



Autónoma
Universidad Autónoma del Perú

**FACULTAD DE CIENCIAS DE GESTIÓN
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN DE
EMPRESAS**

TESIS

CULTURA ORGANIZACIONAL Y LA SATISFACCIÓN LABORAL DE
LOS COLABORADORES EN EL ÁREA COMERCIAL DE LA EMPRESA
GMG COMERCIAL PERÚ S.A. - 2018

**PARA OBTENER EL TÍTULO DE
LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

AUTOR

TATIANA CHARLOTTE SULCA GARNIQUE

ASESOR

ING. SEGUNDO ZOILO VASQUEZ RUIZ

LINEA DE INVESTIGACIÓN

COMPETITIVIDAD Y GESTIÓN DE NEGOCIOS

LIMA, PERÚ, DICIEMBRE DEL 2018

DEDICATORIA

Este trabajo de investigación está dedicado a mis padres ya que gracias al esfuerzo que ellos hacen por mi puedo estar en la Universidad Autónoma del Perú, también dedicárselo a mis hermanos, a mis sobrinos y a mi compañero por apoyarme en este largo camino y por tener mucha paciencia conmigo.

AGRADECIMIENTOS

Gracias a Dios por guiarme en el camino correcto para poder salir adelante con mi carrera, por darme buena salud, por cuidarme y bendecirme cada día.

A mis padres y a mis hermanos por su apoyo incondicional y porque han dado todo de ellos para que yo ahora pueda estar culminando este trabajo de investigación, por su paciencia, por su apoyo moral y solidaridad porque sin ellos no hubiera podido realizar este pequeño logro, por sus consejos y aliento para nunca rendirme.

A mi compañero, amigo y enamorado por aconsejarme y siempre estar a mi lado motivándome para seguir adelante con este trabajo y culminar mi carrera con éxito.

A mis profesores, por sus enseñanzas en cada clase brindada, así como también agradecerles por enseñarme a superarme cada día más y ser una profesional exitosa.

Así mismo, agradezco a mi asesor, por su dedicación y apoyo que me ha brindado para realizar este trabajo, por el respeto y por sus enseñanzas.

ÍNDICE

DEDICATORIA.....	ii
AGRADECIMIENTOS.....	iii
RESUMEN.....	viii
ABSTRACT.....	ix
INTRODUCCIÓN.....	x

CAPÍTULO I. PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

1.1	Realidad problemática.....	13
1.2	Justificación e importancia de la investigación.....	18
1.3	Objetivos de la investigación: general y específicos.....	20
1.4	Limitaciones de la investigación.....	20

CAPÍTULO II. MARCO TEÓRICO

2.1	Antecedentes de estudios.....	23
2.2	Desarrollo de la temática correspondiente al tema investigado.....	32
2.3	Definición conceptual de la terminología empleada.....	50

CAPÍTULO III. MARCO METODOLÓGICO

3.1	Tipo y diseño de investigación.....	53
3.2	Población y muestra.....	54
3.3	Hipótesis.....	55
3.4	Variables – operacionalización.....	56
3.5	Métodos y técnicas de investigación.....	59
3.6	Descripción de los instrumentos utilizados.....	60
3.7	Análisis estadístico e interpretación de los datos.....	62

CAPÍTULO IV. ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE LOS RESULTADOS

4.1	Validación del instrumento.....	65
4.2	Resultados descriptivos de las variables.....	67
4.3	Resultados descriptivos de las dimensiones.....	69
4.4	Resultados descriptivos de las variables relacionadas.....	75
4.5	Prueba de la normalidad para la variable de estudio.....	76

4.6	Procedimientos correlacionales.....	77
-----	-------------------------------------	----

CAPÍTULO V. DISCUSIONES, CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1	Discusiones.....	82
5.2	Conclusiones.....	84
5.3	Recomendaciones.....	86

REFERENCIAS

ANEXOS

LISTA DE TABLAS

Tabla 1	Operacionalización de la variable cultura organizacional	58
Tabla 2	Operacionalización de la variable satisfacción laboral	58
Tabla 3	Validez del instrumento cultura organizacional	65
Tabla 4	Validez del instrumento satisfacción laboral	65
Tabla 5	Fiabilidad del instrumento de la variable cultura organizacional	66
Tabla 6	Fiabilidad del instrumento de la variable satisfacción laboral	66
Tabla 7	Análisis descriptivo de la variable cultura organizacional	67
Tabla 8	Análisis descriptivo de la variable satisfacción laboral	68
Tabla 9	Análisis descriptivo dimensión: Valores	69
Tabla 10	Análisis descriptivo dimensión: Compromiso	70
Tabla 11	Análisis descriptivo dimensión: Comunicación	71
Tabla 12	Análisis descriptivo dimensión: Motivación	72
Tabla 13	Análisis descriptivo dimensión: Seguridad y estabilidad	73
Tabla 14	Análisis descriptivo dimensión: Ambiente laboral	74
Tabla 15	Análisis descriptivo de los resultados de la relación entre la cultura organizacional y satisfacción laboral	75
Tabla 16	Prueba de normalidad de las variables	76
Tabla 17	Correlación entre cultura organizacional y satisfacción laboral	77
Tabla 18	Correlación entre valores y satisfacción laboral	78
Tabla 19	Correlación entre compromiso y satisfacción laboral	79
Tabla 20	Correlación entre comunicación y satisfacción laboral	80

LISTA DE FIGURAS

Figura 1	Análisis descriptivo de la variable cultura organizacional	67
Figura 2	Análisis descriptivo de la variable satisfacción laboral.	68
Figura 3	Análisis descriptivo de la dimensión valores	69
Figura 4	Análisis descriptivo de la dimensión compromiso	70
Figura 5	Análisis descriptivo de la dimensión comunicación	71
Figura 6	Análisis descriptivo de la dimensión motivación	72
Figura 7	Análisis descriptivo de la dimensión seguridad y estabilidad	73
Figura 8	Análisis descriptivo de la dimensión ambiente laboral	74
Figura 9	Análisis descriptivo de los resultados de la relación entre cultura organizacional y satisfacción laboral	75
Figura 10	Correlación de las variables cultura organizacional y satisfacción laboral	77

**CULTURA ORGANIZACIONAL Y LA SATISFACCIÓN LABORAL DE LOS
COLABORADORES EN EL ÁREA COMERCIAL DE LA EMPRESA GMG
COMERCIAL PERÚ S.A. - 2018**

TATIANA CHARLOTTE SULCA GARNIQUE

UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DEL PERÚ

RESUMEN

La presente investigación se centra en el área Comercial de la empresa GMG Comercial Perú S.A., empresa posicionada en el rubro retail dedicada a la venta de artículos electrodomésticos de primera necesidad para el hogar con precios muy competitivos en el mercado. El problema principal de esta investigación es ¿Qué relación existe entre la cultura organizacional y la satisfacción laboral en los colaboradores del área comercial de la empresa GMG Comercial Perú SA? Esta investigación lo que busca es determinar la relación que existe entre la cultura organizacional y la satisfacción laboral. Se utilizó el tipo de investigación descriptivo de corte transversal, con un diseño de investigación correlacional. La muestra corresponde a 20 colaboradores que se ven involucrados directamente en el área comercial. El instrumento utilizado para medir las variables es una encuesta de 58 ítems. El instrumento fue validado por especialistas; así mismo el resultado de confiabilidad de los instrumentos arrojó resultados de 0.972 para el instrumento de cultura organizacional y 0.949 para el instrumento de satisfacción laboral. Los resultados obtenidos en este trabajo fueron satisfactorios ya que se encontró una correlación significativa entre las variables de estudio, con un coeficiente de correlación R de Pearson= 0.906 y con un p valor de 0.000 menor a 5%, se concluye que existe una correlación positiva alta entre las variables cultura organizacional y satisfacción laboral en el área comercial de la empresa GMG Comercial Perú SA.

Palabras clave: cultura organizacional, satisfacción laboral.

**ORGANIZATIONAL CULTURE AND LABOR SATISFACTION OF EMPLOYEES IN
THE COMMERCIAL AREA OF THE COMPANY GMG COMERCIAL PERÚ S.A. –**

2018

TATIANA CHARLOTTE SULCA GARNIQUE

UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DEL PERÚ

ABSTRACT

This research focuses on the comercial area of the company GMG Comercial Perú S.A., a company positioned in the retail sector dedicated to the sale of basic household appliances for the home with very competitive prices in the market. The main problem of this investigation is what relationship exists between organizational culture and job satisfaction in the comercial area of the company GMG Comercial Peru SA? This research seeks to determine the relationship between organizational culture and job satisfaction. The type of descriptive cross-sectional research was used, with a correlational research design. The sample corresponds to 20 employees who are directly involved in the comercial area. The instrument used to measure the variables is a survey of 58 items. The instrument was validated by specialists; the result of reliability of the instruments yielded results of 0.972 for the instrument of organizational culture and 0.949 for the instrument of job satisfaction. The results obtained in this work were satisfactory since a significant correlation was found between the study variables, with a correlation coefficient R of Pearson = 0.906 and with a p value of 0.000 less than 5%, it is concluded that there is a positive correlation considerable among the variables organizational culture and job satisfaction in the comercial area of the company GMG Comercial Perú SA.

Keywords: organizational culture, job satisfaction

INTRODUCCIÓN

Hoy en día, las empresas se encuentran frente a situaciones donde es muy importante conocer sobre cultura organizacional y sus diferentes aspectos que involucran a este, y también tener presente que tan importante es la satisfacción laboral para el desarrollo de productividad de los colaboradores de las diversas empresas.

Como se conoce, la sociedad está creada a base de una cultura para crear la satisfacción de sus necesidades, de las cuales hoy en día existen diversos tipos. De la misma forma las organizaciones son un conjunto de culturas gracias al potencial humano por el que está conformada cada una de ellas, este potencial humano que busca la satisfacción tanto de sus necesidades como las de la organización donde se desempeñan.

Es por tal motivo, que las organizaciones no deben ser ajenos a los conocimientos de la cultura organizacional ni de la satisfacción laboral, sino más bien, deberían preocuparse por la creación o la mejora de su cultura organizacional que se encuentra relacionada con la satisfacción de los colaboradores que los representa, solo así podrán tener un equipo de colaboradores que estén dispuestos a dar más por la organización.

En la actualidad hay muchas empresas que son ejemplo a seguir, entonces nos preguntamos, ¿Por qué esas empresas si pueden y nosotros no? Pues la respuesta es más que sencilla, miramos el inicio de las empresas y entonces se comprenderá que todo nace con la unión de los colaboradores y también sus necesidades. Al existir necesidades por parte de los colaboradores lógicamente se busca la satisfacción de ellos, sin embargo, este no se puede llegar a satisfacer si no se cuenta con patrones de comportamientos, es decir hay ausencia de cultura organizacional.

La empresa GMG Comercial Perú SA, se dedica a la venta de artículos electrodomésticos de primera necesidad para el hogar con precios muy competitivos en el mercado.

En el desarrollo de la presente investigación se logró comprobar la relación que existe entre la cultura organizacional y la satisfacción laboral, con la finalidad de obtener propuestas de mejoras y/o soluciones para el beneficio tanto de la empresa como de los colaboradores.

El problema general fue: ¿Qué relación existe entre la cultura organizacional y la satisfacción laboral en el área comercial de la empresa GMG Comercial Perú SA? Con lo cual en el siguiente trabajo de investigación se podrá conocer como la cultura organizacional se relaciona con la satisfacción laboral en el área comercial.

En el capítulo I, se señala la realidad problemática, justificación e importancia de la investigación, se cita también el objetivo general y los objetivos específicos de la investigación, y por ultimo las limitaciones que se presentaron.

En el capítulo II, se señala los antecedentes del estudio, las bases teóricas de la investigación y la definición conceptual de las terminologías empleadas.

