



“Año del Bicentenario, de la consolidación de nuestra independencia, y de la conmemoración de las Heroicas Batallas de Junín y Ayacucho”

Colpa Matara, 05 de agosto del 2024.

C. N° 040-2024-UI-FCCE.

CONSTANCIA DE ORIGINALIDAD

El que suscribe, Jefe de la Unidad de Investigación de la Facultad de Ciencias Contables y Empresariales de la Universidad Nacional Autónoma de Chota, hace constar que el Informe Final de Tesis titulado: **“Cultura organizacional y satisfacción laboral en la Corporación Villena del Norte S.A.C. Chiclayo, 2021”**, elaborado por el (la) los (las) bachiller (es) en Contabilidad: **Yudith Anakely Huacal Marrufo**, para optar el Título Profesional de Contador Público, presenta un índice de similitud de **22 %**, sin incluir material citado, material bibliográfico y fuentes con menos de 20 palabras, mostrando un criterio de plagio tipo 1; por lo tanto, cumple con los criterios de evaluación de originalidad establecidos en el Reglamento de Grados y títulos, aprobado con **Resolución de Comisión Organizadora N° 120-2022- UNACH** y en la **Directiva para Uso de Software Antiplagio, Directiva N° 004-2020-UNACH**.

Finalmente indicamos que dicho Informe Final de tesis fue asesorado por el **Dr. Edi Rojas Campos**.

Se expide la presente constancia al (a los) interesado(s) para los fines pertinentes.

Atentamente,

Dr. Jhonner Mejía Huamán
Responsable de la Unidad de Investigación
FCCE -UNACH

Cc.
Archivo

Yudith Anakely Huacal Marrufo

Cultura organizacional y satisfacción laboral en la Corporación Villena del Norte S.A.C. Chiclayo, 2021

 TRABAJO

 CONTABILIDAD

 Universidad Nacional Autónoma de Chota

Detalles del documento

Identificador de la entrega

trn:oid:::1:2982315711

Fecha de entrega

12 ago 2024, 10:12 a.m. GMT-5

Fecha de descarga

12 ago 2024, 10:14 a.m. GMT-5

Nombre de archivo

TESIS_Yudith_Anakely_-_Corregir.docx

Tamaño de archivo

2.1 MB

79 Páginas

15,372 Palabras

83,391 Caracteres




22% Similitud general

El total combinado de todas las coincidencias, incluidas las fuentes superpuestas, para ca...

Filtrado desde el informe

- ▶ Bibliografía
- ▶ Texto citado

Fuentes principales

- 0%  Fuentes de Internet
- 11%  Publicaciones
- 20%  Trabajos entregados (trabajos del estudiante)

Marcas de integridad

N.º de alertas de integridad para revisión

No se han detectado manipulaciones de texto sospechosas.

Los algoritmos de nuestro sistema analizan un documento en profundidad para buscar inconsistencias que permitirían distinguirlo de una entrega normal. Si advertimos algo extraño, lo marcamos como una alerta para que pueda revisarlo.

Una marca de alerta no es necesariamente un indicador de problemas. Sin embargo, recomendamos que preste atención y la revise.

Fuentes principales

- 0% Fuentes de Internet
- 11% Publicaciones
- 20% Trabajos entregados (trabajos del estudiante)

Fuentes principales

Las fuentes con el mayor número de coincidencias dentro de la entrega. Las fuentes superpuestas no se mostrarán.

1	Trabajos del estudiante Universidad Cesar Vallejo	6%
2	Trabajos del estudiante Universidad Nacional Autonoma de Chota	3%
3	Trabajos del estudiante Universidad Alas Peruanas	2%
4	Trabajos del estudiante Universidad Católica de Santa María	2%
5	Trabajos del estudiante Universidad Privada del Norte	2%
6	Trabajos del estudiante uncedu	1%
7	Trabajos del estudiante Universidad Continental	1%
8	Trabajos del estudiante Universidad Tecnologica del Peru	1%
9	Publicación Reyes, Carolina Viveros. "Cultura Organizacional y desempeño Laboral En El Pers...	1%
10	Trabajos del estudiante Universidad Ricardo Palma	0%
11	Trabajos del estudiante Pontificia Universidad Catolica del Peru	0%

12	Publicación	"Applied Technologies", Springer Science and Business Media LLC, 2023	0%
13	Trabajos del estudiante	Fundación Universitaria del Area Andina	0%
14	Trabajos del estudiante	Universidad ESAN -- Escuela de Administración de Negocios para Graduados	0%
15	Trabajos del estudiante	Corporación Universitaria Minuto de Dios, UNIMINUTO	0%
16	Publicación	Alfaro Salazar, Ronald Leyton Giron, Sara Meza Solano, Antonio Saenz Torres, Iv...	0%
17	Trabajos del estudiante	Universidad Catolica Los Angeles de Chimbote	0%
18	Trabajos del estudiante	Universidad TecMilenio	0%
19	Trabajos del estudiante	Universidad Tecnologica de los Andes	0%
20	Publicación	"Influencia del liderazgo directivo en el clima organizacional de dos centros educ...	0%
21	Trabajos del estudiante	Universidad de Chiclayo	0%
22	Trabajos del estudiante	Universidad de Huanuco	0%
23	Publicación	"Tendencias en la Investigación Universitaria. Una visión desde Latinoamérica", A...	0%
24	Publicación	Elizabeth, Junard Jeanomar Bartolomé. "El Ambiente Social y el Ambiente Laboral ...	0%

UNIVERSIDAD NACIONAL AUTÓNOMA DE CHOTA
FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES Y EMPRESARIALES
ESCUELA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD



TESIS

Cultura organizacional y satisfacción laboral en la Corporación Villena del

Norte S.A.C. Chiclayo, 2021

Para optar Título Profesional de
CONTADOR PÚBLICO

Presentada por:

Br. Yudith Anakely Huacal Marrufo

Asesor:

Dr. Edi Rojas Campos

Una firma manuscrita en tinta azul que parece decir 'Edi Rojas Campos'.

Ma. CPC. EDI ROJAS
MAT: -122
Docente

CHOTA – PERÚ

2024

COPYRIGHT © 2024 by

YUDITH ANAKELY HUACAL MARRUFO

Todos los derechos reservados

UNIVERSIDAD NACIONAL AUTÓNOMA DE CHOTA
FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES Y EMPRESARIALES
ESCUELA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD



TESIS APROBADA

Cultura organizacional y satisfacción laboral en la Corporación Villena del Norte S.A.C. Chiclayo, 2021

**Para optar el Título Profesional de
CONTADOR PÚBLICO**

Presentada por:

Br. Yudith Anakely Huacal Marrufo

Asesor y Jurado Evaluador:

A blue ink signature of Mg. Ed. Rojas Campos.

Mg. Ed. Rojas Campos
Asesor

A blue ink signature of Mg. Joel Vásquez Quintos.

Mg. Joel Vásquez Quintos
Presidente

A blue ink signature of Mg. Sara Judith Terán Leiva.

Mg. Sara Judith Terán Leiva
Secretario

A blue ink signature of Mg. Daniel Jesús Castro Vargas.

Mg. Daniel Jesús Castro Vargas
Vocal

Chota – Perú

2024



ACTA DE SUSTENTACIÓN DEL INFORME FINAL DE TESIS

Siendo las 11:00 a.m. del día 19 de agosto del 2024, reunidos en el Auditorium “Luca Pacioli”, en la Facultad de Ciencias Contables y Empresariales de la Universidad Nacional Autónoma de Chota, los miembros del Jurado Evaluador, designados con Resolución de Facultad N° 182-2024-FCCE-UNACH; conformado por:

- Mg. Joel Vásquez Quintos, identificado con DNI N° 47345655, presidente
- Mg. Sara Judith Terán Leiva, identificado con DNI N.° 45982039, secretario
- Mg. Daniel Jesús Castro Vargas, identificado con DNI N° 43072838, vocal

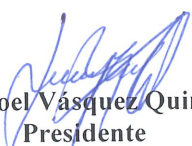
Reunidos para dar inicio a la sustentación del informe final de tesis, conforme a la **Resolución de Facultad N°265-2024-FCCE-UNACH**, cuyo título es: **CULTURA ORGANIZACIONAL Y SATISFACCIÓN LABORAL EN LA CORPORACIÓN VILLENA DEL NORTE S. A. C. CHICLAYO, 2021**, responsable del informe final de tesis **Bach. Yudith Anakely Huacal Marrufo**, asesor del informe final de tesis: **Dr. Edi Rojas Campos**; cumpliendo así con los requerimientos exigidos en el Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad Nacional Autónoma de Chota.


Culminada la sustentación, el Jurado Evaluador luego de deliberar, acuerda declarar:

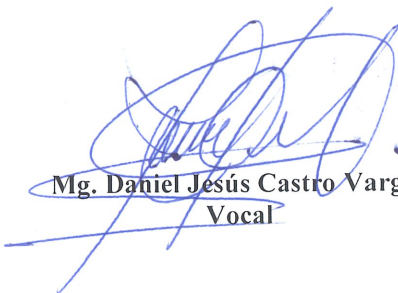
“APROBADO POR UNANIMIDAD”

El Informe Final de Tesis con calificativo de **“14 (CATORCE)”** y elevarse la presente acta a la Coordinación de la Facultad de Ciencias Contables y Empresariales de la UNACH, a fin de que se declare **APROBAR** el Informe Final de la Tesis a través de acto resolutivo.

Siendo las 12:10 del mismo día, en señal de conformidad, el Jurado Evaluador firma la presente acta.


Mg. Joel Vásquez Quintos
Presidente


Mg. Sara Judith Terán Leiva
Secretario


Mg. Daniel Jesús Castro Vargas
Vocal

DEDICATORIA

Dedico esta tesis con todo mi amor y cariño a mis padres Melanio Huacal Estela y América Marrufo Vijil, quienes han creído siempre en mí, dándome ejemplo de superación, humildad, sacrificio y enseñándome a valorar todo lo que tengo.

A mis hermanos Karen y Rossvelt por su apoyo incondicional y su ejemplo, quienes me enseñaron que con el trabajo y perseverancia se encuentra el éxito profesional.

A mis tíos (Alamiro, Alberto) y a mi querida Sofi que, aunque no estén físicamente conmigo, sé que desde el cielo guían cada uno de mis pasos para que todo salga bien.

A mis abuelitos, tíos, primos y a toda mi familia que es lo más valioso que Dios me ha dado y que confiaron en mí siempre.

Yudith Anakely.

AGRADECIMIENTO

A Dios por ser mi fortaleza y por darme una maravillosa familia quienes han confiado en mí siempre.

A mis padres y hermanos, porque son lo más sagrado que tengo en la vida, por ser siempre mis principales motivadores y los formadores de lo que ahora soy como persona, sin ustedes y sus consejos, su amor y su cariño no hubiese llegado hasta donde estoy.

Agradezco mucho a mis maestros y a toda la Universidad en general por todos los copiosos conocimientos que me brindaron.

A mi asesor, Dr. Edi Rojas Campos, por el tiempo, dedicación y paciencia brindada en el transcurso de la elaboración de esta tesis.

Agradezco también a la “Corporación Villena del Norte S.A.C.”, por haber aceptado que realice mi tesis en su prestigiosa empresa.

Y sin dejar atrás a toda mi familia por confiar en mí, a mis abuelitos, tíos y primos, gracias por ser parte de mi vida y por permitirme ser parte de su orgullo.

La autora.

ÍNDICE DE CONTENIDOS

DEDICATORIA	2
AGRADECIMIENTO	3
ÍNDICE DE CONTENIDOS	4
ÍNDICE DE TABLAS	6
ÍNDICE DE FIGURAS	7
LISTA DE ABREVIATURAS Y SIGLAS USADAS	8
RESUMEN	9
ABSTRACT	10
CAPÍTULO I.....	11
PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN.....	11
1.1. Descripción del problema	11
1.2. Formulación del problema	13
1.2.1. Pregunta general.....	13
1.2.2. Preguntas específicas.....	13
1.3. Objetivos	13
1.3.1. Objetivo general	13
1.3.2. Objetivos específicos.....	13
1.4. Hipótesis.....	14
1.4.1. Hipótesis general.....	14
1.4.2. Hipótesis específicas	14
1.5. Justificación	14
1.6. Limitaciones	14
CAPÍTULO II.....	15
MARCO TEÓRICO	15
2.1. Antecedentes del problema.....	15
2.2. Bases teóricas científicas	20
2.3. Bases normativas	24
2.4. Definición de términos básicos.....	25
CAPÍTULO III	26
MARCO METODOLÓGICO	26
3.1. Método de investigación.....	26
3.2. Tipo de investigación.....	26

3.3.	Diseño de investigación	26
3.4.	Operacionalización de variables	27
3.5.	Población, muestra, muestreo y unidad de análisis	28
3.5.1.	Población.....	28
3.5.2.	Muestra	28
3.5.3.	Muestreo	28
3.5.4.	Unidad de análisis	28
3.6.	Técnicas e instrumentos de recolección de datos	28
3.6.1.	Técnicas de recolección de datos.....	28
3.6.2.	Instrumentos de recolección de datos	28
3.7.	Procesamiento y análisis de datos	28
3.7.1.	Procesamiento de datos	28
3.7.2.	Análisis de datos	28
3.8.	Aspectos éticos y rigor científico	29
CAPÍTULO IV		30
RESULTADOS Y DISCUSIÓN.....		30
4.1.	Análisis e interpretación de resultados.....	30
4.2.	Contrastación de hipótesis	44
4.3.	Discusión de resultados.	48
CONCLUSIONES		50
RECOMENDACIONES.....		51
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS		52
ANEXOS		55
Anexo 1. Matriz de consistencias.....		55
Anexo 2. Instrumento 1.....		57
Anexo 3. Instrumento 2.....		59
Anexo 4. Ficha de validación por juicio de expertos.....		61
Anexo 5. Base de datos para el análisis con Rho de Spearman.....		67
Anexo 6. Tablas		68
Anexo 7. Población.....		74
Anexo 8. Carta de autorización de la organización		75
Anexo 9. Evidencias fotográficas		76

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 Operacionalización de variables	27
Tabla 2 Prueba de normalidad de Shapiro-Wilk	44
Tabla 3 Correlación de cultura organizacional y satisfacción laboral.....	45
Tabla 4 Correlación de cultura organizacional y Factores extrínsecos	46
Tabla 5 Correlación de cultura organizacional y factores intrínsecos	47
Tabla 6 Matriz de consistencias	55
Tabla 7 Fiabilidad del instrumento	68
Tabla 8 Comunicación en la organización	68
Tabla 9 Decisiones en equipo	68
Tabla 10 Transmite confianza	68
Tabla 11 Liderazgo en la organización	68
Tabla 12 Iniciativa en la organización	69
Tabla 13 Actitud innovadora	69
Tabla 14 Soluciones de trabajo	69
Tabla 15 Identidad de la organización	69
Tabla 16 Compromiso de trabajo	69
Tabla 17 Metas establecidas.....	70
Tabla 18 Reglas internas establecidas.....	70
Tabla 19 Reglas internas establecidas.....	70
Tabla 20 Nivel de cultura organizacional	70
Tabla 21 Trabajo realizado	70
Tabla 22 Herramientas de trabajo	71
Tabla 23 Horarios de trabajo	71
Tabla 24 Expectativas del salario.....	71
Tabla 25 Plazos de pago.....	71
Tabla 26 Beneficios sociales.....	71
Tabla 27 Instrumentos de trabajo.....	72
Tabla 28 Prevención de riesgos.....	72
Tabla 29 Medidas de salubridad	72
Tabla 30 Crecimiento profesional	72
Tabla 31 Oportunidad de ascenso	72
Tabla 32 Líneas de carrera	73
Tabla 33 Nivel de satisfacción laboral	73

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1. <i>Diseño de investigación</i>	26
Figura 2 <i>Comunicación en la organización</i>	30
Figura 3 <i>Decisiones en equipo</i>	30
Figura 4 <i>Transmite confianza</i>	31
Figura 5 <i>Liderazgo en la organización</i>	31
Figura 6 <i>Iniciativa en la organización</i>	32
Figura 7 <i>Actitud innovadora</i>	32
Figura 8 <i>Soluciones de trabajo</i>	33
Figura 9 <i>Identidad de la organización</i>	33
Figura 10 <i>Compromiso de trabajo</i>	34
Figura 11 <i>Metas establecidas</i>	34
Figura 12 <i>Reglas internas establecidas</i>	35
Figura 13 <i>Decisiones acertadas</i>	35
Figura 14 <i>Nivel de cultura organizacional</i>	36
Figura 15 <i>Trabajo realizado</i>	37
Figura 16 <i>Herramientas de trabajo</i>	37
Figura 17 <i>Horarios de trabajo</i>	38
Figura 18 <i>Expectativas del salario</i>	38
Figura 19 <i>Plazos de pago</i>	39
Figura 20 <i>Beneficios sociales</i>	39
Figura 21 <i>Instrumentos de trabajo</i>	40
Figura 22 <i>Prevención de riesgos</i>	40
Figura 23 <i>Medidas de salubridad</i>	41
Figura 24 <i>Crecimiento profesional</i>	41
Figura 25 <i>Oportunidad de ascenso</i>	42
Figura 26 <i>Líneas de carrera</i>	42
Figura 27 <i>Nivel de satisfacción laboral</i>	43

LISTA DE ABREVIATURAS Y SIGLAS USADAS

D.L.: Decreto Legislativo

EF: Economía y Finanzas

MPCH: Municipalidad Provincial de Chota

SAC: Sociedad Anónima Cerrada

RESUMEN

La investigación titulada, Cultura organizacional y satisfacción laboral en la Corporación Villena del Norte S.A.C. Chiclayo, 2021, surge debido a un ambiente de insatisfacción en sus trabajadores, así como la carencia de identidad con la empresa; por ello, el estudio tuvo como propósito determinar la relación de la cultura organizacional y la satisfacción laboral en la Corporación Villena del Norte S.A.C. Chiclayo. La metodología empleada fue descriptiva – correlacional, además se trató de un estudio de diseño no experimental – transversal, bajo el método hipotético – deductivo, la población y muestra estuvo conformado por 20 colaboradores de la Corporación Villena del Norte SAC, a quienes se les aplicó el cuestionario de cultura organizacional y el cuestionario de satisfacción laboral cuya valides fue de 96% y un 89.6%% de fiabilidad. Como resultados se obtuvo un Rho de Spearman = 0.690 con un p-valor = 0.001, lo que indica una relación significativa entre la cultura organizacional y la satisfacción laboral, además se obtuvo niveles regulares de cultura organizacional y de satisfacción laboral, representado por 20% y 25% respectivamente y finalmente se obtuvo que existe correlación directa entre la cultura organización y los factores intrínsecos y extrínsecos, al obtenerse un Rho de Spearman = 0.707 para factores intrínsecos y un Rho de Spearman = 0.673 para factores extrínsecos. En conclusión, es necesario mantener una cultura organizacional óptima para que los colaboradores tengan satisfacción laboral y sean productivos.

