. Victoria University. Utiliza un cuestionario de 258 preguntas en 12 bancos entre islámicos y no islámicos. Se utilizó el SPSS para analizar los datos. Concluye que la cultura organizacional tiene una fuerte influencia en la satisfacción del cliente.

Yiing (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. Aplica una encuesta a 238 estudiantes malasianos. Utiliza la correlación de Pearson para contrastar las hipótesis planteadas y la regresión múltiple hiperjerárquico. Encuentra que sobre la cultura organizacional influye mucho el liderazgo. Y la cultura organizacional influye significativamente sobre la satisfacción laboral.

Dadgar, Barahouei, Mohammadi, Ebrahimi y Ganjali (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. Utilizan una muestra randomizada de 385 personas. Para el análisis del estudio, la correlación estadística y la evaluación de la relación entre las variables se utilizó el análisis de regresión múltiple. Reporta relación entre la cultura organizacional y la satisfacción laboral.

Salazar (2013). *Relación entre la cultura organizacional y la satisfacción laboral del personal administrativo del Hospital Roosevelt de Guatemala*. Tesis de grado. Guatemala. 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. 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.

### **2.1.2. Antecedentes nacionales**

Torres (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. Encuestó 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%.

Sulca (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. 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 el 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 y Quispe (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. Tesis es de tipo Descriptivo - explicativo, resultado: Entre los resultados más importantes de la investigación, se determinó la existencia de una relación directa entre nuestras variables dependiente e independiente; es decir la creación o modificación de una cultura empresarial se ve reflejada en el comportamiento de los empleados.

Lino (2015). *“Cultura organizacional y satisfacción laboral del personal administrativo del Hospital Regional Huacho – 2015”*, Tesis para optar el Grado Académico de Magister en Gestión Pública. Universidad César Vallejo. Perú. Estudio cuantitativo, diseño de investigación no experimental, del tipo correlacional. Resultado: podemos mencionar que sometidos los resultados de las encuestas a la prueba estadística de Rho de Spearman, se aprecia que sí existe relación significativa entre cultura organizacional y satisfacción laboral, hallándose

un valor calculado donde  $p = 0.000$  a un nivel de significancia de 0.05 (bilateral), y un nivel de correlación de 0.688; lo cual indica que existe una moderada relación positiva.

## **2.2. BASES TEÓRICAS**

### **2.2.1. Cultura organizacional**

#### **2.2.1.1. Definición de cultura organizacional**

Según Rodríguez (2012) sostiene que: La cultura organizacional: es el conjunto de percepciones, sentimientos, actitudes, hábitos, creencias, valores, tradiciones y formas de interacción dentro y entre los grupos existentes en todas las organizaciones.

Según Rodríguez (2012) sostiene que: La cultura organizacional es el conjunto de percepciones, sentimientos, actitudes, hábitos, creencias, valores, tradiciones y formas de interacción dentro y entre los grupos existentes en todas las organizaciones. La cultura organizativa puede facilitar la implantación de la estrategia si existe una fuerte coherencia entre ambas o, por el contrario, impedir o retrasar su puesta en práctica.

La cultura organizativa puede facilitar la implantación de la estrategia si existe una fuerte coherencia entre ambas o, por el contrario, impedir o retrasar su puesta en práctica. Si aceptamos la premisa de que la estrategia empresarial, además de conducir a la empresa hacia la realización de determinados objetivos económicos, le sirve de guía en su constante búsqueda para mejorar su funcionamiento, se puede deducir, por tanto, que la cultura puede influir, y de hecho influye, sobre los resultados de la actividad de la empresa.

De acuerdo con Sánchez et al., (2005) señala que: El análisis de la cultura en el entorno empresarial tiene una importancia fundamental englobándose dentro del capital intelectual como una variable clave a determinar y valorar. En un mundo cada vez más globalizado y competitivo, donde la información y el conocimiento en las organizaciones resultan cada vez más valiosos, la consideración de la cultura se torna fundamental. De hecho, en algunas organizaciones, llega a ser un elemento diferenciador que potencia la competitividad.

Por otra parte, Orellana (2020), sostiene que: La cultura organizacional es la personalidad de la organización, la que caracteriza su forma de ser y hacer las cosas y que tiene como base: sus valores, misión, visión.

La cultura organizacional de las empresas es, en primer lugar, un proceso que toma tiempo, ya que son un conjunto de actitudes sustentadas en la declaración valores de empresa y que rigen sus relaciones, tanto a nivel interno, como externo.

Según TPM (2007), señala que: Es un grupo complejo de valores, tradiciones, políticas, supuestos, comportamientos y creencias esenciales que se manifiesta en los símbolos, los mitos, el lenguaje y los comportamientos y constituye un marco de referencia compartido para todo lo que se hace y se piensa en una organización. Por ser un marco de referencia, no atiende cuestiones puntuales, sino que establece las prioridades y preferencias acerca de lo que es esperable por parte de los individuos que la conforman.

### **2.2.1.2. Elementos de la cultura organizacional**

Según TPM (2007), señala que: En cuanto a los elementos de la cultura organizacional, los mismos están dados por los caracteres del entorno compartidos; tecnología, hábitos y modos de conducta; cargos y funciones; roles; ritos, ceremonias y rutinas; redes de comunicación; sistema de valores, mitos y creencias. En tanto recurso en sí misma, la cultura organizacional contiene elementos con aptitud para construir, transformar y generar condiciones organizacionales, hallándose entonces en el dominio de las capacidades existentes y por lo tanto en el de la autoorganización. En el dominio de las capacidades están presentes también los elementos de los otros dominios propios (de las relaciones, de los propósitos, entre otros) del funcionamiento de la organización. Lejos de ser un elemento frágil dentro de la organización (por aquello del movimiento y la síntesis de antagonismos), la cultura se constituye en uno de los elementos más difíciles de modificar, ya que se refuerza a sí misma a través de los criterios dominantes que instituye. Estos, a su vez, se apoyan en instituciones básicas del medio social y en las ideologías y valores que legitiman los mecanismos de poder.

### 2.2.1.3. 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 (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 Vs. Recompensas grupales
- Toma de decisiones individuales Vs. grupales
- Toma de decisiones centralizado Vs. Descentralizado
- Anuncio Vs. Planificación o Innovación Vs. Estabilidad
- Cooperación Vs. competición
- Organización simple Vs. Organización compleja
- Procedimiento formal Vs. procedimiento informal
- Lealtad alta Vs. Lealtad baja
- Ignorancia de las expectativas organizacionales Vs. Conocimiento de las expectativas organizacionales.

Dimensiones según (Hofstede's citado por Kien, 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

## **2.2.2. Satisfacción laboral**

### **2.2.2.1. Definición de satisfacción laboral**

Bonett y Wright (2010), señalan que: “la satisfacción laboral es probablemente la más común y más antigua forma de operacionalización de la felicidad en el lugar de trabajo”.

Según Domsch y Cascorbi (s.f), indican que es: “un estado emocional placentero o positivo resultante de la experiencia misma del trabajo; dicho estado es alcanzado satisfaciendo ciertos requerimientos individuales a través de su trabajo”.

De acuerdo con Koontz y O'Donnell (1995) señalan que: “bienestar que se experimenta en el trabajo, cuando un deseo es satisfecho, relacionándolo también con la motivación al trabajo”.

En ese sentido Igbaria y Guimares (1993) afirman que: “la perspectiva favorable o desfavorable que tienen los trabajadores sobre su trabajo expresado a través del grado de concordancia que existe entre las expectativas de las personas con respecto al trabajo, las recompensas que este le ofrece, las relaciones interpersonales y el estilo gerencial”.

Según Bonett y Wright (2010) señalan que: “la investigación meta analítica ha demostrado que la satisfacción laboral es un predictor significativo de la

rotación de personal; además, la satisfacción laboral total explica mucho mejor la varianza que cada una de sus facetas consideradas de manera individual (satisfacción con el trabajo, satisfacción con los colegas, satisfacción con la supervisión, etc.)”.

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.

Robbins (1993), define la satisfacción laboral como “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)

#### **2.2.2.2. 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.

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

Según Fuentes (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



#### **2.2.2.4. Determinantes de la satisfacción laboral**

Daud (2016) 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

#### **2.2.2.5. 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

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

Para Robbins (1996), indica que las características más importantes que conducen a la satisfacción laboral son:

- Un trabajo desafiante desde el punto de vista mental
- Recompensas equitativas
- Condiciones de trabajo que constituyen un respaldo
- Colegas que apoyen
- El ajuste personalidad – puesto

Por otra parte, el efecto de la satisfacción en el puesto en el desempeño del empleado implica y comporta satisfacción y productividad, satisfacción y ausentismo y satisfacción y rotación.

#### **2.2.2.7. Dimensiones de la satisfacción laboral**

A continuación, presentamos las dimensiones según las propuestas de algunos investigadores, las mismas que son consideradas en esta investigación:

- Reto al trabajo
- Sistema de recompensas justas
- Condiciones favorables de trabajo
- Colegas que brinden apoyo
- Compatibilidad entre personalidad y puesto de trabajo

### 2.3. BASES O FUNDAMENTOS FILOSÓFICOS

El clima organizacional es el termómetro de las organizaciones en el quehacer empresarial, en cuanto a su productividad y calidad.

### 2.4. DEFINICIONES CONCEPTUALES

- **Cultura:** Es un conjunto de conocimientos, ideas, tradiciones y costumbres que caracterizan a un pueblo, a una clase social o a una época. (Cárdenas, 2016)
- **Principios:** es una ley o regla que se cumple o debe seguirse con cierto propósito, como consecuencia necesaria de algo o con el fin de lograr lo conseguido. (Wikipedia, 2019)
- **Organización:** Es una estructura administrativa y sistema administrativo creada para lograr metas u objetivos con apoyo de los propios seres humanos y/o el apoyo del talento humano o de otras características similares. (Lunch, 1997)
- **Liderazgo:** Es el conjunto de habilidades gerenciales o directivas que un individuo tiene para influir en la forma de ser, actuar de las personas o un grupo de trabajo determinado, haciendo que este equipo trabaje con entusiasmo hacia el logro de sus metas y objetivos. (Builes, 2016)
- **Desempeño:** Es un proceso que sirve para juzgar o estimar el valor, la excelencia y las competencias de una persona, pero, sobre todo, la aportación que hace al negocio de la organización; es decir, la medida en que los colaboradores contribuyeron para alcanzar los objetivos propuestos. (Chiavenato, 2008)

- **Valores:** Es una cualidad de un sujeto o de un objeto los cuales son agregados a las características físicas o psicológicas, tangibles del objeto, es decir son atributos al objeto por un individuo o un grupo social.  
"Puesto que los valores no son cosas, ni elementos de las cosas, entonces los valores son impresiones subjetivas de agrado o desagrado, que las cosas nos producen a nosotros y que nosotros proyectamos sobre las cosas. Se ha acudido entonces al mecanismo de la proyección sentimental; se ha acudido al mecanismo de una objetivación, y se ha dicho: esas impresiones gratas o ingratas, que las cosas nos producen, nosotros las arrancamos de nuestro yo subjetivo y las proyectamos y objetivamos en las cosas mismas y decimos que las cosas mismas son buenas o malas, o santas o profanas". (García, 1980)
- **Satisfacción:** Es un estado del cerebro producido por una mayor o menor optimización de la retroalimentación cerebral, en donde las diferentes regiones compensan su potencial energético, dando la sensación de plenitud e inapetencia extrema. (Wikipedia, 2019)
- **Equipo:** Es un grupo de más de dos personas que interactúan, discuten y piensan de forma coordinada y cooperativa, unidas con un objetivo común. (Diccionario de la Real Academia Española, 2019)
- **Motivación:** Es la raíz dinámica del comportamiento; es decir «los factores o determinantes internos que incitan a una acción». (Pinillos, 1975)  
La motivación es un estado interno que activa, dirige y mantiene la conducta. (Woolfolk, 2006)
- **Responsabilidad:** Es un valor que está en la conciencia de la persona que estudia la ética sobre la base de la moral. (Jonás, 1995)
- **Autonomía:** Expresa la capacidad para darse reglas a uno mismo o tomar decisiones sin intervención ni influencia externa. En otras palabras, es la capacidad que tiene un individuo o entidad de establecer sus propias normas y regirse por ella a la hora de tomar sus propias decisiones. (Wikipedia, 2019)

- **Control:** Es una de las etapas que forma el proceso administrativo, en la cual se puede tener una información más precisa de lo que sucede. (Wikipedia, 2018)
- **Gestión:** Es asumir y llevar a cabo las responsabilidades sobre un proceso, es decir sobre un conjunto de actividades, esto puede ser empresarial o personal. (Wikipedia, 2018)

## CAPÍTULO III

### MARCO METODOLÓGICO

#### 3.1. MÉTODO DE INVESTIGACIÓN

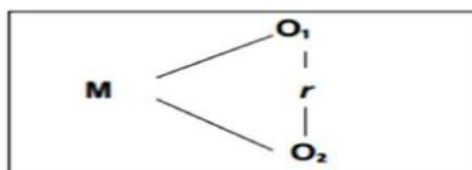
La investigación fue de tipo no experimental porque no se manipularon ninguna de las variables de estudio.

La investigación no experimental es también conocida como investigación Ex Post Facto, término que proviene del latín y significa después de ocurrido los hechos. De acuerdo con Kerlinger (1983) la investigación Ex Post Facto 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, 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, Fernández, Baptista, 1991)

#### 3.2. DISEÑO DE INVESTIGACIÓN

Según Hernández, Fernández y Baptista (2014). "La investigación es de tipo no experimental, el diseño del presente estudio pertenece al tipo de estudio correlacional descriptivo".



**Dónde:**

M = Muestra de Trabajadores de organizaciones privadas del sector comercio de la ciudad de Pucallpa.

O1 = Observación de la variable Cultura Organizacional.

O2 = Observación de la variable Satisfacción Laboral.

r = Coeficiente de correlación de Pearson.

### 3.3. POBLACIÓN Y MUESTRA

#### 3.3.1. Población

Para la investigación se ha considerado una población conformada por 150 trabajadores de organizaciones privadas del sector comercio de la ciudad de Pucallpa, de los cuales el 96% fue personal masculino y el 4% personal femenino; para mejor panorama se presenta la siguiente tabla:

**Tabla 2. Distribución de la población de las organizaciones privadas del sector comercio.**

CATEGORÍA	TRABAJADORES	PORCENTAJE
Hombres	144	96.00%
Mujeres	6	4.00%
TOTAL	150	100%

Fuente: Empresas comerciales

#### 3.3.2. Muestra

La muestra de estudio estuvo conformada por 108 trabajadores de los cuales 104 fueron hombres y 4 mujeres, tal como se presenta en la siguiente figura.

**Tabla 3. Muestra de estudio.**

CATEGORÍA	TRABAJADORES	PORCENTAJE
Hombres	104	96.30%
Mujeres	4	3.70%
TOTAL	108	100%

Fuente: Colaboradores de organizaciones privadas del sector comercio.

La muestra ha sido determinada como no probabilística, no intencional a criterio del investigador.

### 3.4. INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS

La ejecución del trabajo amerita el uso de la técnica del muestreo no probabilístico intencional, a criterio del investigador, donde él mismo elige

deliberadamente la nuestra de estudio. El diseño del presente estudio pertenece al tipo correlacional explicativo.

**Tabla 4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.**

<b>TÉCNICAS</b>	<b>INSTRUMENTOS</b>	<b>JUSTIFICACIÓN</b>
<p><b>La Encuesta</b> Es un procedimiento que permite explorar cuestiones que hacen a la subjetividad y al mismo tiempo obtener esa información de un número considerable de personas, así, por ejemplo: Permite explorar la opinión pública y los valores vigentes de una sociedad, temas de significación científica y de importancia en las sociedades democráticas. (Grasso, 2006)</p>	<p><b>Cuestionario</b> Es un documento que recoge en forma organizada los indicadores de las variables implicadas en el objetivo de la encuesta (Casas et al., 2003:528). Estuvo estructurado en 20 ítems y fue medido en la escala de Likert.</p>	<p>Porque es la manera más idónea para conocer las inquietudes y problemas de la muestra de mi población, ya que permite a los encuestados a responder con la verdad. Para obtener información generalizada de casi cualquier grupo de población. Es una excelente herramienta que permite estandarizar los datos, lo que facilita el posterior análisis estadístico, de las dos variables. La apertura a tener sus opiniones.</p>

El instrumento que se utilizó para ambas variables fue un cuestionario y guía de entrevista de 33 ítems del total de las variables, la escala y valores, se consideraron del 1 a 5.

Los instrumentos que se aplicaron para la recolección de datos: Cuestionario sobre V1 (Cultura Organizacional que contó con 18 preguntas) y V2 (Satisfacción Laboral que contó con 15 preguntas)

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

**Validación:** Para la validación por expertos, a pesar de que los instrumentos ya se encontraron validados, pensando que corresponden a realidades distintas a la nuestra, se recurrió a tres profesionales Investigadores del entorno.

**Confiabilidad:** La confiabilidad de los instrumentos se realizó mediante el método de consistencia interna de Alfa de Cronbach mediante el software de SPSS v23.

**Tabla 5. Confiabilidad de los instrumentos de Cultura organizacional y Satisfacción laboral.**

Variable	Alfa de Cronbach	Ítems
Cultura Organizacional	661	21
Satisfacción Laboral	859	15

En la Tabla 5, se observa la fiabilidad de los instrumentos utilizados para la recolección de la información, el primer instrumento para la variable cultura organizacional constó de 21 ítems, donde se obtuvo un coeficiente de Alfa de Cronbach de 0.661, y para el instrumento de satisfacción laboral de 15 ítems se obtuvo un coeficiente de Alfa de Cronbach de 0.859, los cuales son superiores al 0.6, lo que indicó que ambos instrumentos son fiables para la obtención de información y su alta consistencia interna.

### 3.5. TÉCNICAS DE RECOJO, PROCESAMIENTO Y PRESENTACIÓN DE DATOS

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 organizó a través de tablas y gráficos estadísticos, así como los estadígrafos correspondientes.

Descriptiva y correlacional: Para describir las variables se organizaron 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  
 Inferencial: Se hizo la generalización de los resultados encontrados en la muestra de acuerdo con los objetivos de la investigación, a través de los métodos estadísticos. De prueba: El coeficiente de correlación de coeficiente de Pearson o coeficiente de Spearman para determinar la asociación de las variables.