En el capítulo III, se detalla el tipo y diseño de la investigación, la población y muestra, las hipótesis, la prueba de esta y su consistencia, se señalan las variables y su operacionalización, se explica el método y técnicas empleadas, así como la descripción de los instrumentos utilizados y finalmente el análisis estadístico e interpretación de los datos.

En el capítulo IV, se muestra la validación del instrumento por medio del análisis de fiabilidad, el resultado descriptivo de las variables, resultados descriptivos de las variables relacionadas, la prueba de normalidad para la variable de estudio y los procedimientos correlacionales.

En el capítulo V, se evidencia las discusiones, conclusiones y recomendaciones que se muestran de acuerdo al logro de los objetivos planteados en la investigación. Y para concluir, las referencias bibliográficas empleadas que complementan la investigación que han facilitado el desarrollo de la presente investigación, como también la recolección de datos y anexos.

CAPÍTULO I
PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

1.1. Realidad problemática

Actualmente vivimos en un tiempo de grandes cambios del entorno de la globalización, la orientación a los cambios tecnológicos y la tendencia de la internacionalización y este es cada día más competitivo, una buena forma de hacer frente a estos cambios es el desarrollo de la cultura organizacional en las empresas, lo cual permitirá crecer, sobrevivir y mantenerse para llegar a la excelencia, así como también alcanzar niveles altos de productividad y éxito.

En el contexto internacional de México, los mexicanos se caracterizan por siempre ser amigables, sonrientes, amables, acogedores; para ellos las relaciones personales son de gran importancia al momento de hacer negocios con algún otro empresario mexicano.

Ahora es claro que en México se encuentra un panorama de cómo es el comportamiento de su cultura, lo que suceden dentro de las empresas mexicanas y a la vez como es el entorno en que se vive. México vive una preocupante realidad de insatisfacción laboral, esto es resultado de desempeñar en trabajos no satisfactorios y también porque existe una fuerte falta de empleos para las personas.

De acuerdo a Aguilar (2011), en México se registró una insatisfacción laboral de 74% de la PEA (Población Económicamente Activa).

Informes de la Confederación de trabajadores de México (CTM) proclaman que el 38% de la fuerza laboral se siente enojada con su lugar de trabajo.

Según la publicación de la revista Forbes, 2 de cada 3 personas buscan un nuevo trabajo o empleo, así como también alrededor del 65% de los empleados mexicanos de las grandes empresas quieren encontrar un nuevo trabajo.

Asimismo, la Academia Mexicana de Ciencias dice que de tres mil mexicanos que obtienen un doctorado, menos de la mitad encuentran un trabajo estable y bien remunerado de acuerdo a su profesión; las consecuencias van desde lo más común que es conformarse con un empleo y salario deficientes, lo cual hace que la personas se encierren en un círculo vicioso llamado insatisfacción laboral.

Un estudio realizado en Australia revelo que las personas que no se sienten a gusto con su trabajo tienen un nivel de salud mental de 62 puntos en una escala de 100, aún por debajo de los desempleados que alcanzan 68.6. Estos niveles reflejan la irritabilidad, baja productividad e incluso depresión que pueden presentar las personas, quienes se caracterizan por estar siempre pendiente a que llegue la hora de salida o el fin de semana.

Es por ello que transmitir el sentimiento de pertenencia a los empleados es el camino para alcanzar las metas y objetivos de las empresas, así como desarrollar en los empleados la visión del largo plazo, fomentar el trabajo en equipo, el compromiso y la lealtad que se traduce en el aumento de la rentabilidad de la empresa.

En México, es un tema del que no se habla abiertamente; la sociedad mexicana no acostumbra a preguntarse por la calidad de vida que sus trabajos les permiten llevar, por ello es común escuchar sobre personas que no disfrutan lo que hacen o que se quedan por sus salarios, pero no se cree que tenga algún tipo de solución, ya que en la mayoría de casos los afectados permanecen en sus empleos por miedo a no encontrar algo mejor o por la seguridad que les da recibir un sueldo quincenal.

Según El Economista (2014), los mexicanos son los que más horas trabajan, se estima que es el país que ocupa el primer lugar con un total de 2,237 horas trabajadas anualmente y se sabe que el salario mínimo no es de gran satisfacción para ellos, es decir, que gran parte de la insatisfacción laboral de los empleados es por la situación económica que atraviesan.

Por ello, se concluye que en México el ambiente laboral es algo preocupante para las empresas, y que a pesar que los mexicanos cuentan con una cultura alegre, los factores marginales de las empresas no permiten la satisfacción de trabajar con un buen sueldo o quizás con oportunidades de crecer profesionalmente.

Asimismo, en el contexto nacional, Great Place to Work (2018) realizó un estudio global a las empresas multinacionales reconocidas en más de 50 países en el mundo y seleccionó a las 25 mejores en términos de cultura organizacional, en dicha encuesta participaron 177.378 trabajadores, donde se muestra que 9 de las 25 firmas tienen presencia en el Perú siendo Belcorp la única de origen local. Definiendo así que tiene mucho que ver con el clima laboral, donde se observa que las personas son tratadas de manera justa.

A la vez, las condiciones de trabajo en que las personas llevan a cabo sus labores, cada vez es un tema de mayor interés. Esto no es para menos, considerando que las personas pasan de 8 a 10 horas en sus centros de trabajo todos los días, lo cual esto implica sus condiciones de vida y su productividad en la empresa.

En nuestro país se puede afirmar que existe gran cantidad de desempleo, es por ello que muchos profesionales optan por la primera oferta laboral que se le presente. Muchas veces suelen desempeñarse en actividades que no son de acorde con lo que uno estudió, lo cual provoca que no den al 100% en el puesto que ocupan y por ende se trabaje con incomodidad.

Gran parte de los trabajadores también encuentran un mal clima laboral debido a que en el Perú existe gran mayoría de trabajos informales, por ende, los trabajadores no cuentan con los beneficios de ley, muy aparte de eso es que no tienen oportunidades de ascenso ni de crecer en la empresa.

La presente investigación se centra en la empresa GMG Comercial Perú, empresa dedicada a la venta de artículos de primera necesidad con precios muy competitivos para el consumidor. Desde su aparición en el mercado

que fue en el 2012 la empresa contaba con 51 tiendas a nivel nacional, pero para este año se tiene previsto cerrar solo con 43, esto debido a que la empresa no está pasando por una buena situación económica, y como ya se sabe el objetivo y meta de toda empresa es generar buena rentabilidad, esto ha provocado muchos problemas en la parte interna de la empresa principalmente en el factor más importante que son los colaboradores precisamente los encargados de que la empresa sea exitosa con su trabajo, con su compromiso y con la dedicación que cada uno de ellos podría aportar. En este caso se puede observar en la empresa que existe un nivel significativo de insatisfacción laboral, y la consecuencia únicamente de esto es que el colaborador termine renunciando a la empresa. Para poder evitar esto la empresa debería actuar realizando reconocimientos por áreas, haciendo encuestas del ambiente laboral, salidas de interacción, etc. o más que nada siendo empáticos con los colaboradores, poniéndose en su lugar, preguntándoles si son felices haciendo lo que hacen, si se sienten bien trabajando en la empresa; es decir, que existe ausencia de motivación laboral, que no haya un buen ambiente laboral y que se haya perdido la seguridad y estabilidad del colaborador.

La falta de satisfacción laboral que perciben los colaboradores se debe a varios aspectos, pero creo que el más importante y principal del por qué los colaboradores no perciben una buena satisfacción laboral es la cultura organizacional que de por sí ya existe dentro de la empresa, y que si bien es cierto está muy bien estructurada y conformada y que se sabe porque únicamente te lo mencionan en la inducción. Sin embargo, los jefes y gerentes que son el mando de la empresa no han logrado comprender que tan importante es la cultura organizacional para la organización, y es por ello que el problema nace de aquí, porque no se ha sabido transmitir y difundir en los colaboradores. Por ende, los colaboradores no lo tienen presente, no lo recuerdan, no lo respetan, y hace que su consecuencia sea que ellos no se sienten identificados en ningún aspecto con la empresa. La problemática estudiada, se explican las dimensiones que fueron analizadas en el lugar del estudio.

Con respecto a los valores corporativos es algo que la empresa menciona en la primera inducción, exactamente cuando recién ingresas a

trabajar a la empresa., los cuales para ellos son los más importantes: crecimiento, innovación, sentido de urgencia, solidaridad, actitud positiva y alegría, pasión por la excelencia e integridad. Pero realmente a diario se puede notar que estos valores no se cumplen debido a que los colaboradores no lo recuerdan o los jefes y/o gerentes no tienen importancia por difundirlo.

En cuanto a compromiso nos referimos, podemos observar que los empleados hoy en día en la empresa solo trabajan por trabajar, es decir, que con el pasar del tiempo han perdido el interés por realizar su trabajo por dedicación y ahora lo hacen por obligación, perdiendo el criterio para tal.

Asimismo, en cuanto a comunicación, se observa que existe una interacción a medias por parte de las distintas áreas, es decir, que se transmite información de un lado a otro, pero no hay interés por saber si el que recibió la información haya entendido lo que se ha querido transmitir.

Con las dimensiones mencionadas líneas arriba, se puede dar cuenta que la satisfacción abarca muchos aspectos, los cuales se puede poner en práctica dentro de la empresa. Sin embargo, creo que el inicio de estos cambios debe nacer del mando de la empresa que son los jefes y gerentes.

Inculcar los conceptos y la importancia de la cultura organizacional al mando de la empresa sería de suma importancia, ya que luego de esto se podría crear un cambio en la cultura, o quizás difundirlo muchos más, una cultura que esté orientada y dirigida al beneficio tanto de la empresa como la del colaborador.

Una cultura organizacional con características positivas dentro de la empresa GMG Comercial Perú generará un ambiente agradable para que los colaboradores puedan desarrollar sus labores con normas, políticas, y valores que ayuden al buen desempeño de todos los grupos; es decir, que una buena cultura organizacional generará que los colaboradores se sientan satisfechos y comprometidos con su trabajo y a la vez que se identifiquen con la empresa.

El análisis realizado de la problemática del estudio, permite que se establezca los siguientes problemas de investigación:

¿Qué relación existe entre la cultura organizacional y la satisfacción laboral en los colaboradores del área comercial de la empresa GMG Comercial Perú S.A. - 2018?

De la misma manera, el estudio de las dimensiones de las variables permitió realizar un estudio más detallado estableciendo los siguientes problemas específicos.

- ¿Qué relación existe entre los valores y la satisfacción laboral en los colaboradores del área comercial de la empresa GMG Comercial Perú S.A. - 2018?
- ¿Qué relación existe entre el compromiso y la satisfacción laboral en los colaboradores del área comercial de la empresa GMG Comercial Perú S.A. 2018?
- ¿Qué relación existe entre la comunicación y la satisfacción laboral en los colaboradores del área comercial de la empresa GMG Comercial Perú S.A. - 2018?

1.2. Justificación e importancia de la investigación

La presente investigación es importante porque busca determinar la relación que existe entre la cultura organizacional y la satisfacción laboral, esta investigación se realiza en la empresa GMG Comercial Perú porque cuenta con herramientas necesarias para poder hacer que la presente investigación sea satisfactoria y a la vez poder aportar información actualizada al área de desarrollo organizacional.

Asimismo, esta investigación pretende alcanzar propuestas de mejora y/o soluciones para la empresa y de esa manera optimizar el nivel productivo de los colaboradores y generar un buen nivel de satisfacción laboral en ellos.

La investigación se justifica ampliamente porque en la empresa GMG Comercial Perú no se está logrando difundir y transmitir la cultura organizacional que la empresa contiene, ya que gracias a ello está generando un nivel de satisfacción laboral muy deficiente en los colaboradores.

Por otro lado, la investigación se justifica ampliamente por los siguientes aspectos:

Justificación teórica: La investigación pretende realizar una propuesta teórica basada en la teoría de comportamiento organizacional de Robbins y Judge (2013) para la variable cultura organizacional, así como también para la variable satisfacción laboral. La cual servirá como antecedente para próximas investigaciones con el tema relacionado.