Palabras claves: Cultura organizacional y satisfacción laboral.

ABSTRACT

The research titled, Organizational culture and job satisfaction in Corporation Villena del Norte S.A.C. Chiclayo, 2021, arises due to an environment of dissatisfaction in its workers, as well as the lack of identification with the company, therefore, the purpose of the study was to determine the relationship between organizational culture and job satisfaction in the Villena del Norte Corporation. SAC. Chiclayo, 2021. The methodology used was descriptive - correlational, in addition it was a non-experimental - cross-sectional design study, under the hypothetical - deductive method, the population and sample were made up of 20 collaborators of the Villena del Norte SAC Corporation, a to whom the organizational culture questionnaire and the job satisfaction questionnaire were applied, whose validity was 96% and 89.6% reliability. As results, a Spearman's Rho = 0.690 with a p-value = 0.001 was obtained, which indicates a significant relationship between organizational culture and job satisfaction. In addition, regular levels of organizational culture and job satisfaction were obtained, represented by 20% and 25% respectively and finally it was obtained that there is direct compensation between the organization culture and the intrinsic and extrinsic factors, obtaining a Spearman's Rho = 0.707 for intrinsic factors and a Spearman's Rho = 0.673 for extrinsic factors. In conclusion, it is necessary to maintain an optimal organizational culture so that employees have job satisfaction and are productive.

Key words: Organizational culture and job satisfaction.



CAPÍTULO I

PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

1.1. Descripción del problema

En la actualidad, las organizaciones se encuentran en constante cambio, a causa de la globalización y exigencias del mercado, donde la cultura y la satisfacción de los trabajadores se han convertido en un factor para la eficiencia, eficacia y buen desarrollo de las actividades encargadas, así como para el posicionamiento de las empresas, por lo tanto, el desempeño de los colaboradores en la empresa es clave para su desarrollo. (Montoya & Boyero, 2016)

Por esta razón, el éxito empresarial derivaría de dos variables que son la cultura organizacional y la satisfacción laboral, ya que si estas son adecuadamente gestionadas asegura una ventaja competitiva frente a otras organizaciones, ya que el potencial humano juega un rol importante para marcar la diferencia en un mundo competitivo y globalizado.

Asimismo, García et al. (2020) manifiestan que el rendimiento de los colaboradores en su centro de trabajo se encuentra determinado por el nivel de conformidad y su compromiso con la organización. Por lo que actualmente muchas organizaciones aspiran a lograr la satisfacción laboral de sus empleados con el fin de cumplir con los objetivos y metas establecidas.

Además, Coronel (2019) encontró que la cultura organizacional es un problema que enfrentan gran parte de las entidades y se observa que solo el 43% han decidido poner planes en acción, así lo manifestaron los encuestados, esto sin duda es un índice exponencial muy preocupante que es importante que las organizaciones lo tomen en cuenta.

Nieto (2018) en su estudio realizado en Trujillo, el 92% de los trabajadores mencionan que a veces reciben recompensas por los esfuerzos de su labor efectuada, hecho que sin duda muestra la insatisfacción que tienen los trabajadores para desarrollar sus labores encargadas ya que no ven un incentivo continuo como premios a los esfuerzos que hacen dentro y por la organización.

De igual forma, Luque (2019) menciona que toda organización debe manejar una adecuada cultura organizacional y satisfacción laboral porque son fundamentales en el cumplimiento de su misión y objetivos, además una eficiente cultura organizacional caracteriza a la empresa y la distingue de otras y en tanto la satisfacción laboral mediante diversos métodos se ve reflejada en los resultados positivos de la organización. En el estudio se puede identificar que los colaboradores de la Microred Tacna tienen un 63% de cultura organizacional y 54% de satisfacción laboral.

Por su parte Angulo y Campos (2019) afirma que, en la organización situada en Huánuco,



se ha producido insatisfacción en los colaboradores por diversos factores, lo que ha desencadenado en una disminución de productividad, es así que la gerencia es consciente de mejorar la gestión del capital humano para incrementar la productividad de la empresa.

Por su parte, Cerquin (2022) menciona que en la empresa Geofusión Ingeniería y Servicios Generales S.R.L de la ciudad de Cajamarca, se han presentado reclamos por parte de los clientes, debido a que el trabajo encargado posee deficiente calidad y demora en su entrega, también el trato inadecuado a los clientes. Además, cada colaborador realiza sus actividades de manera individual, lo que demuestra debilidad en los vínculos laborales y descuido del trabajo en equipo, y todo esto influye de manera negativa en el cumplimiento de los objetivos organizacionales.

En algunas organizaciones del sector público y privado se ha hecho de lado el clima organizacional, como base de la gestión institucional, debido a factores como el personal designado por confianza, que no cuentan con las capacidades necesarias para ocupar el puesto y esto deriva en conflictos entre colaboradores, da mala imagen y la falta de intercomunicación entre ellos. El cumplimiento de los objetivos, la misión y la visión institucional se ve afectada por el deficiente clima organizacional, además se ha evidenciado la falta de motivación, incumplimiento de sus funciones por parte de los funcionarios. (Tanta, 2022)

Se ha evidenciado que la Municipalidad Provincial de Chota no presenta un óptimo ambiente laboral, la comunicación se ve afectada por la falta de relaciones interpersonales, debido a que la institución posee un organigrama vertical, cambio constante de colaboradores y personal nombrado reacio al cambio y todo ello desencadena en el trabajo autónomo de los colaboradores, también existe la falta de libertad para tomar decisiones, falta de estrategias para motivar a los colaboradores para mejorar su satisfacción en el puesto y elevar su productividad. (Barboza, 2022)

En tanto la Corporación Villena del Norte SAC, es una sociedad perteneciente al rubro textil, dedicada a la fabricación de prendas de vestir para damas y caballeros de distintas edades por pedidos y necesidades de mercado, la empresa está ubicada en la Calle. Constitución 520, distrito de José Leonardo Ortiz, provincia de Chiclayo, Región Lambayeque. Luego de la observación efectuada a la organización se pudo lograr identificar que la organización presenta un ambiente de insatisfacción en sus trabajadores, así como la carencia de identificación por la empresa. Dentro de las causas que originan dicho problema tenemos a la inexistencia de cultura organizacional orientada al desarrollo de la empresa, también resalta la ausencia de incentivos laborales, así como el escaso liderazgo y trabajo en equipo por parte de los directivos hacia los subordinados. Bajo esa premisa lo que este estudio pretende determinar es la relación existente



entre la cultura organización y la satisfacción laboral en la Corporación Villena del Norte SAC. Chiclayo, 2021.

1.2. Formulación del problema

1.2.1. Pregunta general

¿Cómo se relaciona la cultura organizacional y la satisfacción laboral en la Corporación Villena del Norte S.A.C., Chiclayo, 2021?

1.2.2. Preguntas específicas

¿Cómo es la cultura organizacional en la Corporación Villena del Norte S.A.C. Chiclayo, 2021?

¿Cuál es la situación de la satisfacción laboral en la Corporación Villena del Norte S.A.C. Chiclayo, 2021?

¿Cómo se relaciona la cultura organizacional y los factores extrínsecos en la Corporación Villena del Norte S.A.C. Chiclayo, 2021?

¿Cómo se relaciona la cultura organizacional y los factores intrínsecos en la Corporación Villena del Norte S.A.C. Chiclayo, 2021?

1.3. Objetivos

1.3.1. Objetivo general

Determinar la relación de la cultura organizacional y la satisfacción laboral en la Corporación Villena del Norte S.A.C. Chiclayo, 2021.

1.3.2. Objetivos específicos

Describir la cultura organizacional en la Corporación Villena del Norte S.A.C. Chiclayo, 2021.

Describir la satisfacción laboral en la Corporación Villena del Norte S.A.C. Chiclayo, 2021.

Establecer la relación de la cultura organizacional y los factores extrínsecos en la Corporación Villena del Norte S.A.C. Chiclayo, 2021.

Establecer la relación de la cultura organizacional y los factores intrínsecos en la Corporación Villena del Norte S.A.C. Chiclayo, 2021.



1.4. Hipótesis

1.4.1. Hipótesis general

H_1 : Si existe relación significativa entre la cultura organizacional y la satisfacción laboral en la Corporación Villena del Norte S.A.C. Chiclayo 2021.

H_0 : No, existe relación significativa entre la cultura organizacional y la satisfacción laboral en la Corporación Villena del Norte S.A.C. Chiclayo 2021.

1.4.2. Hipótesis específicas

Existe relación directa entre la cultura organizacional con los factores extrínsecos en la Corporación Villena del Norte S.A.C. Chiclayo 2021.

Existe relación directa entre la cultura organizacional con los factores intrínsecos en la Corporación Villena del Norte S.A.C. Chiclayo 2021.

1.5. Justificación

Se justifica teóricamente debido a que la investigación tiene por finalidad concientizar la cultura organizacional y lograr una buena satisfacción laboral, basadas en la teoría de Chiavenato (2015) y Gonzales (2012) para confrontarla con las teorías existentes, asociando resultados, y mostrando un primer paso la relación de dichas variables, que servirán como fundamento para futuras investigaciones.

Se justifica bajo este tipo, ya que, para el recojo de datos se elaboró dos cuestionarios los mismos que fueron aplicados a las variables de estudio; la elaboración del cuestionario permitió responder a los indicadores, dimensiones y por ende a ambas variables seleccionadas, teniendo en cuenta un marco científico, y contextos donde se desarrollan los trabajadores que pueden ser tratados por la ciencia, previa validación de expertos.

Con los resultados obtenidos ayuda a que la empresa pueda establecer medidas correctivas para mejorar la satisfacción de su cliente interno, además el estudio constituye una base para que organizaciones del mismo rubro o con características semejantes a la presente indagación puedan mejorar la cultura organizacional.

1.6. Limitaciones

Dentro de las limitaciones destacan el factor económico, ya que, la investigación será financiada con recursos propios, esto debido al desempleo que originó el COVID19, asimismo resalta como otra limitación la escasa información de antecedentes en cuanto a nivel local.



CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes del problema

El presente estudio se fundamenta en investigaciones previas, con la finalidad de alcanzar el objetivo principal del estudio; al respecto, dentro del contexto internacional, tenemos a:

Según Coronel (2019), en su tesis de maestría “Cultura organizacional y su intervención en la satisfacción laboral y vital de los profesionales de salud del hospital básico de Limones de Esmeraldas”, desarrollada en Colombia, asumió el objetivo de “determinar la relación de la cultura organizacional y la satisfacción laboral en el hospital Esmeraldas”, el estudio se realizó con una muestra de 63 colaboradores a quienes se les aplicó el cuestionario como instrumento de recolección de datos, en el apartado metodológico se empleó el tipo descriptivo y correlacional, también optaron por el diseño no experimental. Los resultados muestran un Rho de $-.079$ entre variables con una significancia de 0.01 así como la muestra estuvo formada en 50.8% por el género masculino y la media de la edad es 24 años. La conclusión refutó la H1 y aceptó la H0 indicando que la cultura organizacional no se relaciona significativamente con la satisfacción laboral.

La relación entre cultura organizacional y satisfacción laboral se ve influenciada por el campo de estudio al que se aplique y el nivel de profesionalismo de los colaboradores.

Por su parte, Piedra (2015) realizó un estudio sobre “Satisfacción laboral y su relación con la variable cargo, en las instituciones públicas del sector social, caso aplicado a la Coordinación Zonal 6 MIES”, desarrollado en Cuenca – Ecuador y la investigación buscó determinar la relación entre la satisfacción laboral y el puesto de trabajo en entidades públicas. Respecto a la muestra, estuvo conformada por 92 individuos y la obtención de información se realizó bajo el tipo cuantitativo mediante la aplicación de encuestas individuales para realizar un análisis descriptivo correlacional. Los resultados obtenidos indican que existe un coeficiente $r = .862$ entre la asociación de las variables. El investigador sintetizó que la satisfacción laboral se relaciona significativamente con el puesto de trabajo en entidades del sector público del MIES.

La satisfacción laboral dentro de las instituciones está determinada por diversos factores, que una vez identificados se tendrían que tomar medidas con la finalidad de mejorar el ambiente laboral, que luego incrementará la eficacia y se brindarán mejores servicios.

Asimismo, Tapias (2019) investigó la “Influencia del clima organizacional en la satisfacción laboral de los empleados de colegios públicos del municipio del Socorro, 2018-2019 primer semestre”, estudio desarrollado en Colombia y en cuanto al objetivo general fue determinar la influencia del clima organizacional en la satisfacción laboral de empleados, la



muestra en estudio fue de 57 colaboradores a quienes se les aplicó cuestionarios para la recolección de información. La presente investigación tiene un enfoque cuantitativo, se empleó un método deductivo de tipo descriptivo, correlacional y un diseño no experimental de corte transversal. Los resultados obtenidos demuestran un r^2 de Pearson de 0.891 el cual se obtuvo mediante la regresión lineal. Este pudo finalizar que sí existe influencia del clima organizacional en la satisfacción laboral de los empleados de colegios públicos de Socorro.

Al existir mejor clima organizacional habrá mayor satisfacción laboral dentro de las organizaciones, la presión y el exhaustivo control a los colaboradores afecta a la satisfacción laboral y afecta su buen desempeño.

De igual forma, Córdoba (2019) en su estudio denominado “La cultura organizacional y la satisfacción laboral de los trabajadores médicos y enfermeros de UCIN de una maternidad pública de la ciudad de Rosario, Argentina año 2018”, tomó como objetivo general determinar la relación entre la cultura organizacional y la satisfacción laboral en médicos, la población y muestra de estudio fue de 10 colaboradores, se utilizó la encuesta como instrumento de recolección de datos, el estudio se realizó bajo el diseño no experimental correlacional. Los resultados obtuvieron que mediante Spearman con un Rho de 0.118 demostrando que estas variables si bien es cierto se relacionan, pero no es significativo. Por lo cual el autor concluye que no existe relación entre la cultura organizacional y la satisfacción laboral en médicos de la ciudad de Rosario.

Dentro de las organizaciones se aprecia desmotivación, ambiente laboral conflictivo y falta de comunicación, lo que se refleja en una insatisfacción laboral a pesar de contar con un puesto de trabajo.

En cambio, Zuñiga (2015) investigó la “Satisfacción laboral y su relación con la variable edad en las instituciones públicas del sector eléctrico, caso aplicado a la Empresa Eléctrica Regional Centro Sur C.A.”, desarrollada en Ecuador, donde buscó determinar la relación de la satisfacción laboral y la edad en la empresa eléctrica Centro Sur, teniendo como población de estudio a 92 colaboradores y con una muestra de 85, además se hizo uso de las encuestas con el cuestionario para el recojo de datos. En su estudio empleó el enfoque mixto bajo el nivel descriptivo relacional. Los resultados arrojaron que la empresa presenta un bajo nivel de satisfacción donde el rango de edad promedio es de 51 años, otro de los resultados es el coeficiente $\rho = 0.01$. Dentro de la conclusión de la indagación se estableció que no existe relación entre la satisfacción laboral y la edad de los trabajadores de la empresa Centrosur.

Se determina que la satisfacción laboral no se encuentra directamente relacionada con la edad de los colaboradores, por lo que al demostrarse insatisfacción laboral en una organización



se deberán abordar otras variables que influyan directamente.

Asimismo, se tienen algunos antecedentes nacionales sobre el tema de investigación, tales como:

De igual forma, Jacobi (2019) estudió la “Cultura organizacional y su relación con la satisfacción laboral en el Banco Interbank, Barranca – 2016”. Tuvo como objetivo determinar la relación de la Cultura organizacional con la satisfacción laboral en el Banco Interbank, la población y muestra fue conformada por 20 colaboradores. Para la recolección de datos se utilizó la encuesta y como metodología se empleó el método hipotético deductivo, con un diseño no experimental. En cuanto a los resultados con un p valor = 0.000 y un coeficiente $r = 0.732$ se rechazó la hipótesis nula que indica la inexistencia de correlación. Por lo cual se concluye que la cultura organizacional se relaciona directamente con la satisfacción laboral en el Banco Interbank – Barranca.

La organización demuestra una buena cultura organizacional y una moderada satisfacción laboral, la que podría modificarse mediante la aplicación de estrategias. Además, se ha demostrado que la comunicación es el principal factor que ayuda a la cultura organizacional y el entorno laboral como factor de la satisfacción laboral.

Asimismo, Angulo y Campos (2019) estudiaron “La cultura organizacional y su relación con la satisfacción laboral en la empresa INDAPRO SAC Huánuco 2019”. El propósito del estudio fue determinar la relación del clima organizacional con la satisfacción laboral, la población que conformó el estudio fue de 100 colaboradores entre los que ocupan cargos jerárquicos y obreros de la empresa y como muestra se tomó a 40 trabajadores. Para la recolección de datos se aplicó la encuesta, la metodología estuvo enmarcada en el enfoque cuantitativo, el tipo de investigación fue aplicada y el nivel al que pertenece el estudio es explicativo, por las características y naturaleza del objeto de estudio la investigación se ubica en el diseño no experimental. Los resultados evidencian un valor de significancia de 0,009 que es menor al p valor de 0,05; y con $r = 0,555$; lo que indica una correlación positiva moderada. Se concluye que la cultura organizacional se relaciona directamente con la satisfacción laboral del personal que labora en la empresa INDAPRO S.A.C.

Los empleados estarán identificados con su organización cuando exista un excelente clima laboral y satisfacción individual dentro de ella, que posteriormente conlleva al cumplimiento de los objetivos institucionales.

Además, Nieto (2018) en su tesis “Clima organizacional y su relación con la satisfacción laboral en Tottus Jockey Plaza, Lima, 2018”, se planteó como finalidad determinar la relación que existe entre el Clima Organizacional y la satisfacción laboral, la muestra estuvo formada por



70 empleados a quienes se les aplicó la encuesta Likert de 40 ítems. En cuanto al aspecto metodológico se trató de un estudio correlacional no experimental simple. Los resultados demuestran que existe correlación positiva moderada de Rho 0.723 entre las variables estudiadas. Finalmente, el autor sintetiza que el clima organizacional se relaciona con la satisfacción laboral.