## CAPÍTULO IV RESULTADOS

### 4.1. RESULTADOS DE LA VARIABLE 1: CULTURA ORGANIZACIONAL

#### 4.1.1. Dimensión: Valores

Tabla 6. ¿En la empresa donde usted labora se fomenta la innovación?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Acumulado
Siempre	69	63.89	63.89
Frecuentemente	26	24.07	87.96
Algunas veces	3	2.78	90.74
Ocasionalmente	8	7.41	98.15
Nunca	2	1.85	100.00
<b>Total</b>	<b>108</b>	<b>100%</b>	

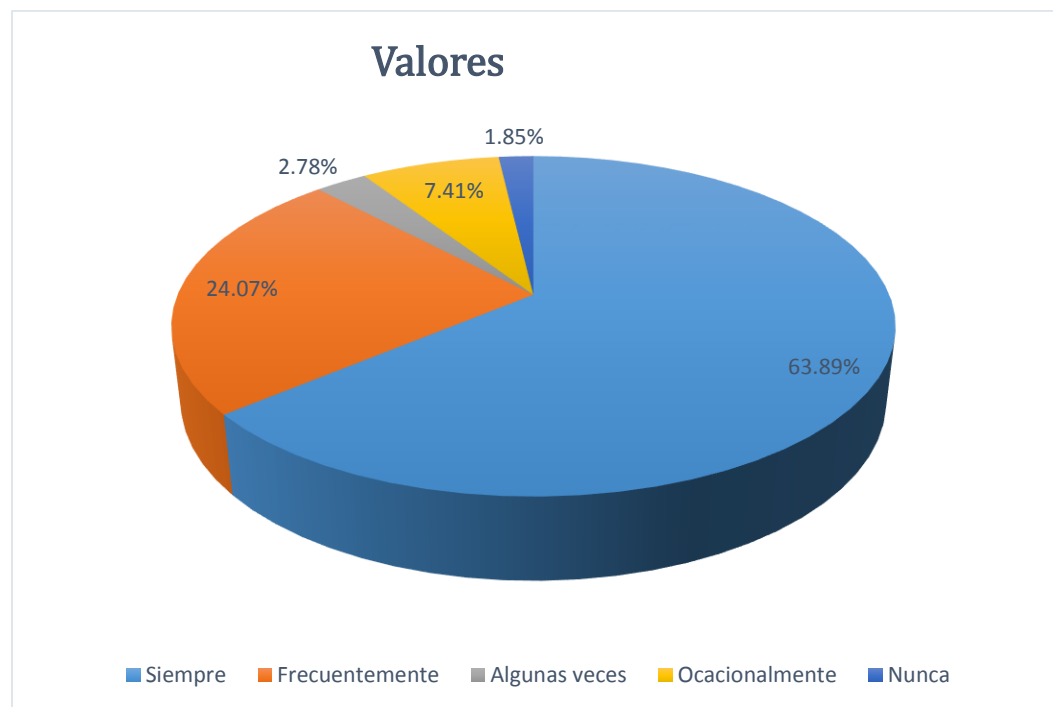


Figura 1. ¿En la empresa donde usted labora se fomenta la innovación?

**Análisis:**

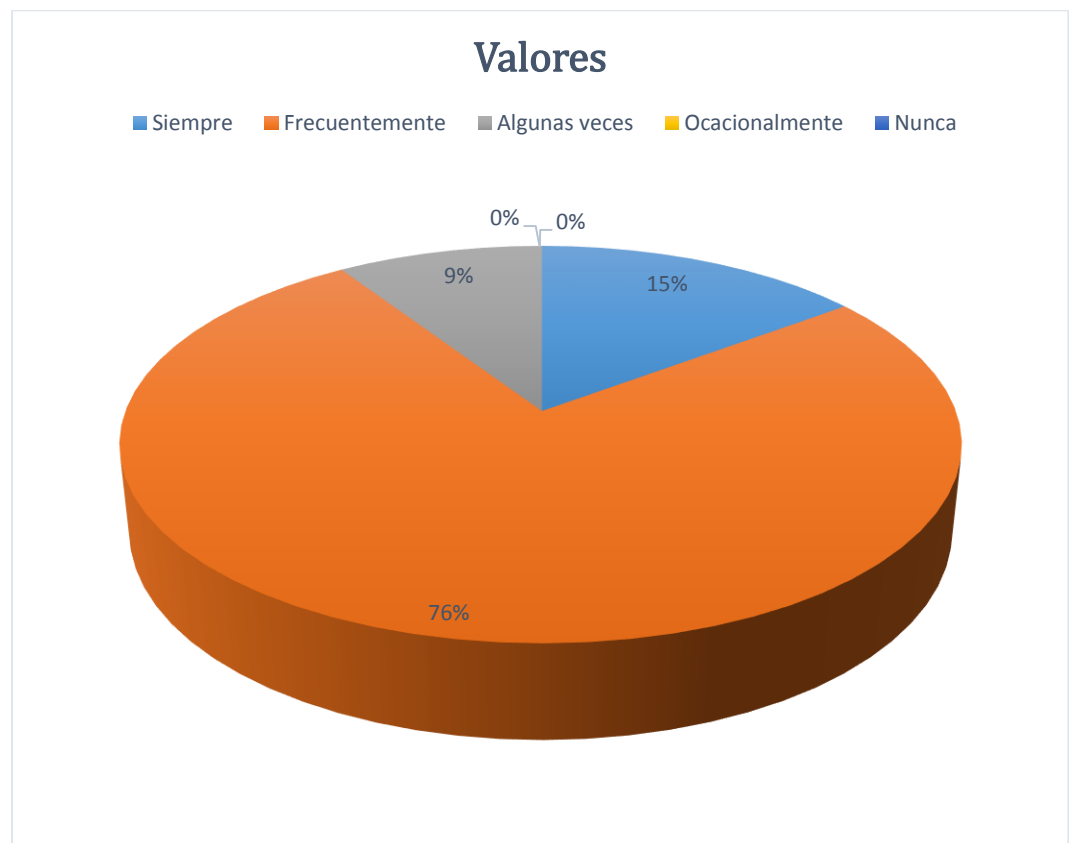
Tomándose una muestra de 108 trabajadores de organizaciones privadas del sector comercio de la ciudad de Pucallpa, se obtuvo que:

- El 63.89% de los trabajadores respondieron que en la empresa donde labora “siempre” se fomenta la innovación.
- El 24.07% de los trabajadores respondieron que en la empresa donde labora “frecuentemente” se fomenta la innovación.
- El 2.78% de los trabajadores respondieron que en la empresa donde labora, “algunas veces” se fomenta la innovación.
- El 7.41% de los trabajadores respondieron que en la empresa donde labora, “ocasionalmente” se fomenta la innovación.
- El 1.85% de los trabajadores respondieron que en la empresa donde labora, “nunca” se fomenta la innovación.

#### 4.1.2. Dimensión: Valores

**Tabla 7. ¿En la empresa donde usted labora se promueve el trabajo en equipo?**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Acumulado
Siempre	16	14.81	14.81
Frecuentemente	82	75.93	90.74
Algunas veces	10	9.26	100.00
Ocasionalmente	0	0.00	100.00
Nunca	0	0.00	100.00
<b>Total</b>	<b>108</b>	<b>100%</b>	



**Figura 2. ¿En la empresa donde usted labora se promueve el trabajo en equipo?**

**Análisis:**

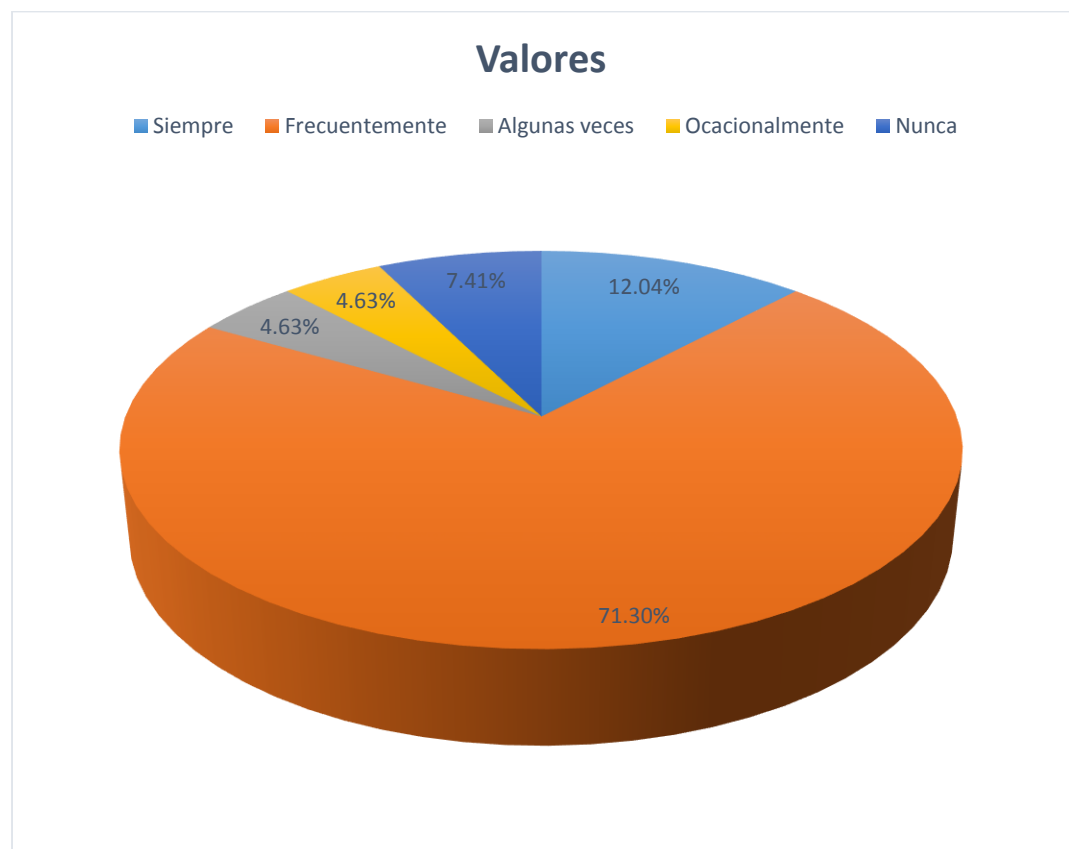
Tomándose una muestra de 108 trabajadores de organizaciones privadas del sector comercio de la ciudad de Pucallpa, se obtuvo que:

- El 14.81% de los trabajadores respondieron que en la empresa donde labora “siempre” se promueve el trabajo en equipo.
- El 75.93% de los trabajadores respondieron que en la empresa donde labora “frecuentemente” se promueve el trabajo en equipo.
- El 9.26% de los trabajadores respondieron que en la empresa donde labora, “algunas veces” se promueve el trabajo en equipo.
- El 0.00% de los trabajadores respondieron que en la empresa donde labora, “ocasionalmente” se promueve el trabajo en equipo.
- El 0.00% de los trabajadores respondieron que en la empresa donde labora, “nunca” se promueve el trabajo en equipo.

#### 4.1.3. Dimensión: Valores

**Tabla 8. ¿Para la empresa donde usted trabaja lo más importante es el cumplimiento de metas?**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Acumulado
Siempre	13	12.04	12.04
Frecuentemente	77	71.30	83.33
Algunas veces	5	4.63	87.96
Ocasionalmente	5	4.63	92.59
Nunca	8	7.41	100.00
<b>Total</b>	<b>108</b>	<b>100%</b>	



**Figura 3. ¿Para la empresa donde usted trabaja lo más importante es el cumplimiento de metas?**

**Análisis:**

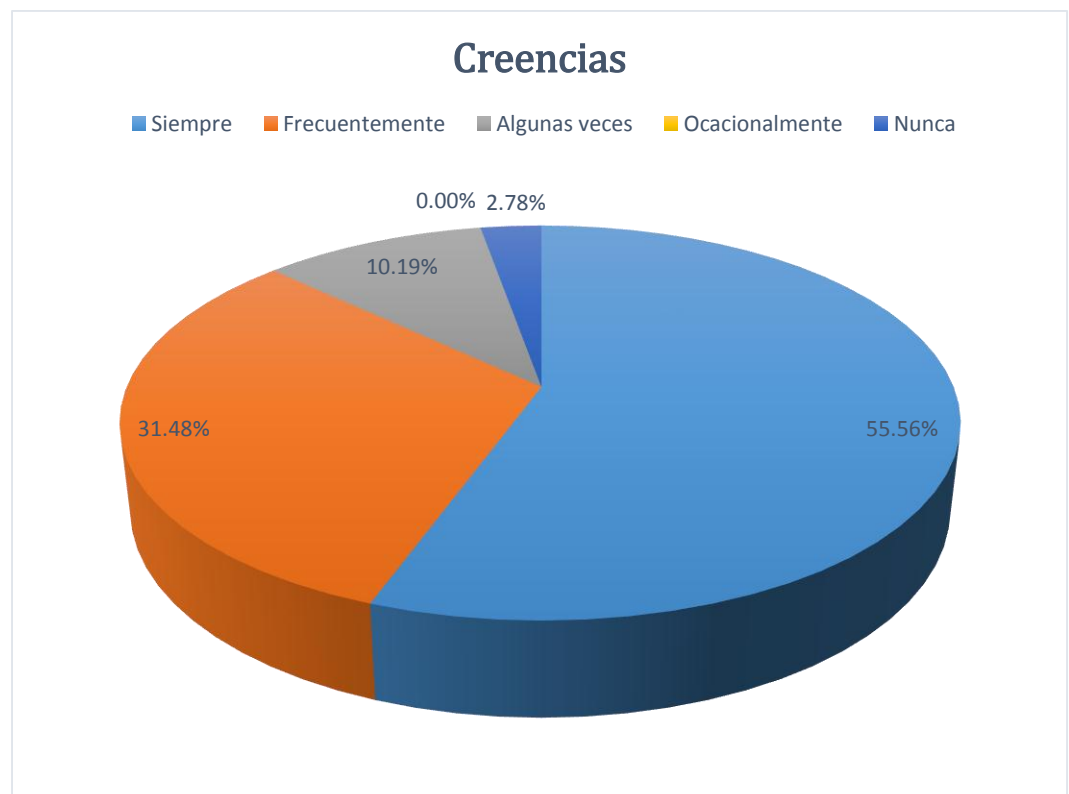
Tomándose una muestra de 108 trabajadores de organizaciones privadas del sector comercio de la ciudad de Pucallpa, se obtuvo que:

- El 12.04% de los trabajadores respondieron que en la empresa donde labora lo más importante “siempre” es el cumplimiento de metas.
- El 71.30% de los trabajadores respondieron que en la empresa donde labora “frecuentemente” lo más importante es el cumplimiento de metas.
- El 4.63% de los trabajadores respondieron que en la empresa donde labora, “algunas veces” lo más importante es el cumplimiento de metas.
- El 4.63% de los trabajadores respondieron que en la empresa donde labora, “ocasionalmente” lo más importante es el cumplimiento de metas.
- El 7.41% de los trabajadores respondieron que en la empresa donde labora, “nunca” el cumplimiento de metas es lo más importante.

#### 4.1.4. Dimensión: Creencias

**Tabla 9. ¿Cree usted que para ingresar a la empresa es necesaria una recomendación o influencia interna?**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Acumulado
Siempre	60	55.56	55.56
Frecuentemente	34	31.48	87.04
Algunas veces	11	10.19	97.22
Ocasionalmente	0	0.00	97.22
Nunca	3	2.78	100.00
<b>Total</b>	<b>108</b>	<b>100%</b>	



**Figura 4. ¿Cree usted que para ingresar a la empresa es necesaria una recomendación o influencia interna?**

**Análisis:**

Tomándose una muestra de 108 trabajadores de organizaciones privadas del sector comercio de la ciudad de Pucallpa, se obtuvo que:

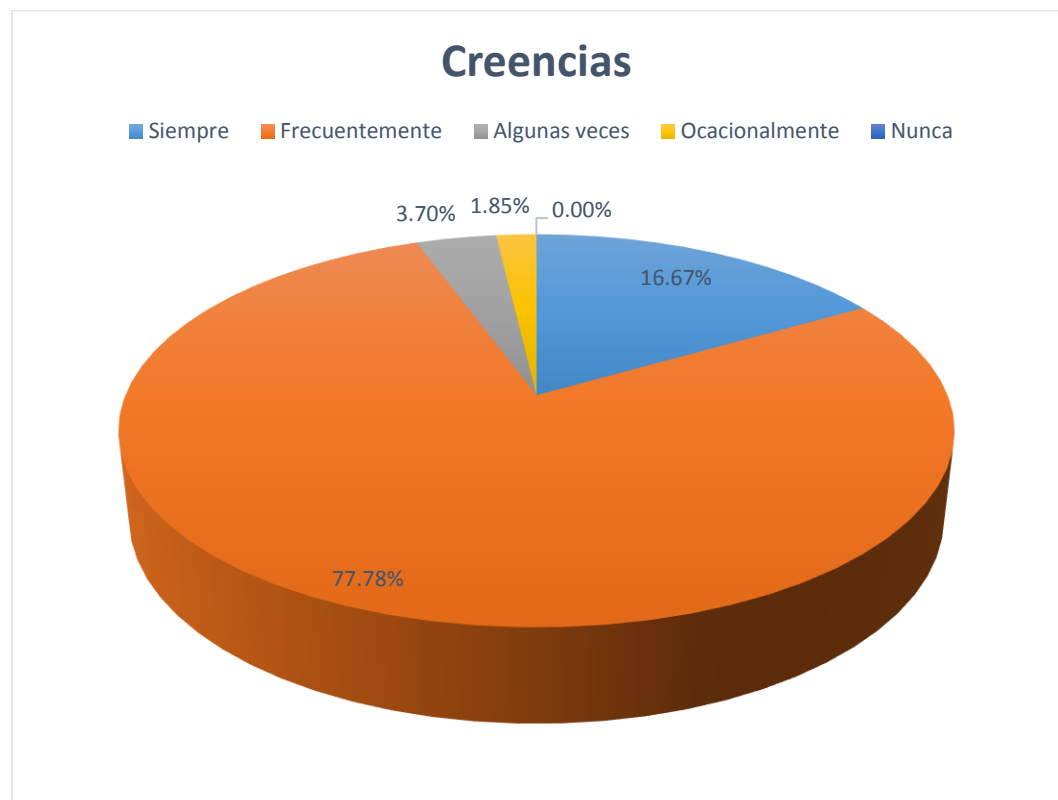
- El 55.56% de los trabajadores respondieron que en la empresa donde labora lo más importante “siempre” es el cumplimiento de metas.
- El 31.48% de los trabajadores respondieron que para ingresar a la empresa “frecuentemente” es necesaria una recomendación o influencia interna.
- El 10.19% de los trabajadores respondieron que para ingresar a la empresa “algunas veces” es necesaria una recomendación o influencia interna.
- El 0.00% de los trabajadores respondieron que para ingresar a la empresa “ocasionalmente” es necesaria una recomendación o influencia interna.
- El 2.78% de los trabajadores respondieron que para ingresar a la empresa “nunca” es necesaria una recomendación o influencia interna.



#### 4.1.5. Dimensión: Creencias

**Tabla 10. ¿Cree usted que el salario que recibe por su labor en la empresa es el adecuado?**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Acumulado
Siempre	18	16.67	16.67
Frecuentemente	84	77.78	94.44
Algunas veces	4	3.70	98.15
Ocasionalmente	2	1.85	100.00
Nunca	0	0.00	100.00
<b>Total</b>	<b>108</b>	<b>100%</b>	



**Figura 5. ¿Cree usted que el salario que recibe por su labor en la empresa es el adecuado?**

**Análisis:**

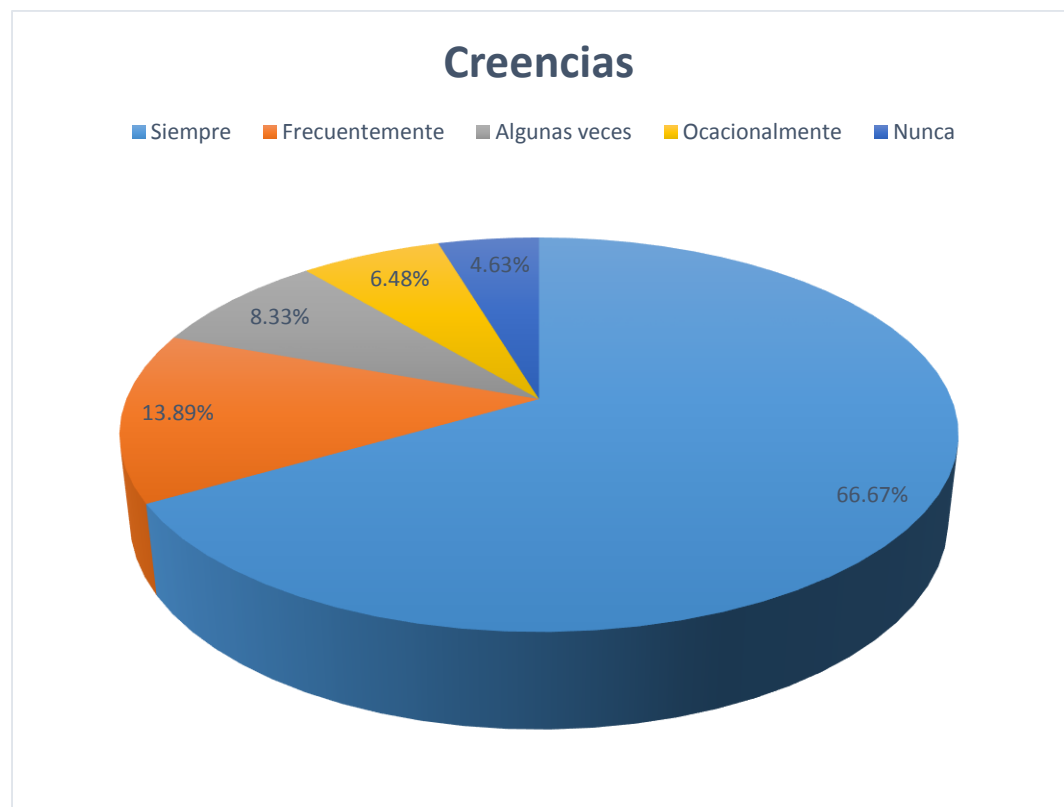
Tomándose una muestra de 108 trabajadores de organizaciones privadas del sector comercio de la ciudad de Pucallpa, se obtuvo que:

- El 16.67% de los trabajadores respondieron que “siempre” el salario que recibe por su labor en la empresa es el adecuado.
- El 77.78% de los trabajadores respondieron que “frecuentemente” el salario que recibe por su labor en la empresa es el adecuado.
- El 3.70% de los trabajadores respondieron que “algunas veces” el salario que recibe por su labor en la empresa es el adecuado.
- El 1.85% de los trabajadores respondieron que “ocasionalmente” el salario que recibe por su labor en la empresa es el adecuado.
- El 0.00% de los trabajadores respondieron que “nunca” el salario que recibe por su labor en la empresa es el adecuado.