Justificación práctica: Los resultados de la investigación permitió encontrar posibles soluciones a los problemas que se presentan en la empresa GMG Comercial Perú, y de esa manera desarrollar actividades de solución, podría ser realizando paseos o salidas de interacción para que de esa forma puedan interactuar más los colaboradores, o también dándoles incentivos o reconocimientos por el trabajo que realizan y así hacer que se sientan motivados y también que pueda haber un cambio con el trato al personal en el sentido que se les tome en cuenta al momento de brindar alguna información para que así ellos puedan sentirse importantes.

Justificación metodológica: La investigación pone al alcance dos instrumentos de recolección de datos, uno de ellos para medir la cultura organizacional y el otro para medir la satisfacción laboral, ambos instrumentos fueron sometidos a criterios de validez y confiabilidad mediante una prueba piloto y aplicando posteriormente el estadístico Alpha de Cronbach, obteniendo resultados satisfactorios.

1.3. Objetivos de la investigación

El presente trabajo de investigación busca determinar qué tan importante es la cultura organizacional en la empresa para que no afecte la satisfacción laboral en los colaboradores.

Objetivo general

Determinar la relación que existe entre la cultura organizacional y la satisfacción laboral en los colaboradores del área comercial de la empresa GMG Comercial Perú SA. – 2018.

Objetivos específicos

Determinar la relación que existe entre los valores y la satisfacción laboral en los colaboradores del área comercial de la empresa GMG Comercial Perú SA. – 2018.

Determinar la relación que existe entre el compromiso y la satisfacción laboral en los colaboradores del área comercial de la empresa GMG Comercial Perú SA. – 2018.

Determinar la relación que existe entre la comunicación y la satisfacción laboral en los colaboradores del área comercial de la empresa GMG Comercial Perú SA. – 2018.

1.4. Limitaciones de la investigación

Las principales limitaciones que se presentaron en la presente investigación fueron las siguientes:

Limitación temporal

Se obtuvo escaso tiempo para realizar la investigación y más que nada con la recolección de datos, ya que no se podía hacer dentro del horario de trabajo de los colaboradores.

Limitación teórica

Hubo ausencia de los antecedentes del tema de investigación y también con el diseño, ya que no se encontraban ambas variables en el ámbito internacional.

CAPÍTULO II
MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes de estudio

A nivel internacional

Machado y Morales (2008) en su tesis titulada “La cultura organizacional y satisfacción laboral en franquicias de Century 21 ciudad de Maracaibo” en Venezuela, desarrollada en la Universidad Rafael Urdaneta, para obtener el título de licenciado en administración de empresas, cuyo objetivo fue “determinar la relación que existe entre la cultura organizacional y la satisfacción laboral en las franquicias de Century 21 de la ciudad de Maracaibo”, desarrollada con un diseño de investigación no experimental y transversal y un tipo de investigación descriptivo correlacional, con una muestra de 23 colaboradores de dicha empresa. Concluyendo con lo siguiente:

Los resultados que se obtuvieron mediante la estadística descriptiva y el coeficiente de correlación de Pearson, indicaron que existe una correlación significativa con un coeficiente de 0.69, lo cual hace referencia que la correlación es positiva considerable; es decir que a medida que los asesores inmobiliarios se sientan más identificados con la cultura organizacional, la satisfacción laboral aumentara o viceversa.

González (2015) en su tesis titulada “Cultura organizacional y satisfacción laboral de docentes en educación media general” - Maracaibo, desarrollada en la Universidad Rafael Urdaneta, para obtener el título de maestro en gerencia educativa, cuyo objetivo fue determinar el grado de relación entre cultura organizacional y satisfacción laboral de docentes de educación media general, desarrollada con un diseño de investigación no experimental con una muestra de 68 docentes de dicha empresa. Concluyendo con lo siguiente:

Los resultados que se obtuvieron mediante la estadística descriptiva y el coeficiente de correlación de Pearson, indicaron que existe una correlación positiva muy fuerte ya que la confiabilidad fue de 0.910, el cual se halló finalmente que el personal de dirección y profesores siempre se identifican con la cultura organizacional, a la vez ellos toman en cuenta los aspectos que

desarrollan e influyen en la satisfacción laboral, esto determina que si la variable cultura organizacional aumenta, también aumentara la variable satisfacción laboral.

Salazar (2013) en su tesis titulada “Relación entre cultura organizacional y satisfacción laboral del personal administrativo del hospital Roosevelt de Guatemala”, desarrollada en la Universidad Rafael Landívar, para obtener el título de licenciado en psicología industrial, cuyo objetivo fue “establecer la relación entre cultura organizacional y satisfacción laboral del personal administrativo del Hospital Roosevelt de la ciudad de Guatemala”, desarrollada con un diseño de investigación descriptivo, transversal, correlacional, con una muestra de 46 colaboradores de dicha empresa. Concluyendo con lo siguiente:

1. Se encontró correlación significativa a 0.05 directa y fuerte entre la cultura organizacional y la satisfacción laboral del personal administrativo del Hospital Roosevelt, lo que significa que el personal a pesar de no contar con un ambiente acorde a sus necesidades, incentivos, beneficios, ventilación e iluminación adecuada están satisfechos con su trabajo y con el ambiente laboral.
2. Con respecto a la cultura organizacional se encontró que el tipo de cultura clan es el que domina el primer lugar y este está relacionado con las relaciones de tipo familiar, tradición, trabajo en equipo (...) y cooperación. Esto contribuye a que la institución alcance sus objetivos con el recurso humano, recursos físicos y materiales con los que cuenta.
3. Se pudo establecer que el personal se identifica con el tipo de cultura jerarquizada, la cual posee énfasis en las reglas, toma de decisiones centralizadas, certidumbre y jerarquía. Estos aspectos coinciden con los datos demográficos obtenidos donde se encontró la mayoría del personal es joven con poco tiempo de trabajo y escolaridad media.

4. En relación a los tipos de cultura adhocracia y mercado que ocuparon el tercer y cuarto lugar están las personas las cuales predomina la innovación, creatividad, toma de riesgos, (...) aspectos que son importantes en cualquier institución, sin embargo en este estudio son los aspectos que obtuvieron menor puntaje, y que podría ser también consecuencia de la edad, tiempo de trabajo y escolaridad. (p. 60)

Lanas (2014) en su tesis titulada “La cultura organizacional en relación a la satisfacción del personal del Ministerio de Relaciones exteriores de la ciudad de Quito”, desarrollada en la Universidad central de Ecuador, para obtener el título de licenciado en psicología industrial, cuyo objetivo fue “determinar la relación entre cultura organizacional y la satisfacción laboral en el personal del área de administración de RRHH del ministerio de Relaciones exteriores”, desarrollada con un diseño de investigación no experimental y un tipo de investigación descriptivo correlacional, con una muestra de 33 colaboradores de dicha empresa. Concluyendo con lo siguiente:

Se comprobó que la cultura organizacional influye directamente en la satisfacción laboral de los funcionarios del Ministerio de Relaciones Exteriores ya que el valor hallado es 2.45 lo cual se encuentra en una zona de aceptación.

Benalcázar (2014) en su tesis titulada “La satisfacción laboral del personal de ventas y su relación con la productividad de la empresa productos Paraíso del Ecuador”, desarrollada en la Universidad central de Ecuador, para obtener el título de licenciado en administración de empresas, cuyo objetivo fue “determinar si existe relación entre la satisfacción laboral y la productividad del personal del área de ventas de la empresa productos Paraíso del Ecuador”, desarrollada con un diseño de investigación no experimental y transversal y un tipo de investigación descriptivo correlacional, con una muestra de 33 colaboradores de dicha empresa. Concluyendo con lo siguiente:

La investigación concluye que las practicas operativas de 33 empleados del área de ventas, llegan a tener un grado de relación importante con la satisfacción laboral, ya que la correlación de la variable satisfacción laboral e índices de productividad dieron el valor de 4.51, lo cual llega a comprobar la hipótesis planteada en la que se expone una relación entre ambas variables.

A nivel nacional

Soto (2016) en su tesis titulada “Cultura organizacional y satisfacción laboral de los trabajadores de la Corporación Textil Espain & Espinoza S.A.C. San Juan de Lurigancho, 2016”, desarrollada en la Universidad Cesar Vallejo, para obtener el título de licenciado en administración, cuyo objetivo fue “identificar la relación entre la cultura organizacional y la satisfacción laboral de los trabajadores de la corporación textil Espain y Espinoza S.A.C.”, desarrollada con un diseño de investigación no experimental de corte transversal, con una muestra de 104 colaboradores de dicha empresa. Concluyendo con lo siguiente:

- La cultura organizacional se relaciona significativamente con la satisfacción laboral en la corporación textil Espain & Espinoza S.A.C., según la prueba estadística Rho Spearman es igual a 0.998 y un nivel de significancia de $0.00 < 0.05$.
- Existe relación significativa entre la implicación y la satisfacción de los trabajadores de la corporación textil Espain & Espinoza S.A.C., según la prueba estadística Rho Spearman es igual a 0.993 y un nivel de significancia de $0.00 < 0.05$.
- Existe relación significativa entre el compromiso y la satisfacción de los trabajadores de la corporación textil Espain & Espinoza S.A.C., según la prueba estadística Rho Spearman es igual a 0.983 y un nivel de significancia de $0.00 < 0.05$.
- Existe relación significativa entre la misión y la satisfacción de los trabajadores de la corporación textil Espain & Espinoza S.A.C., según

la prueba estadística Rho Spearman es igual a 0.979 y un nivel de significancia de $0.00 < 0.05$.

- Existe relación significativa entre la adaptabilidad y la satisfacción de los trabajadores de la corporación textil Espain & Espinoza S.A.C., según la prueba estadística Rho Spearman es igual a 0.979 y un nivel de significancia de $0.00 < 0.05$.

Montalván (2017) en su tesis titulada “relación entre satisfacción laboral y cultura organizacional de la Institución Educativa Isabel Católica de la UGEL 03, 2017”, desarrollada en la Universidad Cesar Vallejo, para obtener el título de maestro en gestión pública, cuyo objetivo fue “determinar el nivel que existe entre la satisfacción laboral y cultura organizacional de la Institución Educativa Isabel Católica de la UGEL 03, Lima 2017”, desarrollada con un diseño de investigación no experimental de nivel descriptivo, con una muestra de 132 colaboradores de dicha empresa. Concluyendo con lo siguiente:

- Se comprueba que entre la satisfacción laboral y la cultura organizacional existe una relación directa – positiva y significativa al obtener un valor de 0.874; es decir, a mejor cultura organizacional en la institución educativa Isabel Católica de la UGEL 03, 2017, mayor satisfacción laboral. Asimismo, comprobamos que existe una relación muy fuerte en las dos variables y mejor nivel de satisfacción entre el personal docente y administrativo.
- También se comprueba que entre la satisfacción laboral y la dimensión creencias, existe una relación directa y significativa al obtener un valor de 0.686; es decir, a mejor nivel de creencias de la cultura organizacional mayor satisfacción laboral. Asimismo, comprobamos que existe una relación positiva considerable de 68.6% entre ambas variables.
- También se comprueba que entre la satisfacción laboral y la dimensión valores, existe una relación directa y significativa al

obtener un valor de 0.775; es decir, a mejores valores de la cultura organizacional mayor satisfacción laboral. Asimismo, comprobamos que existe una relación positiva considerable de 77.5% entre ambas variables.

- También se comprueba que, entre la satisfacción laboral y el modo de ejecutar las tareas, existe una relación directa y significativa al obtener un valor de 0.724; es decir, a mejores modos de ejecutar las tareas como parte de la cultura organizacional mayor satisfacción laboral. Asimismo, comprobamos que existe una relación positiva considerable de 72.4% entre ambas variables.