Es indispensable que en las organizaciones exista un adecuado clima laboral para que los colaboradores puedan realizar sus actividades diarias de manera cómoda y productiva, trabajando en equipo y sintiéndose parte de la empresa.

Por otro lado, Luque (2019) en su investigación titulada “Cultura Organizacional y la Satisfacción Laboral Microred. Tacna, 2018”, asumió por objetivo principal el establecer la relación de la cultura organizacional y la satisfacción laboral del personal médico. La muestra estuvo conformada por 24 médicos a los cuales se les aplicó el cuestionario como instrumento de recolección de datos. La metodología empleada estuvo enmarcada en el nivel descriptivo cuantitativo y no experimental. Los resultados muestran que los trabajadores médicos de la microred, tienen 63% de nivel alto en cultura interna en cuanto la satisfacción laboral estos poseen un 21% en nivel medio. Se concluye que la cultura organizacional y satisfacción laboral poseen un nivel alto y medio respectivamente.

El nivel de profesionalismo también influye en el comportamiento de los colaboradores, por lo que en estos casos existe un gran clima organizacional y buena satisfacción laboral.

Además, Cohaila y Rodríguez (2018) investigaron la “Cultura organizacional y su influencia en la satisfacción laboral del cliente interno, en el albergue turístico Inkaterra Reserva Amazónica - Madre De Dios”. El objetivo del estudio fue determinar la relación entre la cultura organizacional y la satisfacción laboral en el Cliente Interno del albergue INKATERRA Reserva Amazónica, la muestra del estudio estuvo conformada por 58 colaboradores a quienes se les aplicó la encuesta de muestreo a través de la aplicación de un cuestionario directo. El estudio es de tipo cualitativo, descriptivo correlacional, transversal y exploratorio. Los resultados indican que los empleados revelan que el 53.3% recibió las charlas de inducción. El 80.0% por la satisfacción que tiene de su trabajo, considera que tiene la oportunidad de hacer una carrera dentro de la empresa. Además, al 40% de los empleados “siempre” se le hizo un reconocimiento de los ambientes físicos donde van a desempeñar sus actividades y solo al 6.7% se le ha entregado los manuales existentes para el desarrollo de sus actividades, finalmente en cuanto la influencia se obtuvo un coeficiente de determinación $R^2 = 0.524$ indicando una influencia moderada.

Para que la organización logre un buen clima laboral debe mejorar factores como charlas de inducción, oportunidad de realizar línea de carrera, realizar un reconocimiento físico de los ambientes de trabajo y entrega de manuales de trabajo.



Por otro lado, dentro del contexto regional y local, se encontraron estudios relacionados al nuestro, tales como:

Asimismo, Segura y Romero (2018) en su instigación denominada “La cultura organizacional y su relación con la ventaja competitiva de los colaboradores en la Ferretería Soto SRL Cajamarca, 2018”, asumieron el objetivo general de determinar la relación entre la cultura organizacional con la ventaja competitiva de los colaboradores de la Ferretería Soto SRL, para la realización del estudio se utilizó una población y muestra de 25 colaboradores a quienes se les aplicó un cuestionario en escala Likert previamente validados y medidos a través del alfa de Cronbach de 0.91, además el método fue de tipo básico - relacional. En cuanto a los resultados con chi-cuadrado y con un P valor de 0.003, existe una relación significativa entre la cultura organizacional y su relación con la ventaja competitiva de los colaboradores. Se concluye que existe una relación significativa de la cultura organizacional y la ventaja competitiva.

La cultura organizacional optima de una empresa genera que esta sea reconocida dentro del mercado empresarial, ganando prestigio y mayores utilidades.

De igual manera Cerquin (2022) realizó su investigación denominada "La cultura organizacional y su relación con el desempeño laboral de los colaboradores del área de operaciones en la empresa Geofusión, ingeniería y servicios generales S.R.L – 2022", estudio realizado en Cajamarca, se asumió como objetivo principal el "Determinar la relación entre la cultura organizacional y el desempeño laboral de los colaboradores del área de operaciones en la empresa Geofusión Ingeniería y Servicios Generales S.R.L. La población y muestra que constituyen la investigación se halla conformada por 20 colaboradores a quienes se les aplicó la encuesta como instrumento de recolección de datos, la metodología utilizada es de tipo aplicada y nivel correlacional, con diseño no experimental - transversal. Como resultados se obtuvo una fuerte cultura organizacional con 87% y excelente desempeño laboral representado por 85%, entonces existe relación positiva entre las variables de estudio ($r=0.546$) y significativa representada por $p=0.013<0.05$. Concluyendo que existe relación positiva y significativa entre la cultura organizacional y el desempeño laboral.

Es así que la cultura organizacional a través de diversos factores como la eficiencia de los trabajadores, el trabajo en equipo influye en el desempeño laboral.

En tanto, Barboza (2022) realizó la investigación denominada "Cultura organizacional y el desempeño laboral de los trabajadores en la Municipalidad Provincial de Chota - 2019", estudio realizado en el distrito de Chota, tuvo como objetivo principal "establecer la relación entre la cultura organizacional y el desempeño laboral de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Chota". Su población de estudio estuvo conformada por 547 trabajadores, de los



cales se eligió a 221 como muestra, a quienes se les aplicó el cuestionario como instrumento de recolección de datos y además se realizó análisis documental. La investigación es no experimental, de nivel correlacional - transaccional. Como resultado se determina que existe una relación positiva entre ambas variables. Llegándose a concluir el 44% de trabajadores de la MPCH perciben una buena cultura organizacional y el 34% tiene una adecuada realización de sus funciones.

Al relacionarse estas variables la mejora de algunos factores como: la comunicación, autonomía en sus labores y motivación laboral influirá en el incremento de su productividad de los colaboradores.

2.2. Bases teóricas científicas

Teoría del Clima Organizacional de Likert

De acuerdo a Likert (2014) citado por Barboza (2022), existen 3 variables que rigen el clima de una organización:

- **Variables Causales:** Desempeñan un papel crucial en el análisis y comprensión del funcionamiento de una organización, ya que permiten identificar los factores que influyen en su evolución y desempeño. Al estudiar y evaluar estas variables, es posible obtener una visión más clara de los procesos internos y externos que impactan en la organización, lo que a su vez facilita la toma de decisiones estratégicas y la implementación de medidas para mejorar su desempeño.
- **Variables intermedias:** estudia la organización a partir de sus procesos organizativos internos, donde la importancia de aspectos como la motivación, el rendimiento, la comunicación y la toma de decisiones, no pueden ser subestimados en ningún entorno laboral.
- **Variables finales:** resultado de la interacción de las variables anteriores, tienen como finalidad lograr los objetivos de la empresa.

Teoría bifactorial de Herzberg

Los seres humanos se hallan condicionados por 2 factores, Campoy (2010) citado por Cerquin (2022):

- Factores motivacionales: vinculado a satisfacción en su puesto de trabajo y con las actividades que realiza, autonomía y productividad
- Factores higiénicos: son factores externos al individuo, que por lo general cuando no son buenos causan insatisfacción.

Teoría de la motivación de Malow

Según Zúñiga (2015) esta teoría está determinada por la jerarquización de las



necesidades humanas en su pirámide de necesidades, según relevancia y la manera en que influyen en la conducta humana. El autor las agrupa en dos bloques:

- Primarias o de orden inferior; conformadas por las fisiológicas y de seguridad, la satisfacción de estas necesidades proviene del exterior, y
- Secundarias o de orden superior: este bloque está conformado por las necesidades sociales, estima y autorrealización, son satisfechas en el interior de cada individuo.

2.2.1. Cultura organizacional

La cultura está conformada principalmente por la forma de interactuar, así como por las actitudes que predominan entre los empleados, los supuestos y las aspiraciones, por lo que ser parte de una organización significa asimilar su cultura, vivir en una organización, trabajar para ella, así como participar en sus actividades y desarrollar una carrera. (Chiavenato, 2015)

Además, Garza (2012) lo define como “un proceso complejo que interactúa con factores y características interconectados y ambientales que, a su vez, se manifiestan conductualmente entre los miembros activos de una organización, vinculados por la confianza. Conocimiento y experiencia en grupos sociales”. Por lo expresado por el autor la cultura en una organización promueve la identidad y compromiso con la organización, logrando colaboradores comprometidos y productivos.

Por otro lado, López (2013) refiere que la cultura es la forma en que existe y actúa una organización frente a los distintos escenarios y los empleados deben tener una actitud positiva para la mejora continua, superación personal de valores, las estrategias y reestructuración de procesos empresariales.

a. Elementos de la cultura organizacional

De acuerdo con Rodríguez (2009) la cultura organizacional está enfocada en factores internos y externos tales como, la tecnología, costumbres, hitos, conducta, roles y cargos, comunicación y valores y creencias. Por tal sentido es importante considerar tales elementos en una organización e ir aplicándolo desde adentro, para lograr un fortalecimiento del grupo de trabajo.

b. Importancia de la cultura organizacional

En la actualidad no solo es necesario tener trabajadores productivos, sino que además de ello es de mucha importancia crear un modelo de comportamiento, para fomentar espacios conductuales sanos que ayuden a la empresa a cumplir sus metas. La cultura organizacional debe estar alineada al plan estratégico, por lo cual los colaboradores requieren establecer conciencia para alcanzar mejores efectos, asegurando la calidad de los procesos.



c. Funciones de la cultura organizacional

Ollarves (2014) indica que la función principal de la cultura organizacional, es mantener presente la motivación de los trabajadores y fortalecer los lazos internos para el cumplimiento de los valores organizacionales para lograr un sistema de comportamientos

d. Tipos de cultura organizacional

Desde la perspectiva de Ollarves (2014) la cultura de la organización se enmarca en tres tipos tales como cultura burocrática, cultura de clan y cultura empresarial.

e. Dimensiones de la variable cultura organizacional

– **Relaciones y cooperación**

Se basan en un enfoque colaborativo y una atención diferente a los resultados propios y ajenos y tienen un impacto predecible en el comportamiento en el lugar de trabajo. El conflicto y la negociación se consideran como solución de problemas. Porque la comunicación asertiva, el estilo de gerencia, la unión de la organización y los criterios de éxito ayudan a la organización a convivir en armonía. (Chiavenato, 2015)

– **La iniciativa y creatividad**

López (2013), incluye responsabilidades administrativas para lograr resultados y objetivos. Para ello, la preparación y formación internas acelerarán la transición hacia escenarios solidarios y equitativos entre los trabajadores y el trabajo en equipo conllevando a realizar propuestas de iniciativa, de innovación y de creatividad estratégica.

– **La identificación con la organización**

Esto requiere un compromiso total con la organización. Es la máxima expresión de la relación entre empleador y empleado. Aquí los empleados se sienten apegados a la empresa, reconocidos e identificados. (Ollarves, 2014)

– **La toma de decisiones**

Ollarves (2014), sostiene que este es uno de los procesos más difíciles en una organización, el proceso de crear un plan e implementar acciones para lograr los objetivos asociados dentro de cada acción alternativa identificada. Poniendo énfasis en las reglas establecidas dentro de la organización; considerando las decisiones más acertadas.



2.2.2. Satisfacción laboral

Así también, Gonzales (2012) se define como una actitud de gran relevancia hacia el trabajo, ya que tiene un impacto positivo en el desempeño del trabajador y aumenta las emociones y creencias que determinan cómo su entorno lo percibe. Como se explica, la satisfacción laboral es una tendencia laboral a gran escala que tiene un impacto positivo en la carrera y el entorno organizacional de un trabajador, en tanto Álvarez et al. (2012) la satisfacción laboral se define como compromiso emocional, apego emocional e identidad organizacional, y usar una camisa de trabajo que va más allá de la norma.

De igual forma Chiavenato (2015), lo define como:

Las conductas del trabajador en busca de los objetivos que se fija, este constituye la estrategia individual para lograr los objetivos, demostrando las características entre las capacidades, habilidades, necesidades y cualidades que interactúa con la naturaleza del trabajo dentro de la organización (p. 243).

a. Elementos que influyen en la satisfacción laboral

Según Álvarez et al. (2012) la satisfacción laboral se define como el logro de un trabajador, el reconocimiento hacia este por su desempeño, el crecimiento personal en base a líneas de carrera, la vida personal y la comunicación como medio para el entendimiento entre la empresa y sus colaboradores.

b. Dimensiones de la variable satisfacción laboral

Para Gargallo (s.f) La dimensión corresponde al factor o satisfacción que primero se le aparece al trabajador de manera esencial, enfocándose en el contenido del trabajo, las responsabilidades para las que se lleva a cabo, el desafío y la actitud hacia el trabajador como darse cuenta.

- **Factores extrínsecos:** Según Herzberg, citado por Madero (2020), manifiesta que existen dos factores que deben ser considerados: Los Factores de higiene o factores extrínsecos, denominado así porque son las condiciones mínimas e indispensables y que corresponden al entorno, que su presencia no lleva a la motivación, pero su ausencia sí provoca insatisfacción. Se define también como las condiciones del trabajo mismo e incluyen como el pago y seguridad laboral.
- **Factores intrínsecos:** Los factores intrínsecos incluyen factores como el logro y el reconocimiento. Entonces, buenos factores de higiene deben ser provistos como lo mínimo indispensable para realizar su trabajo, lo cual aportará cierto grado de beneficio para el trabajador, pero hasta cierto punto, los esfuerzos para



promover la productividad deben enfocarse en los factores intrínsecos del trabajo. (Madero, 2020)

2.2.3. Cultura organizacional y satisfacción laboral

Considerando que ambas variables se desarrollan en un escenario de características particulares en una entidad, tales como las políticas internas, misión, visión y valores. Todo ello guarda relación con las emociones y percepciones de los colaboradores hacia su conducta organizacional. Por ello se hace necesario contar con un clima organizacional adecuado para que los trabajadores desarrollen sus mejores competencias en beneficio de la entidad.

2.3. Bases normativas

Según la revisión efectuada no existe normas legales que regulan el clima organizacional, así como la satisfacción de estos en sus puestos laborales, pero podemos enunciar algunas normas que se relacionan al tema investigado tales como:

- D.L. 27942; Ley de Prevención y Sanción del Hostigamiento Sexual
- D.L. 1410, Decreto Legislativo que incorpora el delito de acoso, acoso sexual, chantaje sexual y difusión de imágenes, materiales audiovisuales o audios con contenido sexual al código penal, y modifica el procedimiento de sanción del hostigamiento sexual.
- D.L 728, Ley de Fomento del empleo.
- Ley del Impuesto a la Renta aprobada por el Decreto Supremo 179-2004-EF.

Las normas descritas precedentemente, hacen mención de algunas consideraciones sobre factores a tener en cuenta para un clima organizacional, así como de incentivos permitidos que como gasto para los trabajadores.



2.4. Definición de términos básicos

Organización: Unidad autónoma de decisión y control. Utilice insumos o factores de producción para convertirlos en bienes, servicios u otros insumos. Es una organización que define un propósito, como lucro, beneficio público o caridad, y por lo tanto utiliza insumos para producir bienes o servicios. (Giraldo, 2014)

Cultura: La cultura en el sentido etnográfico es un todo complejo que incluye conocimientos, creencias, artes, moral, leyes, costumbres y otras habilidades y costumbres adquiridas por el hombre en el marco de una sociedad. (Barrera, 2013)

Satisfacción: La satisfacción es un concepto psicológico y, en su sentido básico, significa la felicidad y la alegría de obtener lo que se espera de un producto o servicio. (Sancho, 1998)

Eficiencia: Según Giraldo (2014) menciona que:

La eficiencia es el uso eficiente de los recursos económicos. La eficiencia general se logra colocando la economía a la vanguardia de la productividad. En la teoría del mercado de capitales, una cotización o el precio de un activo financiero incluye toda la información disponible sobre él. (p. 184).

Comunicación: “es la herramienta que posibilita al hombre realizar o expresar sus ideas, pensamientos, sentimientos y que se materializa a través de signos verbales produciendo la comunicación” (Fedor, 2016)

CAPÍTULO III

MARCO METODOLÓGICO

3.1. Método de investigación

El método aplicado en esta investigación fue el hipotético – deductivo, debido a que partiendo de la observación de la realidad en la Corporación Villena de Norte S.A.C. se planteó hipótesis que posteriormente serán comprobadas de forma deductiva, las cuales serán aceptadas o refutadas. (Bernal, 2010)

3.2. Tipo de investigación

La presente investigación según su finalidad es básica, puesto que “busca producir conocimientos y teorías” Hernández y Mendoza (2018), mediante la determinación de la relación entre la cultura organizacional y la satisfacción laboral, se realizó teniendo en cuenta lo siguiente:

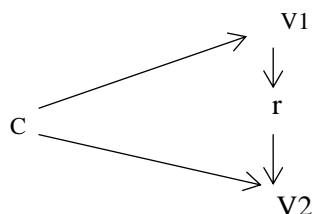
- **Enfoque cuantitativo;** se realizó la recolección de datos mediante la aplicación de encuestas y su posterior análisis, para lograr determinar la correlación entre la cultura organizacional y la satisfacción laboral. (Ñaupas et al. 2018)
- **Nivel Descriptiva – Correlacional;** de acuerdo a Hernández y Mendoza (2018) los estudios descriptivos se encargan de describir “conceptos, fenómenos, variables o hechos en un contexto” y correlacional porque se determinará el grado de correlación entre la cultura organizacional y satisfacción laboral.

3.3. Diseño de investigación

El diseño de esta investigación es no experimental, debido a que el investigador se enfocó en estudiar ambas variables sin manipularlas y recopilar la información tal cual se presenta día a día. Por otro lado, el estudio es transversal, lo que implica que los datos fueron recolectados en un solo momento. (Hernández & Mendoza, 2018)

Figura 1.

Diseño de investigación



Dónde:

C: Corporación Villena del Norte S.A.C

V1: Cultura organizacional

V2: Satisfacción laboral

r: Relación de variables



3.4. Operacionalización de variables

Tabla 1

Operacionalización de variables

Variable	Definición conceptual	Dimensiones	Indicadores
Cultura organizacional	La cultura está conformada principalmente por la forma de interactuar, así como por las actitudes que predominan entre los empleados, los supuestos y las aspiraciones, por lo que ser parte de una organización significa asimilar su cultura, vivir en una organización, trabajar para ella, así como participar en sus actividades y desarrollar una carrera. (Chiavenato, 2015)	Relaciones y cooperación	Comunicación de la organización
			Estilo de gerencia
			Unión de la organización
			Criterio de éxito
		Iniciativa y creatividad	Propuesta de iniciativa
			Propuesta de innovación
			Creatividad estratégica
		Identificación con la organización	Sentimiento de identidad
			Cohesión en el trabajo
			Cumplimiento de metas
Toma de decisiones	Énfasis en reglas		
	Decisiones acertadas		
Satisfacción laboral	Se define como una actitud de gran relevancia hacia el trabajo, ya que tiene un impacto positivo en el desempeño del trabajador y aumenta las emociones y creencias que determinan cómo su entorno lo percibe. (González, 2012)	Factores extrínsecos	Condiciones de trabajo
			Pago
			Seguridad laboral
		Factores intrínsecos	Logro
			Reconocimiento



3.5. Población, muestra, muestreo y unidad de análisis

3.5.1. Población

En la investigación, la población estuvo conformada por 20 colaboradores que trabajan en la Corporación Villena del Norte S.A.C.