#### 4.1.6. Dimensión: Creencias

**Tabla 11. ¿Cree usted que se le suministran las herramientas necesarias cumplir adecuadamente con su trabajo?**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Acumulado
Siempre	72	66.67	66.67
Frecuentemente	15	13.89	80.56
Algunas veces	9	8.33	88.89
Ocasionalmente	7	6.48	95.37
Nunca	5	4.63	100.00
<b>Total</b>	<b>108</b>	<b>100%</b>	



**Figura 6. ¿Cree usted que se le suministran las herramientas necesarias cumplir adecuadamente con su trabajo?**

**Análisis:**

Tomándose una muestra de 108 trabajadores de organizaciones privadas del sector comercio de la ciudad de Pucallpa, se obtuvo que:

- El 66.67% de los trabajadores respondieron que “siempre” se le suministran las herramientas necesarias cumplir adecuadamente con su trabajo.
- El 13.89% de los trabajadores respondieron que “frecuentemente” se le suministran las herramientas necesarias cumplir adecuadamente con su trabajo.
- El 8.33% de los trabajadores respondieron que “algunas veces” se le suministran las herramientas necesarias cumplir adecuadamente con su trabajo.
- El 6.48% de los trabajadores respondieron que “ocasionalmente” se le suministran las herramientas necesarias cumplir adecuadamente con su trabajo.
- El 4.63% de los trabajadores respondieron que “nunca” se le suministran las herramientas necesarias cumplir adecuadamente con su trabajo.

#### 4.1.7. Dimensión: Clima Institucional

**Tabla 12. ¿Percibe usted que la empresa le permite aprender y progresar como persona?**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Acumulado
Siempre	68	62.96	62.96
Frecuentemente	19	17.59	80.56
Algunas veces	12	11.11	91.67
Ocasionalmente	6	5.56	97.22
Nunca	3	2.78	100.00
<b>Total</b>	<b>108</b>	<b>100%</b>	



**Figura 7. ¿Percibe usted que la empresa le permite aprender y progresar como persona?**

**Análisis:**

Tomándose una muestra de 108 trabajadores de organizaciones privadas del sector comercio de la ciudad de Pucallpa, se obtuvo que:

- El 62.96% de los trabajadores respondieron que “siempre” la empresa le permite aprender y progresar como persona.
- El 17.59% de los trabajadores respondieron que “frecuentemente” la empresa le permite aprender y progresar como persona.
- El 11.11% de los trabajadores respondieron que “algunas veces” la empresa le permite aprender y progresar como persona.
- El 5.56% de los trabajadores respondieron que “ocasionalmente” la empresa le permite aprender y progresar como persona.
- El 2.78% de los trabajadores respondieron que “nunca” la empresa le permite aprender y progresar como persona.

#### 4.1.8. Dimensión: Clima Institucional

**Tabla 13. ¿Percibe usted un ambiente de cooperación dentro de la empresa?**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Acumulado
Siempre	35	32.41	32.41
Frecuentemente	64	59.26	91.67
Algunas veces	1	0.93	92.59
Ocasionalmente	1	0.93	93.52
Nunca	7	6.48	100.00
<b>Total</b>	<b>108</b>	<b>100%</b>	



**Figura 8. ¿Percibe usted un ambiente de cooperación dentro de la empresa?**

**Análisis:**

Tomándose una muestra de 108 trabajadores de organizaciones privadas del sector comercio de la ciudad de Pucallpa, se obtuvo que:

- El 32.41% de los trabajadores respondieron que “siempre” se percibe un ambiente de cooperación dentro de la empresa.
- El 59.26% de los trabajadores respondieron que “frecuentemente” se percibe un ambiente de cooperación dentro de la empresa.
- El 0.93% de los trabajadores respondieron que “algunas veces” se percibe un ambiente de cooperación dentro de la empresa.
- El 0.93% de los trabajadores respondieron que “ocasionalmente” se percibe un ambiente de cooperación dentro de la empresa.
- El 6.48% de los trabajadores respondieron que “nunca” se percibe un ambiente de cooperación dentro de la empresa.



#### 4.1.9. Dimensión: Clima Institucional

**Tabla 14. ¿Percibe tener autonomía para tomar decisiones relacionadas con su trabajo?**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Acumulado
Siempre	87	80.56	80.56
Frecuentemente	8	7.41	87.96
Algunas veces	10	9.26	97.22
Ocasionalmente	3	2.78	100.00
Nunca	0	0.00	100.00
<b>Total</b>	<b>108</b>	<b>100%</b>	



**Figura 9. ¿Percibe tener autonomía para tomar decisiones relacionadas con su trabajo?**

**Análisis:**

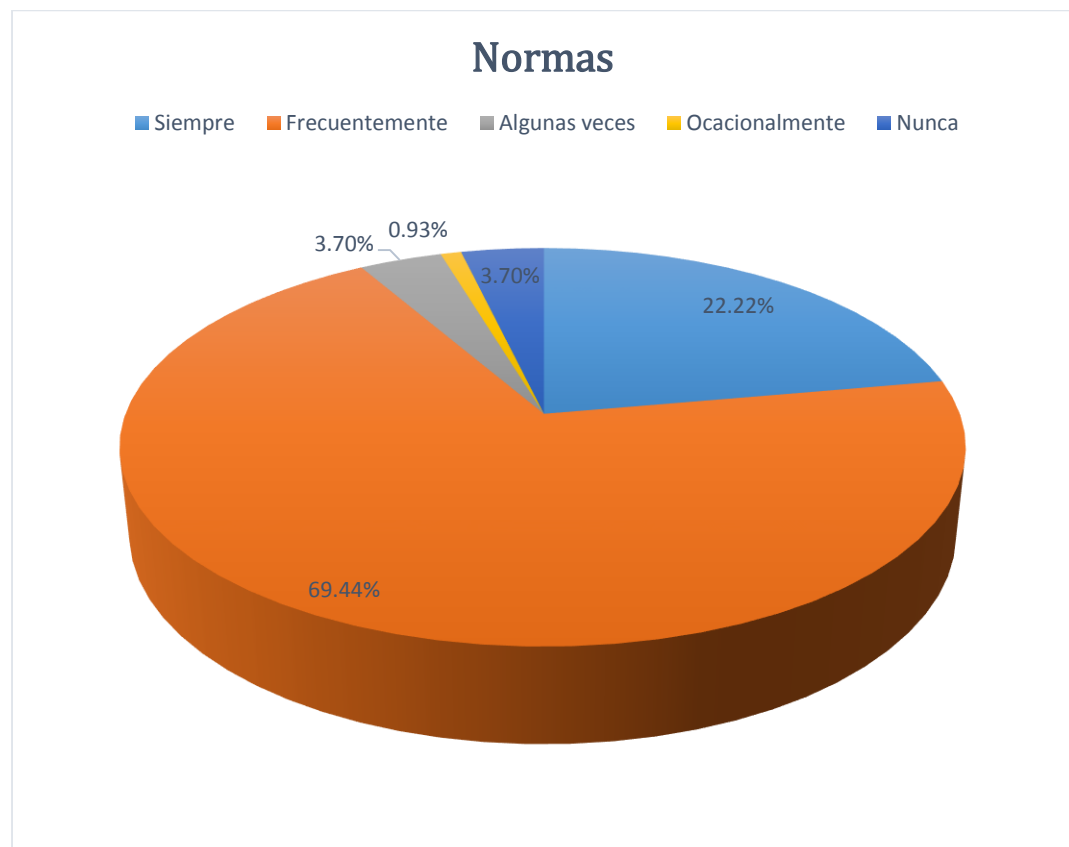
Tomándose una muestra de 108 trabajadores de organizaciones privadas del sector comercio de la ciudad de Pucallpa, se obtuvo que:

- El 80.56% de los trabajadores respondieron que “siempre” percibe tener autonomía para tomar decisiones relacionadas con su trabajo.
- El 7.41% de los trabajadores respondieron que “frecuentemente” percibe tener autonomía para tomar decisiones relacionadas con su trabajo.
- El 9.26% de los trabajadores respondieron que “algunas veces” percibe tener autonomía para tomar decisiones relacionadas con su trabajo.
- El 2.78% de los trabajadores respondieron que “ocasionalmente” percibe tener autonomía para tomar decisiones relacionadas con su trabajo.
- El 0.00% de los trabajadores respondieron que “nunca” percibe tener autonomía para tomar decisiones relacionadas con su trabajo.

#### 4.1.10. Dimensión: Normas

**Tabla 15. ¿Existe claridad frente a los horarios de entrada y salida en su empresa?**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Acumulado
Siempre	24	22.22	22.22
Frecuentemente	75	69.44	91.67
Algunas veces	4	3.70	95.37
Ocasionalmente	1	0.93	96.30
Nunca	4	3.70	100.00
<b>Total</b>	<b>108</b>	<b>100%</b>	



**Figura 10. ¿Existe claridad frente a los horarios de entrada y salida en su empresa?**

**Análisis:**

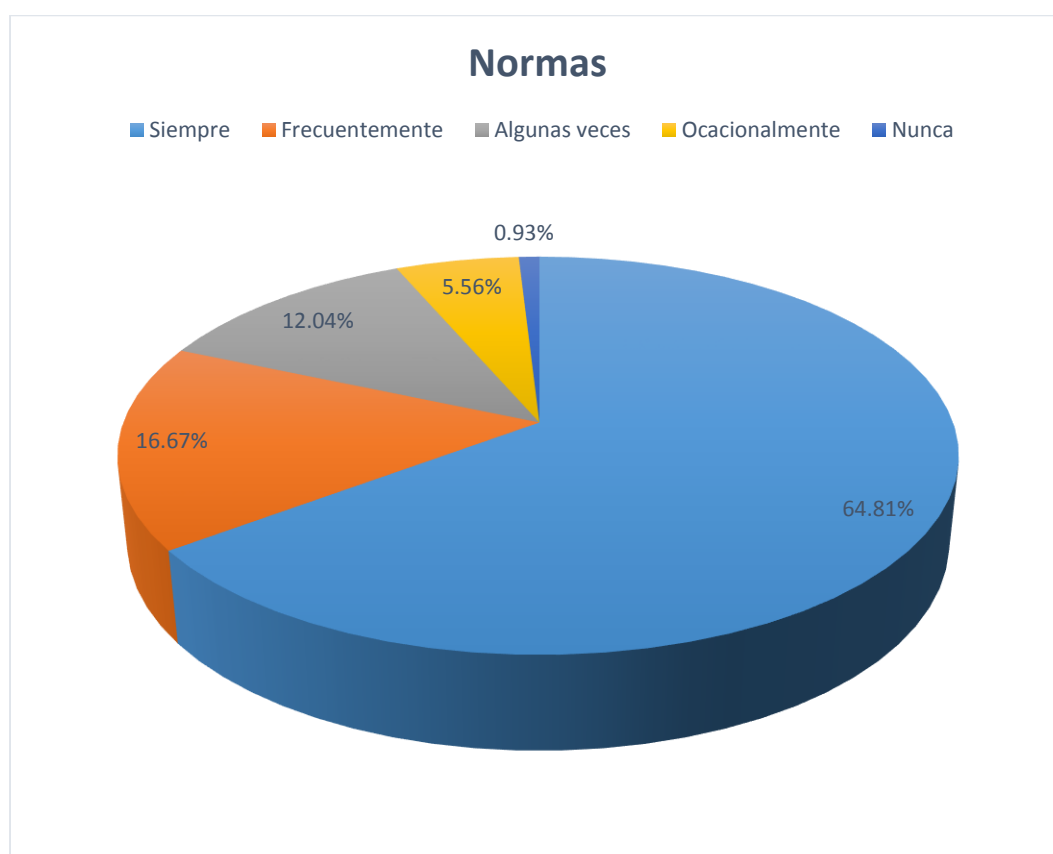
Tomándose una muestra de 108 trabajadores de organizaciones privadas del sector comercio de la ciudad de Pucallpa, se obtuvo que:

- El 22.22% de los trabajadores respondieron que “siempre” existe claridad frente a los horarios de entrada y salida en su empresa.
- El 69.44% de los trabajadores respondieron que “frecuentemente” existe claridad frente a los horarios de entrada y salida en su empresa.
- El 3.70% de los trabajadores respondieron que “algunas veces” existe claridad frente a los horarios de entrada y salida en su empresa.
- El 0.93% de los trabajadores respondieron que “ocasionalmente” existe claridad frente a los horarios de entrada y salida en su empresa.
- El 3.70% de los trabajadores respondieron que “nunca” existe claridad frente a los horarios de entrada y salida en su empresa.

#### 4.1.11. Dimensión: Normas

**Tabla 16. ¿En la empresa hay normas respecto de la presentación personal de los empleados?**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Acumulado
Siempre	70	64.81	64.81
Frecuentemente	18	16.67	81.48
Algunas veces	13	12.04	93.52
Ocasionalmente	6	5.56	99.07
Nunca	1	0.93	100.00
<b>Total</b>	<b>108</b>	<b>100%</b>	



**Figura 11. ¿En la empresa hay normas respecto de la presentación personal de los empleados?**

**Análisis:**

Tomándose una muestra de 108 trabajadores de organizaciones privadas del sector comercio de la ciudad de Pucallpa, se obtuvo que:

- El 64.81% de los trabajadores respondieron que “siempre” en la empresa hay normas respecto de la presentación personal de los empleados.
- El 16.67% de los trabajadores respondieron que “frecuentemente” en la empresa hay normas respecto de la presentación personal de los empleados.
- El 12.04% de los trabajadores respondieron que “algunas veces” en la empresa hay normas respecto de la presentación personal de los empleados.
- El 5.56% de los trabajadores respondieron que “ocasionalmente” en la empresa hay normas respecto de la presentación personal de los empleados.
- El 0.93% de los trabajadores respondieron que “nunca” en la empresa hay normas respecto de la presentación personal de los empleados.

#### 4.1.12. Dimensión: Normas

Tabla 17. ¿La empresa utiliza sanciones ante una falta?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Acumulado
Siempre	86	79.63	79.63
Frecuentemente	10	9.26	88.89
Algunas veces	7	6.48	95.37
Ocasionalmente	2	1.85	97.22
Nunca	3	2.78	100.00
<b>Total</b>	<b>108</b>	<b>100%</b>	

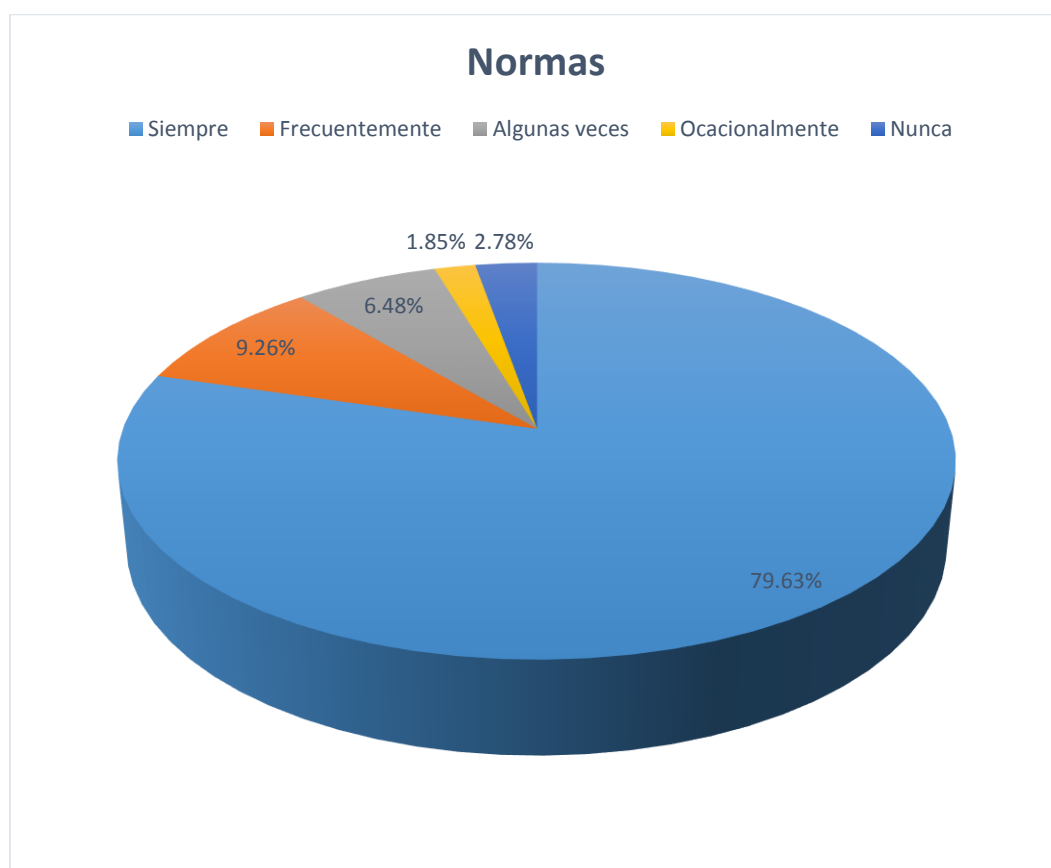


Figura 12. ¿La empresa utiliza sanciones ante una falta?