Rojas y Távara (2017) en su tesis titulada “Cultura organizacional y satisfacción laboral en los trabajadores de la Universidad Marcelino Champagnat”, desarrollada en la Universidad Marcelino Champagnat, para obtener el título de maestro en educación, cuyo objetivo fue “establecer la relación entre la cultura organizacional y la satisfacción laboral en los trabajadores de la Universidad Marcelino Champagnat”, desarrollada con un diseño de investigación no experimental transversal, con una muestra de 124 colaboradores de dicha empresa. Concluyendo con lo siguiente:

- Se comprueba que entre la cultura organizacional y la satisfacción laboral existe una relación positiva directa y significativa al obtener un valor de 0.672 un nivel de significancia de $0.00 < 0.05$.
- También se comprueba que, entre el carisma marista, las normas institucionales y la satisfacción laboral en los trabajadores de la Universidad Marcelino Champagnat existe una relación significativa, esto se debe a la presencia constante del carisma en las diversas actividades, las que han influido en las normas y en el ambiente de trabajo.

- También se comprueba que entre la dimensión identidad institucional y la satisfacción laboral en los trabajadores de la Universidad Marcelino Champagnat existe una relación significativa.
- También se comprueba que entre la dimensión comunicación y la satisfacción laboral en los trabajadores de la Universidad Marcelino Champagnat existe una relación significativa.

Tamayo (2017) en su tesis titulada “Cultura organizacional y satisfacción laboral en los trabajadores de la compañía Minera Poderosa S.A. 2017”, desarrollada en la Universidad Cesar Vallejo, para obtener el título de licenciado en Administración, cuyo objetivo fue “determinar la correlación entre la cultura organizacional y la satisfacción laboral en trabajadores de la compañía Minera Poderosa S.A. - 2017”, desarrollada con un tipo de investigación no experimental de corte transversal y diseño descriptivo correlacional, con una muestra de 493 colaboradores de dicha empresa. Concluyendo con lo siguiente:

- Se observa relación directa débil y altamente significativa entre cultura organizacional con satisfacción laboral en trabajadores de la compañía Minera Poderosa S.A. – 2017. Con un valor de correlación de Rho 0.522. Lo cual indica a medida que los colaboradores se sientan identificados con los valores, costumbre, normativas y otros estándares propios de la organización, se sentirán más satisfechos con la organización.
- Se observa relación directa débil y altamente significativa entre identidad con satisfacción laboral en trabajadores de la compañía Minera Poderosa S.A. – 2017. Con un valor de correlación Rho de 0.407. Lo cual indica a medida que los colaboradores se sientan identificados con la organización será mejor la satisfacción laboral.
- Se observa relación directa débil y altamente significativa entre calidad con satisfacción laboral en trabajadores de la compañía Minera Poderosa S.A. – 2017. Con un valor de correlación Rho de

0.474. Lo cual indica a medida que exista adecuada calidad en los colaboradores será mejor la satisfacción laboral.

- Se observa relación directa débil y altamente significativa entre comunicación con satisfacción laboral en trabajadores de la compañía Minera Poderosa S.A. – 2017. Con un valor de correlación Rho de 0.438. Lo cual indica a medida que los colaboradores presenten adecuadas estrategias de comunicación se sentirá mejor satisfechos en su trabajo.
- Se observa relación directa débil y altamente significativa entre contribución personal con satisfacción laboral en trabajadores de la compañía Minera Poderosa S.A. – 2017. Con un valor de correlación Rho de 0.359. Lo cual indica a medida que los colaboradores perciban que hay una contribución por parte de la empresa se sentirán satisfechos en sus puestos laborales.
- Se observa relación directa débil y altamente significativa entre reconocimiento e incentivos con satisfacción laboral en trabajadores de la compañía Minera Poderosa S.A. – 2017. Con un valor de correlación Rho de 0.407. Lo cual indica a medida que los colaboradores perciban que son reconocidos por sus labores dentro de la organización, estos se sentirán satisfechos con la empresa.
- Se observa relación directa débil y altamente significativa entre capacidad de directivos con satisfacción laboral en trabajadores de la compañía Minera Poderosa S.A. – 2017. Con un valor de correlación Rho de 0.439. Lo cual indica a medida que los colaboradores consideren que los directivos de la empresa tengan buena capacidad para dirigir, se sentirán satisfechos con la organización. (pp. 58 – 59)

Carazas (2016) en su tesis titulada “Relación entre cultura organizacional y satisfacción laboral de los trabajadores de la Universidad Nacional de Trujillo, 2016”, desarrollada en la Universidad Cesar Vallejo, para obtener el título de licenciado en administración, cuyo objetivo fue “determinar

la relación entre la cultura organizacional y la satisfacción laboral en trabajadores de la universidad nacional de Trujillo, 2016”, desarrollada con un tipo de investigación de tipo correlacional y diseño no experimental, con una muestra de 212 colaboradores de dicha empresa. Concluyendo con lo siguiente:

Se encontró correlación directa positiva muy débil entre cultura organizacional y satisfacción laboral de los administrativos de la universidad nacional de Trujillo, ya que arrojó un resultado de Rho: 0.122, obteniendo también un nivel de significancia de 0.076 lo cual significa que mientras más fuerte sea la cultura los trabajadores estarán más satisfechos.

A la vez se determinó que existe una correlación entre la dimensión competitividad y satisfacción laboral de los administrativos de la universidad nacional de Trujillo, el cual arrojó un resultado de Rho: 0.111, por lo tanto, significa que existe una relación directa positiva, pero a la vez muy débil.

Asimismo, de los resultados se concluye que existe una correlación directa positiva muy débil entre la dimensión responsabilidad social y satisfacción laboral de los administrativos de la universidad nacional de Trujillo, el cual arrojó un resultado de Rho: 0.044, por lo tanto, significa que es una de las relaciones más débiles de esta investigación y el vínculo con la satisfacción de los trabajadores es poca.

Se determinó también que existe una correlación entre la dimensión apoyo y satisfacción laboral de los administrativos de la universidad nacional de Trujillo, ya que arrojó un resultado de Rho: 0.150, lo que significa que existe una relación directa positiva, pero a la vez muy débil.

También de concluyo que existe correlación directa muy débil entre la dimensión innovación y satisfacción laboral de los administrativos de la universidad nacional de Trujillo, ya que arrojó un resultado de Rho: 0.036, el cual quiere decir que es una relación muy débil y el vínculo con satisfacción laboral es mínima,

Por último, se determinó que existe correlación entre la dimensión estabilidad y satisfacción laboral de los administrativos de la universidad nacional de Trujillo, ya que arrojó un resultado de Rho: 0.117, lo que significa que existe relación directa positiva muy débil entre ambas.

2.2. Desarrollo de la temática correspondiente al tema investigado

2.2.1. Bases teóricas de la variable cultura organizacional

2.2.1.1. Definición de cultura organizacional

Robbins y Judge (2013) indican “la cultura organizacional se refiere a un sistema de significado compartido por los miembros, el cual distingue a una organización de las demás” (p. 512).

A la vez, Gómez, Balkin y Cardy (2005) dicen “la cultura organizativa son los supuestos y creencias básicas compartidas por los miembros de una organización. Estas creencias actúan inconscientemente y definen lo que se da por sentado en la perspectiva que tiene una organización de sí misma” (p. 16).

También Ivancevich, Konopaske y Matteson (2006) mencionan “es lo que los empleados perciben y como esta percepción crea un patrón de creencias, valores y expectativas” (p. 41).

Dessler y Valera (2011) indican “por cultura organizacional se entienden los valores, las tradiciones y los comportamientos característicos que comparten los trabajadores de una organización” (p. 336).

Por último, Chiavenato (2009) nos dice:

La cultura organizacional no es algo palpable, solo se puede observar en razón de sus efectos y consecuencias, se puede decir que es parecida a un iceberg que en la parte superior, la que está por encima del nivel del agua están los aspectos visibles y superficiales de las

organizaciones las cuales se derivan de su cultura, por lo general casi siempre son elementos físicos y concretos como el tipo de edificio , los colores utilizados, los espacios, la disposición de las oficinas y los escritorios, los métodos y procedimientos de trabajo, las tecnologías utilizadas,, los títulos y las descripciones de los puestos y las políticas de administración de personal. En la parte sumergida se encuentran los aspectos invisibles y profundos, los cuales son más difícil de percibir, en esta parte se hayan las manifestaciones psicológicas y sociológicas de la cultura. (p. 124)

Entonces podemos decir que la cultura organizacional es la demostración de principios y valores situada en un espacio y tiempo con los miembros de diversas organizaciones.

2.2.1.2. Importancia de la cultura organizacional

La cultura organizacional es importante porque mediante ello se puede crear una identidad para tu empresa, de esta forma los empleados estarán más inclinados a tener prioridad y metas si la cultura organizacional de tu empresa así lo refleja, la relación que pueda existir entre los valores institucionales y los empleados harán que se sientan parte de la empresa.

También mejora la productividad, ya que un empleado a gusto con su empresa dará lo mejor de sí, ofrecerá un mejor servicio y estará más comprometido con la organización.

Asimismo, se puede proyectar una imagen positiva, mientras los empleados sepan que existe un buen ambiente laboral, ellos apreciarán y se sentirán más identificados con el nombre de la empresa.

La cultura organizacional también es de suma importancia porque digamos que es el corazón de la organización que está presente en todas las funciones y acciones que realizan los miembros. La cultura establece como va a funcionar

la empresa, la cual se refleja en las estrategias, estructuras y sistemas que presenta la misma y que pueda ser aprendida.

2.2.1.3. Características de la cultura organizacional

Chiavenato (2009) indica que:

La cultura organizacional refleja la forma en que cada organización aprende a lidiar con su entorno. Es una compleja mezcla de supuestos, creencias, comportamientos, historias, mitos, metáforas y otras ideas que, en conjunto, refleja el modo particular de funcionar de una organización.

La cultura organizacional tiene seis características principales.

- Regularidad de los comportamientos observados. Las interacciones entre los miembros se caracterizan por un lenguaje común, terminología propia y rituales relativos a las conductas y diferencias.
- Normas. Pautas de comportamiento, políticas de trabajo, reglamentos y lineamientos sobre la manera de hacer las cosas.
- Valores dominantes. Son los principios que defienden la organización y que espera que sus miembros compartan, como calidad de los productos, bajo ausentismo y elevada eficiencia.
- Filosofía. Las políticas que reflejan las creencias sobre el trato que deben recibir los empleados o los clientes.
- Reglas. Guías establecidas que se refieren al comportamiento dentro de la organización. Los nuevos miembros deben aprenderlas para ser aceptados en el grupo.

- Clima organizacional. La sensación que transmite el local, la forma en que interactúan las personas, el trato a los clientes y proveedores. (p.126).

Chiavenato (2009) nos dice que:

Cada una de estas características se presenta en diferentes medidas y puede dar lugar a controversias. La comprensión de las características culturales de cada organización se facilita si comprendemos que todas pueden ubicarse en algún punto de una escala que va desde el estilo tradicional y autocrático hasta el estilo participativo y democrático. (p. 127)

2.2.1.4. Teorías de la cultura organizacional

Teoría de la cultura organizacional de Chiavenato (2009)

Culturas conservadoras y culturas adaptables

Chiavenato (2009) nos dice:

Entre algunas organizaciones se caracterizan con el fin de adoptar y preservar ideas, valores, costumbres y tradiciones que no cambian con el tiempo, a pesar de las transformaciones del entorno. Se caracterizan por su rigidez y conservadurismo. En cambio, otras son sumamente flexibles y tienen una cultura adaptable que revisan constantemente. En este caso, el peligro radica en que el cambio frecuente de ideas, valores y costumbres puede hacerlas perder las características que las definen como instituciones sociales. Se trata de organizaciones que tienen culturas adaptables, que se caracterizan por su maleabilidad y flexibilidad. Si bien el cambio es necesario para el éxito de una organización a largo plazo, también es preciso que exista algún grado de estabilidad. El cambio y la

adaptación garantizan la actualización y modernización, mientras que la estabilidad preserva la identidad de la organización. Una organización sobrevive y crece en la medida en que pueda combinar la estabilidad con la adaptación y el cambio. (p. 129)

Culturas tradicionales y culturas participativas

Chiavenato (2009) menciona “las organizaciones que adoptan culturas tradicionales y conservadoras tienen aspectos similares al modelo burocrático, pues asumen un estilo tradicional y autocrático” (p. 130).