3.5.2. Muestra

Al ser una población pequeña, la muestra estuvo constituida por los 20 colaboradores de la Corporación Villena del Norte S.A.C, que son todos los que laboran en la entidad, por lo tanto, $N=n$.

3.5.3. Muestreo

El instrumento se aplicó a toda la población de estudio, es decir se realizó un censo.

3.5.4. Unidad de análisis

La información fue recogida de cada colaborador que labora en la empresa Corporación Villena del Norte S.A.C.

3.6. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

3.6.1. Técnicas de recolección de datos

Al tratarse de una población pequeña, se empleó como técnica de recolección de datos la encuesta con la finalidad de conocer la cultura organizacional y satisfacción laboral en la Corporación Villena del Norte S.A.C.

3.6.2. Instrumentos de recolección de datos

Se utilizó como instrumento el cuestionario, elaborado para cada variable de manera coherente y clara con la finalidad de recolectar información precisa (Anexos 2 y 3), dichos instrumentos fueron previamente validados por 3 jueces expertos en el campo investigativo y del contenido temático (Anexo 4).

3.7. Procesamiento y análisis de datos

3.7.1. Procesamiento de datos

Los resultados obtenidos fueron codificados en hojas de cálculo y luego fueron procesados en programas estadísticos, donde se realizó el análisis descriptivo e inferencial, además se empleó Microsoft Excel para la generación de tablas de frecuencias y figuras de barras.

3.7.2. Análisis de datos

Una vez procesada la información, será presentada a través de gráficos y tablas estadísticas, en valores absolutos y relativos, a partir de ello se analizaron los datos mediante Rho de Spearman para determinar la relación entre la cultura organizacional y la satisfacción laboral.



3.8. Aspectos éticos y rigor científico

Para la realización del presente estudio se aplicó las normas éticas de investigación establecidas por la Universidad Nacional Autónoma de Chota, asimismo se tendrá en cuenta la libertad de la persona y el consentimiento informado a los participantes, otro aspecto a valorar es la confidencialidad de la información que se obtiene, la misma que fue de uso netamente para la presente investigación.

CAPÍTULO IV

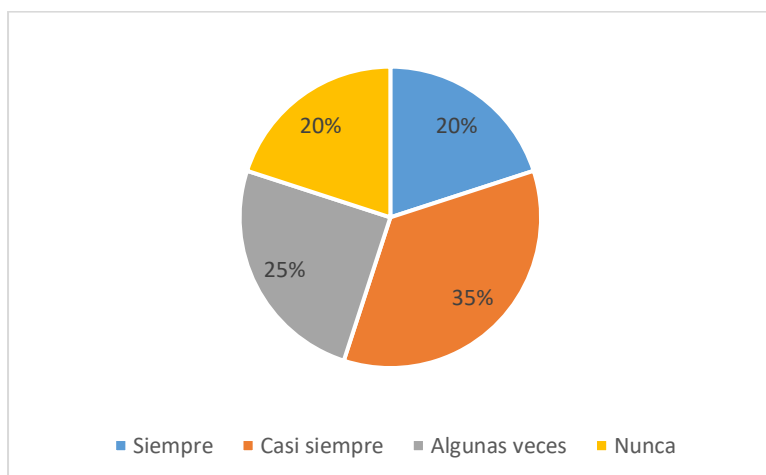
RESULTADOS Y DISCUSIÓN

4.1. Análisis e interpretación de resultados

Cultura organizacional

Figura 2

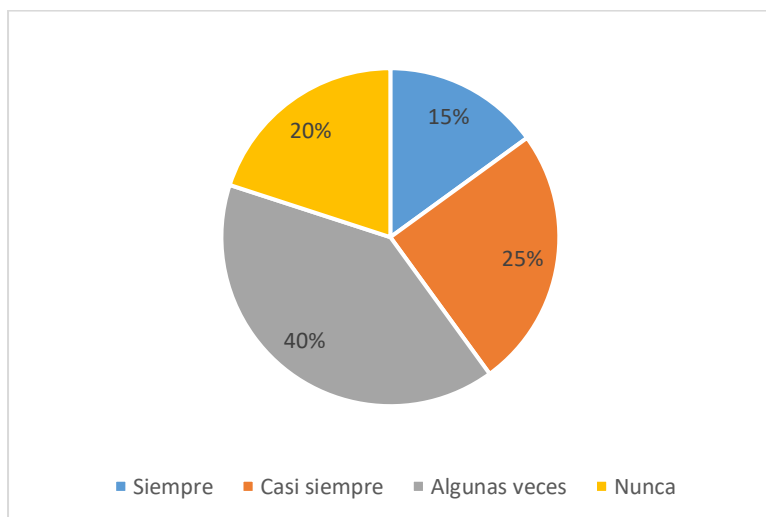
Comunicación en la organización



La Figura 2, evidencia que un 20% de los encuestados consideran que siempre existe una adecuada comunicación entre los integrantes de la organización, 35% consideran casi siempre, 25% afirman que algunas veces y 20% casi nunca. Se puede evidenciar que dentro de la organización hay problemas de comunicación y que afecta la cultura organizacional y la satisfacción de los trabajadores.

Figura 3

Decisiones en equipo

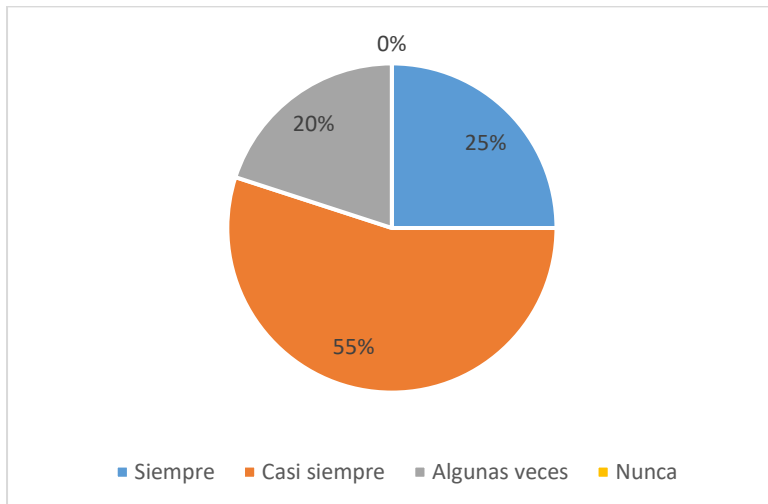


La figura 3, evidencia que un 15% de los encuestados consideran que siempre las decisiones se toman con frecuencia en equipo fomentando las buenas relaciones laborales, 25% consideran casi siempre, 40% afirman que algunas veces y 20% casi nunca. En ese sentido, en la organización no se

toman decisiones en equipo, las decisiones las toman los altos funcionarios un grupo de personas, marginando al resto.

Figura 4

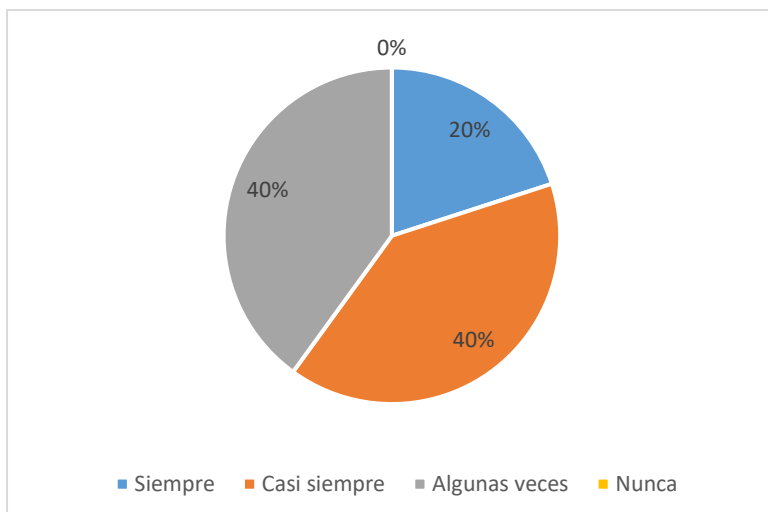
Transmite confianza



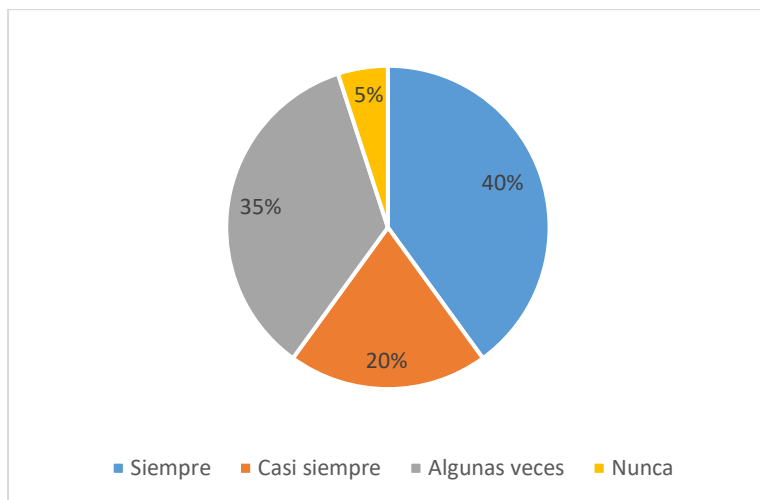
La figura 4, evidencia que un 25% de los encuestados consideran que siempre la gerencia transmite al personal confianza para que cumpla con las expectativas y misión de la empresa, 55% consideran casi siempre, 20% afirman que algunas veces. Se puede determinar que las relaciones interpersonales no son las adecuadas puesto que no existe confianza entre altos funcionarios y trabajadores.

Figura 5

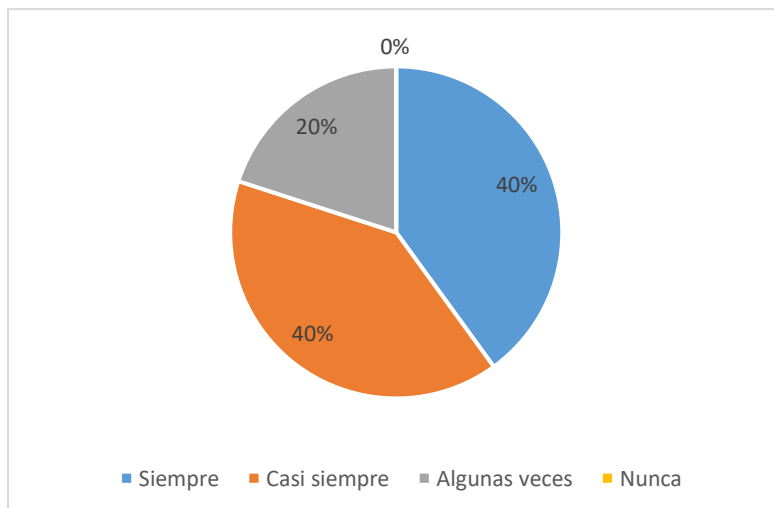
Liderazgo en la organización



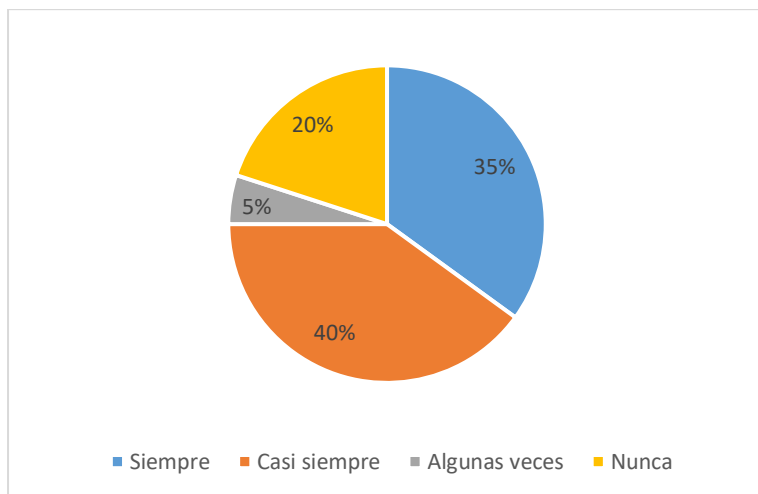
La figura 5, evidencia que un 20% de los encuestados consideran que siempre el liderazgo de la organización conduce a sus trabajadores a un modelo estratégico de éxito laboral, 40% consideran casi siempre, 40% afirman que algunas veces. Entonces se puede afirmar que existe falta de liderazgo dentro de la organización, el liderazgo conduce al éxito de la empresa.

Figura 6*Iniciativa en la organización*

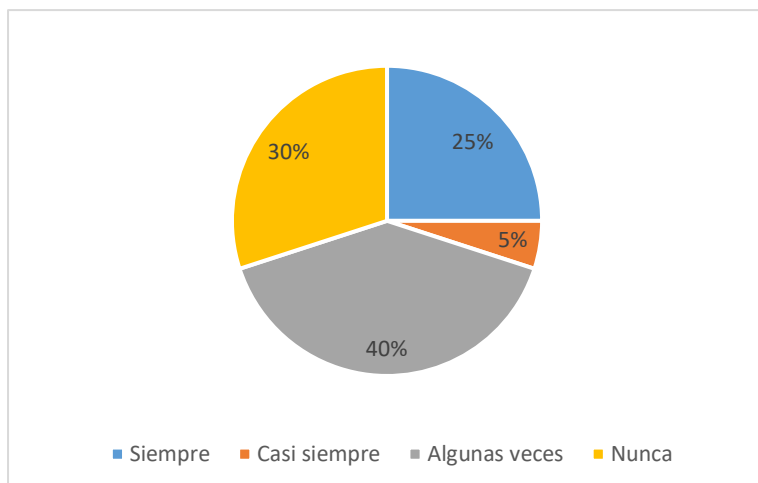
La figura 6, evidencia que un 40% de los encuestados consideran que siempre su iniciativa refleja su compromiso e identificación con la organización, 20% consideran casi siempre, 35% afirman que algunas veces y 5% afirman que nunca. Entonces la iniciativa propia de los colaboradores evidencia que se sienten comprometidos e identificados con la institución, para el logro de sus objetivos.

Figura 7*Actitud innovadora*

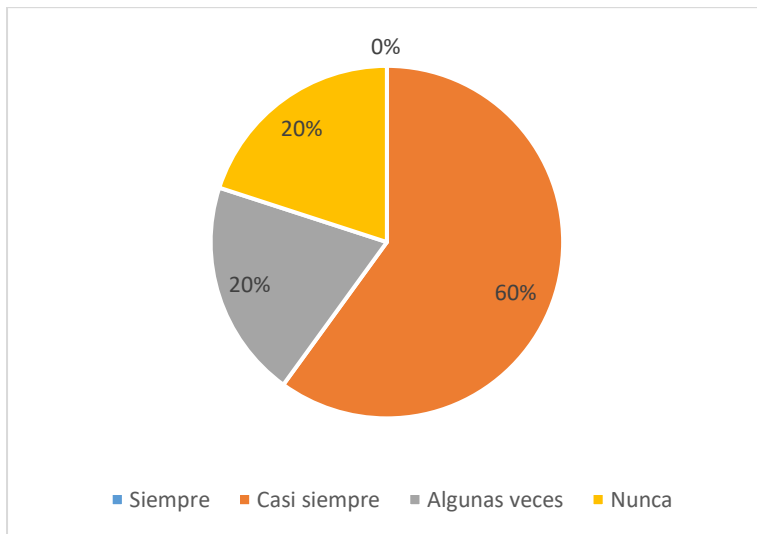
La figura 7, evidencia que un 40% de los encuestados consideran que siempre muestran actitud innovadora para gestionar los trámites de los administrados se caracteriza por su sincero deseo de ayudar, 40% consideran casi siempre, 20% afirman que algunas veces. Se puede afirmar que existe deficiencia en mostrar una actitud innovadora durante la realización de sus labores.

Figura 8*Soluciones de trabajo*

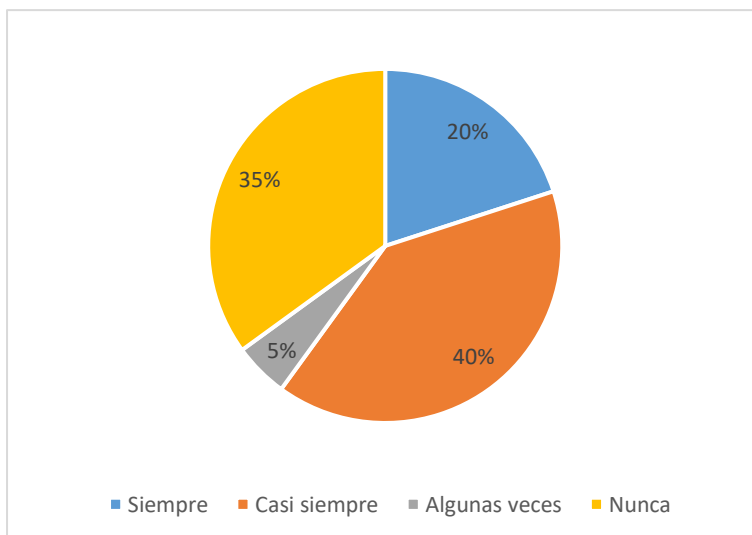
La figura 8, evidencia que un 35% de los encuestados siempre considera que las soluciones de su área de trabajo reflejan su creatividad y estabilidad emocional, 40% consideran casi siempre, 5% afirman que algunas veces y 20% nunca. Se evidencia que los colaboradores mínimamente utilizan su creatividad para dar dinamismo a las operaciones.