**Análisis:**

Tomándose una muestra de 108 trabajadores de organizaciones privadas del sector comercio de la ciudad de Pucallpa, se obtuvo que:

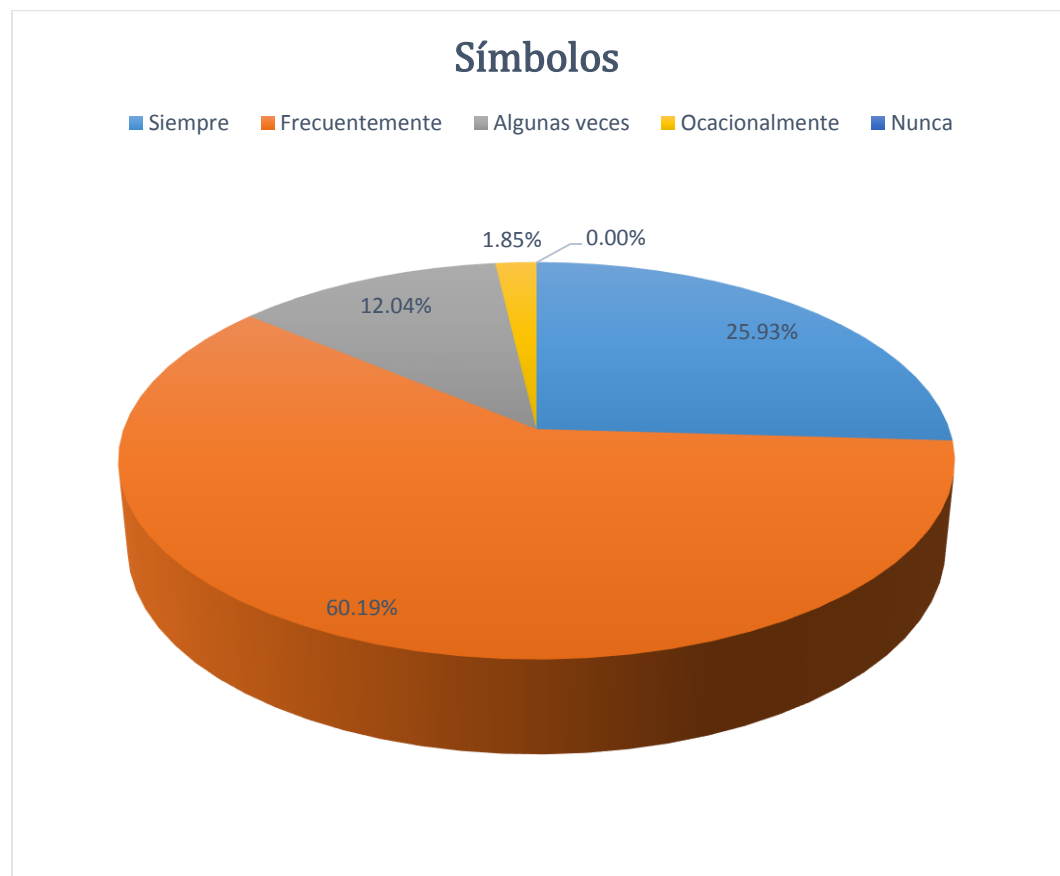
- El 64.81% de los trabajadores respondieron que la empresa “siempre” utiliza sanciones ante una falta.
- El 16.67% de los trabajadores respondieron que la empresa “frecuentemente” utiliza sanciones ante una falta.
- El 12.04% de los trabajadores respondieron que la empresa “algunas veces” utiliza sanciones ante una falta.
- El 5.56% de los trabajadores respondieron que la empresa “ocasionalmente” utiliza sanciones ante una falta.
- El 0.93% de los trabajadores respondieron que la empresa “nunca” utiliza sanciones ante una falta.



#### 4.1.13. Dimensión: Símbolos

**Tabla 18. ¿La empresa celebra fechas especiales como el día del trabajo, navidad, entre otros?**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Acumulado
Siempre	28	25.93	25.93
Frecuentemente	65	60.19	86.11
Algunas veces	13	12.04	98.15
Ocasionalmente	2	1.85	100.00
Nunca	0	0.00	100.00
<b>Total</b>	<b>108</b>	<b>100%</b>	



**Figura 13. ¿La empresa celebra fechas especiales como el día del trabajo, navidad, entre otros?**

**Análisis:**

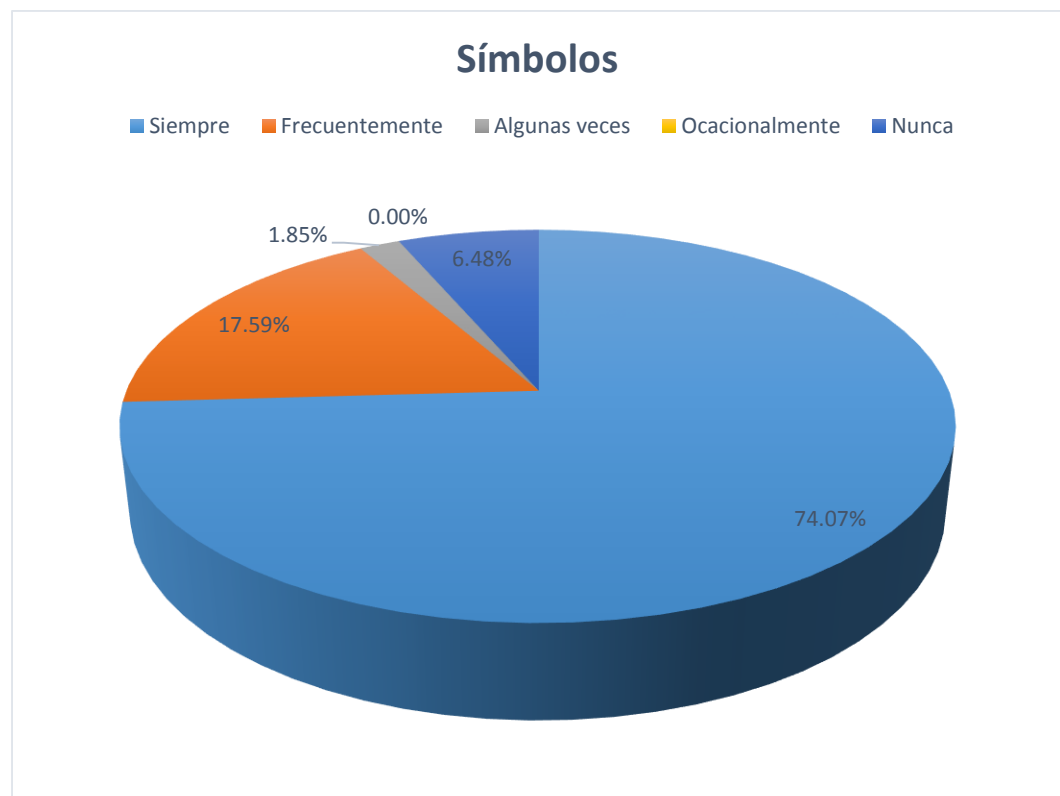
Tomándose una muestra de 108 trabajadores de organizaciones privadas del sector comercio de la ciudad de Pucallpa, se obtuvo que:

- El 25.93% de los trabajadores respondieron que “siempre” la empresa celebra fechas especiales como el día del trabajo, navidad, entre otros.
- El 60.19% de los trabajadores respondieron que “frecuentemente” la empresa celebra fechas especiales como el día del trabajo, navidad, entre otros.
- El 12.04% de los trabajadores respondieron que “algunas veces” la empresa celebra fechas especiales como el día del trabajo, navidad, entre otros.
- El 1.85% de los trabajadores respondieron que “ocasionalmente” la empresa celebra fechas especiales como el día del trabajo, navidad, entre otros.
- El 0.00% de los trabajadores respondieron que “nunca” la empresa celebra fechas especiales como el día del trabajo, navidad, entre otros.

#### 4.1.14. Dimensión: Símbolos

**Tabla 19.** ¿La empresa recurre a utilizar incentivos como viajes, condecoraciones, entre otros, para premiar las buenas labores?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Acumulado
Siempre	80	74.07	74.07
Frecuentemente	19	17.59	91.67
Algunas veces	2	1.85	93.52
Ocasionalmente	0	0.00	93.52
Nunca	7	6.48	100.00
<b>Total</b>	<b>108</b>	<b>100%</b>	



**Figura 14.** ¿La empresa recurre a utilizar incentivos como viajes, condecoraciones, entre otros, para premiar las buenas labores?

**Análisis:**

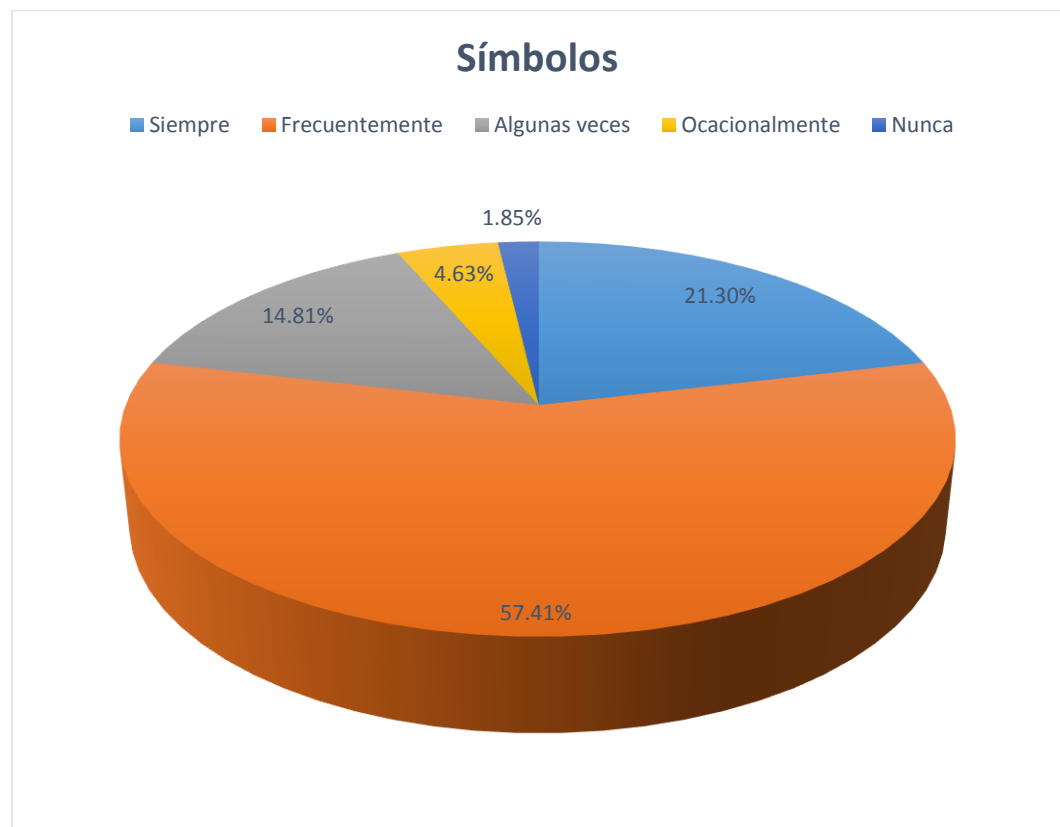
Tomándose una muestra de 108 trabajadores de organizaciones privadas del sector comercio de la ciudad de Pucallpa, se obtuvo que:

- El 74.07% de los trabajadores respondieron que “siempre” la empresa recurre a utilizar incentivos como viajes, condecoraciones, entre otros, para premiar las buenas labores.
- El 17.59% de los trabajadores respondieron que “frecuentemente” la empresa recurre a utilizar incentivos como viajes, condecoraciones, entre otros, para premiar las buenas labores.
- El 1.85% de los trabajadores respondieron que “algunas veces” la empresa recurre a utilizar incentivos como viajes, condecoraciones, entre otros, para premiar las buenas labores.
- El 0.00% de los trabajadores respondieron que “ocasionalmente” la empresa recurre a utilizar incentivos como viajes, condecoraciones, entre otros, para premiar las buenas labores.
- El 6.48% de los trabajadores respondieron que “nunca” la empresa recurre a utilizar incentivos como viajes, condecoraciones, entre otros, para premiar las buenas labores.

#### 4.1.15. Dimensión: Símbolos

**Tabla 20. ¿Reconoces y entiendes el significado de las ceremonias, el logo y los colores representativos de la empresa?**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Acumulado
Siempre	23	21.30	21.30
Frecuentemente	62	57.41	78.70
Algunas veces	16	14.81	93.52
Ocasionalmente	5	4.63	98.15
Nunca	2	1.85	100.00
<b>Total</b>	<b>108</b>	<b>100%</b>	



**Figura 15. ¿Reconoces y entiendes el significado de las ceremonias, el logo y los colores representativos de la empresa?**

**Análisis:**

Tomándose una muestra de 108 trabajadores de organizaciones privadas del sector comercio de la ciudad de Pucallpa, se obtuvo que:

- El 21.30% de los trabajadores respondieron que “siempre” reconoce y entiende el significado de las ceremonias, el logo y los colores representativos de la empresa.
- El 57.41% de los trabajadores respondieron que “frecuentemente” reconoce y entiende el significado de las ceremonias, el logo y los colores representativos de la empresa.
- El 14.81% de los trabajadores respondieron que “algunas veces” reconoce y entiende el significado de las ceremonias, el logo y los colores representativos de la empresa.
- El 4.63% de los trabajadores respondieron que “ocasionalmente” reconoce y entiende el significado de las ceremonias, el logo y los colores representativos de la empresa.
- El 1.85% de los trabajadores respondieron que “nunca” reconoce y entiende el significado de las ceremonias, el logo y los colores representativos de la empresa.

#### 4.1.16. Dimensión: Filosofía

Tabla 21. ¿Su trabajo es coherente con la misión – visión de la empresa?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Acumulado
Siempre	13	12.04	12.04
Frecuentemente	76	70.37	82.41
Algunas veces	7	6.48	88.89
Ocasionalmente	11	10.19	99.07
Nunca	1	0.93	100.00
<b>Total</b>	<b>108</b>	<b>100%</b>	

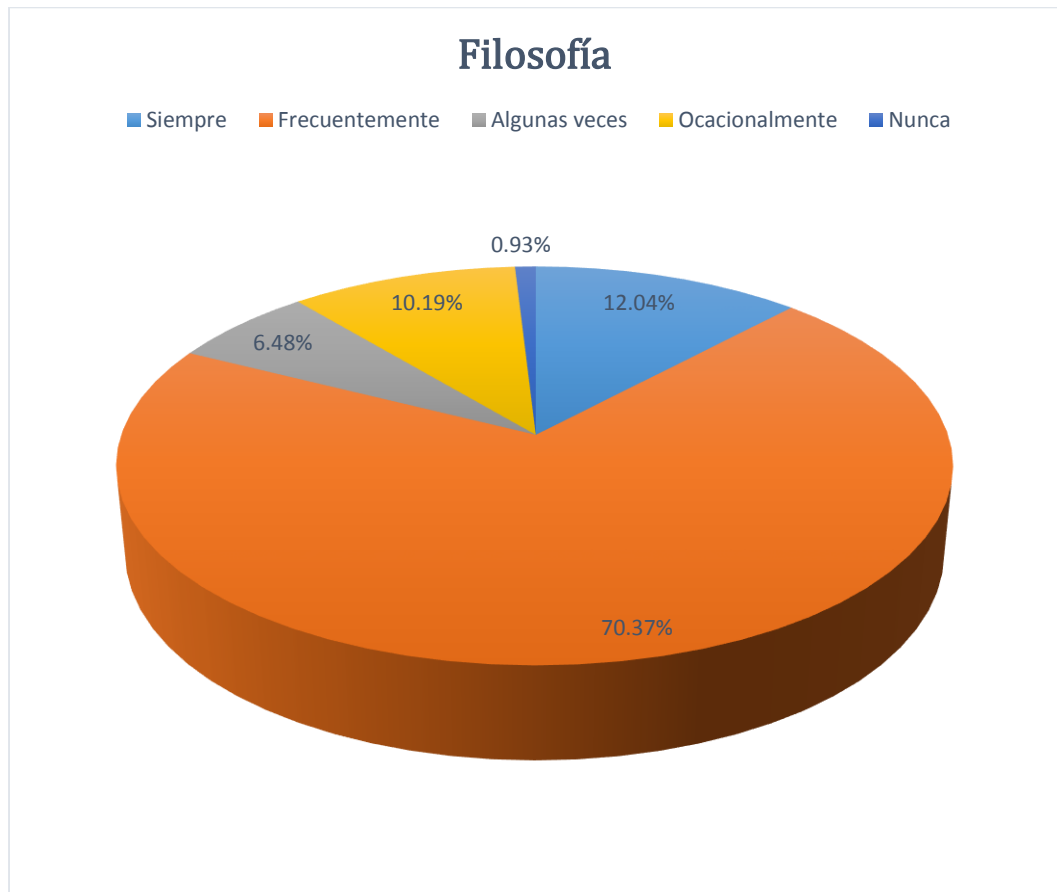


Figura 16. ¿Su trabajo es coherente con la misión – visión de la empresa?

**Análisis:**

Tomándose una muestra de 108 trabajadores de organizaciones privadas del sector comercio de la ciudad de Pucallpa, se obtuvo que:

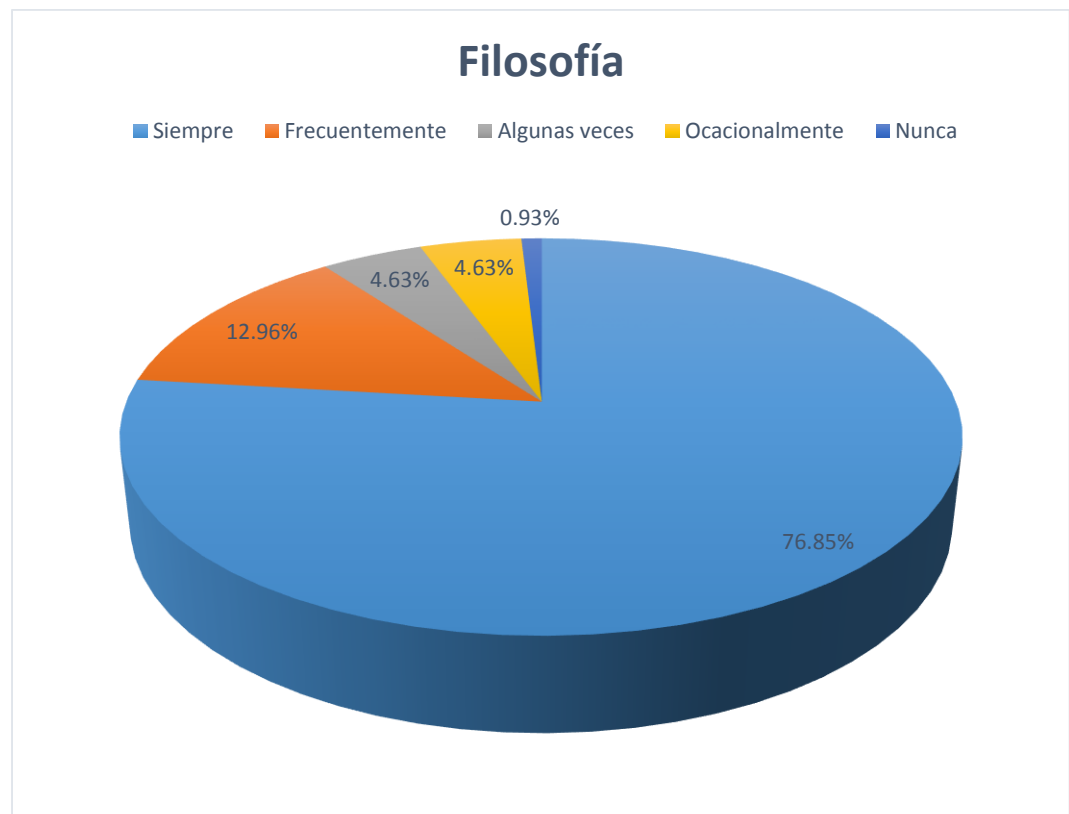
- El 12.04% de los trabajadores respondieron que “siempre” su trabajo es coherente con la misión – visión de la empresa.
- El 70.37% de los trabajadores respondieron que “frecuentemente” su trabajo es coherente con la misión – visión de la empresa.
- El 6.48% de los trabajadores respondieron que “algunas veces” su trabajo es coherente con la misión – visión de la empresa.
- El 10.19% de los trabajadores respondieron que “ocasionalmente” su trabajo es coherente con la misión – visión de la empresa.
- El 0.93% de los trabajadores respondieron que “nunca” su trabajo es coherente con la misión – visión de la empresa.