Valores culturales

Chiavenato (2009) nos dice “los valores culturales son las prioridades de las organizaciones” (p. 132).

Teoría de la cultura organizacional de Robbins y Judge (2013)

La cultura es un término descriptivo

Robbins y Judge (2013) indica:

La cultura organizacional muestra la forma en que los empleados perciben las características de la cultura de una organización, no si les gusta. Es decir, se trata de un término descriptivo, lo cual es importante debido a que se distingue entre cultura y satisfacción laboral. (p. 514)

Robbins y Judge (2013) dicen: “las investigaciones sobre la cultura organizacional buscan medir la manera en que lo empleados ven a su organización” (p. 514).

¿Las organizaciones tienen cultura uniforme?

Robbins y Judge (2013) indican:

La cultura organizacional representa una percepción común de los miembros de una organización. Por tanto, se debería esperar que individuos con diferentes antecedentes distintos niveles en la organización tiendan a describir la cultura organizacional en términos similares. Sin embargo, ello no significa que no existan subculturas. La mayoría de las organizaciones más grandes tienen una cultura dominante y diversas subculturas. Una cultura dominante expresa los valores fundamentales que comparte la mayoría de los miembros de la organización, y que le brinda a la organización su personalidad distintiva (p. 514).

Culturas fuertes versus culturas débiles

Robbins y Judge (2013) indican:

Es posible establecer una diferencia entre culturas fuertes y débiles. Si la mayoría de los empleados (al responder encuestas administrativas) tienen la misma opción acerca de la misión y los valores de la organización, entonces la cultura es fuerte; si las opiniones varían mucho, la cultura es débil.

En una cultura fuerte, los valores fundamentales de la organización son compartidos por muchos individuos y se adoptan de forma intensa. Cuanto más miembros acepten los valores fundamentales y mayor sea su compromiso, más fuerte será la cultura y mayores influencias habrá sobre el comportamiento de sus integrantes, ya que la intensidad y alto grado en que se comparten sus valores crean un ambiente con un gran control del comportamiento. (p. 514)

Cultura y formalización

Robbins y Judge (2013) indican:

Se ha visto que altos niveles de formalización facilitan el orden, la consistencia y la posibilidad de predicción. Una cultura fuerte logra el mismo objetivo sin necesidad de documentos escritos. Por consiguiente, la formalización y la cultura debería verse como dos caminos diferentes hacia un destino común. Cuanto más fuerte sea la cultura de una organización, menos necesidad tendrá la gerencia de preocuparse por desarrollar reglas y directrices formales que guíen la conducta de los empleados, quienes internalizan esa normatividad cuando aceptan la cultura de la organización. (p. 515)

Funciones de la cultura

Robbins y Judge (2013) indican:

En primer lugar, la cultura tiene un papel que ayuda a definir las fronteras, es decir, establece las diferencias entre una organización y las demás. En segundo lugar, transmite un sentimiento de identidad a los miembros de la organización. En tercer lugar, facilita la generación de compromiso con algo que va más allá del interés individual. En cuarto lugar, aumenta la estabilidad del sistema social. La cultura es el adhesivo social que ayuda a mantener unida la organización al proveer estándares de lo que deberían decir y hacer los trabajadores. Por último, la cultura sirve como mecanismo que da sentido y control, que guía y da forma a las actitudes y al comportamiento de los empleados. Es esta última función la que tiene un interés particular para nosotros. La cultura define las reglas del juego. (p. 516)

La cultura crea el ambiente

Robbins y Judge (2013) dicen:

Si ha trabajado con alguien cuya actitud positiva le inspire a dar lo mejor, o con un equipo deslucido que disminuya su motivación, entonces ya experimento los efectos del ambiente. El ambiente organizacional se refiere a las percepciones que comparten los miembros de la organización sobre la empresa y el clima laboral. Este aspecto de la cultura es como el espíritu de equipo a nivel organizacional. Cuando todos tienen los mismos sentimientos generales acerca de lo que es importante o de la forma en que están resultando las cosas, el efecto de esas actitudes es más que la suma de las partes individuales. (p. 516)

La cultura como obstáculo

Robbins y Judge (2013) mencionan:

La cultura puede aumentar el compromiso organizacional y la consistencia del comportamiento del trabajador, lo que claramente es beneficio para una organización. Desde el punto de vista de un empleado, la cultura también es valiosa porque indica cómo se hacen las cosas y que es lo más importante. Pero no se deberían ignorar los aspectos potencialmente disfuncionales de la cultura, sobre todo aquellos que tengan mucha influencia sobre la eficacia de la organización.

Institucionalización: Cuando una compañía experimenta la institucionalización y se vuelve institucionalizada; es decir, se le valora por sí misma y no por los bienes o servicios que produce, adquiere vida propia, más allá de sus fundadores o miembros. Esa empresa no deja de operar incluso si sus metas originales ya no son relevantes. Las formas de conducta aceptables se vuelven

demasiado evidente para sus miembros y, aunque no se completamente negativo, implica que las conductas y los hábitos que deben cuestionarse y analizarse ahora se dan por sentados, lo cual podría reducir la innovación y hacer que el mantenimiento de la cultura de la organización se convierta en un fin en sí mismo.

Obstáculos para el cambio: La cultura se convierte en un obstáculo cuando los valores compartidos no coinciden con aquellos que aumentan la eficacia de la organización. Es más probable que esto suceda cuando el ambiente de una organización está sufriendo cambios rápidos y su cultura arraigada deja de ser adecuada. La consistencia en el comportamiento, que es valiosa cuando hay un ambiente estable, podría convertirse en una carga y provocar que sea más difícil responder ante los cambios.

Obstáculos para diversidad: La contratación de empleados nuevos que difieren de la mayoría en cuanto a raza, edad, género, discapacidad u otras características crea una paradoja: la gerencia quiere demostrar apoyo por las diferencias que esos empleados aportan al lugar de trabajo, pero los nuevos trabajadores que desea adaptarse deben aceptar los valores culturales fundamentales de la organización. Dado que en los comportamientos diversos y las fortalezas únicas tienden a disminuir conforme la gente trata de incorporarse, las culturas dominantes pueden convertirse en obstáculos cuando eliminan de manera efectiva esas ventajas. Una cultura fuerte que condona los prejuicios, apoya el sesgo o se vuelve insensible ante las personas que son diferentes, puede socavar incluso las políticas corporativas formales sobre la diversidad.

Obstáculos para los adquisidores y las fusiones: Históricamente, cuando la gerencia consideraba decisiones sobre adquisiciones y fusiones con otras empresas, los principales factores que tomaban en cuenta eran las ventajas económicas y la sinergia en los productos. En años recientes, la compatibilidad cultural se ha convertido en la

principal preocupación. Si todos los demás factores permanecen constantes, parece que el éxito de una adquisición se relaciona más con el grado de ajuste cultural que hay entre las dos organizaciones. (p. 517)

Teoría de la cultura organizacional de Gómez, Balkin y Cardy (2005)

La cultura organizativa de la empresa

Gómez et al. (2005) dice:

Las empresas que fomentan un clima emprendedor utilizarán estrategias tales como la planificación laxa del trabajo, la contratación y socialización no formal de nuevos empleados y la retribución variable. Las empresas que desincentivan el espíritu emprendedor prefieren generalmente otro tipo de estrategias de Recursos Humanos como el control, la planificación detallada del trabajo, la contratación y socialización formalizada de los nuevos empleados y los sueldos fijos. (p. 45)

Teoría de la cultura organizacional de Ivancevich, Konopaske y Matteson (2006)

La cultura organizacional y sus efectos

Ivancevich et al. (2006) indican:

Debido a que la cultura organizacional comprende expectativas, valores y actitudes compartidos, influye en individuos, grupos y procesos organizacionales. Por ejemplo, se influye en los miembros para que sean buenos ciudadanos y cooperen. Por tanto, si en la cultura es importante prestar un servicio de buena calidad al cliente, se espera que los individuos adopten este comportamiento. (p. 42)

2.2.1.5. Dimensiones de La cultura organizacional

Valores

Robbins y Judge (2013) mencionan:

Los valores contienen un principal elemento de criterio que incluye ideas personales sobre lo que es correcto, deseable o malo. Tienen atributos tanto de contenido como de intensidad. El atributo de contenido establece que un modo de conducta o estado de existencia es de suma importancia. El atributo de intensidad especifica que tan importante es. Cuando se ordenan los valores de una persona en términos de intensidad, se obtiene su sistema de valores. (p. 118)

Robbins y Judge (2013) también nos dicen:

Los valores son importantes para el estudio del comportamiento organizacional debido a que dan el fundamento para la comprensión de las actitudes y motivación de las personas, porque influyen en nuestras percepciones. Los individuos ingresan a una organización con los conceptos que se conciben desde algún momento de lo que “debe ser” y lo que “no debe ser”, estas nociones no son valores neutrales, sino más bien se interpretan de lo que es correcto e incorrecto.

Los valores por lo general influyen en las actitudes y comportamientos de las personas. (p. 119)

Compromiso

Robbins y Judge (2013) definen “el compromiso es como el grado en que un empleado se identifica con una organización en particular y las metas de esta, y desea mantener su relación con ellas” (p. 79).

Comunicación

Robbins y Judge (2013) mencionan:

La comunicación impulsa a la motivación porque aclara a los empleados lo que se hace, que tan bien se hace y lo que puede hacerse para mejorar el desempeño, si este fuera satisfactorio. Para muchos empleados su grupo de trabajo es la fuente principal de interacción social. La comunicación que tiene lugar dentro del grupo es un mecanismo fundamental por medio del cual los miembros expresan frustraciones y sentimiento de satisfacción. Por lo tanto, brinda un medio para expresión emocional de los sentimientos y para satisfacer las necesidades sociales.

La última función que ejecuta la comunicación se relaciona con su rol para facilitar la toma de decisiones, así como también proporciona la información que los individuos y grupo necesitan para la toma de decisiones y por medio de la transmisión de datos para identificar y evaluar alternativas de posibles soluciones. (p. 352)

2.2.2. Bases teóricas de la variable satisfacción laboral

2.2.2.1. Definiciones de satisfacción laboral

Ivancevich et al. (2006) indican:

La satisfacción en el trabajo es una actitud de la gente hacia su empleo. Se deriva de la percepción que tiene de sus labores y el grado de correspondencia entre el colaborador y la organización. Con la satisfacción en el trabajo se asocian diversos factores. Entre los más importantes tenemos: sueldo, funciones, oportunidades de ascenso, supervisión, compañeros de trabajo, condiciones de trabajo y seguridad en el trabajo. (p. 86)

A la vez Robbins y Judge (2013) nos dicen “la satisfacción en el trabajo es como el sentimiento positivo que resulta de la evaluación de las características del que se desempeña” (p. 83).

Asimismo, Hellriegel y Slocum (2009) nos dicen “la satisfacción laboral refleja el grado al que las personas encuentran satisfacción en su trabajo. La satisfacción laboral está vinculada con que los empleados permanezcan en su puesto y con una baja rotación en el trabajo” (p. 54).

En conclusión, podemos decir que la satisfacción laboral es un conjunto de actitudes que se adoptan ante diversas circunstancias que se pueden dar en el trabajo y representa una actitud general. Y en base a lo que nos dicen los autores líneas arriba, mientras las organizaciones tengan empleados más satisfechos que insatisfechos la empresa va a tener una productividad eficiente.

2.2.2.2. Importancia de satisfacción laboral

Un error que se comete en la empresa es que realizan un sinnúmero de acciones por mantener contentos a los clientes, dejando de lado a los que harían que esto sea efectivo, que son los colaboradores.