Figura 9*Identidad de la organización*

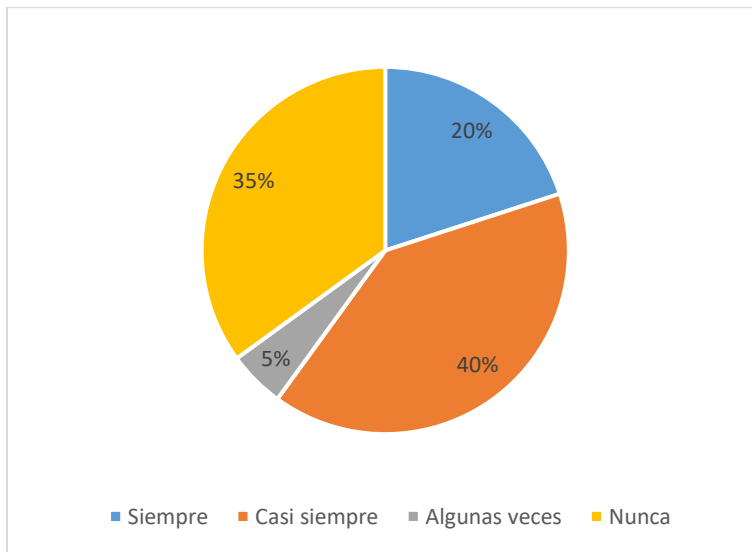
La figura 9, evidencia que un 25% de los encuestados siempre cree que su identidad en la organización se caracteriza por su compromiso y transparencia, 5% consideran casi siempre, 40% afirman que algunas veces y 30% nunca. Muchos colaboradores creen que su identidad con la organización no está ligada al compromiso y transparencia de sus actividades.

Figura 10*Compromiso de trabajo*

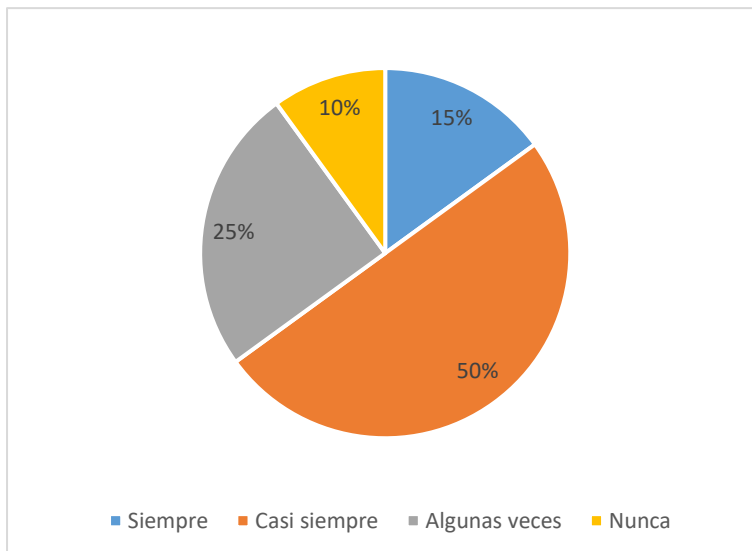
La figura 10, evidencia que un 60% de los encuestados consideran que casi siempre existe un equipo de trabajo comprometido con los objetivos de la organización, 20% consideran algunas veces y 20% afirman que nunca. Se puede evidenciar que algunos trabajadores no muestran compromiso con los objetivos de la organización.

Figura 11*Metas establecidas*

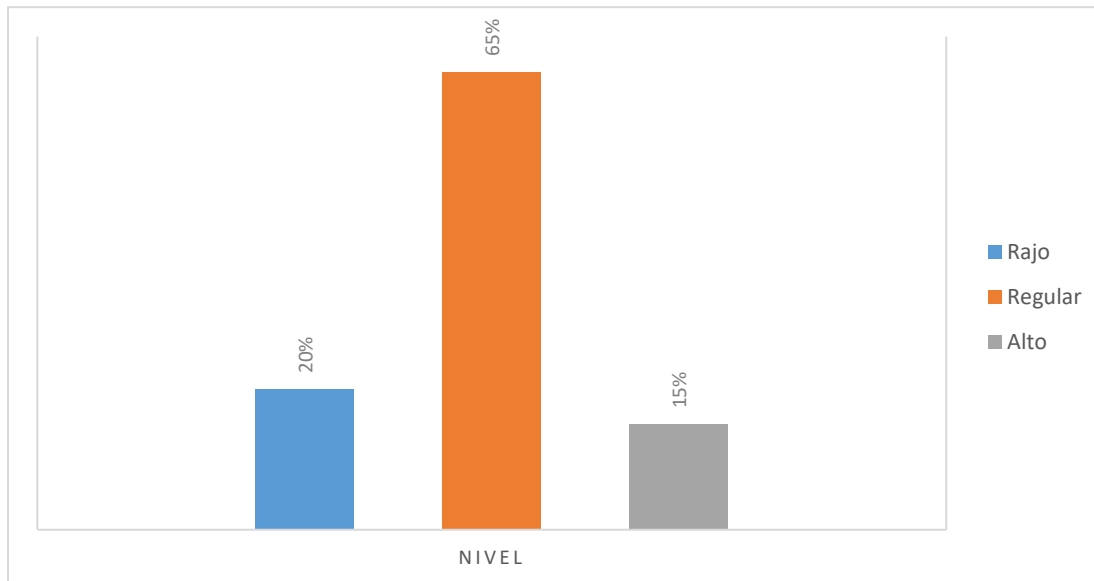
La figura 11, evidencia que un 20% de los encuestados siempre considera que siempre la organización logra sus metas establecidas, 40% consideran casi siempre, 5% afirman que algunas veces y 35% nunca. Se puede evidenciar que, desde el punto de vista de los colaboradores de la organización, la empresa no está cumpliendo con las metas que se ha establecido.

Figura 12*Reglas internas establecidas*

La figura 12, evidencia que un 20% de los encuestados siempre la organización lleva a cabo sus operaciones de acuerdo a las reglas internas establecidas, 40% consideran casi siempre, 5% afirman que algunas veces y 35% nunca. Se puede evidenciar que dentro de la organización se están transgrediendo las reglas que se han establecido.

Figura 13*Decisiones acertadas*

La figura 13, evidencia que un 15% de los encuestados considera que siempre la organización toma decisiones que mejoran su productividad e imagen en la organización, 50% consideran casi siempre, 25% afirman que algunas veces y 10% nunca. Se puede determinar que la organización no está tomando las decisiones correctas que mejoren la productividad e imagen de la misma.

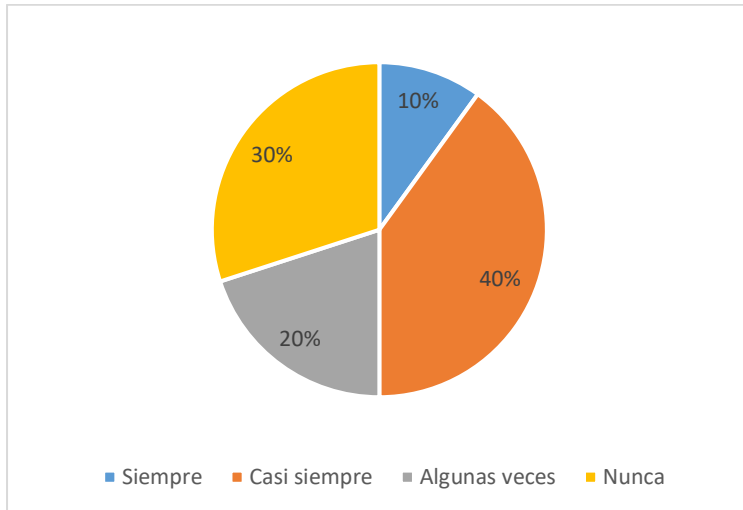
Figura 14*Nivel de cultura organizacional*

Como figura 14, existe un nivel regular de cultura organizacional que representa el 65%, el 20% corresponde a un nivel de cultura bajo y el 15% indican corresponde a un nivel alto. La cultura organizacional es aceptable, pero debería mejorar porque se evidencian algunas deficiencias internas.

Satisfacción labora

Figura 15

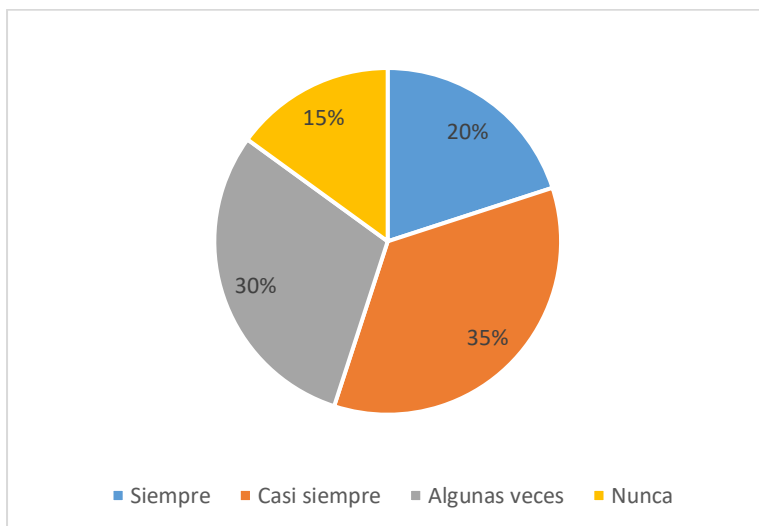
Trabajo realizado



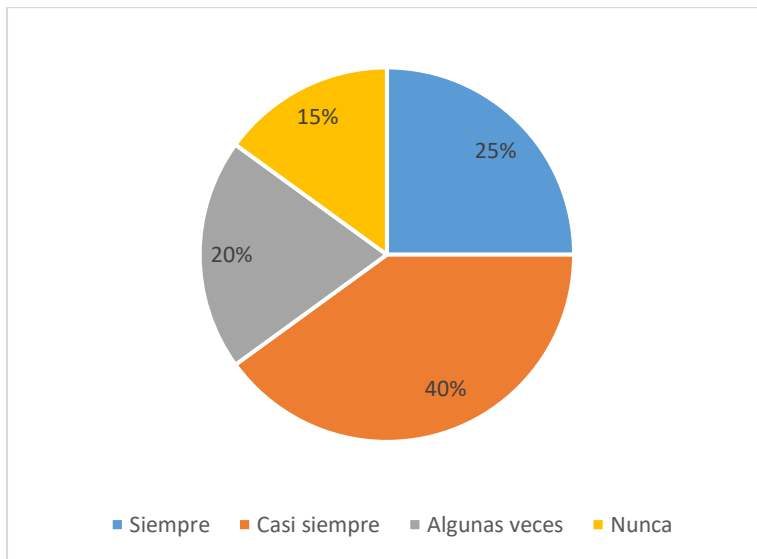
La figura 15, evidencia que un 10% de los encuestados consideran que siempre se siente satisfecho con el trabajo que realizó dentro de la organización, 40% consideran casi siempre, 20% afirman que algunas veces y 30% casi nunca. Se evidencia que los colaboradores no están satisfechos de las actividades diarias que realizan.

Figura 16

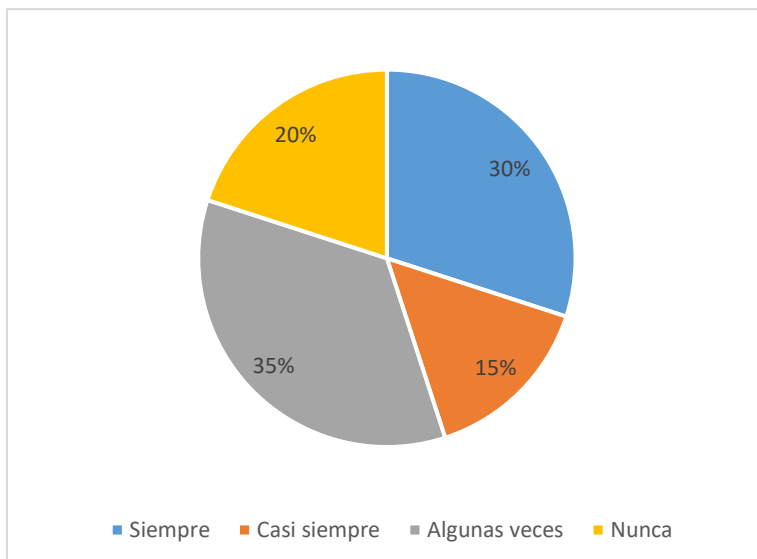
Herramientas de trabajo



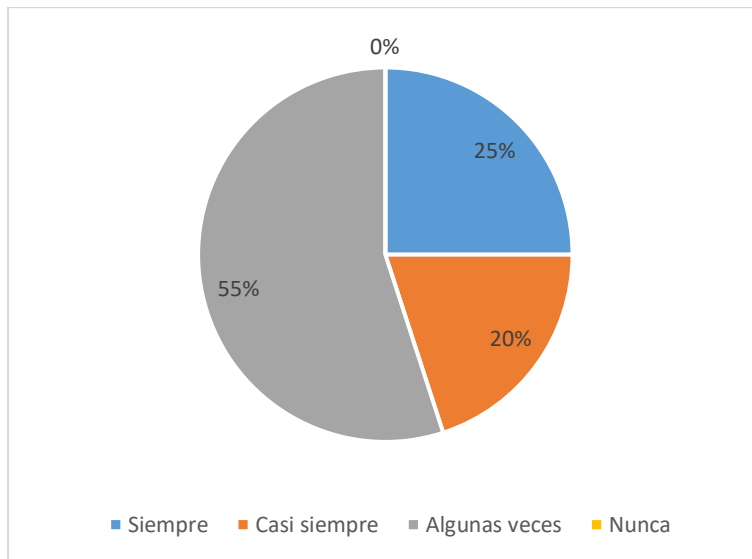
La figura 16, evidencia que un 20% de los encuestados consideran que siempre la organización le proporciona los equipos e instalaciones adecuadas para desarrollar el trabajo, 35% consideran casi siempre, 30% afirman que algunas veces y 15% casi nunca. Existe deficiencia en el otorgamiento de herramientas de trabajo, por parte la empresa, para que los colaboradores realicen sus labores diarias.

Figura 17*Horarios de trabajo*

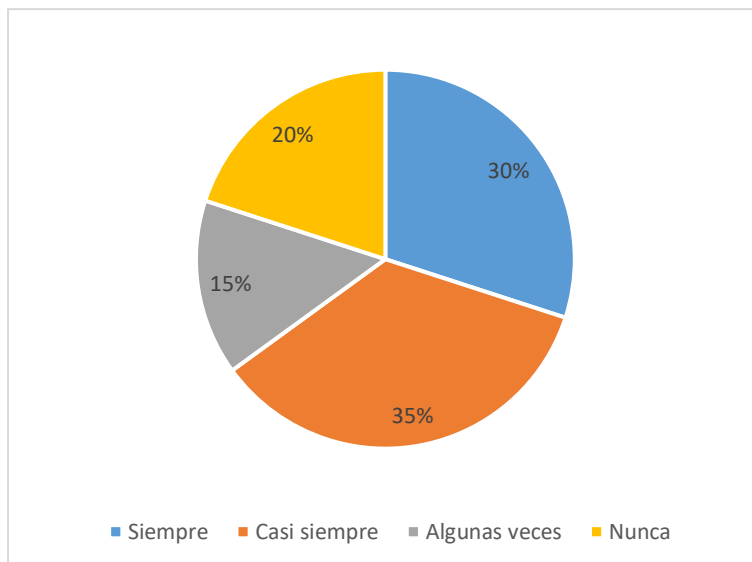
La figura 17, evidencia que un 25% de los encuestados consideran que siempre las horas y horarios de trabajo en la organización son los adecuados, 40% consideran casi siempre, 20% afirman que algunas veces y 15% nunca. Se evidencia los colaboradores están insatisfechos con el horario de trabajo que ha establecido la empresa.

Figura 18*Expectativas del salario*

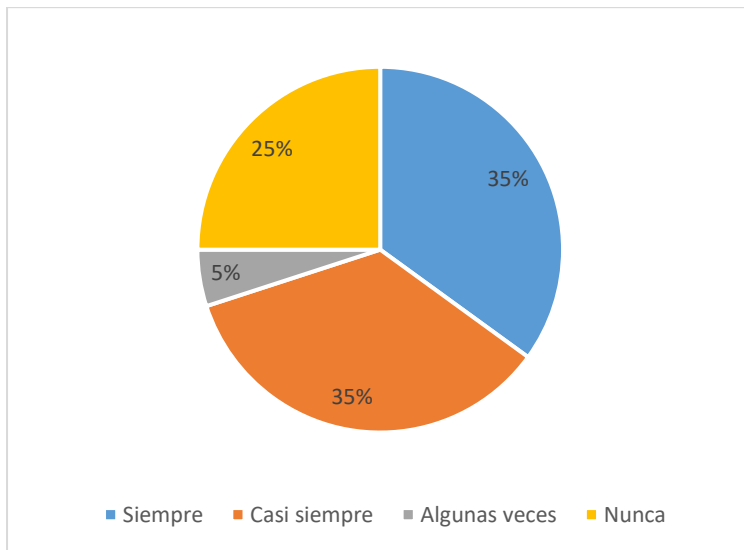
La figura 18, evidencia que un 30% de los encuestados consideran que siempre su salario satisface sus expectativas por el trabajo realizado, 15% consideran casi siempre, 30% afirman que algunas veces y 20% nunca. Se puede determinar que una gran parte de trabajadores no está de acuerdo con el salario que percibe por sus labores realizadas.

Figura 19*Plazos de pago*

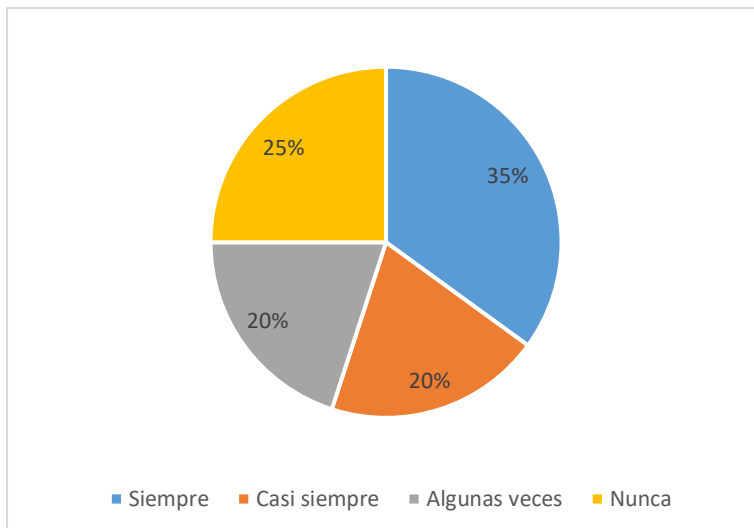
La figura 19, evidencia que un 25% de los encuestados consideran que siempre el salario que percibe se da en los plazos establecidos, 20% consideran casi siempre, 55% afirman que algunas veces. Se determina que la empresa no cumple con las fechas establecidas en el contrato para la cancelación de salarios.