#### 4.1.17. Dimensión: Filosofía

**Tabla 22. ¿Al haber una vacante, la empresa toma en cuenta primero a los trabajadores internos para dicho cargo antes que personas externas?**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Acumulado
Siempre	83	76.85	76.85
Frecuentemente	14	12.96	89.81
Algunas veces	5	4.63	94.44
Ocasionalmente	5	4.63	99.07
Nunca	1	0.93	100.00
<b>Total</b>	<b>108</b>	<b>100%</b>	



**Figura 17. ¿Al haber una vacante, la empresa toma en cuenta primero a los trabajadores internos para dicho cargo antes que personas externas?**

**Análisis:**

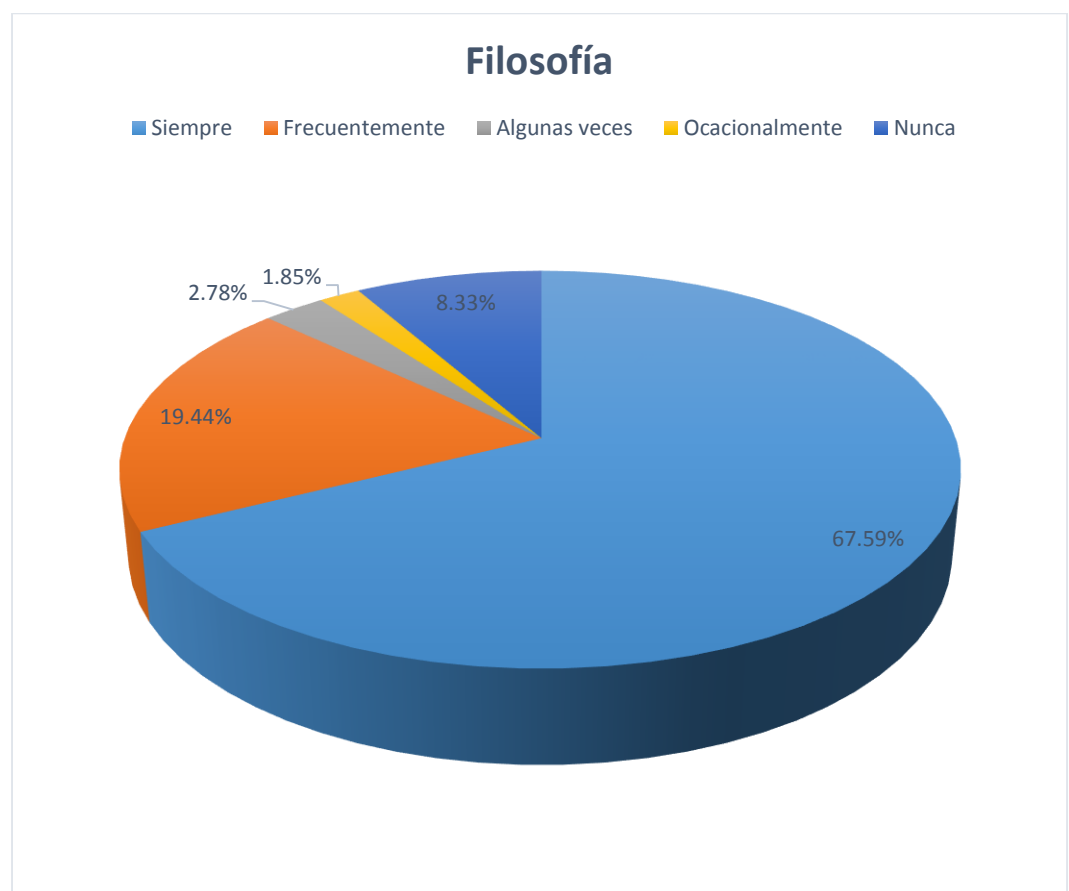
Tomándose una muestra de 108 trabajadores de organizaciones privadas del sector comercio de la ciudad de Pucallpa, se obtuvo que:

- El 76.85% de los trabajadores respondieron que “siempre” al haber una vacante, la empresa toma en cuenta primero a los trabajadores internos para dicho cargo antes que personas externas.
- El 12.96% de los trabajadores respondieron que “frecuentemente” al haber una vacante, la empresa toma en cuenta primero a los trabajadores internos para dicho cargo antes que personas externas.
- El 4.63% de los trabajadores respondieron que “algunas veces” al haber una vacante, la empresa toma en cuenta primero a los trabajadores internos para dicho cargo antes que personas externas.
- El 4.63% de los trabajadores respondieron que “ocasionalmente” al haber una vacante, la empresa toma en cuenta primero a los trabajadores internos para dicho cargo antes que personas externas.
- El 0.93% de los trabajadores respondieron que “nunca” al haber una vacante, la empresa toma en cuenta primero a los trabajadores internos para dicho cargo antes que personas externas.

#### 4.1.18. Dimensión: Filosofía

**Tabla 23. ¿A la empresa le interesa tanto su desarrollo profesional como familiar?**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Acumulado
Siempre	73	67.59	67.59
Frecuentemente	21	19.44	87.04
Algunas veces	3	2.78	89.81
Ocasionalmente	2	1.85	91.67
Nunca	9	8.33	100.00
<b>Total</b>	<b>108</b>	<b>100%</b>	



**Figura 18. ¿A la empresa le interesa tanto su desarrollo profesional como familiar?**

**Análisis:**

Tomándose una muestra de 108 trabajadores de organizaciones privadas del sector comercio de la ciudad de Pucallpa, se obtuvo que:

- El 67.59% de los trabajadores respondieron que “siempre” a la empresa le interesa tanto su desarrollo profesional como familiar.
- El 19.44% de los trabajadores respondieron que “frecuentemente” a la empresa le interesa tanto su desarrollo profesional como familiar.
- El 2.78% de los trabajadores respondieron que “algunas veces” a la empresa le interesa tanto su desarrollo profesional como familiar.
- El 1.85% de los trabajadores respondieron que “ocasionalmente” a la empresa le interesa tanto su desarrollo profesional como familiar.
- El 8.33% de los trabajadores respondieron que “nunca” a la empresa le interesa tanto su desarrollo profesional como familiar.

## 4.2. RESULTADOS DE LA VARIABLE 2: SATISFACCIÓN LABORAL

### 4.2.1. Dimensión: Reto al trabajo

Tabla 24. ¿Le produce satisfacción el trabajo que realiza?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Acumulado
Siempre	14	12.96	12.96
Frecuentemente	78	72.22	85.19
Algunas veces	9	8.33	93.52
Ocasionalmente	4	3.70	97.22
Nunca	3	2.78	100.00
<b>Total</b>	<b>108</b>	<b>100%</b>	



Figura 19. ¿Le produce satisfacción el trabajo que realiza?

**Análisis:**

Tomándose una muestra de 108 trabajadores de organizaciones privadas del sector comercio de la ciudad de Pucallpa, se obtuvo que:

- El 12.96% de los trabajadores respondieron que “siempre” le produce satisfacción el trabajo que realiza.
- El 72.22% de los trabajadores respondieron que “frecuentemente” le produce satisfacción el trabajo que realiza.
- El 8.33% de los trabajadores respondieron que “algunas veces” le produce satisfacción el trabajo que realiza.
- El 3.70% de los trabajadores respondieron que “ocasionalmente” le produce satisfacción el trabajo que realiza.
- El 2.78% de los trabajadores respondieron que “nunca” le produce satisfacción el trabajo que realiza.

#### 4.2.2. Dimensión: Reto al trabajo

**Tabla 25. ¿Recibe la información necesaria para realizar adecuadamente su trabajo?**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Acumulado
Siempre	89	82.41	82.41
Frecuentemente	10	9.26	91.67
Algunas veces	7	6.48	98.15
Ocasionalmente	2	1.85	100.00
Nunca	0	0.00	100.00
<b>Total</b>	<b>108</b>	<b>100%</b>	



**Figura 20. ¿Recibe la información necesaria para realizar adecuadamente su trabajo?**

**Análisis:**

Tomándose una muestra de 108 trabajadores de organizaciones privadas del sector comercio de la ciudad de Pucallpa, se obtuvo que:

- El 82.41% de los trabajadores respondieron que “siempre” recibe la información necesaria para realizar adecuadamente su trabajo.
- El 9.26% de los trabajadores respondieron que “frecuentemente” recibe la información necesaria para realizar adecuadamente su trabajo.
- El 6.48% de los trabajadores respondieron que “algunas veces” recibe la información necesaria para realizar adecuadamente su trabajo.
- El 1.85% de los trabajadores respondieron que “ocasionalmente” recibe la información necesaria para realizar adecuadamente su trabajo.
- El 0.00% de los trabajadores respondieron que “nunca” recibe la información necesaria para realizar adecuadamente su trabajo.



#### 4.2.3. Dimensión: Reto al trabajo

**Tabla 26. ¿Tiene en claro que se espera de su persona en el trabajo?**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Acumulado
Siempre	16	14.81	14.81
Frecuentemente	81	75.00	89.81
Algunas veces	3	2.78	92.59
Ocasionalmente	1	0.93	93.52
Nunca	7	6.48	100.00
<b>Total</b>	<b>108</b>	<b>100%</b>	



**Figura 21. ¿Tiene en claro que se espera de su persona en el trabajo?**

**Análisis:**

Tomándose una muestra de 108 trabajadores de organizaciones privadas del sector comercio de la ciudad de Pucallpa, se obtuvo que:

- El 14.81% de los trabajadores respondieron que “siempre” tiene en claro que se espera de su persona en el trabajo.
- El 75.00% de los trabajadores respondieron que “frecuentemente” tiene en claro que se espera de su persona en el trabajo.
- El 2.78% de los trabajadores respondieron que “algunas veces” tiene en claro que se espera de su persona en el trabajo.
- El 0.93% de los trabajadores respondieron que “ocasionalmente” tiene en claro que se espera de su persona en el trabajo.
- El 6.48% de los trabajadores respondieron que “nunca” tiene en claro que se espera de su persona en el trabajo.

#### 4.2.4. Dimensión: Sistema de Recompensas Justas

Tabla 27. ¿La obtención de ascensos corresponde a los esfuerzos realizados por el trabajador?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Acumulado
Siempre	63	58.33	58.33
Frecuentemente	22	20.37	78.70
Algunas veces	16	14.81	93.52
Ocasionalmente	3	2.78	96.30
Nunca	4	3.70	100.00
<b>Total</b>	<b>108</b>	<b>100%</b>	

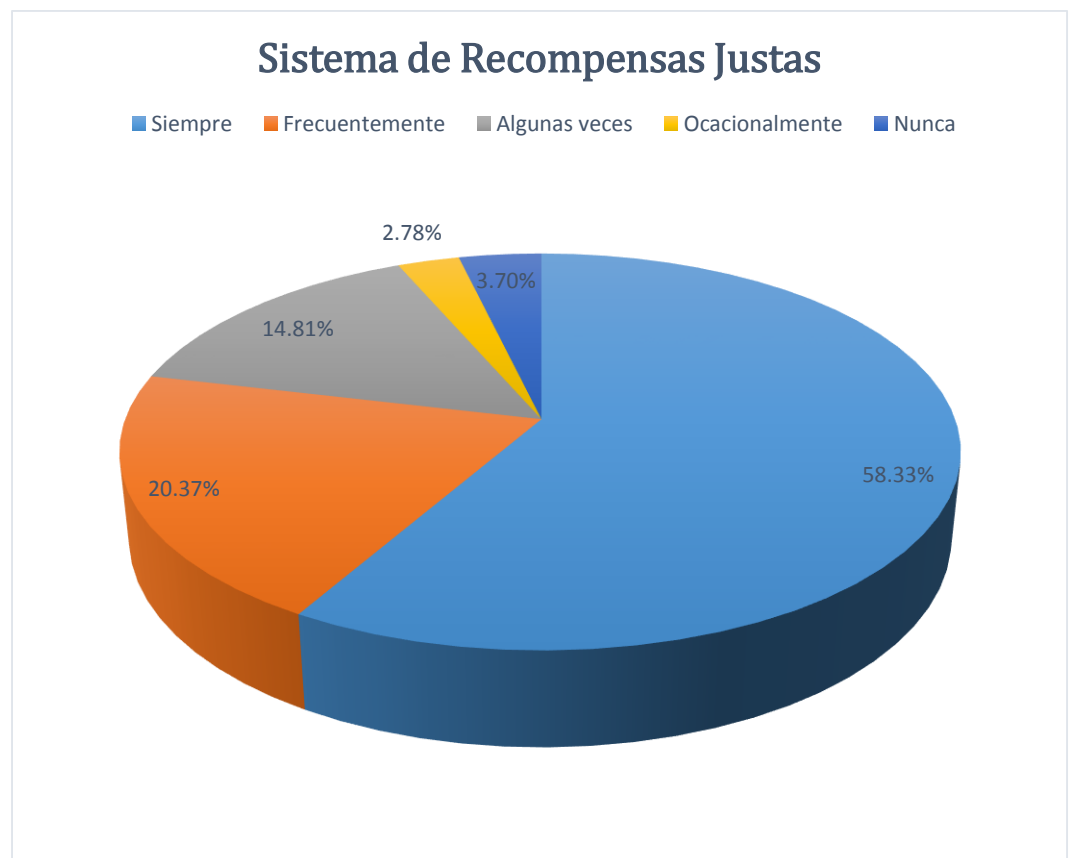


Figura 22. ¿La obtención de ascensos corresponde a los esfuerzos realizados por el trabajador?

**Análisis:**

Tomándose una muestra de 108 trabajadores de organizaciones privadas del sector comercio de la ciudad de Pucallpa, se obtuvo que:

- El 58.33% de los trabajadores respondieron que “siempre” la obtención de ascensos corresponde a los esfuerzos realizados por el trabajador.
- El 20.37% de los trabajadores respondieron que “frecuentemente” la obtención de ascensos corresponde a los esfuerzos realizados por el trabajador.
- El 14.81% de los trabajadores respondieron que “algunas veces” la obtención de ascensos corresponde a los esfuerzos realizados por el trabajador.
- El 2.78% de los trabajadores respondieron que “ocasionalmente” la obtención de ascensos corresponde a los esfuerzos realizados por el trabajador.
- El 3.70% de los trabajadores respondieron que “nunca” la obtención de ascensos corresponde a los esfuerzos realizados por el trabajador.

#### 4.2.5. Dimensión: Sistema de Recompensas Justas

Tabla 28. ¿Ha recibido reconocimiento o elogios por hacer un buen trabajo?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Acumulado
Siempre	74	68.52	68.52
Frecuentemente	11	10.19	78.70
Algunas veces	10	9.26	87.96
Ocasionalmente	8	7.41	95.37
Nunca	5	4.63	100.00
<b>Total</b>	<b>108</b>	<b>100%</b>	



Figura 23. ¿Ha recibido reconocimiento o elogios por hacer un buen trabajo?

**Análisis:**

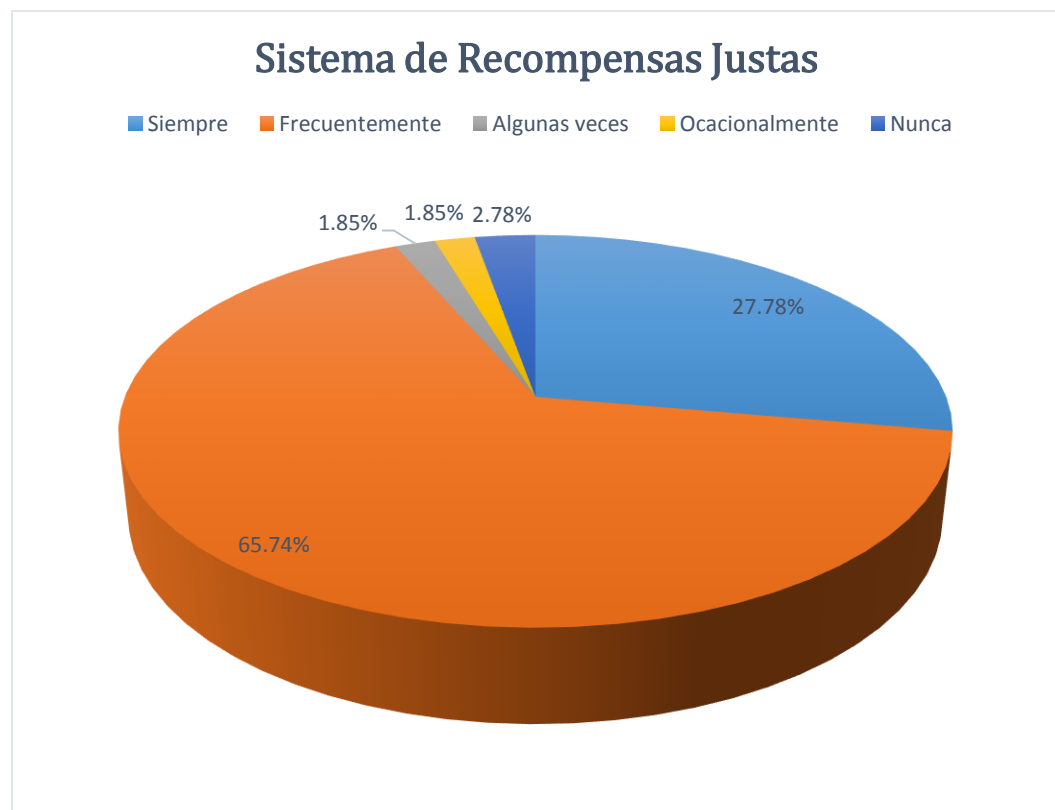
Tomándose una muestra de 108 trabajadores de organizaciones privadas del sector comercio de la ciudad de Pucallpa, se obtuvo que:

- El 68.52% de los trabajadores respondieron que “siempre” ha recibido reconocimiento o elogios por hacer un buen trabajo.
- El 10.19% de los trabajadores respondieron que “frecuentemente” ha recibido reconocimiento o elogios por hacer un buen trabajo.
- El 9.26% de los trabajadores respondieron que “algunas veces” ha recibido reconocimiento o elogios por hacer un buen trabajo.
- El 7.41% de los trabajadores respondieron que “ocasionalmente” ha recibido reconocimiento o elogios por hacer un buen trabajo.
- El 4.63% de los trabajadores respondieron que “nunca” ha recibido reconocimiento o elogios por hacer un buen trabajo.