Que exista una satisfacción laboral eficiente en la empresa muchas veces es depende de los colaboradores, por lo tanto, son ellos quienes reflejarán el grado de satisfacción que mantienen con la empresa. Esto claramente se va evidenciar sobre todo en aquellas empresas que entregan un servicio, ya que su relación es directamente con el público.

La satisfacción laboral se logra cuando las personas se divierten y disfrutan de su trabajo. Asimismo, la satisfacción laboral es muy importante porque mediante ello, cada miembro de las organizaciones va a ser productivos, lo que se va lograr es que cada día que pase ellos se sientan comprometidos e identificados con la organización y que también hará que el trabajo que realicen sea eficiente para la empresa donde laboran.

2.2.2.3. Características de satisfacción laboral

La satisfacción laboral presenta las siguientes características:

- Hace que el trabajo que realizan los colaboradores sea cada vez más interesante.
- Alienta a la participación y colaboración de los colaboradores de la empresa.
- Hace que se pueda adquirir nuevos conocimientos.
- Fomenta la buena relación entre jefes y colaboradores.

2.2.2.4. Teorías de satisfacción laboral

Teoría de la satisfacción laboral de Robbins y Judge (2013)

Medición de la satisfacción en el trabajo

Según Robbins y Judge (2013) mencionan:

Recuerden que el trabajo de una persona es más que solo realizar las actividades obvias de ordenar papeles, escribir códigos de programaciones, atender clientes o manejar un camión. Los trabajos requieren interactuar con los compañeros y jefes, seguir las reglas y políticas organizacionales, cumplir estándares de desempeño, vivir en condiciones de trabajo que con frecuencia son menos que ideales, y así por el estilo. Esto significa que evaluar que tan satisfecho o insatisfecho se encuentra un empleado con su trabajo es un agregado complejo de cierto número de elementos discretos del empleo. (pp. 83-84)

¿A qué se debe la satisfacción en el trabajo?

Según Robbins y Judge (2013) mencionan:

En realidad, de las facetas principales de satisfacción en el empleo, disfrutar el trabajo en si casi siempre es la faceta que se correlaciona

con mayor intensidad con niveles elevados de satisfacción general. Resulta interesante que los empleos que brindan capacitación, variedad, independencia y control, satisfagan a la mayoría de trabajadores. En otras palabras, la mayoría de individuos prefieren un trabajo que plantee retos y sea estimulante, que otro sea predecible y rutinarios. (p. 84)

El efecto que tienen los empleados insatisfechos y satisfechos en el lugar de trabajo

Según Robbins y Judge (2013) mencionan:

Cuando a los empleados les gusta su trabajo hay consecuencia, y también cuando les disgusta. Una estructura teórica acerca de los comportamientos de – salida – voz – lealtad – negligencia – es útil para comprender las consecuencias de la insatisfacción. Las respuestas se definen como sigue:

Salida: Comportamiento dirigido hacia salir de la organización, en busca de un puesto nuevo o por renuncia.

Voz: Tratar en forma activa y constructiva de mejorar las condiciones, inclusive con sugerencias de mejora, análisis de los problemas con los superiores y algunas formas de actividad sindical.

Lealtad: Espera pasiva pero optimista de que las condiciones mejoren, inclusive hablando por la organización ante críticas del exterior y con la confianza de que la administración está “haciendo las cosas correctas”.

Negligencia: Permitir pasivamente que las condiciones empeoren, inclusive con ausentismo o impuntualidad crónicos, poco esfuerzo y mayor tasa de errores. (p. 87)

Satisfacción en el trabajo y satisfacción del cliente

Según Robbins y Judge (2013) mencionan:

Como la administración de las organizaciones de servicios debe preocuparse por satisfacer a estos, es razonable preguntar si la satisfacción de los empleados se relaciona en forma positiva con la de los clientes. Para los trabajadores que están en la línea frontal de contacto directo con los clientes, la respuesta es “sí”. (p. 89)

La satisfacción en el trabajo y el ausentismo

Según Robbins y Judge (2013) dicen:

Existe una relación negativa consistente entre la satisfacción y el ausentismo, pero la correlación va de moderada a débil. Si bien tiene sentido que los empleados insatisfechos pierdan su empleo, hay otros factores que afectan la relación y reducen el coeficiente de correlación. Por ejemplo, las organizaciones que tienen prestaciones que dan con facilidad incapacidades por enfermedad, animan a todos sus empleados – inclusive aquellos que estén muy satisfechos – a tomarse días libres. (p. 90)

La satisfacción en el trabajo y el ausentismo

Según Robbins y Judge (2013):

La satisfacción también se relaciona de manera negativa con la rotación, pero la correlación es más fuerte que la que existe con el ausentismo. Sin embargo, otra vez hay factores como las condiciones del mercado de trabajo, las expectativas sobre las oportunidades alternas de trabajo y la extensión de la antigüedad con la organización, que son restricciones importantes para la decisión de dejar el trabajo que se tenga actualmente. (p. 90)

Teoría de la satisfacción laboral de Gómez, Balkin y Cardy (2008)

La teoría del ajuste laboral

Gómez et al. (2008) mencionan:

Cada trabajador tiene cualidad y necesidades exclusivas. La teoría del ajuste laboral sugiere que la motivación y la satisfacción laboral de los empleados dependen del ajuste entre sus necesidades y cualidades y las características del puesto de trabajo y de la organización. Un mal ajuste entre las características individuales y el entorno laboral puede provocar baja motivación. (p. 72)

Teoría de la satisfacción laboral de Ivancevich, Konopaske y Matteson (2006)

Satisfacción y desempeño en el trabajo

Ivancevich et al. (2006) indican:

Uno de los aspectos más debatidos y controvertidos en el estudio de la satisfacción en el trabajo es la relación que guarda con el desempeño y la efectividad en el trabajo. Se han formulado tres planteamientos generales sobre esta relación: la satisfacción genera desempeño en el trabajo, el desempeño genera satisfacción en el trabajo y la relación entre satisfacción y desempeño en el trabajo se modera con otras variables, como las recompensas. (p. 87)

2.2.2.5. Dimensiones de satisfacción laboral

Motivación

Chiavenato (2009) señala:

La motivación es un proceso psicológico básico. Junto con la percepción, las actitudes, la personalidad y el aprendizaje, es uno de los elementos más importantes para comprender el comportamiento humano. Interactúa con otros procesos mediadores y con el entorno. Como ocurre con los procesos cognitivos, la motivación no se puede visualizar. (p. 236)

Asimismo, Gómez et al. (2008) mencionan “la motivación puede definirse como aquello que fortalece, dirige y mantiene el comportamiento humano” (p. 71)

Seguridad y estabilidad

El artículo Fair Labor Association define como oportunidades para que los hombres y mujeres obtengan trabajo decente y productivo, en condiciones de libertad, equidad, seguridad y dignidad humana.

Según Miguel Jaramillo en Gestión (2017) indica que la seguridad para los colaboradores es un objetivo encomiable. Sin embargo, lograrlo es una tarea muy complicada.

El funcionamiento del mercado laboral se asienta en la búsqueda por parte de los trabajadores del empleo donde puedan dar a conocer sus capacidades, y de tal manera que los colaboradores se adapten a su tecnología de producción y cultura organizacional.

Ambiente laboral

El ambiente laboral es el medio donde se desarrolla el trabajo cotidiano, la calidad de este ambiente influye fuertemente en la satisfacción de los trabajadores y por ende la productividad empresarial. Si un colaborador es capaz de conseguir una mayor productividad con un buen clima laboral, tiene todo lo necesario para conseguir y ser exitoso en la empresa donde labora.

De aquella manera, mientras que exista un buen ambiente laboral los colaboradores se orientaran hacia los objetivos generales de la empresa, mientras que un mal ambiente laboral se destruye ocasionando situaciones de conflictos, malestar y principalmente generando un bajo rendimiento.

2.3. Definición conceptual de la terminología empleada

Cultura organizacional

La cultura organizacional es la demostración de principios y valores situada en un espacio y tiempo con los miembros de diversas organizaciones.

Satisfacción laboral

La satisfacción laboral es un conjunto de actitudes que se adoptan ante diversas circunstancias que se pueden dar en el trabajo y representa una actitud general.

Subculturas

Mini cultura dentro de una organización; por lo general están definidas por las designaciones departamentales y la separación geográfica.

Socialización

Proceso que adapta a los empleados a la cultura de la organización.

Oportunidades de ascenso

Disponibilidad de oportunidades de progreso.

Supervisión

Competencia técnica y habilidades interpersonales del jefe inmediato.

Condiciones de trabajo

Grado de comodidad y apoyo a la productividad del entorno laboral.

Seguridad en el trabajo

Idea de que el puesto que se ocupa en la organización es relativamente seguro y cabe esperar que continúe.

CAPÍTULO III
MARCO METODOLÓGICO

3.1. Tipo y diseño de la investigación

Tipo de investigación

La investigación está enmarcada dentro de los estudios de tipo descriptivo porque mediante esta investigación lo que se busca es que se describan, analicen y expliquen los resultados sin manipular o modificar a las variables de estudio.

Hernández, Fernández y Baptista (2014) indican:

Consiste en describir fenómenos, situaciones, contextos y sucesos; esto es, detallar como son y se manifiestan. Con los estudios descriptivos se busca especificar las propiedades, las características y los perfiles de las personas, grupos, comunidades, procesos, objetos o cualquier otro fenómeno que se someta a un análisis. Es decir, únicamente pretenden medir o recoger información de manera independiente o conjunta sobre los conceptos o las variables a las que se refieren. (p. 92)

Así mismo, la investigación es de corte transversal, porque se aplicó el instrumento una sola vez y en un momento único.

Hernández et al. (2014) indican:

Los diseños de investigación transeccional o transversal recolectan datos en un solo momento, en un tiempo único. Su propósito es describir variables y analizar su incidencia e interrelación en un momento dado. Es como “tomar una fotografía” de algo que sucede. (p. 154)

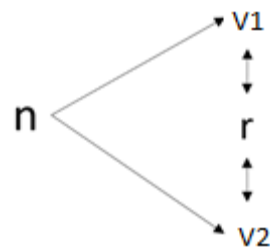
Diseño de investigación

El diseño de la investigación está enmarcado dentro de las investigaciones de diseño descriptivo correlacional.

Según Sánchez y Reyes (1998), “la investigación descriptivo-correlacional, se orienta a la determinación del grado de relación existente entre dos a más variables de interés en una misma muestra de sujetos o el grado de relación existente entre dos fenómenos o eventos observados” (p. 79).

Hernández et al. (2014) indican que “este tipo de estudios tiene como finalidad conocer la relación o grado de asociación que exista entre dos o más conceptos, categorías o variables en una muestra o contexto en particular” (p. 93).

El esquema de las investigaciones de diseño correlacional es la que se da a continuación:



Dónde:

n: Tamaño de la muestra

V1: Cultura Organizacional

V2: Satisfacción Laboral

r: Relación entre las variables

3.2. Población y muestra

3.2.1. Población

La población de estudio está conformada por 20 colaboradores de la empresa GMG Comercial Perú SA. que laboran en las siguientes áreas: Categorías y Logística; y Comercial.

Hernández et al. (2014) indican: “una población es el conjunto de todos los casos que concuerdan con una serie de especificaciones” (p. 174).

3.2.2. Muestra

La muestra de estudio está conformada por 20 colaboradores que laboran en la empresa GMG Comercial Perú SA, a quienes se les aplicó el instrumento de recolección de datos.

La investigación contiene un muestreo censal para poder determinar la relación que existe entre la cultura organización y la satisfacción laboral en el área comercial de la empresa GMG Comercial Perú SA.

Hernández et al. (2014) señalan:

La muestra es un subgrupo de la población de interés sobre el cual se recolectarán datos, y que tiene que definirse y delimitarse de antemano con precisión, además de que debe ser representativo de la población. El interés es que la muestra sea estadísticamente representativa. (p. 173)

3.3. Hipótesis

Hipótesis general

H₀: La cultura organizacional no se relaciona significativamente con la satisfacción laboral en los colaboradores del área comercial de la empresa GMG Comercial Perú SA. – 2018.