Figura 20*Beneficios sociales*

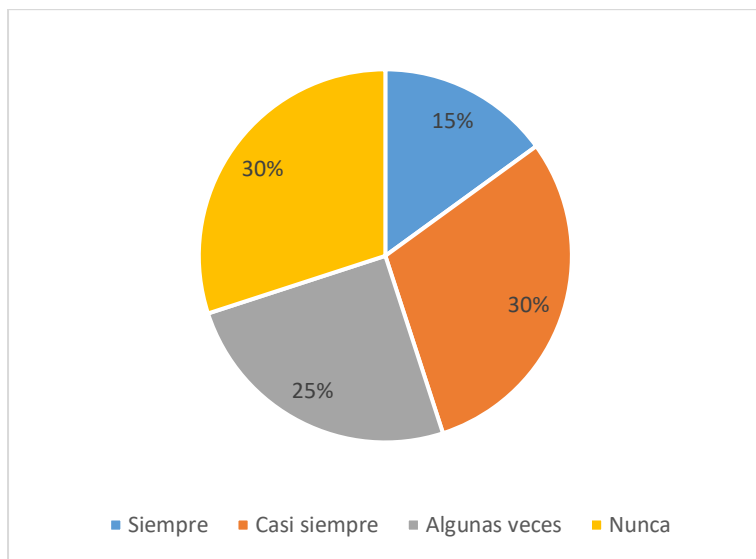
La figura 20, evidencia que un 30% de los encuestados consideran que siempre perciben todos los beneficios sociales que me corresponden dentro de la organización, 35% consideran casi siempre, 15% afirman que algunas veces y 20% nunca. Se determina que los colaboradores, en su gran mayoría, no están de acuerdo con los beneficios sociales que brinda la empresa.

Figura 21*Instrumentos de trabajo*

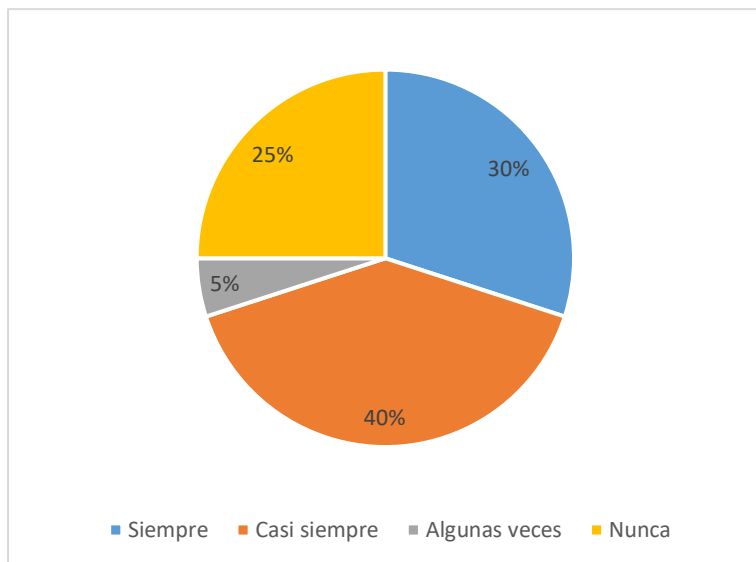
La figura 21, evidencia que un 35% de los encuestados consideran que siempre la organización proporciona los instrumentos necesarios para la realización del trabajo, 35% consideran casi siempre, 5% afirman que algunas veces y 25% nunca. Se puede determinar que en la mayoría de ocasiones la empresa no brinda instrumentos de trabajo para la realización de un adecuado y mejor trabajo.

Figura 22*Prevención de riesgos*

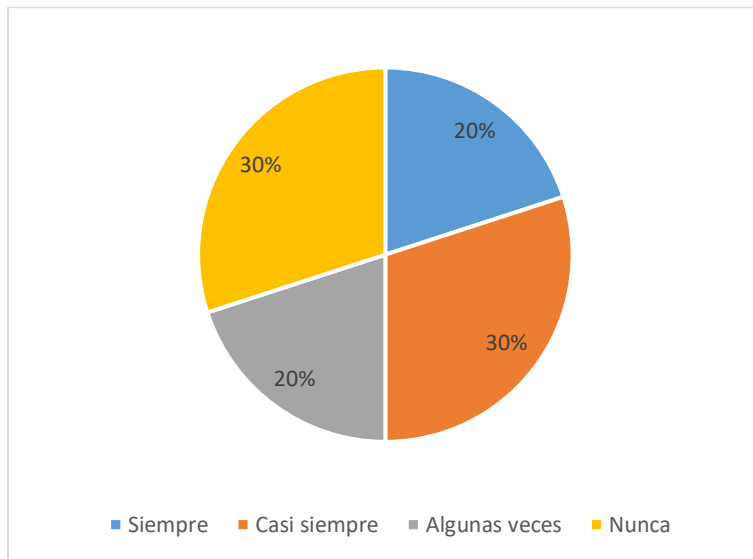
La figura 22, evidencia que un 35% de los encuestados considera que siempre la organización realiza simulacros de prevención de riesgos, 20% consideran casi siempre, 20% afirman que algunas veces y 25% nunca. Se evidencia que la organización en ciertas ocasiones realiza simulacros de prevención de riesgos, la realización constante de estos disminuiría al máximo los riesgos.

Figura 23*Medidas de salubridad*

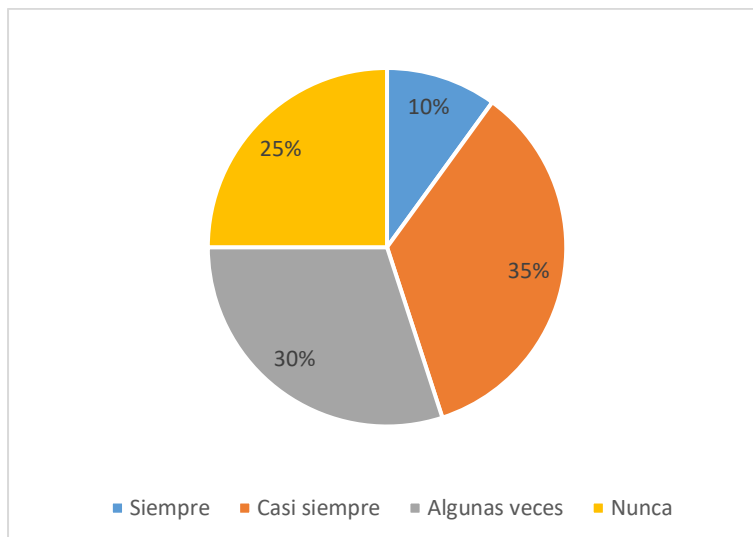
La figura 23, evidencia que un 15% de los encuestados consideran que siempre la organización desarrolla sus actividades de acuerdo a medidas de salubridad, 30% casi siempre; 25% consideran algunas veces y 30% afirman que nunca. Se determina que la organización no cumple con las medidas de salubridad para realizar sus actividades.

Figura 24*Crecimiento profesional*

La figura 24, evidencia que un 30% de los encuestados considera que siempre se encuentran satisfechos con las posibilidades de crecimiento profesional que le brinda la organización, 40% consideran casi siempre, 5% afirman que algunas veces y 25% nunca. Se determina que la organización en muchas ocasiones no brinda las posibilidades de desarrollarse como profesional dentro de la organización.

Figura 25*Oportunidad de ascenso*

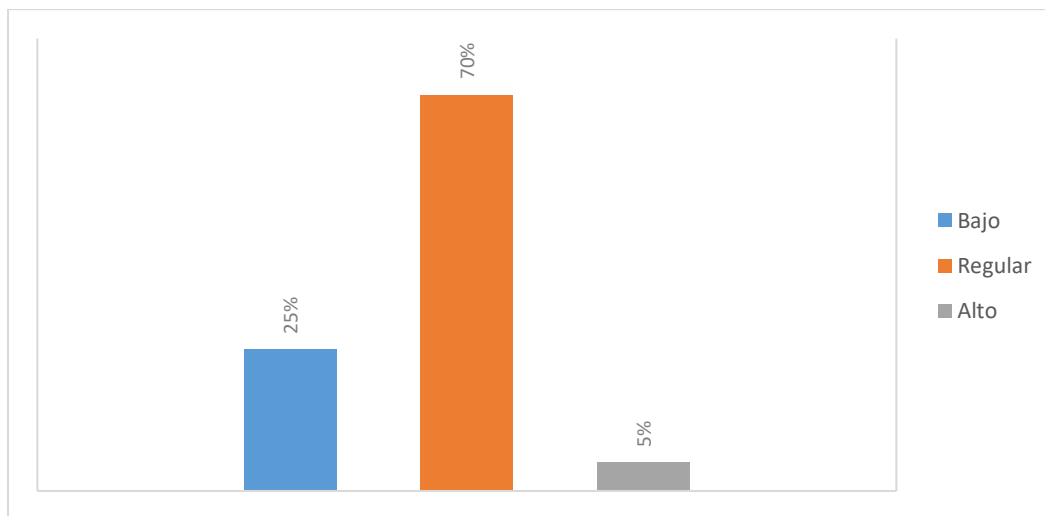
La figura 25, evidencia que un 20% de los encuestados siempre la organización le brinda oportunidades de promoción y ascenso como recompensa por la calidad de servicio prestado, 30% consideran casi siempre, 20% afirman que algunas veces y 30% nunca. Se determina la organización coopera mínimamente para que los colaboradores asciendan de puesto dentro de ella.

Figura 26*Líneas de carrera*

La figura 26, evidencia que un 10% de los encuestados considera que siempre la organización le brinda líneas de carrera para desarrollarme profesionalmente, 35% consideran casi siempre, 30% afirman que algunas veces y 25% nunca. Se logra determinar que la empresa en muy pocas oportunidades brinda la oportunidad de crear línea de carrera.

Figura 27

Nivel de satisfacción laboral



Como figura 27, existe un nivel regular de satisfacción laboral que representa el 70%, el 25% corresponde a un nivel de satisfacción bajo y el 5% indican corresponde a un nivel alto. Se puede determinar que los trabajadores no están completamente satisfechos laborando en la corporación., por lo que se debería mejorar la satisfacción laboral.



4.2. Contrastación de hipótesis

Se aplicó los 5 pasos del ritual de significancia estadística, además se desarrolló en dos etapas, la prueba de normalidad y Rho de Spearman según lo comprobado con la normalidad de los datos de Shapiro-Wilk, debido a que la muestra es inferior a 50; tal como se muestra a continuación:

Fase 1: Prueba de normalidad:

1. Planteamiento de hipótesis

H_1 : Los datos tienen distribución normal.

H_0 : Los datos no tienen distribución normal

2. Nivel de significancia

Confianza al 95%

Significancia (alfa) 5%

3. Prueba estadística

Tabla 2

Prueba de normalidad de Shapiro-Wilk

	Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.
Cultura Organizacional	.879	20	.017
Satisfacción Laboral	.868	20	.011

4. Criterio de decisión

Si $p < 0,05$ rechazamos la H_0 y aceptamos la H_1

Si $p \geq 0,05$ aceptamos la H_0 y rechazamos la H_1

5. Decisión y conclusión

Como $p = 0 < 0,05$ entonces rechazamos la H_0 y aceptamos la H_1 , es decir los datos no tienen una distribución normal, por lo tanto, aplicaremos estadística no paramétrica. Bajo ese contexto la prueba que nos permitió establecer la relación de las variables fue Rho de Spearman.



Fase 2: Rho de Spearman

1. Planteamiento de hipótesis General

H_1 : Existe una relación significativa entre la cultura organizacional y la satisfacción laboral en la Corporación Villena del Norte S.A.C. Chiclayo 2021.

H_0 : No existe una relación significativa entre la cultura organizacional y la satisfacción laboral en la Corporación Villena del Norte S.A.C. Chiclayo 2021.

2. Nivel de significancia

Confianza al 95%

Significancia (alfa) 5%

3. Prueba estadística

Tabla 3

Correlación de cultura organizacional y satisfacción laboral

			Cultura Organizacional	Satisfacción Laboral
Rho de Spearman	Cultura Organizacional	Coefficiente de correlación	1.000	.690**
		Sig. (bilateral)		.001
		N	20	20
	Satisfacción Laboral	Coefficiente de correlación	.690**	1.000
		Sig. (bilateral)	.001	
		N	20	20

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

4. Criterio de decisión

Si $p < 0,05$ rechazamos la H_0 : y aceptamos la H_1 :

Si $p \geq 0,05$ aceptamos la H_0 : y rechazamos la H_1 :

5. Decisión y conclusión

Como $p = 0.001 < 0,05$, por lo tanto, existe relación significativa entre la cultura organizacional y la satisfacción laboral. Esta relación es directa, es decir, a mayor cultura organizacional mayor satisfacción laboral, además la relación es alta (Rho = 0.690). Por lo tanto, con una probabilidad de error de 0.001 se acepta la hipótesis alterna que indica que existe una relación significativa entre la cultura organizacional y la satisfacción laboral en la Corporación Villena del Norte S.A.C. Chiclayo 2021.



1. Planteamiento de hipótesis Específica 1

H_1 : Existe relación directa entre la cultura organizacional con los factores extrínsecos en la Corporación Villena del Norte S.A.C. Chiclayo 2021.

H_0 : Existe relación indirecta entre la cultura organizacional con los factores extrínsecos en la Corporación Villena del Norte S.A.C. Chiclayo 2021.

2. Nivel de significancia

Confianza al 95%

Significancia (alfa) 5%

3. Prueba estadística

Tabla 4

Correlación de cultura organizacional y Factores extrínsecos

			Cultura Organizacional	Factores extrínsecos
Rho de Spearman	Cultura Organizacional	Coefficiente de correlación	1.000	.673**
		Sig. (bilateral)		.001
		N	20	20
	Factores extrínsecos	Coefficiente de correlación	.673**	1.000
		Sig. (bilateral)	.001	
		N	20	20

** La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

4. Criterio de decisión

Si $p < 0,05$ rechazamos la H_0 : y aceptamos la H_1 :

Si $p \geq 0,05$ aceptamos la H_0 : y rechazamos la H_1 :

5. Decisión y conclusión

Como $p = 0.001 < 0,05$, por lo tanto, existe correlación directa entre la cultura organización y los factores extrínsecos, los cuales se asocian con una fuerza de correlación $Rho=0.673$, indicando así que a medida que aumente la cultura organizacional también aumenta los factores extrínsecos, si una de ellas disminuye también lo hará la otra variable.



1. Planteamiento de hipótesis Específica 2

H_1 : Existe relación directa entre la cultura organizacional con los factores intrínsecos en la Corporación Villena del Norte S.A.C. Chiclayo 2021.

H_0 : Existe relación indirecta entre la cultura organizacional con los factores intrínsecos en la Corporación Villena del Norte S.A.C. Chiclayo 2021.

2. Nivel de significancia

Confianza al 95%

Significancia (alfa) 5%

3. Prueba estadística

Tabla 5*Correlación de cultura organizacional y factores intrínsecos*

			Cultura Organizacional	Factores intrínsecos
Rho de Spearman	Cultura Organizacional	Coefficiente de correlación	1.000	.707**
		Sig. (bilateral)		.000
		N	20	20
	Factores intrínsecos	Coefficiente de correlación	.707**	1.000
		Sig. (bilateral)	.000	
		N	20	20

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

4. Criterio de decisión

Si $p < 0,05$ rechazamos la H_0 : y aceptamos la H_1 :

Si $p \geq 0,05$ aceptamos la H_0 : y rechazamos la H_1 :

5. Decisión y conclusión

Como $p = 0.000 < 0,05$, por lo tanto, existe correlación directa entre la cultura organización y los factores intrínsecos, los cuales se asocian con una fuerza de correlación $Rho=0.707$, indicando así que a medida que aumente la cultura organizacional también aumenta los factores intrínsecos, si una de ellas disminuye también lo hará la otra variable.



4.3. Discusión de resultados.

En relación al objetivo general, a través de la aplicación de Rho de Spearman se obtuvo 0,690 y un p-valor de 0.001 que indica la relación significativa de la cultura organizacional y la satisfacción laboral de los trabajadores de la Corporación Villena del Norte SAC. Los cuales se relacionan la investigación realizada por Tapias (2019) titulado; “Influencia del clima organizacional en la satisfacción laboral de los empleados de colegios públicos del municipio del Socorro, 2018-2019 primer semestre” aplicando el R2 de regresión lineal obtuvo 0.891 y concluyó que sí existe influencia del clima organizacional en la satisfacción laboral de los empleados de colegios públicos de Socorro. También, estos resultados son comprados con las investigaciones de Angulo y Campos (2019) quienes estudiaron “La cultura organizacional y su relación con la satisfacción laboral en la empresa INDAPRO SAC Huánuco 2019” y aplicaron la encuesta, con una población a 100 trabajadores y con una muestra de 40 trabajadores, donde concluye que la cultura organizacional se relaciona directamente con la satisfacción laboral del personal que labora en la empresa INDAPRO S.A.C. Además, Nieto (2018) en su tesis “Clima organizacional y su relación con la satisfacción laboral en Tottus Jockey Plaza, Lima, 2018” aplicó la encuesta a 70 empleados a quienes se les aplicó la encuesta Likert de 40 ítems y el autor sintetiza que el clima organizacional se relaciona con la satisfacción laboral.

En referencia al objetivo específico 1, se evidencia que existe un nivel regular de cultura organizacional que representa el 65%, el 20% corresponde a un nivel de cultura bajo y el 15% indican corresponde a un nivel alto. Entonces la cultura organizacional es aceptable, pero debería mejorar porque se evidencian algunas deficiencias internas. En relación al objetivo específico 2, se evidencia que existe un nivel regular de satisfacción laboral que representa el 70%, el 25% corresponde a un nivel de satisfacción bajo y el 5% indican corresponde a un nivel alto. Entonces se puede determinar que los trabajadores no están completamente satisfechos laborando en la corporación., por lo que se debería mejorar la satisfacción laboral. Los resultados de los objetivos 1 y 2 se puede comprar con los estudios de Luque (2019) donde obtiene como resultado que médicos de la Microred Tacna muestran un 21 % de satisfacción laboral, a partir de ello concluye que poseen un nivel medio de satisfacción laboral. Además, (Cerquin, 2022) en su investigación obtuvo como resultados que la organización en estudio presenta 85% de satisfacción laboral. También, (Barboza, 2022) en su investigación realizada en la MPCH, obtuvo como resultados que en esta institución existe un 34% de satisfacción con su desempeño laboral.