#### 4.2.6. Dimensión: Sistema de Recompensas Justas

**Tabla 29. ¿Los beneficios laborales y condiciones salariales para usted son buenas?**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Acumulado
Siempre	30	27.78	27.78
Frecuentemente	71	65.74	93.52
Algunas veces	2	1.85	95.37
Ocasionalmente	2	1.85	97.22
Nunca	3	2.78	100.00
<b>Total</b>	<b>108</b>	<b>100%</b>	



**Figura 24. ¿Los beneficios laborales y condiciones salariales para usted son buenas?**

**Análisis:**

Tomándose una muestra de 108 trabajadores de organizaciones privadas del sector comercio de la ciudad de Pucallpa, se obtuvo que:

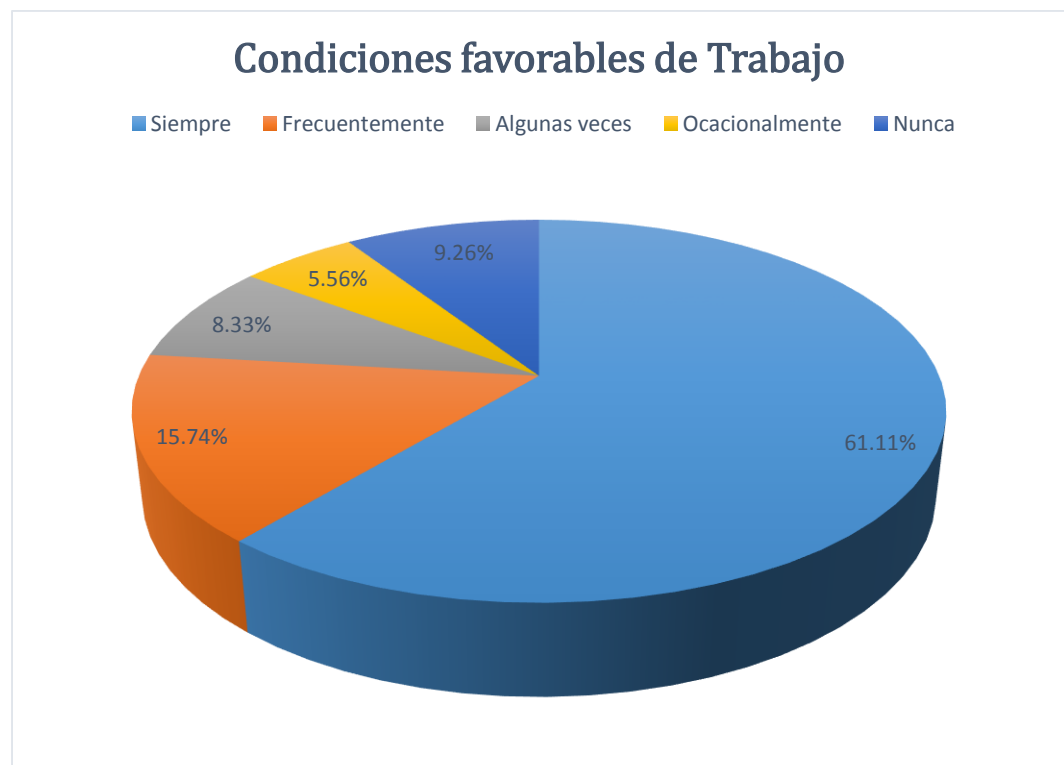
- El 27.78% de los trabajadores respondieron que “siempre” los beneficios laborales y condiciones salariales son buenas.
- El 65.74% de los trabajadores respondieron que “frecuentemente” los beneficios laborales y condiciones salariales son buenas.
- El 1.85% de los trabajadores respondieron que “algunas veces” los beneficios laborales y condiciones salariales son buenas.
- El 1.85% de los trabajadores respondieron que “ocasionalmente” los beneficios laborales y condiciones salariales son buenas.
- El 2.78% de los trabajadores respondieron que “nunca” los beneficios laborales y condiciones salariales son buenas.



#### 4.2.7. Dimensión: Condiciones favorables de Trabajo

**Tabla 30. ¿El puesto le proporciona libertad en el desarrollo de actividades y uso de herramientas necesarias para ello?**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Acumulado
Siempre	66	61.11	61.11
Frecuentemente	17	15.74	76.85
Algunas veces	9	8.33	85.19
Ocasionalmente	6	5.56	90.74
Nunca	10	9.26	100.00
<b>Total</b>	<b>108</b>	<b>100%</b>	



**Figura 25. ¿El puesto le proporciona libertad en el desarrollo de actividades y uso de herramientas necesarias para ello?**

**Análisis:**

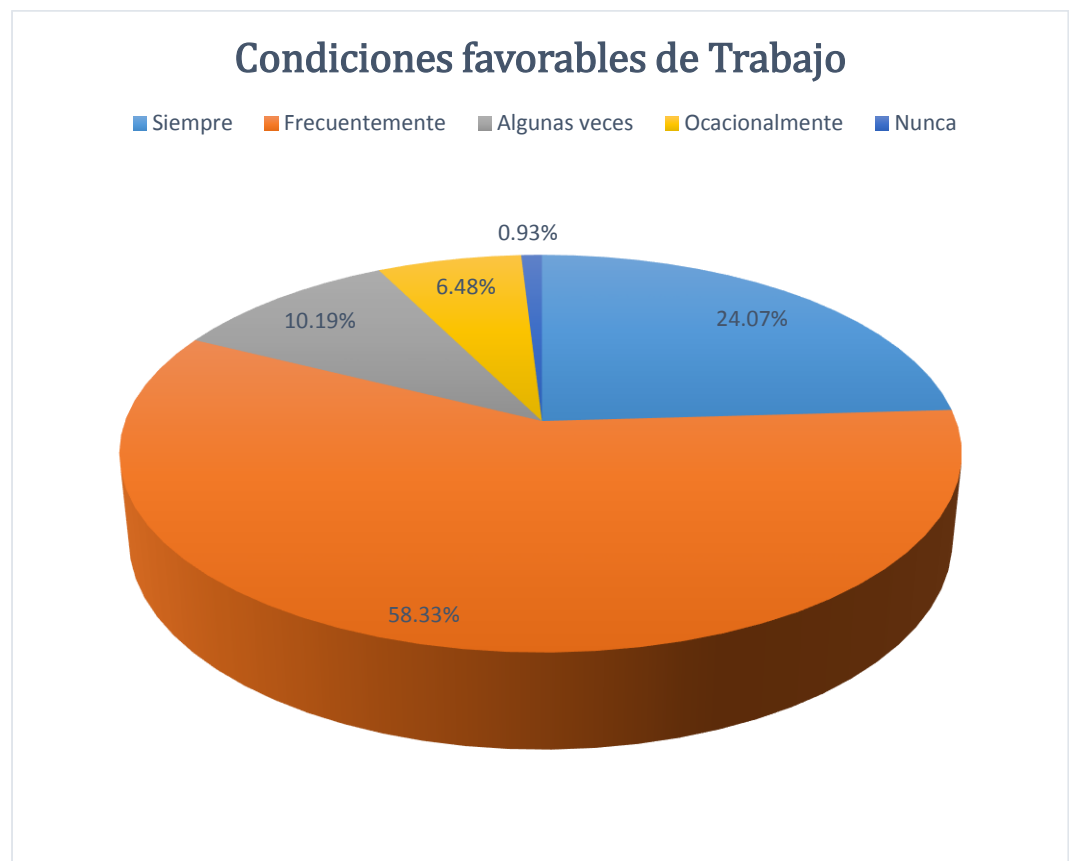
Tomándose una muestra de 108 trabajadores de organizaciones privadas del sector comercio de la ciudad de Pucallpa, se obtuvo que:

- El 61.11% de los trabajadores respondieron que “siempre” el puesto le proporciona libertad en el desarrollo de actividades y uso de herramientas necesarias para ello.
- El 15.74% de los trabajadores respondieron que “frecuentemente” el puesto le proporciona libertad en el desarrollo de actividades y uso de herramientas necesarias para ello.
- El 8.33% de los trabajadores respondieron que “algunas veces” el puesto le proporciona libertad en el desarrollo de actividades y uso de herramientas necesarias para ello.
- El 5.56% de los trabajadores respondieron que “ocasionalmente” el puesto le proporciona libertad en el desarrollo de actividades y uso de herramientas necesarias para ello.
- El 9.26% de los trabajadores respondieron que “nunca” el puesto le proporciona libertad en el desarrollo de actividades y uso de herramientas necesarias para ello.

#### 4.2.8. Dimensión: Condiciones favorables de Trabajo

**Tabla 31. ¿El ambiente de trabajo propicia un adecuado desarrollo de las actividades del puesto?**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Acumulado
Siempre	26	24.07	24.07
Frecuentemente	63	58.33	82.41
Algunas veces	11	10.19	92.59
Ocasionalmente	7	6.48	99.07
Nunca	1	0.93	100.00
<b>Total</b>	<b>108</b>	<b>100%</b>	



**Figura 26. ¿El ambiente de trabajo propicia un adecuado desarrollo de las actividades del puesto?**

**Análisis:**

Tomándose una muestra de 108 trabajadores de organizaciones privadas del sector comercio de la ciudad de Pucallpa, se obtuvo que:

- El 24.07% de los trabajadores respondieron que “siempre” el ambiente de trabajo propicia un adecuado desarrollo de las actividades del puesto.
- El 58.33% de los trabajadores respondieron que “frecuentemente” el ambiente de trabajo propicia un adecuado desarrollo de las actividades del puesto.
- El 10.19% de los trabajadores respondieron que “algunas veces” el ambiente de trabajo propicia un adecuado desarrollo de las actividades del puesto.
- El 6.48% de los trabajadores respondieron que “ocasionalmente” el ambiente de trabajo propicia un adecuado desarrollo de las actividades del puesto.
- El 0.93% de los trabajadores respondieron que “nunca” el ambiente de trabajo propicia un adecuado desarrollo de las actividades del puesto.

#### 4.2.9. Dimensión: Condiciones favorables de Trabajo

Tabla 32. ¿La comunicación con su jefe inmediato se da de forma directa?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Acumulado
Siempre	13	12.04	12.04
Frecuentemente	81	75.00	87.04
Algunas veces	9	8.33	95.37
Ocasionalmente	5	4.63	100.00
Nunca	0	0.00	100.00
<b>Total</b>	<b>108</b>	<b>100%</b>	

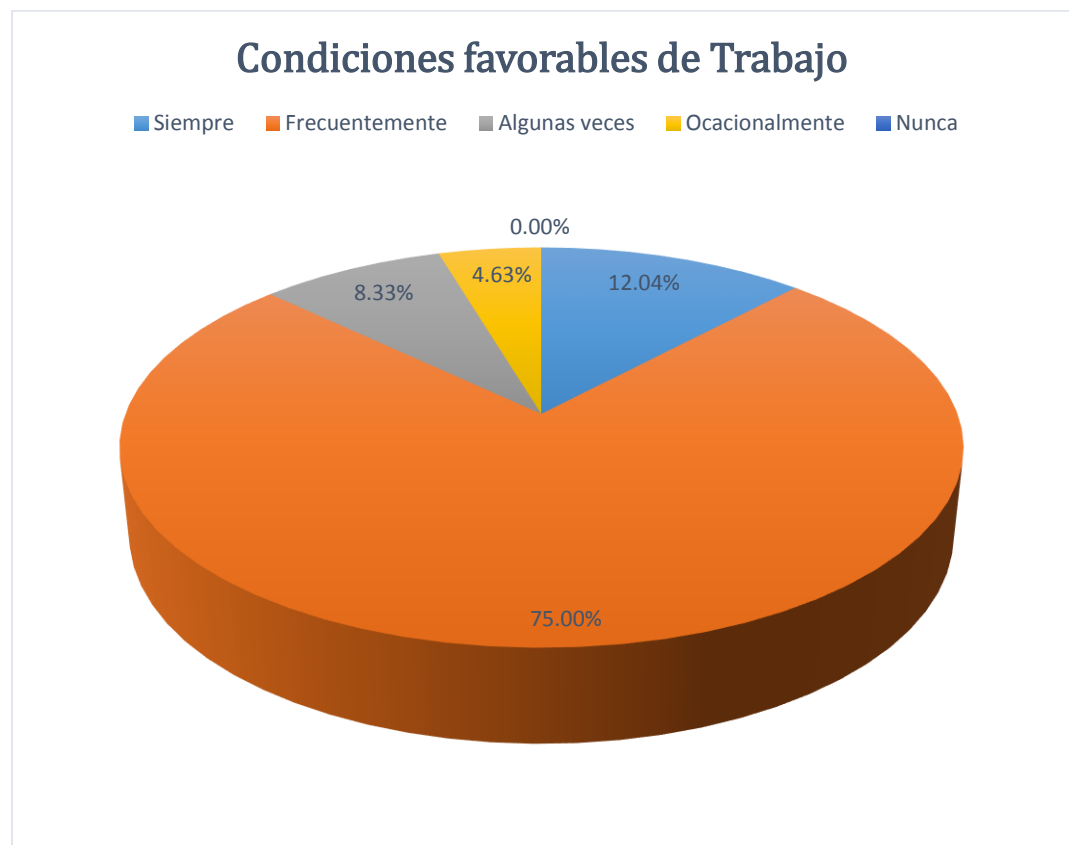


Figura 27. ¿La comunicación con su jefe inmediato se da de forma directa?

**Análisis:**

Tomándose una muestra de 108 trabajadores de organizaciones privadas del sector comercio de la ciudad de Pucallpa, se obtuvo que:

- El 12.04% de los trabajadores respondieron que “siempre” la comunicación con su jefe inmediato se da de forma directa.
- El 75.00% de los trabajadores respondieron que “frecuentemente” la comunicación con su jefe inmediato se da de forma directa.
- El 8.33% de los trabajadores respondieron que “algunas veces” la comunicación con su jefe inmediato se da de forma directa.
- El 4.63% de los trabajadores respondieron que “ocasionalmente” la comunicación con su jefe inmediato se da de forma directa.
- El 0.00% de los trabajadores respondieron que “nunca” la comunicación con su jefe inmediato se da de forma directa.

#### 4.2.10. Dimensión: Colegas que brinden apoyo

Tabla 33. ¿Es habitual la colaboración para cumplir las metas en su trabajo?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Acumulado
Siempre	88	81.48	81.48
Frecuentemente	16	14.81	96.30
Algunas veces	2	1.85	98.15
Ocasionalmente	0	0.00	98.15
Nunca	2	1.85	100.00
<b>Total</b>	<b>108</b>	<b>100%</b>	

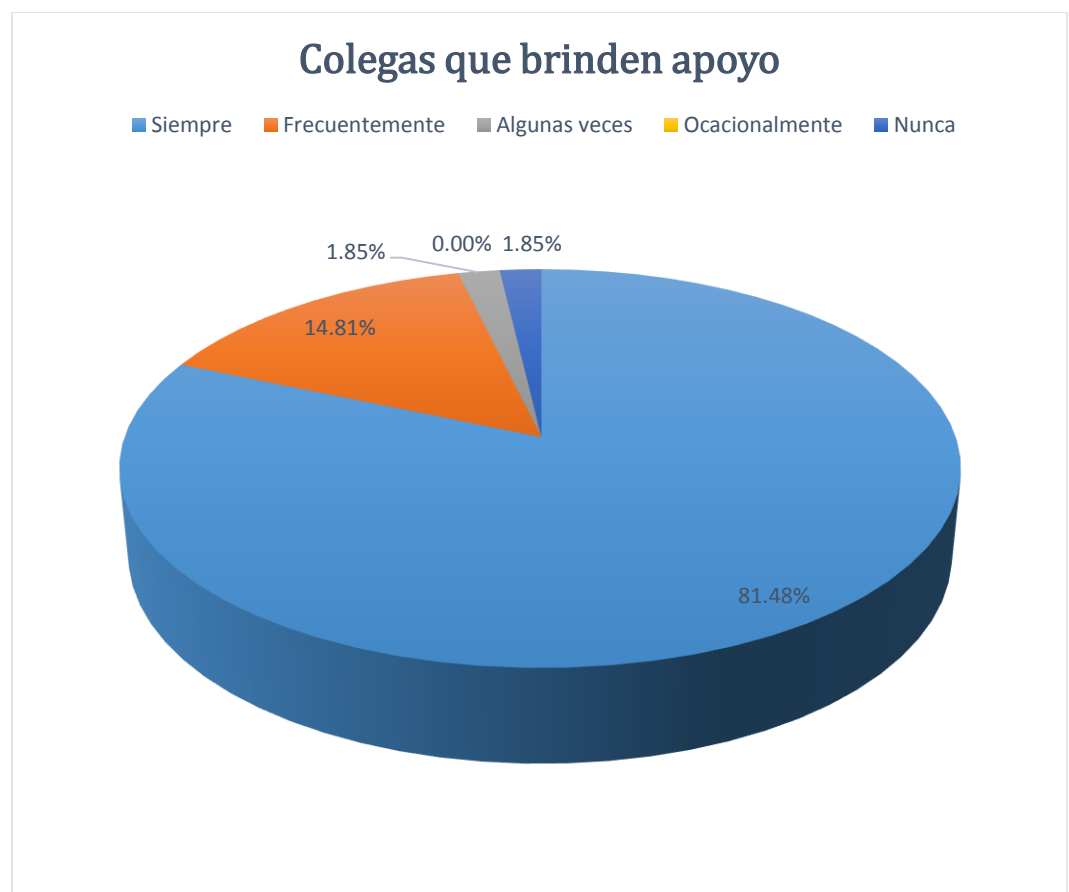


Figura 28. ¿Es habitual la colaboración para cumplir las metas en su trabajo?

**Análisis:**

Tomándose una muestra de 108 trabajadores de organizaciones privadas del sector comercio de la ciudad de Pucallpa, se obtuvo que:

- El 81.48% de los trabajadores respondieron que “siempre” es habitual la colaboración para cumplir las metas en su trabajo.
- El 14.81% de los trabajadores respondieron que “frecuentemente” es habitual la colaboración para cumplir las metas en su trabajo.
- El 1.85% de los trabajadores respondieron que “algunas veces” es habitual la colaboración para cumplir las metas en su trabajo.
- El 0.00% de los trabajadores respondieron que “ocasionalmente” es habitual la colaboración para cumplir las metas en su trabajo.
- El 1.85% de los trabajadores respondieron que “nunca” es habitual la colaboración para cumplir las metas en su trabajo.



#### 4.2.11. Dimensión: Colegas que brinden apoyo

Tabla 34. ¿El ambiente de trabajo le produce estrés?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Acumulado
Siempre	14	12.96	12.96
Frecuentemente	75	69.44	82.41
Algunas veces	8	7.41	89.81
Ocasionalmente	4	3.70	93.52
Nunca	7	6.48	100.00
<b>Total</b>	<b>108</b>	<b>100%</b>	

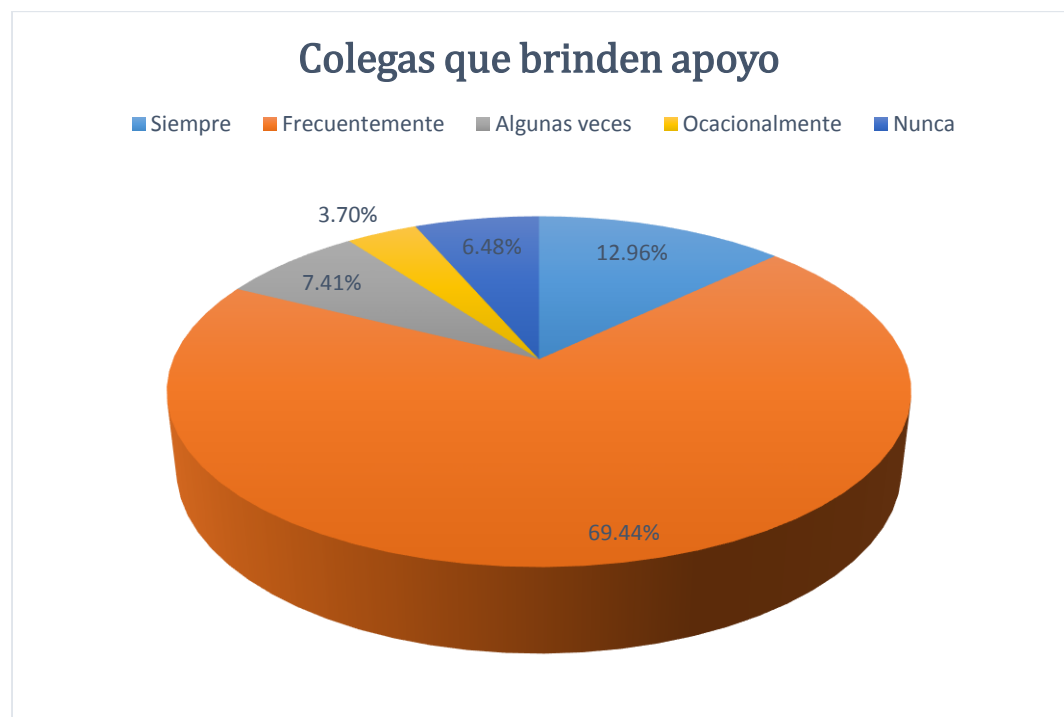


Figura 29. ¿El ambiente de trabajo le produce estrés?