H_a: La cultura organizacional se relaciona significativamente con la satisfacción laboral en los colaboradores del área comercial de la empresa GMG Comercial Perú SA. – 2018.

Hipótesis específicas

H₀: Los valores no se relacionan significativamente con la satisfacción laboral en los colaboradores del área comercial de la empresa GMG Comercial Perú SA. – 2018.

H_a: Los valores se relacionan significativamente con la satisfacción laboral en los colaboradores del área comercial de la empresa GMG Comercial Perú SA. – 2018.

H₀: El compromiso no se relaciona significativamente con la satisfacción laboral en los colaboradores del área comercial de la empresa GMG Comercial Perú SA. – 2018.

H_a: El compromiso se relaciona significativamente con la satisfacción laboral en los colaboradores del área comercial de la empresa GMG Comercial Perú SA. – 2018.

H₀: La comunicación no se relaciona significativamente con la satisfacción laboral en los colaboradores del área comercial de la empresa GMG Comercial Perú SA. – 2018.

H_a: La comunicación se relaciona significativamente con la satisfacción laboral en los colaboradores del área comercial de la empresa GMG Comercial Perú SA. – 2018.

3.4. Variables – operacionalización

Según Hernández et al. (2014) “una variable se puede definir como toda aquella característica o cualidad que identifica a una realidad y que se puede medir, controlar y estudiar mediante un proceso de investigación” (p. 105).

Variables

Variable 1: Cultura organizacional

Definición conceptual

Según Robbins y Judge (2013) “es un sistema de significado compartido por los miembros, el cual distingue a una organización de las demás” (p. 513).

Definición operacional

La cultura organizacional es una variable que se midió en función de tres dimensiones y en términos de 32 ítems, que emitieron la actitud que tienen los colaboradores del área comercial de la empresa con respecto a la satisfacción laboral.

Variable 2: Satisfacción laboral

Definición conceptual

Según Robbins y Judge (2013) “es un sentimiento positivo respecto del puesto de trabajo propio, que resulta de una evaluación de las características de este” (p. 75).

Definición operacional

La satisfacción laboral es una variable que se midió en función de tres dimensiones y en términos de 26 ítems, que emitieron la actitud que tienen los colaboradores del área comercial de la empresa con respecto a la cultura organizacional.

Cuadro de operacionalización de las variables

Tabla 1

Operacionalización de la variable cultura organizacional

Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de medición y valores	Niveles y rangos
	Solidaridad			
Valores	Integridad	Del 01 al 12		Bajo
	Crecimiento		1=Nunca	72-101
	Trabajo en equipo		2=Casi nunca	Medio
Compromiso	Identificación	Del 13 al 24	3=A veces	102-138
	Actitudes		4=Casi siempre	Alto
Comunicación	Relaciones interpersonales	Del 25 al 32	5=Siempre	139-160
	Toma de decisiones			

Tabla 2

Operacionalización de la variable satisfacción laboral

Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de medición y valores	Niveles y rangos
	Reconocimientos			Bajo
Motivación	Salarios	Del 33 al 44	1=Nunca	56-80
	Capacitación		2=Casi nunca	Medio
Seguridad y Estabilidad	Oportunidades de crecimiento	Del 45 al 52	3=A veces	81-107
	Ambiente		4=Casi siempre	
Ambiente Laboral	Clima organizacional	Del 53 al 58	5=Siempre	Alto
	Materiales			108-128

3.5. Métodos y técnicas de investigación

En la presente investigación se utilizó el método cuantitativo, porque se realizó un análisis estadístico a partir de los datos recogidos de la muestra, para determinar la relación entre las variables de estudio y las dimensiones de las mismas.

Sánchez y Reyes (1998) nos dice que:

Es el camino a seguir mediante una serie de operaciones y reglas prefijadas, que permite alcanzar un resultado propuesto. En tal sentido toda labor de procesamiento humano de información requiere asumir el camino más educado y viable para lograr el objetivo trazado. También puede considerarse el método como un procedimiento de indagación para tratar un conjunto de problemas desconocidos, procedimiento en el cual se hace uso fundamental del pensamiento lógico. (p. 25)

A la vez se utilizó otras técnicas, las cuales fueron el análisis y la observación, dichas técnicas se emplearon para el recojo de informaciones de fuentes que demandó la amplitud de la investigación.

Belerson (1952) citado por Tinto (2013) indica que el análisis es “una técnica de investigación para la descripción objetiva, sistemática y cuantitativa del contenido manifiesto de la comunicación” (p. 140).

Campos y Lule (2012) sostienen que la observación es como “una técnica que mediante la aplicación de ciertos recursos permite la organización, coherencia y economía de los esfuerzos realizados durante el desarrollo de una investigación” (p. 49).

3.6. Descripción de los instrumentos utilizados

El recojo de los datos de las muestras exigió la elaboración de los instrumentos de recolección de datos de ambas variables. Estos instrumentos fueron elaborados por el investigador y sometidos a los criterios de validez y confiabilidad antes de su aplicación.

Asimismo, todo instrumento para obtener información deber contar con dos requisitos fundamentales, los cuales son validez y confiabilidad.

Ficha técnica variable 01

Nombre	: Cultura organizacional
Autora	: Tatiana Sulca Garnique
Procedencia	: Universidad Autónoma del Perú
Año	: 2018
Versión	: Original en español
Aplicación	: Colaboradores del área comercial
Administración	: Individual
Duración	: Aproximadamente 15 minutos.

Descripción:

Consiste en un conjunto de ítems presentados en forma de afirmaciones o juicios, ante los cuales se pide la reacción de los participantes. Es decir, se presenta cada afirmación y se solicita al sujeto que externé su reacción eligiendo una de las categorías de escala.

Dicho instrumento será medido en las dimensiones de valores, comunicación y compromiso, expresado mediante un total de 32 ítems, de las cuales doce son para la dimensión valores, doce para la dimensión comunicación y doce para la dimensión compromiso.

Normas de aplicación

La aplicación se dio de forma individual, donde cada persona evaluada debe marcar cualquiera de las cinco opciones de respuesta a cada pregunta, recalcando que las confidencialidades de los resultados serán confidenciales.

Teniendo en cuenta los siguientes criterios.

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

Ficha técnica variable 02

Nombre	: Satisfacción laboral
Autora	: Tatiana Sulca Garnique
Procedencia	: Universidad Autónoma del Perú
Año	: 2018
Versión	: Original en español
Aplicación	: Colabores del área comercial
Administración	: Individual
Duración	: Aproximadamente 15 minutos.

Descripción:

Consiste en un conjunto de ítems presentados en forma de afirmaciones o juicios, ante los cuales se pide la reacción de los participantes. Es decir, se presenta cada afirmación y se solicita al sujeto que externé su reacción eligiendo una de las categorías de escala.

Dicho instrumento será medido en las dimensiones de motivación, y seguridad y estabilidad y ambiente laboral expresado mediante un total de 26

ítems, de las cuales doce son para la dimensión motivación, doce para la dimensión seguridad y estabilidad y doce para la dimensión ambiente laboral.

Normas de aplicación:

La aplicación se dio de forma individual, donde cada persona evaluada debe marcar cualquiera de las cinco opciones de respuesta a cada pregunta, recalcando que la confidencialidad de los resultados será confidencial.

Teniendo en cuenta los siguientes criterios.

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

3.7. Análisis estadístico e interpretación de datos

Para esta investigación se analizaron los siguientes datos mediante un programa estadístico informático empleado en las ciencias sociales y en las empresas de investigación de mercados, este es el SPSS en la versión 22. La información que se obtuvo fue procesada con el fin de generar resultados que luego fueron analizados y tabulados.

El análisis propuesto siguió los siguientes pasos:

Para la organización de los datos a recoger, se implementó bases de datos de las variables de estudio los cuales fueron sometidos a un análisis estadístico en el programa SPSS, para obtener los análisis correlaciones.

Para los análisis descriptivos de las variables, se obtuvieron puntajes y se organizó su presentación en medias, varianza, desviación típica, máximos, mínimos, además de su distribución, confiabilidad.

Para el análisis de los resultados se desarrolló la interpretación de los valores estadísticos y se estableció los niveles de asociación, además de la contratación de las hipótesis.

Se presentó tablas y figuras por variable y dimensiones.

Se reflexionó y se discutió sobre los resultados, por variable y dimensiones.

Se elaboró conclusiones y recomendaciones sobre los resultados.

CAPÍTULO IV
ANALISIS E INTERPRETACION DE LOS
RESULTADOS

4.1. Validación del instrumento

Validez del instrumento de la variable cultura organizacional

El instrumento fue sometido a criterio de jueces, expertos en el tema, los cuales determinaron la validez de dicho instrumento. Obteniendo:

Tabla 3

Validez del instrumento cultura organizacional

Jueces	Criterio	Valoración
Segundo Zoilo Vásquez	Metodológico	Aplicable
Ademar Vargas Díaz	Temático	Aplicable
Wilber Flores Vilca	Estadístico	Aplicable

Validez del instrumento de la variable satisfacción laboral

El instrumento fue sometido a criterio de jueces, expertos en el tema, los cuales determinaron la validez de dicho instrumento. Obteniendo:

Tabla 4

Validez del instrumento satisfacción laboral

Jueces	Criterio	Valoración
Segundo Zoilo Vásquez	Metodológico	Aplicable
Ademar Vargas Díaz	Temático	Aplicable
Wilber Flores Vilca	Estadístico	Aplicable

4.1.1. Análisis de fiabilidad

Para determinar la confiabilidad del instrumento de la variable cultura organizacional se utilizó la prueba Alfa de Cronbach.

Tabla 5

Fiabilidad del instrumento de la variable cultura organizacional

Alfa de Cronbach	N de elementos
,972	32

De acuerdo a lo que se puede observar en la tabla 5, el valor Alfa de Cronbach es igual a 0.972, por tal motivo se puede determinar que el instrumento empleado tiene un nivel muy alto de confiabilidad.

Para determinar la confiabilidad del instrumento de la variable satisfacción laboral se utilizó la prueba Alfa de Cronbach.

Tabla 6

Fiabilidad del instrumento de la variable satisfacción laboral

Alfa de Cronbach	N de elementos
,949	26

De acuerdo a lo que se puede observar en la tabla 6, el valor Alfa de Cronbach es igual a 0.949, por tal motivo se puede determinar que el instrumento empleado tiene un nivel muy alto de confiabilidad.