En relación a los objetivos específicos 3 y 4, reforzamos los resultados obtenidos con la información mostrada en la tablas 14 y 27, correlación de cultura organizacional y factores extrínsecos e intrínsecos, con un p valor = 0.001 y 0.000; el cual es muy significativo y un rho = 0.673 y 0.707 respectivamente, los cuales guardan semejanza con lo encontrado por Jacobi (2019)



quien estudió la “Cultura organizacional y su relación con la satisfacción laboral en el Banco Interbank - Barranca – 2016” y obtuvo un p valor = 0.000 y un coeficiente $r = 0.732$ se rechazó la hipótesis nula que indicaba la inexistencia de correlación por lo que concluye que la cultura organizacional se relaciona directamente con la satisfacción laboral en el Banco Interbank – Barranca. También, Cohaila y Rodríguez (2018) en su tesis “Cultura organizacional y su influencia en la satisfacción laboral del cliente interno, en el albergue turístico Inkaterra Reserva Amazónica - Madre De Dios”, obtuvo como resultados que los empleados revelan que el 53.3% recibió las charlas de inducción. El 80.0% por la satisfacción que tiene de su trabajo, considera que tiene la oportunidad de hacer una carrera dentro de la empresa. Además, al 40% de los empleados “siempre” se le hizo un reconocimiento de los ambientes físicos donde van a desempeñar sus actividades y solo al 6.7% se le ha entregado los manuales existentes para el desarrollo de sus actividades.



CONCLUSIONES

Se llegó a la conclusión de que existe relación significativa entre la cultura organizacional y la satisfacción laboral en la Corporación Villena del Norte S.A.C. Chiclayo, 2021, es decir que, al aumentar la cultura organizacional de la organización, por diversos factores, también aumentará la satisfacción laboral de los colaboradores y si una de ellas disminuye también lo hará la otra variable.

Se llegó a determinar que en la organización existe un nivel regular de cultura organizacional en la Corporación Villena del Norte S.A.C. Chiclayo, 2021. Dentro de los factores que influyen en la deficiente cultura organizacional se puede identificar la deficiente comunicación, falta de autonomía, los gerentes no transmiten confianza a sus colaboradores, falta de liderazgo, falta de identidad y compromiso con su trabajo y transgresión a las reglas de la institución.

Además, se concluye que existe un nivel regular de satisfacción laboral en los trabajadores de la Corporación Villena del Norte S.A.C. Chiclayo, 2021, debo a que está determinado por factores como el bajo nivel de satisfacción con sus labores, falta de herramientas, horarios de trabajo y salarios inadecuados, pagos fuera de la fecha establecida, falta de oportunidades de crecimiento profesional

También que se concluye que existe relación directa entre la cultura organizacional y los factores extrínsecos en la Corporación Villena del Norte S.A.C. Chiclayo, 2021, de tal manera que al aumentar la cultura organizacional también aumenta los factores extrínsecos, si una de ellas disminuye también lo hará la otra variable.

Se concluye que existe relación directa entre la cultura organizacional y los factores intrínsecos en la Corporación Villena del Norte S.A.C. Chiclayo, 2021, de tal manera que al aumentar la cultura organizacional también aumenta los factores intrínsecos, si una de ellas disminuye también lo hará la otra variable.



RECOMENDACIONES

A la gerencia de la Corporación Villena del Norte S.A.C. mejorar los niveles de cultura organizacional mediante la aplicación de buenas prácticas laborales y feedback oportuno, que mejore junto a ello la satisfacción de sus colaboradores.

Al área de recursos humanos evaluar con mayor frecuencia el nivel de cultura organizacional y así establecer alternativas de para fomentarlo, teniendo en cuenta los factores como la comunicación, la autonomía, la confianza hacia sus colaboradores, mayor liderazgo, motivación para incrementar la identidad y el compromiso con su trabajo y cumplimiento de las reglas establecidas por la institución.

Al área de recursos humanos evaluar frecuentemente el grado de satisfacción de sus colaboradores y establecer estrategias de satisfacción con sus labores, brindar herramientas de trabajo, horarios de trabajo y salarios adecuados, pagos en fecha establecida, oportunidades de crecimiento profesional dentro de la empresa y otras que considere la empresa adecuadas para mejorar la satisfacción de sus colaboradores.

A la gerencia de Corporación Villena del Norte S.A.C., fomentar las relaciones interpersonales de sus empleados mediante espacios de integración organizacional dentro de las jornadas de trabajo, trabajo en equipo y teniendo libertad de tomar decisiones.

A la gerencia de Corporación Villena del Norte S.A.C., mejorar la satisfacción de sus trabajadores a través de sus planes de incentivos, mejores condiciones de trabajo, salario de acuerdo al mercado y reconocimiento.



REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Álvarez, A., Olivares, C., Cadena, J., & Olvera, S. (2012). *Satisfacción de los pacientes hospitalizados con la atención de enfermería*. México.
- Angulo, D., & Campos, J. (2019). *La cultura organizacional y su relación con la satisfacción laboral en la empresa INDAPRO SAC Huánuco 2019*. [Tesis de pregrado], Universidad Nacional Hermilio Valdizan, Huanuco. Obtenido de <http://repositorio.unheval.edu.pe/handle/UNHEVAL/5068>
- Asturias. (2002). *Teorías Burocráticas*. Bogotá: Asturias.
- Barboza, E. (2022). *Cultura organizacional y el desempeño laboral de los trabajadores en la Municipalidad Provincial de Chota - 2019*. Cajamarca: Universidad Nacional de Cajamarca. Obtenido de <https://repositorio.unc.edu.pe/handle/20.500.14074/4655>
- Barrera, R. (2013). *El concepto de la Cultura: definiciones, debates y usos sociales*.
- Bernal, C. A. (2010). *Metodología de la investigación administración, economía, humanidades y ciencias sociales*. Colombia: Pearson Educación.
- Cano, E. (2018). *Modelo De Cultura Organizacional Para Mejorar El Desempeño Laboral Del Personal Docente En La Universidad Nacional Autónoma De Chota*. [Tesis de maestría], Universidad Cesar Vallejo. Obtenido de <https://hdl.handle.net/20.500.12692/32075>
- Cerquin, M. (2022). *La cultura organizacional y su relación con el desempeño laboral de los colaboradores del área de operaciones en la empresa Goefusión, Ingeniería y Servicios Generales S.R.L – 2022*. Cajamarca: Universidad Nacional de Cajamarca. Obtenido de <https://repositorio.unc.edu.pe/handle/20.500.14074/5204>
- Chiavenato, I. (2015). *Comportamiento organizacional*. (M. G. Hill, Ed.) México: McGraw-Hill Interamericana.
- Cohaila, M., & Rodriguez, R. (2018). *Cultura organizacional y su influencia en la satisfacción laboral del cliente interno, en el albergue turístico Inkaterra reserva amazónica - Madre De Dios*. [Tesis de pregrado], Universidad Nacional Amazonica de Madre de Dios. Obtenido de <http://repositorio.unamad.edu.pe/handle/UNAMAD/365>
- Córdoba, N. (2020). *La cultura organizacional y la satisfacción laboral de los trabajadores médicos y enfermeros de UCIN de una maternidad pública de la ciudad de Rosario, Argentina año 2018*. [Tesis de maestría], Universidad Nacional de Rosario. Obtenido de <http://hdl.handle.net/2133/18892>
- Coronel, G. (2019). *Cultura organizacional y su intervención en la satisfacción laboral y vital de los profesionales de salud del hospital básico de Limones de Esmeraldas*. [Tesis de maestría], Universidad Católica de Santiago de Guayaquil. Obtenido de <http://repositorio.ucsg.edu.ec/handle/3317/13168>
- Fedor, J. (2016). La comunicación. *Salus*, 5-6.



- García, O., Peley, R., Pertúz, S., Pérez, K., & Viloria, J. (2020). Relación entre cultura organizacional y satisfacción laboral de servidores públicos en una institución educativa en Colombia. *Revista Espacios*, 41(37), 40-51. Obtenido de <https://www.revistaespacios.com/a20v41n37/a20v41n37p04.pdf>
- Gargallo, A. (s.f.). *La satisfacción laboral y sus determinantes en las cooperativas*. México.
- Garza. (2012). *Comportamiento organizacional. Como lograra un cambio cultural*. Buenos aires: Granica.
- Giraldo, D. (2014). *Diccionario para contadores*. Lima: EFECAAT EIRL.
- Gonzales, & Sánchez. (2012). *Satisfacción laboral como factor crítico para la calidad*. Córdoba.
- Hernandez, R., & Mendoza, C. (2018). *Metodología de la Investigación Cuantitativa, Cualitativa y Mixta*. México: McGraw - Hill - 2018 - Interamericana Editores S.A. de C.V.
- Hernández, R., & Mendoza, C. P. (2018). *Metodología de la Investigación: las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta*. Ciudad de México: McGraw-Hill Interamericana Editores, S.A. de C. V.
- Jacobi, R. (2019). *Cultura organizacional y su relación con la satisfacción laboral en el Banco Interbank - Barranca - 2016*. [Tesis de pregrado], Universidad San Pedro, Lima. Obtenido de <http://repositorio.usanpedro.edu.pe/handle/USANPEDRO/11639>
- Lopez, M. (2013). *La cultura organizativa como herramienta de gestión interna y de adaptación al entorno*. Murcia.
- Luque, R. (2019). *Relación entre la Cultura Organizacional y la Satisfacción Laboral del Personal Médico de la Microred. Cono Norte. Tacna, 2018*. [Tesis de posgrado], Universidad Católica de Santa María, Arequipa. Obtenido de <http://tesis.ucsm.edu.pe/repositorio/handle/UCSM/9022>
- Madero, S. (2020). Factores de la teoría de Herzberg y el impacto de los incentivos en la satisfacción de los trabajadores. *Scielo*, 29(11), 14. doi:<https://doi.org/10.15174/au.2019.2153>
- Montoya, C., & Boyero, M. (2016). EL RECURSO HUMANO COMO ELEMENTO FUNDAMENTAL PARA LA GESTIÓN DE CALIDAD Y LA COMPETITIVIDAD ORGANIZACIONAL. *Visión de Futuro*, 1-20.
- Nieto, A. (2018). *Clima organizacional y su relación con la satisfacción laboral del área de cajas de Hipermercados Tottus Jockey Plaza, Lima, 2018*. [Tesis de pregrado], Universidad César Vallejo, Lima. Obtenido de <https://hdl.handle.net/20.500.12692/39534>
- Ollarves, D. (2014). *La cultura organizacional un activo clave para la supervivencia de la empresa*. México: Pearson.
- Piedra, R. (2015). *Satisfacción laboral y su relación con la variable cargo, en las instituciones públicas del sector social, caso aplicado a la Coordinación Zonal 6 Mies*. [Tesis de maestría], Universidad del Azuay. Obtenido de <http://dspace.uazuay.edu.ec/handle/datos/5107>



- Rodríguez, E. (2018). *Cultura organizacional y la calidad de servicio en la Sede Judicial de la Provincia de Chota, 2018*. Universidad Cesar Vallejo. Obtenido de <https://hdl.handle.net/20.500.12692/29120>
- Rodríguez, R. (2009). *La cultura organizacional*. Rosario.
- Sancho, A. (1998). *Introducción al Turismo*. Madrid.
- Segura, S., & Romero, A. (2018). *La cultura organizacional y su relación con la ventaja competitiva de los colaboradores en la Ferretería Soto SRL Cajamarca, 2018*. [Tesis pregrado], Universidad Privada del Norte. Obtenido de <http://hdl.handle.net/11537/14149>
- Tanta, J. (2022). *Cultura organizacional y desempeño laboral de los colaboradores del área de recursos humanos de la Municipalidad Provincial de Cajamarca, 2019*. Cajamarca: Universidad Nacional de Cajamarca. Obtenido de <https://repositorio.unc.edu.pe/handle/20.500.14074/4890>
- Tapias, X. (2019). *Influencia del clima organizacional en la satisfacción laboral de los empleados de colegios públicos del municipio del Socorro, 2018-2019 primer semestre*. [Tesis pregrado], Universidad Libre. Obtenido de <http://hdl.handle.net/10901/17687>
- Zúñiga, J. (2015). *Satisfacción laboral y su relación con la variable edad en las instituciones públicas del sector eléctrico, caso aplicado a la Empresa Eléctrica Regional Centro Sur C.A.* [Tesis de maestría], Universidad del Azuay. Obtenido de <http://dspace.uazuay.edu.ec/handle/datos/5113>



ANEXOS

Anexo 1. Matriz de consistencias

Tabla 6

Matriz de consistencias

Título: Cultura organizacional y satisfacción laboral en la Corporación Villena del Norte S.A.C. Chiclayo, 2021.							
Formulación	Objetivos	Hipótesis	Variables, dimensiones e indicadores				
<p>Problema general: ¿Cómo se relaciona la cultura organizacional y la satisfacción laboral en la Corporación Villena del Norte S.A.C., Chiclayo, 2021?</p> <p>Problemas específicos: ¿Cuál es la situación de la cultura organizacional en la Corporación Villena del Norte S.A.C. Chiclayo, 2021?? ¿Cuál es la situación de la satisfacción laboral en la Corporación Villena del Norte S.A.C. Chiclayo, 2021?? ¿Cómo se relaciona la cultura organizacional y los factores extrínsecos en la Corporación Villena del Norte S.A.C. Chiclayo, 2021? ¿Cómo se relaciona la cultura organizacional y los factores intrínsecos en la Corporación Villena del Norte S.A.C. Chiclayo, 2021?</p>	<p>Objetivo general: Determinar la relación de la cultura organizacional y la satisfacción laboral en la Corporación Villena del Norte S.A.C. Chiclayo, 2021.</p> <p>Objetivos específicos: Describir la cultura organizacional en la Corporación Villena del Norte S.A.C. Chiclayo, 2021. Describir la satisfacción laboral en la Corporación Villena del Norte S.A.C. Chiclayo, 2021. Establecer la relación de la cultura organizacional y los factores extrínsecos en la Corporación Villena del Norte S.A.C. Chiclayo, 2021. Establecer la relación de la cultura organizacional y los factores intrínsecos en la Corporación Villena del Norte S.A.C. Chiclayo, 2021.</p>	<p>Hipótesis general: Existe una relación significativa entre la cultura organizacional y la satisfacción laboral en la Corporación Villena del Norte S.A.C. Chiclayo 2021.</p> <p>Hipótesis específicas: Existe relación directa entre la cultura organizacional con los factores extrínsecos en la Corporación Villena del Norte S.A.C. Chiclayo 2021. Existe relación directa entre la cultura organizacional con los factores intrínsecos en la Corporación Villena del Norte S.A.C. Chiclayo 2021.</p>	<u>Variable 1: Cultura organizacional</u>				
			Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de medición	Niveles o rangos
			Relaciones y cooperación	Comunicación de la organización	1-4	Likert	Mediante el uso de la prueba de Baremo, para determinar los siguientes niveles: Bajo, Regular, Alto
				Estilo de gerencia			
				Unión de la organización			
			Iniciativa y creatividad	Propuesta de iniciativa	5-7	Likert	Mediante el uso de la prueba de Baremo, para determinar los siguientes niveles: Bajo, Regular, Alto
				Propuesta de innovación			
				Creatividad estratégica			
			Identificación de la organización	Sentimiento de identidad	8-10	Likert	Mediante el uso de la prueba de Baremo, para determinar los siguientes niveles: Bajo, Regular, Alto
				Cohesión en el trabajo			
				Cumplimiento de metas			
			Toma de decisiones	Énfasis en reglas	11-12	Likert	Mediante el uso de la prueba de Baremo, para determinar los siguientes niveles: Bajo, Regular, Alto
				Decisiones acertadas			
			<u>Variable 1: Satisfacción laboral</u>				
Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de medición	Niveles o rangos			
Factores extrínsecos	Condiciones de trabajo	1-9	Likert	Mediante el uso de la prueba de Baremo: Baja, Regular, Alta.			
	Pago						
	Seguridad laboral						
Factores intrínsecos	Logro	10-12	Likert	Mediante el uso de la prueba de Baremo: Baja, Regular, Alta.			
	Reconocimiento						



Alcance, tipo y diseño de investigación	Población y Muestra	Técnica e instrumento	Estadístico a utilizar
<p><u>Alcance</u> : Descriptivo-correlacional <u>Tipo</u> : Cualitativa <u>Diseño</u> : No experimental – Transversal <u>Método</u> : Método hipotético-deductivo</p>	<p><u>Población:</u> Población constituida por 20 colaboradores de la Corporación Villena del Norte</p> <p><u>Muestra:</u> La muestra está constituida por 20 colaboradores de la Corporación Villena del Norte</p>	<p><u>Variables</u> : Cultura organizacional y satisfacción laboral</p> <p><u>Técnica</u> : Encuesta. <u>Instrumento</u> : Cuestionario. <u>Autor</u> : Yudith Anakely Huacal Marrufo <u>Año</u> : 2024 <u>Monitoreo</u> : 120 minutos. <u>Ámbito de Aplicación</u> : Corporación Villena del Norte SAC <u>Forma de Administración</u> : Individual.</p>	<p>Para medir la fiabilidad se hará uso del Alfa de Cronbach.</p> <p>Para medir la correlación de las variables se hará uso de Rho de Spearman</p>

**Anexo 2. Instrumento 1****Universidad Nacional Autónoma de Chota - UNACH****Facultad de Ciencias Contables y Empresariales****Escuela Profesional de Contabilidad****CUESTIONARIO - CULTURA ORGANIZACIONAL**

Estimado (a) Señor (a). Buenos días / tardes / noches. Sírvase responder al presente cuestionario en forma sincera y objetiva, marcando su respuesta, con una (X) según crea Ud. Conveniente. El presente cuestionario consta de 12 preguntas y se divide en 4 dimensiones para medir la cultura organizacional. Para ello, sírvase por favor ser lo más objetivo posible al momento de contestar.