**Análisis:**

Tomándose una muestra de 108 trabajadores de organizaciones privadas del sector comercio de la ciudad de Pucallpa, se obtuvo que:

- El 12.96% de los trabajadores respondieron que “siempre” el ambiente de trabajo le produce estrés.
- El 69.44% de los trabajadores respondieron que “frecuentemente” el ambiente de trabajo le produce estrés.
- El 7.41% de los trabajadores respondieron que “algunas veces” el ambiente de trabajo le produce estrés.
- El 3.70% de los trabajadores respondieron que “ocasionalmente” el ambiente de trabajo le produce estrés.
- El 6.48% de los trabajadores respondieron que “nunca” el ambiente de trabajo le produce estrés.

#### 4.2.12. Dimensión: Colegas que brinden apoyo

**Tabla 35. ¿Existe una relación laboral adecuada entre el personal y supervisores?**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Acumulado
Siempre	79	73.15	73.15
Frecuentemente	23	21.30	94.44
Algunas veces	5	4.63	99.07
Ocasionalmente	1	0.93	100.00
Nunca	0	0.00	100.00
<b>Total</b>	<b>108</b>	<b>100%</b>	



**Figura 30. ¿Existe una relación laboral adecuada entre el personal y supervisores?**

**Análisis:**

Tomándose una muestra de 108 trabajadores de organizaciones privadas del sector comercio de la ciudad de Pucallpa, se obtuvo que:

- El 73.15% de los trabajadores respondieron que “siempre” existe una relación laboral adecuada entre el personal y supervisores.
- El 21.30% de los trabajadores respondieron que “frecuentemente” existe una relación laboral adecuada entre el personal y supervisores.
- El 4.63% de los trabajadores respondieron que “algunas veces” existe una relación laboral adecuada entre el personal y supervisores.
- El 0.93% de los trabajadores respondieron que “ocasionalmente” existe una relación laboral adecuada entre el personal y supervisores.
- El 0.00% de los trabajadores respondieron que “nunca” existe una relación laboral adecuada entre el personal y supervisores.

#### 4.2.13. Dimensión: Compatibilidad entre personalidad y puesto de trabajo

Tabla 36. ¿En relación a sus habilidades, capacidades y conocimientos, considera que su participación es la adecuada para el puesto?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Acumulado
Siempre	11	10.19	10.19
Frecuentemente	84	77.78	87.96
Algunas veces	10	9.26	97.22
Ocasionalmente	0	0.00	97.22
Nunca	3	2.78	100.00
<b>Total</b>	<b>108</b>	<b>100%</b>	

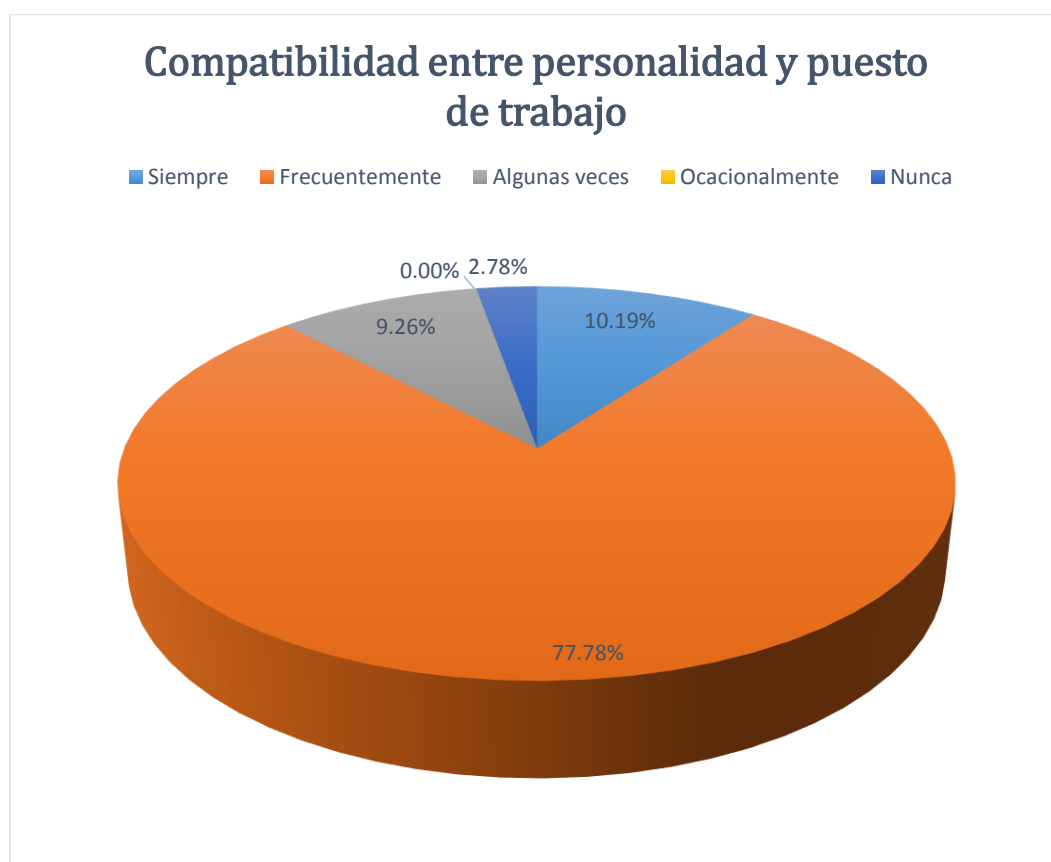


Figura 31. ¿En relación a sus habilidades, capacidades y conocimientos, considera que su participación es la adecuada para el puesto?

**Análisis:**

Tomándose una muestra de 108 trabajadores de organizaciones privadas del sector comercio de la ciudad de Pucallpa, se obtuvo que:

- El 10.19% de los trabajadores respondieron que, en relación a sus habilidades, capacidades y conocimientos, considera que “siempre” su participación es la adecuada para el puesto.
- El 77.78% de los trabajadores respondieron que, en relación a sus habilidades, capacidades y conocimientos, considera que “frecuentemente” su participación es la adecuada para el puesto.
- El 3.26% de los trabajadores respondieron que, en relación a sus habilidades, capacidades y conocimientos, considera que “algunas veces” su participación es la adecuada para el puesto.
- El 0.00% de los trabajadores respondieron que, en relación a sus habilidades, capacidades y conocimientos, considera que “ocasionalmente” su participación es la adecuada para el puesto.
- El 2.78% de los trabajadores respondieron que, en relación a sus habilidades, capacidades y conocimientos, considera que “nunca” su participación es la adecuada para el puesto.

#### 4.2.14. Dimensión: Compatibilidad entre personalidad y puesto de trabajo

Tabla 37. ¿La cultura organizacional motiva e induce al personal a sentir que las metas, objetivos y creencias de la organización también son suyos, además de desarrollar el sentido de compromiso e identificación del mismo con su área de trabajo?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Acumulado
Siempre	60	55.56	55.56
Frecuentemente	22	20.37	75.93
Algunas veces	13	12.04	87.96
Ocasionalmente	11	10.19	98.15
Nunca	2	1.85	100.00
<b>Total</b>	<b>108</b>	<b>100%</b>	

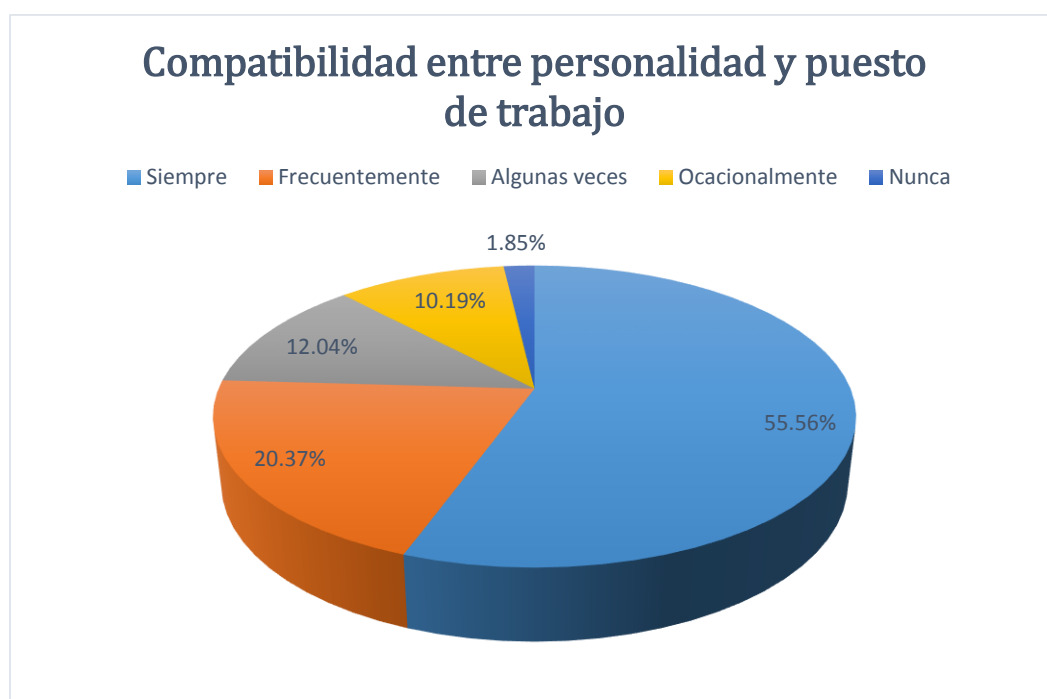


Figura 32. ¿La cultura organizacional motiva e induce al personal a sentir que las metas, objetivos y creencias de la organización también son suyos, además de desarrollar el sentido de compromiso e identificación del mismo con su área de trabajo?

**Análisis:**

Tomándose una muestra de 108 trabajadores de organizaciones privadas del sector comercio de la ciudad de Pucallpa, se obtuvo que:

- El 55.56% de los trabajadores respondieron que “siempre” la cultura organizacional motiva e induce al personal a sentir que las metas, objetivos y creencias de la organización también son suyos, además de desarrollar el sentido de compromiso e identificación del mismo con el área de trabajo.
- El 20.37% de los trabajadores respondieron que “frecuentemente” la cultura organizacional motiva e induce al personal a sentir que las metas, objetivos y creencias de la organización también son suyos, además de desarrollar el sentido de compromiso e identificación de este con el área de trabajo.
- El 12.04% de los trabajadores respondieron que “algunas veces” la cultura organizacional motiva e induce al personal a sentir que las metas, objetivos y creencias de la organización también son suyos, además de desarrollar el sentido de compromiso e identificación de este con el área de trabajo.
- El 10.19% de los trabajadores respondieron que “ocasionalmente” la cultura organizacional motiva e induce al personal a sentir que las metas, objetivos y creencias de la organización también son suyos, además de desarrollar el sentido de compromiso e identificación de este con el área de trabajo.
- El 1.85% de los trabajadores respondieron que “nunca” la cultura organizacional motiva e induce al personal a sentir que las metas, objetivos y creencias de la organización también son suyos, además de desarrollar el sentido de compromiso e identificación de este con el área de trabajo.



#### 4.2.15. Dimensión: Compatibilidad entre personalidad y puesto de trabajo

Tabla 38. ¿Se le permite participar en la toma de decisiones?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Acumulado
Siempre	21	19.44	19.44
Frecuentemente	81	75.00	94.44
Algunas veces	5	4.63	99.07
Ocasionalmente	1	0.93	100.00
Nunca	0	0.00	100.00
<b>Total</b>	<b>108</b>	<b>100%</b>	

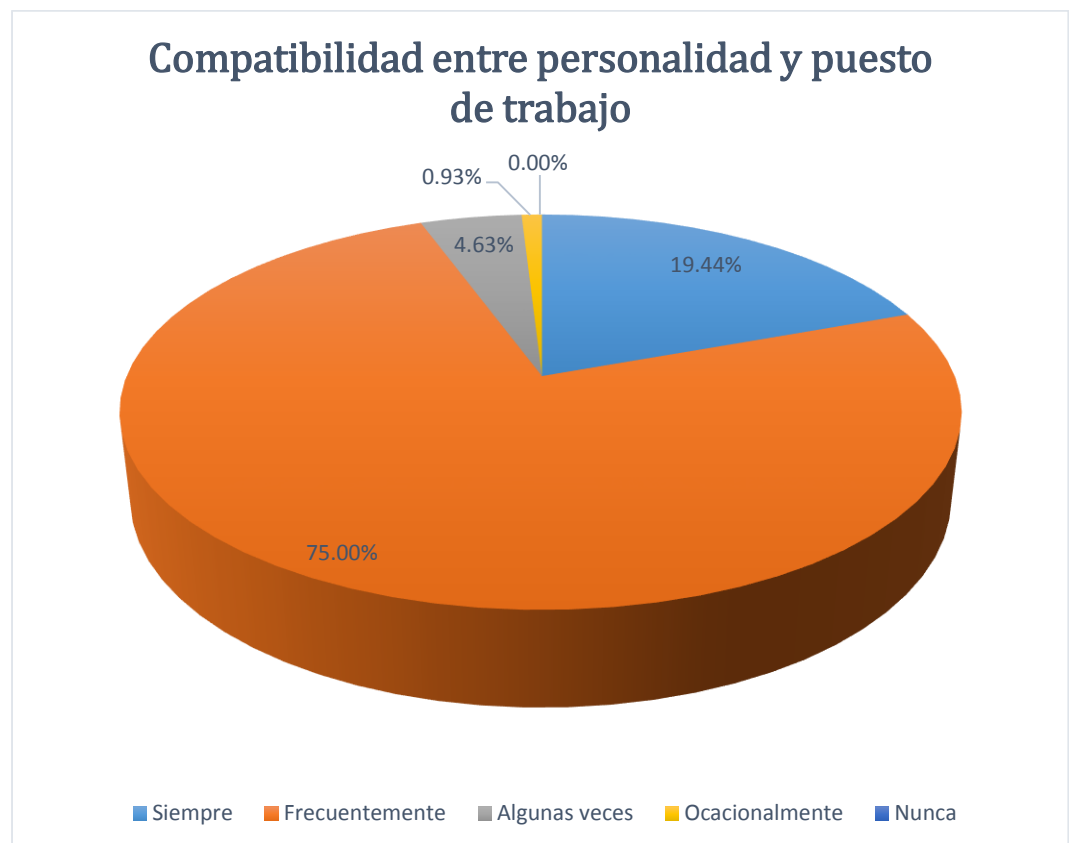


Figura 33. ¿Se le permite participar en la toma de decisiones?

**Análisis:**

Tomándose una muestra de 108 trabajadores de organizaciones privadas del sector comercio de la ciudad de Pucallpa, se obtuvo que:

- El 19.44% de los trabajadores respondieron que “siempre” se le permite participar en la toma de decisiones.
- El 75.00% de los trabajadores respondieron que “frecuentemente” se le permite participar en la toma de decisiones.
- El 4.63% de los trabajadores respondieron que “algunas veces” se le permite participar en la toma de decisiones.
- El 0.93% de los trabajadores respondieron que “ocasionalmente” se le permite participar en la toma de decisiones.
- El 0.00% de los trabajadores respondieron que “nunca” se le permite participar en la toma de decisiones.

## **CAPÍTULO V**

### **DISCUSIÓN DE RESULTADOS**

#### **5.1. CONTRASTACIÓN DE LOS RESULTADOS DEL TRABAJO DE CAMPO CON LOS REFERENTES BIBLIOGRÁFICOS DE LAS BASES TEÓRICAS**

De los resultados de la investigación desarrollada se concluye que existe grado de relación entre la cultura organizacional y la satisfacción laboral según la percepción de los trabajadores en las organizaciones privadas del sector comercio de la ciudad de Pucallpa.

Según Rodriguez (2012) sostiene que: La cultura organizacional: es el conjunto de percepciones, sentimientos, actitudes, hábitos, creencias, valores, tradiciones y formas de interacción dentro y entre los grupos existentes en todas las organizaciones. La cultura organizativa puede facilitar la implantación de la estrategia si existe una fuerte coherencia entre ambas o, por el contrario, impedir o retrasar su puesta en práctica.

En ese sentido de acuerdo con los objetivos específicos el nivel de práctica de valores se relaciona con la satisfacción laboral según la percepción de los trabajadores en las organizaciones privadas del sector comercio.

Según Andresen Domsch y Cascorbi (s.f). “Un estado emocional placentero o positivo resultante de la experiencia misma del trabajo; dicho estado es alcanzado satisfaciendo ciertos requerimientos individuales a través de su trabajo”.

Otro de los objetivos específicos es que el nivel de práctica de las creencias guarda relación con la satisfacción laboral, la existencia y práctica de normas, los símbolos, la filosofía y la satisfacción laboral según la percepción de los trabajadores en las organizaciones privadas del sector comercio de la ciudad de Pucallpa.

#### **5.2. CONTRASTACIÓN DE LA HIPÓTESIS GENERAL EN BASE A LA PRUEBA DE HIPÓTESIS**

En ese contexto luego de haber contrastado la hipótesis general en función a la prueba de hipótesis se acepta la hipótesis alterna y se rechaza la hipótesis

nula.

Por lo que se infiere que existe relación entre la cultura organizacional y la satisfacción laboral según la percepción de los trabajadores en las organizaciones privadas del sector comercio de la ciudad de Pucallpa.

## CONCLUSIONES

Existe relación entre la cultura organizacional y la satisfacción laboral en trabajadores en las organizaciones privadas del sector comercio de la ciudad de Pucallpa, concluyendo que:

Existe relación significativa entre el nivel de práctica de valores y la satisfacción laboral según la percepción de los trabajadores en las organizaciones privadas del sector comercio de la ciudad de Pucallpa.

Existe relación significativa entre el nivel de práctica de las creencias y la satisfacción laboral según la percepción de los trabajadores en las organizaciones privadas del sector comercio de la ciudad de Pucallpa.

Existe relación significativa entre la calidad del clima institucional y la satisfacción laboral según la percepción de los trabajadores en las organizaciones privadas del sector comercio de la ciudad de Pucallpa.

Existe relación significativa entre la existencia y práctica de normas y la satisfacción laboral según la percepción de los trabajadores en las organizaciones privadas del sector comercio de la ciudad de Pucallpa.

Existe relación significativa entre los símbolos y la satisfacción laboral según la percepción de los trabajadores en las organizaciones privadas del sector comercio de la ciudad de Pucallpa.

Existe relación significativa entre la filosofía y la satisfacción laboral según la percepción de los trabajadores en las organizaciones privadas del sector comercio de la ciudad de Pucallpa.

## **SUGERENCIAS**

De las conclusiones se infiere que existe relación entre la cultura organizacional y la satisfacción laboral en trabajadores en las organizaciones privadas del sector comercio de la ciudad de Pucallpa, por lo que se sugiere que:

El nivel de práctica de valores debe ser adoptado por las empresas a fin de contribuir con la satisfacción laboral de los trabajadores en las organizaciones privadas del sector comercio de la ciudad de Pucallpa.

El nivel de práctica de las creencias debe ser un pilar en las organizaciones para la satisfacción laboral de los trabajadores en las organizaciones privadas del sector comercio de la ciudad de Pucallpa.

La calidad del clima institucional debe ser analizada a fin de coadyuvar con la satisfacción laboral de los trabajadores en las organizaciones privadas del sector comercio de la ciudad de Pucallpa.

La existencia y práctica de normas debe ser prioridad en las organizaciones, lo que ayudará en la satisfacción laboral de los trabajadores en las organizaciones privadas del sector comercio de la ciudad de Pucallpa.