Categoría	Valoración
Siempre	4
Casi siempre	3
Algunas veces	2
Nunca	1

N°	PREGUNTAS	N	AV	CN	S
	Relaciones y cooperación	1	2	3	4
1	Considera que existe una adecuada comunicación entre los integrantes de la organización.				
2	Las decisiones se toman con frecuencia en equipo fomentando las buenas relaciones laborales				
3	La gerencia transmite al personal confianza para que cumpla con las expectativas y misión de la empresa				
4	Considera que el liderazgo de la organización conduce a sus trabajadores a un modelo estratégico de éxito laboral				
	Iniciativa y creatividad	1	2	3	4
5	Considera que su iniciativa refleja su compromiso e identificación con la organización				
6	Su actitud innovadora para gestionar los trámites de los administrados se caracteriza por su sincero deseo de ayudar				
7	Considera que las soluciones de su área de trabajo reflejan su creatividad y estabilidad emocional				



	Identificación de la organización				
8	Cree que su identidad en la organización se caracteriza por su compromiso y transparencia				
9	Existe un equipo de trabajo comprometido con los objetivos de la organización				
10	Considera que la organización logra sus metas establecidas				
	Toma de decisiones	1	2	3	4
11	La organización lleva a cabo sus operaciones de acuerdo a las reglas internas establecidas				
12	La organización toma decisiones que mejoran su productividad e imagen en la organización				



Anexo 3. Instrumento 2

CUESTIONARIO – SATISFACCIÓN LABORAL

Estimado (a) Señor (a). Buenos días / tardes / noches. Sírvase responder al presente cuestionario en forma sincera y objetiva, marcando su respuesta, con una (X) según crea Ud. Conveniente. El presente cuestionario consta de 12 preguntas y se divide en 2 dimensiones para medir la satisfacción laboral. Para ello, sírvase por favor ser lo más objetivo posible al momento de contestar.

Categoría	Valoración
Siempre	4
Casi siempre	3
Algunas veces	2
Nunca	1

N°	PREGUNTAS	N	AV	CN	S
	Factores extrínsecos	1	2	3	4
1	Me considero satisfecho con el trabajo que realizo dentro de la organización				
2	Considero que la organización me proporciona los equipos e instalaciones adecuadas para desarrollar mi trabajo.				
3	Considero que las horas y horarios de trabajo en la organización son los adecuados				
4	Considera que su salario satisface sus expectativas por el trabajo realizado				
5	El salario que percibe se da en los plazos establecidos				
6	Percibo todos los beneficios sociales que me corresponden dentro de la organización.				
7	La organización proporciona los instrumentos necesarios para la realización del trabajo.				
8	La organización realiza simulacros de prevención de riesgos.				
9	La organización desarrolla sus actividades de acuerdo a medidas de salubridad				
	Factores intrínsecos				
10	Se encuentra satisfecho con las posibilidades de crecimiento profesional que le brinda la organización				



11	La organización le brinda oportunidades de promoción y ascenso como recompensa por la calidad de servicio prestado				
12	La organización me brinda líneas de carrera para desarrollarme profesionalmente				



Anexo 4. Ficha de validación por juicio de expertos

FICHA PARA VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

I. REFERENCIA

- I.1. Título** : *Cultura organizacional y satisfacción laboral en la Corporación Villena del Norte S.A.C. Chiclayo, 2021.*
- I.2. Autora** : *YUDITH ANAKELY HUACAL MARRUFO*
- I.3. Experto** : *Mg. MILORD IDROGO GÁLVEZ*
- I.4. Especialidad** : *CONTADOR PÚBLICO*
- I.5. Cargo actual** : *DOCENTE*
- I.6. Grado académico** : *MAGISTER*
- I.7. Institución** : *UNIVERSIDAD NACIONAL AUTÓNOMA DE CHOTA*
- I.8. Tipo de instrumento** : *CUESTIONARIO*
- I.9. Lugar y fecha** : *CHOTA, 01 DE OCTUBRE DE 2021.*

II. TABLA DE VALORACIÓN POR EVIDENCIAS

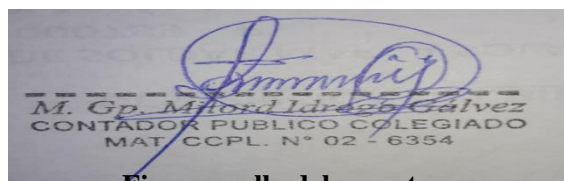
N°	EVIDENCIAS	VALORACIÓN					
		0	1	2	3	4	5
1	Pertinencia de indicadores.						X
2	Formulación con lenguaje apropiado.						X
3	Adecuado para los sujetos en estudio.					X	
4	Facilita la prueba de hipótesis.						X
5	Suficiente para medir la variable.						X
6	Facilita la interpretación del instrumento.					X	
7	Acorde al avance de la ciencia y tecnología.					X	
8	Expresado en hechos perceptibles.					X	
9	Tiene secuencia lógica.						X
10	Basado en aspectos teóricos.					X	
						20	25



Coefficiente de valoración porcentual: $c = 45/50 \times 100 = 90\%$

OBSERVACIONES Y/O RECOMENDACIONES

.....
.....
.....
.....
.....



Firma y sello del experto

**FICHA PARA VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO****I. REFERENCIA**

- I.1. Título** : *Cultura organizacional y satisfacción laboral en la Corporación Villena del Norte S.A.C. Chiclayo, 2021.*
- I.2. Autora** : *YUDITH ANAKELY HUACAL MARRUFO*
- I.3. Experto** : *MBA. Yonel Delgado Requejo*
- I.4. Especialidad** : *CONTADOR PÚBLICO*
- I.5. Cargo actual** : *Docente*
- I.6. Grado académico** : *MAGISTER*
- I.7. Institución** : *IFB CERTUS*
- I.8. Tipo de instrumento** : *CUESTIONARIO*
- I.9. Lugar y fecha** : *CHOTA, 02 DE OCTUBRE DE 2021.*

II. TABLA DE VALORACIÓN POR EVIDENCIAS

N°	EVIDENCIAS	VALORACIÓN					
		0	1	2	3	4	5
1	Pertinencia de indicadores.						X
2	Formulación con lenguaje apropiado.						X
3	Adecuado para los sujetos en estudio.					X	
4	Facilita la prueba de hipótesis.					X	
5	Suficiente para medir la variable.						X
6	Facilita la interpretación del instrumento.						X
7	Acorde al avance de la ciencia y tecnología.						X
8	Expresado en hechos perceptibles.						X
9	Tiene secuencia lógica.						X
10	Basado en aspectos teóricos.						X
						10	40



Coefficiente de valoración porcentual: $c = 50/50 \times 100 = 100\%$

OBSERVACIONES Y/O RECOMENDACIONES

.....
.....
.....
.....
.....

MBA. Yonel Delgado Requejo
Contador Público Colegiado
MAT: 02-10541
Firma y sello del experto

**FICHA PARA VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO****I. REFERENCIA**

- I.1. Título** : *Cultura organizacional y satisfacción laboral en la Corporación Villena del Norte S.A.C. Chiclayo, 2021.*
- I.2. Autora** : *YUDITH ANAKELY HUACAL MARRUFO*
- I.3. Experto** : *Mg. JHONNY BILER BENAVIDEZ GÁLVEZ*
- I.4. Especialidad** : *CONTADOR PÚBLICO*
- I.5. Cargo actual** : *DOCENTE*
- I.6. Grado académico** : *MAGISTER*
- I.7. Institución** : *UNIVERSIDAD NACIONAL AUTÓNOMA DE CHOTA*
- I.8. Tipo de instrumento** : *CUESTIONARIO*
- I.9. Lugar y fecha** : *CHOTA, 01 DE OCTUBRE DE 2021.*

II. TABLA DE VALORACIÓN POR EVIDENCIAS

N°	EVIDENCIAS	VALORACIÓN					
		0	1	2	3	4	5
1	Pertinencia de indicadores.						X
2	Formulación con lenguaje apropiado.						X
3	Adecuado para los sujetos en estudio.						X
4	Facilita la prueba de hipótesis.						X
5	Suficiente para medir la variable.						X
6	Facilita la interpretación del instrumento.						X
7	Acorde al avance de la ciencia y tecnología.					X	
8	Expresado en hechos perceptibles.					X	
9	Tiene secuencia lógica.						X
10	Basado en aspectos teóricos.						X
						10	40



Coefficiente de valoración porcentual: $c = 50/50 \times 100 = 100\%$

OBSERVACIONES Y/O RECOMENDACIONES

.....
.....
.....
.....
.....



Mg. Jhonny Eiler Beravides Gálvez
Contador Público Colegiado
Mat. 07-7822
C.P.L.H.
Firma y sello del experto



Anexo 5. Base de datos para el análisis con Rho de Spearman

CULTURA ORGANIZACIONAL												SATISFACCIÓN LABORAL											
D 01				D 02			D 03			D 07		D 01									D 02		
P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20	P21	P22	P23	P24
3	2	4	3	4	4	3	2	3	4	3	3	3	3	2	4	4	3	3	3	3	3	3	4
2	4	3	3	3	3	3	4	3	3	4	4	3	4	4	4	3	4	4	3	4	4	3	3
4	3	4	2	4	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	2	3	4	2	3	4	4
3	3	2	3	3	3	3	2	3	4	3	3	4	4	4	4	2	3	4	4	3	2	4	4
2	4	3	4	1	1	2	1	2	4	4	3	3	2	3	1	3	4	1	1	1	4	3	3
3	3	4	3	4	4	4	4	3	3	3	4	3	3	2	2	3	4	4	4	2	4	4	3
4	3	3	2	4	2	2	1	3	1	1	3	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	1
3	1	3	2	1	3	3	2	1	1	1	2	1	1	3	1	2	1	1	1	2	2	3	2
3	2	4	3	3	1	1	2	3	1	4	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3	4	3	3
4	4	3	4	4	4	4	4	2	4	2	3	1	3	4	2	2	3	4	2	4	4	4	3
2	1	2	2	4	2	2	2	3	3	1	2	4	3	3	4	2	4	3	4	1	3	4	4
1	2	3	3	3	3	2	1	1	1	3	3	1	2	2	2	2	2	1	2	2	1	3	1
4	2	3	2	3	3	3	3	3	2	3	3	2	4	3	2	4	2	4	3	3	2	2	4
1	2	2	2	1	1	1	2	3	1	4	4	3	2	3	4	2	4	3	2	3	2	4	3
2	3	4	2	3	1	1	1	1	3	1	1	1	3	1	1	2	1	4	1	1	2	3	3
1	1	3	3	2	3	3	2	1	1	3	3	1	1	3	2	2	3	1	1	3	2	3	4
3	2	3	4	1	1	1	4	3	3	1	1	2	2	1	3	4	3	3	4	2	4	4	3
1	2	3	2	3	2	2	1	2	3	1	2	1	2	1	2	2	1	2	3	1	2	2	1
2	1	2	3	3	2	2	1	2	1	3	2	3	1	3	1	2	3	1	1	1	2	2	4
3	2	3	4	1	1	1	2	3	3	1	2	2	2	2	2	2	1	3	2	1	3	4	1



Anexo 6. Tablas

Tabla 7

Fiabilidad del instrumento

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,896	24

Tabla 8

Comunicación en la organización

	fi	hi
Siempre	4	20%
Casi siempre	7	35%
Algunas veces	5	25%
Nunca	4	20%
Total	20	100%

Tabla 9

Decisiones en equipo

	fi	hi
Siempre	3	15%
Casi siempre	5	25%
Algunas veces	8	40%
Nunca	4	20%
Total	20	100%

Tabla 10

Transmite confianza

	fi	hi
Siempre	5	25%
Casi siempre	11	55%
Algunas veces	4	20%
Nunca	0	0%
Total	20	100%

Tabla 11

Liderazgo en la organización

	fi	hi
Siempre	4	20%
Casi siempre	8	40%
Algunas veces	8	40%
Nunca	0	0%
Total	20	100%

**Tabla 12***Iniciativa en la organización*

	fi	hi
Siempre	8	40%
Casi siempre	4	20%
Algunas veces	7	35%
Nunca	1	5%
Total	20	100%

Tabla 13*Actitud innovadora*

	fi	hi
Siempre	8	40%
Casi siempre	8	40%
Algunas veces	4	20%
Nunca	0	0%
Total	20	100%

Tabla 14*Soluciones de trabajo*

	fi	hi
Siempre	7	35%
Casi siempre	8	40%
Algunas veces	1	5%
Nunca	4	20%
Total	20	100%

Tabla 15*Identidad de la organización*

	fi	hi
Siempre	5	25%
Casi siempre	1	5%
Algunas veces	8	40%
Nunca	6	30%
Total	20	100%

Tabla 16*Compromiso de trabajo*

	fi	hi
Siempre	0	0%
Casi siempre	12	60%
Algunas veces	4	20%
Nunca	4	20%
Total	20	100%

**Tabla 17***Metas establecidas*

	fi	hi
Siempre	4	20%
Casi siempre	8	40%
Algunas veces	1	5%
Nunca	7	35%
Total	20	100%

Tabla 18*Reglas internas establecidas*

	fi	hi
Siempre	4	20%
Casi siempre	8	40%
Algunas veces	1	5%
Nunca	7	35%
Total	20	100%

Tabla 19*Reglas internas establecidas*

	fi	hi
Siempre	3	15%
Casi siempre	10	50%
Algunas veces	5	25%
Nunca	2	10%
Total	20	100%

Tabla 20*Nivel de cultura organizacional*

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	4	20%
Regular	13	65%
Alto	3	15%
Total	20	100%

Tabla 21*Trabajo realizado*

	fi	hi
Siempre	2	10%
Casi siempre	8	40%
Algunas veces	4	20%
Nunca	6	30%
Total	20	100%

**Tabla 22***Herramientas de trabajo*

	fi	hi
Siempre	4	20%
Casi siempre	7	35%
Algunas veces	6	30%
Nunca	3	15%
Total	20	100%

Tabla 23*Horarios de trabajo*

	fi	hi
Siempre	5	25%
Casi siempre	11	55%
Algunas veces	4	20%
Nunca	0	0%
Total	20	100%

Tabla 24*Expectativas del salario*

	fi	hi
Siempre	6	30%
Casi siempre	3	15%
Algunas veces	7	35%
Nunca	4	20%
Total	20	100%

Tabla 25*Plazos de pago*

	fi	hi
Siempre	5	25%
Casi siempre	4	20%
Algunas veces	11	55%
Nunca	0	0%
Total	20	100%

Tabla 26*Beneficios sociales*

	fi	hi
Siempre	6	30%
Casi siempre	7	35%
Algunas veces	3	15%
Nunca	4	20%
Total	20	100%

**Tabla 27***Instrumentos de trabajo*

	fi	hi
Siempre	7	35%
Casi siempre	7	35%
Algunas veces	1	5%
Nunca	5	25%
Total	20	100%

Tabla 28*Prevención de riesgos*

	fi	hi
Siempre	5	25%
Casi siempre	1	5%
Algunas veces	8	40%
Nunca	6	30%
Total	20	100%

Tabla 29*Medidas de salubridad*

	fi	hi
Siempre	3	15%
Casi siempre	6	30%
Algunas veces	5	25%
Nunca	6	30%
Total	20	100%

Tabla 30*Crecimiento profesional*

	fi	hi
Siempre	6	30%
Casi siempre	8	40%
Algunas veces	1	5%
Nunca	5	25%
Total	20	100%

Tabla 31*Oportunidad de ascenso*

	fi	hi
Siempre	4	20%
Casi siempre	6	30%
Algunas veces	4	20%
Nunca	6	30%
Total	20	100%



Tabla 32

Líneas de carrera

	fi	hi
Siempre	2	10%
Casi siempre	7	35%
Algunas veces	6	30%
Nunca	5	25%
Total	20	100%

Tabla 33

Nivel de satisfacción laboral

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	5	25%
Regular	14	70%
Alto	1	5%
Total	20	100%

Nota: Encuesta a colaboradores de Corporación Villena del Norte S.A.C. Chiclayo, 2021

**Anexo 7. Población****PLANILLA DE TRABAJADORES****NOMBRE** CORPORACIÓN VILLENA DEL NORTE SAC**RUC** 20604454264

N°	NOMBRES	APELLIDOS	DNI	SEXO	CARGO
1	Keni Anibal	Villena Herrera	73983283	M	Gerente
2	Sergio Anibal	Villena Lobato	27444235	M	Sub Gerente
3	Yudith Anakely	Huacal Marrufo	73415188	F	Contaduria
4	Norka Isabel	Montedoro Diaz	72453428	F	Diseño Grafico
5	Emanuel Aldair	Guivar Rimapa	73204955	M	Diseño Grafico
6	Nilson Abraham	Berrios Villasis	74652744	M	Diseño Grafico
7	Angel Jorge Raul	Montedoro Diaz	72453429	M	Diseño Grafico
8	Mariely Noemi	Cubas Herrera	74766720	F	Diseño Grafico
9	Leydy Diana	Villena Herrera	71718175	F	Diseño Grafico
10	Joselyn	Ruiz Huaman	76029397	F	Control De Calidad
11	Pamela Indira	Ochoa Rivera	72976922	F	Control De Calidad
12	Karina Nikol	Herrera Llontop	75530546	F	Control De Calidad
13	Jonatan	Gamboa Sipan	47580169	M	Sublimación
14	Diego Joel	Arguedas Beltran	76609036	M	Sublimación
15	Victor	Rioja Huamán	45424030	M	Sublimación
16	Diana Vannesa	Acosta Santisteban	43607887	F	Costura
17	Luz Yenifer	Acosta Santisteban	77158110	F	Costura
18	Kevin Junior	De La Cruz Zapata	76525792	M	Costura
19	Maria Lidiusvina	Santisteban Chapoñan	17543327	F	Costura
20	Juliana	Tantalean Chamaya	42835705	F	Costura



Anexo 8. Carta de autorización de la organización

CARTA DE AUTORIZACIÓN DE USO DE INFORMACIÓN DE EMPRESA

Yo KENI ANIBAL VILLENA HERRERA

Identificado con DNI N°73983283, en mi calidad de Gerente General del área de administración de la empresa Corporación Villena del Norte SAC. Con RUC 20604454264, ubicada en el departamento de Lambayeque, provincia de Chiclayo, distrito de José Leonardo Ortiz, Call. Constitución 520.

OTORGO LA AUTORIZACIÓN

A la Srta. YUDITH ANAKELY HUACAL MARRUFO, identificada con DNI N° 73415188, bachiller de la carrera de Contabilidad de la Universidad Nacional Autónoma de Chota para que utilice la información de la empresa.

- Nombre de la empresa
- Encuesta a los colaboradores
- Uso de información y los datos requeridos

Con la finalidad de que pueda desarrollar su tesis para obtener el título profesional.

La empresa, precisa que toda la información proporcionada será para uso exclusivamente académico.

Chiclayo, 20 de enero del 2021.

CORPORACION VILLENA DEL NORTE S.A.C.

Keni A. Villena Herrera
GERENTE

KENI ANIBAL VILLENA HERRERA

DNI N° 73983283

GERENTE



Anexo 9. Evidencias fotográficas