Los símbolos organizacionales deben ser adoptados para contribuir con la satisfacción laboral de los trabajadores en las organizaciones privadas del sector comercio de la ciudad de Pucallpa.

La filosofía debe ser valorada por la organización a fin de coadyuvar con la satisfacción laboral de los trabajadores en las organizaciones privadas del sector comercio de la ciudad de Pucallpa.

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- 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.
- 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. Retrieved from: [http://alicia.concytec.gob.pe/vufind/Record/AUTO\\_66ca0acf57c0930ba6f1671643a3653e](http://alicia.concytec.gob.pe/vufind/Record/AUTO_66ca0acf57c0930ba6f1671643a3653e)
- Builes Maya, J. F. (2016). El líder de producción. *C&E*. Retrieved from <https://cyecompetitividad.wordpress.com/2016/12/13/el-lider-de-produccion/>
- Cárdenas, A. (2016). Conjunto de conocimientos, ideas, tradiciones y costumbres by anayuryis cárdenas venero on Prezi. Retrieved August 4, 2019, from <https://prezi.com/n5upodpwednb/conjunto-de-conocimientos-ideas-tradiciones-y-costumbres/>
- Chiavenato, I. (2008). *Gestión del talento humano*. España: Mc Graw Hill.
- DRP. (1986). Organizational Culture As Related To Industry, Positio Performance. A *Preliminary Report. Journal of Managemnt 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>
- Diccionario de la Real Academia Española. (n.d.). Equipo - Wikipedia, la enciclopedia libre. Retrieved August 4, 2019, from: [https://es.wikipedia.org/wiki/Equipo#cite\\_noteautogenerated1-1](https://es.wikipedia.org/wiki/Equipo#cite_noteautogenerated1-1)
- 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”*. *Universidad Rafael Landívar Facultad de Humanidades Campus de Quetzaltenango*. Universidad Rafael Landívar.
- García Morente, M. (1980). *Lecciones preliminares de filosofía*. (M. Unidos, Ed.) (4ta Ed.). México: Editores Mexicanos Unidos.
- Gevers, L. M. (2012). Becoming customer oriented in municipalities: A cultural challenge,

- (October). Retrieved from:  
[http://essay.utwente.nl/62275/1/Masterthesis\\_L.M.\\_Gevers.pdf](http://essay.utwente.nl/62275/1/Masterthesis_L.M._Gevers.pdf)
- Grasso, L. (2006). *Encuestas. Elementos para su diseño y análisis*. (E. G. Editor, Ed.) (1a Ed.). Cordova - Argentina: Editorial Brujas. Retrieved from [https://books.google.com.pe/books?id=jL\\_yS1pfbMoC&dq=Grasso,+2006+la+en+cu+esta&lr=&hl=es&source=gbs\\_navlinks\\_s](https://books.google.com.pe/books?id=jL_yS1pfbMoC&dq=Grasso,+2006+la+en+cu+esta&lr=&hl=es&source=gbs_navlinks_s)
- Guerra, J. M. S. (2013). Relación entre la cultura organizacional y la satisfacción 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, R.; Fernández, C.; Baptista, P. (1991). *Metodología de la investigación*. (McGraw-Hill, Ed.). Mexico: McGraw-Hill.
- Hofstede, G. (2014). Organizational Culture and Change Management. The Hofstede Centre. Retrieved from <http://geert-hofstede.com/organisational-culture.html>
- Jonas, H. (1995). *El principio de responsabilidad : ensayo de una ética para la civilización tecnológica*. Herder. Retrieved from <https://es.wikipedia.org/wiki/Responsabilidad>
- Kerlinger, F. (1983). *Investigaciones del comportamiento*. (Mcgraw-Hill/Interamericana., Ed.). Mexico: Mcgraw-Hill/Interamericana. Retrieved from:  
[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.). New York.
- Lino Durand, L.M (2015). Cultura organizacional y satisfacción laboral del personal administrativo del Hospital Regional Huacho – 2015.
- Minkov, G. H.; G. J. H. (2010). *Cultures and Organizations*.
- Munch, L. (1997). *Fundamentos de la administración*. (Trillas, Ed.) (1era Edición). México: Editorial Trillas S.A. Retrieved from:  
<https://schoolofunityandconnectness.teachable.com/p/about-us/>
- Pinillos, J. L. (1975). *Principios de psicología*. Madrid, España: Alianza Editorial.
- Robbins, S. (1993). *Organizational Behaviour: Concepts, Controversies, and Applications*. (P. Hall, Ed.) (6a ed.). New Jersey: Person Educations.
- Robbins, S. (1996). *Comportamiento Organizacional. Conceptos, controversias y aplicaciones*. (D.-F. P.-H. Hispanoamericana, Ed.). México: Person Educations.
- Robbins, Stephen. (1994). *Comportamiento Organizacional, Conceptos, Controversias y Aplicaciones*. (P. H. Hispanoamericana, Ed.) (6a ed.). México.
- Schein, E. H. (2010). *Business and Management: Organizational Culture and Leadership* (Jossey-Bass, Ed.) (4th Edition). Hoboken, NJ, USA: Jossey-Bass, Hoboken, NJ.



- Shafiq, M. A. (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. Resolución*. Universidad Peruana Unión. <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*. César Vallejo.
- Van Den Berg, P. T.; Wilderom, P. M. (2004). *Defining, measuring and comparing organizational cultures. Applied Psychology: An international review*.
- Wikipedia. (n.d.). Control (procedimiento administrativo) - Wikipedia, la enciclopedia libre. Retrieved August 4, 2019, from [https://es.wikipedia.org/wiki/Control\\_\(procedimiento\\_administrativo\)](https://es.wikipedia.org/wiki/Control_(procedimiento_administrativo))
- Wikipedia. (2018). Gestión - Wikipedia, la enciclopedia libre. Retrieved August 4, 2019, from <https://es.wikipedia.org/wiki/Gestión>
- Wikipedia. (2019a). Autonomía (filosofía y psicología) - Wikipedia, la enciclopedia libre. Retrieved August 4, 2019, from:  
[https://es.wikipedia.org/wiki/Autonomía\\_\(filosofía\\_y\\_psicología\)](https://es.wikipedia.org/wiki/Autonomía_(filosofía_y_psicología))
- Wikipedia. (2019b). Principio - Wikipedia, la enciclopedia libre. Retrieved August 4, 2019, from <https://es.wikipedia.org/wiki/Principio>
- Wikipedia. (2019c). Satisfacción - Wikipedia, la enciclopedia libre. Retrieved August 4, 2019, from <https://es.wikipedia.org/wiki/Satisfacción>
- Woolfolk, A. (2006). *Psicología Educativa* (Novena). Pearson Educación.
- 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).

**ANEXO**

**ANEXO 1**  
**MATRIZ DE CONSISTENCIA**

**Título: “Cultura organizacional y satisfacción laboral en organizaciones privadas del sector comercio en la ciudad de Pucallpa”**

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES	DIMENSIONES	METODOLOGÍA
<p><b>Problema General</b></p> <p>¿Existe relación significativa entre la cultura organizacional y la satisfacción laboral según la percepción de los trabajadores en las organizaciones privadas del sector comercio de la ciudad de Pucallpa?</p> <p><b>Problemas Específicos</b></p> <p>¿Existe relación significativa entre el nivel de práctica de valores y la satisfacción laboral según la percepción de los trabajadores en las organizaciones privadas del sector comercio de la ciudad de Pucallpa?</p> <p>Existe relación significativa entre el nivel de práctica de las creencias y la satisfacción laboral según la percepción de los trabajadores en las organizaciones privadas del sector comercio de la ciudad de Pucallpa?</p> <p>¿Existe relación significativa entre la calidad del clima institucional y la satisfacción laboral según la percepción</p>	<p><b>Objetivo General</b></p> <p>Determinar la relación entre la cultura organizacional y la satisfacción laboral según la percepción de los trabajadores en las organizaciones privadas del sector comercio de la ciudad de Pucallpa.</p> <p><b>Objetivos Específicos</b></p> <p>Establecer el nivel de práctica de valores y la satisfacción laboral según la percepción de los trabajadores en las organizaciones privadas del sector comercio de la ciudad de Pucallpa.</p> <p>Establecer el nivel de práctica de las creencias y la satisfacción laboral según la percepción de los trabajadores en las organizaciones privadas del sector comercio de la ciudad de Pucallpa.</p> <p>Determinar la calidad del clima institucional y la satisfacción laboral según la percepción de los trabajadores en las organizaciones privadas del</p>	<p><b>Hipótesis General</b></p> <p>Existe relación entre la cultura organizacional y la satisfacción laboral en trabajadores en las organizaciones privadas del sector comercio de la ciudad de Pucallpa.</p> <p><b>Hipótesis Específicas</b></p> <p>Existe relación significativa entre el nivel de práctica de valores y la satisfacción laboral según la percepción de los trabajadores en las organizaciones privadas del sector comercio de la ciudad de Pucallpa.</p> <p>¿Existe relación significativa entre el nivel de práctica de las creencias y la satisfacción laboral según la percepción de los trabajadores en las organizaciones privadas del sector comercio de la ciudad de Pucallpa?</p> <p>Existe relación significativa entre la calidad del clima institucional y la satisfacción laboral según la percepción de los trabajadores en las organizaciones privadas del sector comercio de la ciudad de Pucallpa.</p>	<p><b>Variable 1</b></p> <p>Cultura Organizacional</p> <p><b>Variable 2:</b></p> <p>Satisfacción Laboral</p>	<p><b>Variable 1</b></p> <p><b>D1. Valores</b></p> <p>1 Servicio al cliente 2 Innovación</p> <p><b>D2. Creencias</b></p> <p>1 Hipótesis 2 Consideraciones</p> <p><b>D3. Clima Institucional</b></p> <p>1 Atmosfera 2 Sentimientos</p> <p><b>D4. Normas</b></p> <p>1. Reglas 2. Comportamiento</p> <p><b>D5. Símbolos</b></p> <p>1. Iconos 2. Rituales 3. Tradiciones</p> <p><b>D6. Filosofía</b></p> <p>1. Políticas 2. Ideologías 3. Acciones</p> <p><b>Variable 2</b></p> <p><b>D1. Reto al trabajo</b></p> <p>1. Satisfacción 2. Significación 3. Significación</p> <p><b>D2. Sistema de recompensas justas.</b></p> <p>1. Satisfacción con el salario</p>	<p><b>Tipo de Investigación:</b></p> <p>Descriptiva de tipo no Experimental porque no se manipularon ninguna de las variables de estudio.</p> <p><b>Diseño de la Investigación:</b></p> <p>Correlacional descriptiva.</p> <p><b>Población (N)</b></p> <p>150 trabajadores de la Empresa de Seguridad GYG Protección Máxima SAC Pucallpa.</p> <p><b>Muestra (n)</b></p> <p>108 trabajadores de los cuales 104 fueron hombres y 4 mujeres de la Empresa de Seguridad GYG Protección Máxima SAC Pucallpa.</p> <p><b>Técnica</b></p> <p>Encuesta</p> <p><b>Instrumento</b></p> <p>Cuestionario</p>

<p>de los trabajadores en las organizaciones privadas del sector comercio de la ciudad de Pucallpa?</p> <p>¿Existe relación significativa entre la existencia y práctica de normas y la satisfacción laboral según la percepción de los trabajadores en las organizaciones privadas del sector comercio de la ciudad de Pucallpa?</p> <p>¿Existe relación significativa entre los símbolos y la satisfacción laboral según la percepción de los trabajadores en las organizaciones privadas del sector comercio de la ciudad de Pucallpa?</p> <p>¿Existe relación significativa entre la filosofía y la satisfacción laboral según la percepción de los trabajadores en las organizaciones privadas del sector comercio de la ciudad de Pucallpa?</p>	<p>sector comercio de la ciudad de Pucallpa.</p> <p>Establecer la existencia y práctica de normas y la satisfacción laboral según la percepción de los trabajadores en las organizaciones privadas del sector comercio de la ciudad de Pucallpa.</p> <p>Determinar los símbolos y la satisfacción laboral según la percepción de los trabajadores en las organizaciones privadas del sector comercio de la ciudad de Pucallpa.</p> <p>Establecer la filosofía y la satisfacción laboral según la percepción de los trabajadores en las organizaciones privadas del sector comercio de la ciudad de Pucallpa.</p>	<p>Existe relación significativa entre la existencia y práctica de normas y la satisfacción laboral según la percepción de los trabajadores en las organizaciones privadas del sector comercio de la ciudad de Pucallpa.</p> <p>Existe relación significativa entre los símbolos y la satisfacción laboral según la percepción de los trabajadores en las organizaciones privadas del sector comercio de la ciudad de Pucallpa.</p> <p>Existe relación significativa entre la filosofía y la satisfacción laboral según la percepción de los trabajadores en las organizaciones privadas del sector comercio de la ciudad de Pucallpa.</p>		<p>2. Promociones</p> <p><b>D3. Condiciones favorables de trabajo.</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Bienestar personal</li> <li>2. Comodidad</li> <li>3. Ambiente agradable</li> </ol> <p><b>D4. Colegas que brinden apoyo.</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Satisfacción con la supervisión</li> <li>2. Presión</li> </ol> <p><b>D5. Compatibilidad entre personalidad y puesto de trabajo.</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Abandono</li> <li>2. Lealtad</li> <li>3. Expresión</li> </ol>	
---	--	--	--	--	--

## ANEXO 2

### INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS



### UNIVERSIDAD NACIONAL DE UCAYALI



#### A. CUESTIONARIO PARA MEDIR LA VARIABLE 1:

#### CULTURA ORGANIZACIONAL

Apreciado empleado, el presente formulario es parte de una investigación sobre la Cultura organizacional y gestión del cambio organizaciones privadas del sector comercio de la ciudad de Pucallpa. 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 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 – VARIABLE 1: CULTURA ORGANIZACIONAL						
N°	DIMENSIÓN: VALORES	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?					
DIMENSIÓN: CREENCIAS		1	2	3	4	5
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?					
<b>DIMENSIÓN: CLIMA INSTITUCIONAL</b>		<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
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?					
<b>DIMENSIÓN: NORMAS</b>		<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
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?					
<b>DIMENSIÓN: SÍMBOLOS</b>		<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
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?					
<b>DIMENSIÓN: FILOSOFÍA</b>		<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
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?					

**B. CUESTIONARIO PARA MEDIR LA VARIABLE 2:  
SATISFACCIÓN LABORAL**

<b>ÍTEMS - VARIABLE 2: SATISFACCIÓN LABORAL</b>						
	<b>DIMENSIÓN: RETO AL TRABAJO</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
<b>1</b>	¿Le produce satisfacción el trabajo que realiza?					
<b>2</b>	¿Recibe la información necesaria para realizar adecuadamente su trabajo?					
<b>3</b>	¿Tiene en claro que se espera de su persona en el trabajo?					
	<b>DIMENSIÓN: SISTEMA DE RECOMPENSAS JUSTAS</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
<b>4</b>	¿La obtención de ascensos corresponde a los esfuerzos realizados por el trabajador?					
<b>5</b>	¿Ha recibido reconocimiento o elogios por hacer un buen trabajo?					
<b>6</b>	¿Los beneficios laborales y condiciones salariales para usted son buenas?					
	<b>DIMENSIÓN: CONDICIONES FAVORABLES DE TRABAJO</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
<b>7</b>	¿El puesto le proporciona libertad en el desarrollo de actividades y uso de herramientas necesarias para ello?					
<b>8</b>	¿El ambiente de trabajo propicia un adecuado desarrollo de las actividades del puesto?					
<b>9</b>	¿La comunicación con su jefe inmediato se da de forma directa?					
	<b>DIMENSIÓN: COLEGAS QUE BRINDEN APOYO</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
<b>10</b>	¿Es habitual la colaboración para cumplir las metas en su trabajo?					
<b>11</b>	¿El ambiente de trabajo le produce estrés?					
<b>12</b>	¿Existe una relación laboral adecuada entre el personal y supervisores?					
	<b>DIMENSIÓN: COMPATIBILIDAD ENTRE PERSONALIDAD Y PUESTO DE TRABAJO</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
<b>13</b>	¿En relación a sus habilidades, capacidades y conocimientos, considera que su participación es la adecuada para el puesto?					
<b>14</b>	¿La cultura organizacional motiva e induce al personal a sentir que las metas, objetivos y creencias de la organización también son suyos, además de desarrollar el sentido de compromiso e identificación del mismo con su área de trabajo?					
<b>15</b>	¿Se le permite participar en la toma de decisiones?					

## ANEXO 3

## FICHA DE VALIDACIÓN DE LOS INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS

### A. VARIABLE 1: CULTURA ORGANIZACIONAL

Nº	DIMENSIONES / ÍTEMS	Pertinencia		Relevancia		Claridad		Sugerencias
		1	2	3	4	5	6	
	<b>Dimensión 1: Valores</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	
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?							
	<b>Dimensión 2: Creencias</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	
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?							
	<b>Dimensión 3: Clima Institucional</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	
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?							
	<b>Dimensión 4: Normas</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	
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?							



	<b>Dimensión 5: Símbolos</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	
<b>13</b>	¿La empresa celebra fechas especiales como el día de la secretaria, navidad, entre otros?							
<b>14</b>	¿La empresa recurre a utilizar incentivos como viajes, condecoraciones, entre otros, para premiar las buenas labores?							
<b>15</b>	¿Los trabajadores reconocen y entienden el significado de las ceremonias, el logo y los colores representativos de la empresa?							
	<b>Dimensión 6: Filosofía</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	
<b>16</b>	¿Su trabajo es coherente con la misión – visión de la empresa?							
<b>17</b>	¿Al haber una vacante, la empresa toma en cuenta primero a los trabajadores internos para dicho cargo antes que personas externas?							
<b>18</b>	¿A la empresa le interesa tanto su desarrollo profesional como familiar?							

## B. VARIABLE 2: SATISFACCIÓN LABORAL

Nº	DIMENSIONES / ÍTEMS	Pertinencia 1		Relevancia 2		Claridad 3		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	<b>Dimensión 1: Reto al trabajo</b>							
01	¿Le produce satisfacción el trabajo que realiza?							
02	¿Recibe la información necesaria para realizar adecuadamente su trabajo?							
03	¿Tiene en claro que se espera de su persona en el trabajo?							
	<b>Dimensión 2: Sistema de recompensas justas</b>	Si	No	Si	No	Si	No	
04	¿La obtención de ascensos corresponde a los esfuerzos realizados por el trabajador?							
05	¿Ha recibido reconocimiento o elogios por hacer un buen trabajo?							
06	¿Los beneficios laborales y condiciones salariales para usted son buenas?							
	<b>Dimensión 3: Condiciones favorables de trabajo</b>	Si	No	Si	No	Si	No	
07	¿El puesto le proporciona libertad en el desarrollo de actividades y uso de herramientas necesarias para ello?							
08	¿El ambiente de trabajo propicia un adecuado desarrollo de las actividades del puesto?							
09	¿La comunicación con su jefe inmediato se da de forma directa?							
	<b>Dimensión 4: Colegas que brinden apoyo</b>	Si	No	Si	No	Si	No	
10	¿Es habitual la colaboración para cumplir las metas en su trabajo?							
11	¿El ambiente de trabajo le produce estrés?							

12	¿Existe una relación laboral adecuada entre el personal y supervisores?							
	<b>Dimensión 5: Compatibilidad entre personalidad y puesto de trabajo</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	
13	¿En relación a sus habilidades, capacidades y conocimientos, considera que su participación es la adecuada para el puesto?							
14	¿La cultura organizacional motiva e induce al personal a sentir que las metas, objetivos y creencias de la organización también son suyos, además de desarrollar el sentido de compromiso e identificación del mismo con su área de trabajo?							
15	¿Se le permite participar en la toma de decisiones?							