4.2. Resultados descriptivos de las variables

4.2.1. Descriptiva de la variable cultura organizacional

Tabla 7

Análisis descriptivo de la variable cultura organizacional

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Bajo	5	25,0
	Medio	12	60,0
	Alto	3	15,0
	Total	20	100,0

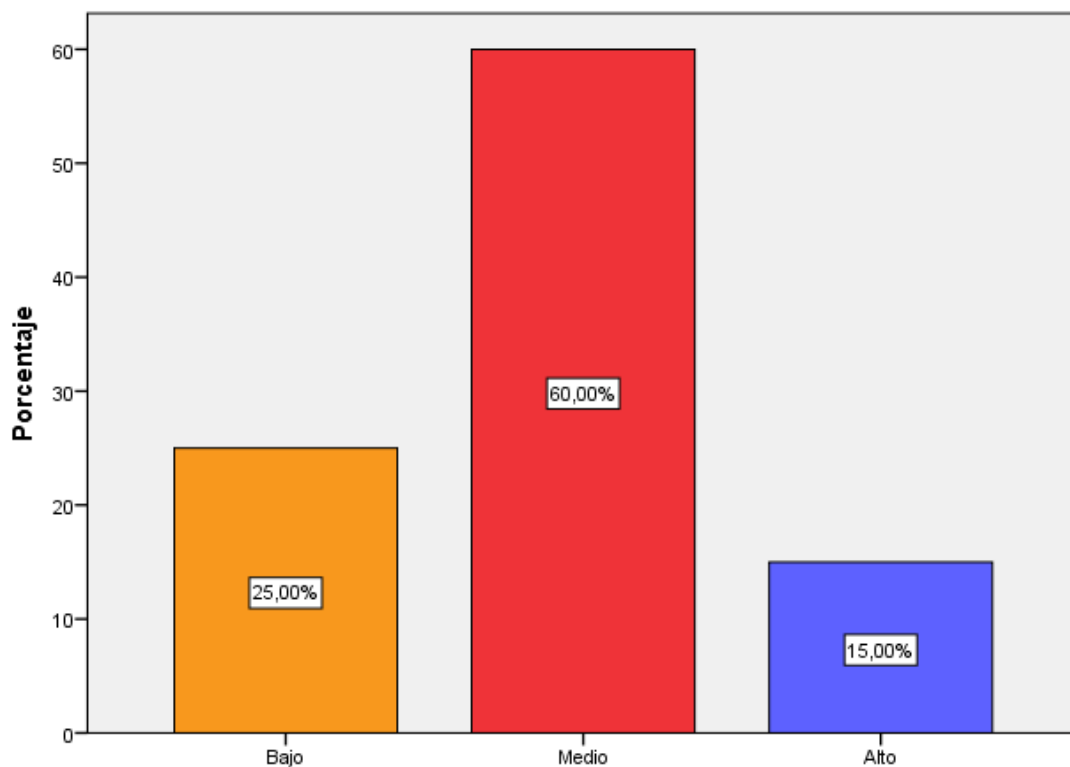


Figura 1. Análisis descriptivo de la variable cultura organizacional

Interpretación: Se puede observar que, del total de los colaboradores del área comercial, el 60% consideran que la cultura organizacional se encuentra en un nivel medio, el 25% de los colaboradores consideran que esta en un nivel bajo y el 15% de los colaboradores consideran que la cultura organizacional está en un nivel alto.

4.2.2. Descriptiva de la variable satisfacción laboral

Tabla 8

Análisis descriptivo de la variable satisfacción laboral

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Bajo	4	20,0
	Medio	12	60,0
	Alto	4	20,0
	Total	20	100,0

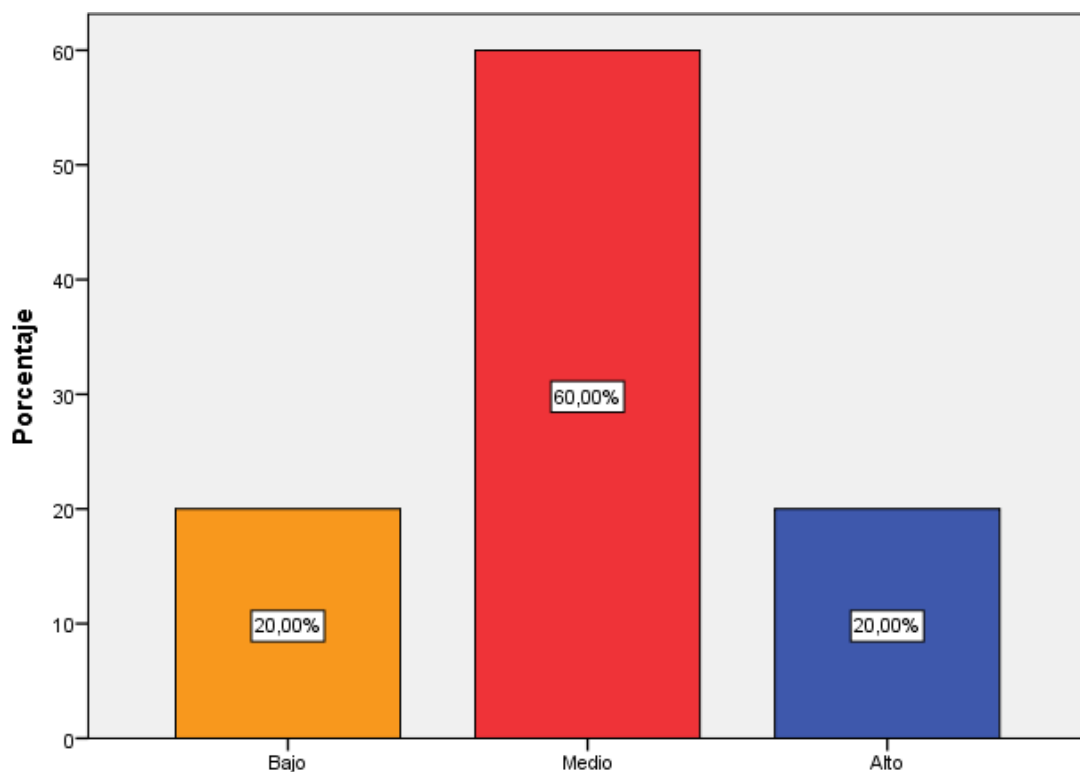


Figura 2. Análisis descriptivo de la variable satisfacción laboral.

Interpretación: Se puede observar que, del total de los colaboradores del área comercial, el 60% consideran que la satisfacción laboral se encuentra en un nivel medio, el 20% de los colaboradores consideran que esta en un nivel bajo y el 20% de los colaboradores consideran que la satisfacción laboral está en un nivel alto.

4.3. Resultados descriptivos de las dimensiones

4.3.1. Descriptivas de las dimensiones de cultura organizacional

Tabla 9

Análisis descriptivo dimensión: Valores

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Bajo	5	25,0
	Medio	10	50,0
	Alto	5	25,0
	Total	20	100,0

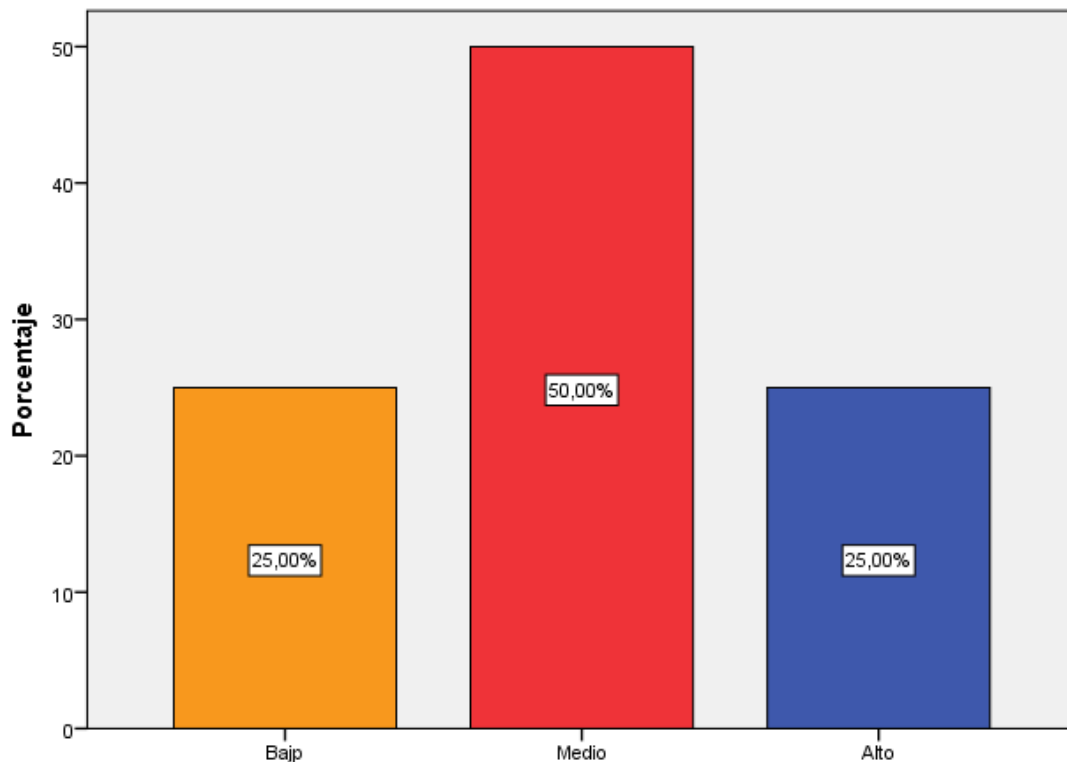


Figura 3. Análisis descriptivo de la dimensión valores

Interpretación: Se puede observar que, del total de los colaboradores del área comercial, el 50% consideran que los valores se encuentran en un nivel medio, el 25% de los colaboradores consideran que esta en un nivel bajo y el 25% de los colaboradores consideran que los valores están en un nivel alto.

Tabla 10

Análisis descriptivo dimensión: Compromiso

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Bajo	5	25,0
	Medio	11	55,0
	Alto	4	20,0
	Total	20	100,0

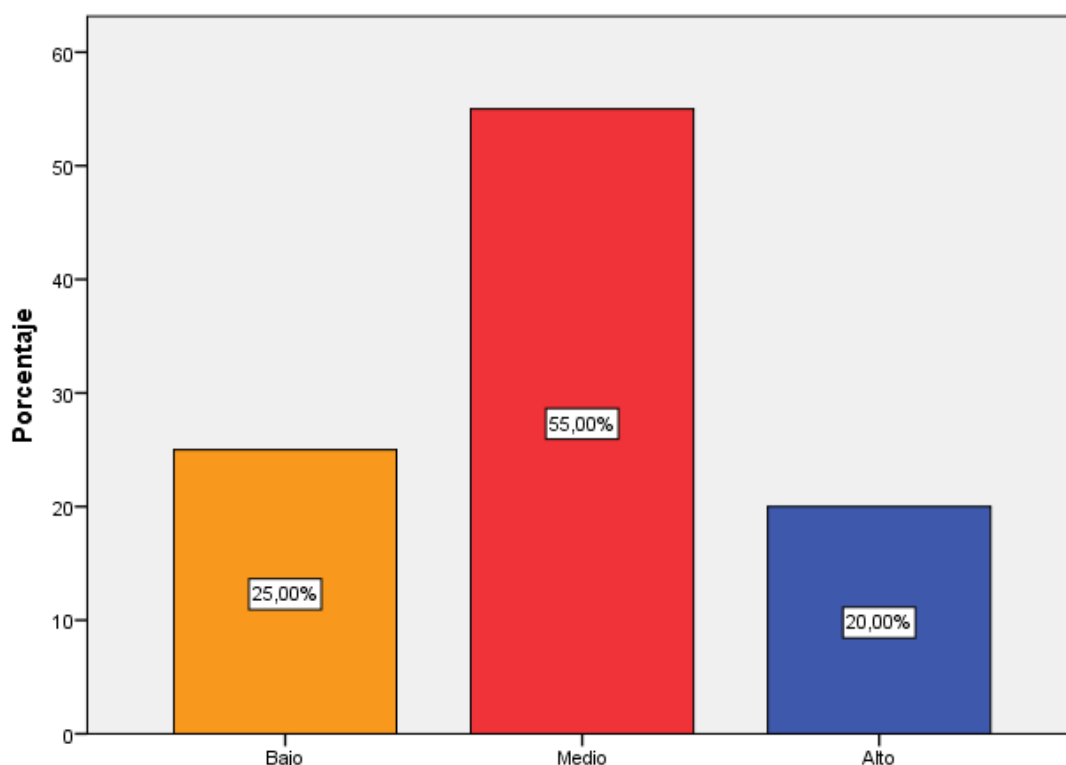


Figura 4. Análisis descriptivo de la dimensión compromiso

Interpretación: Se puede observar que, del total de los colaboradores del área comercial, el 55% consideran que el compromiso se encuentra en un nivel medio, el 25% de los colaboradores consideran que esta en un nivel bajo y el 20% de los colaboradores consideran que el compromiso está en un nivel alto.

Tabla 11

Análisis descriptivo dimensión: Comunicación

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Bajo	5	25,0
	Medio	13	65,0
	Alto	2	10,0
	Total	20	100,0

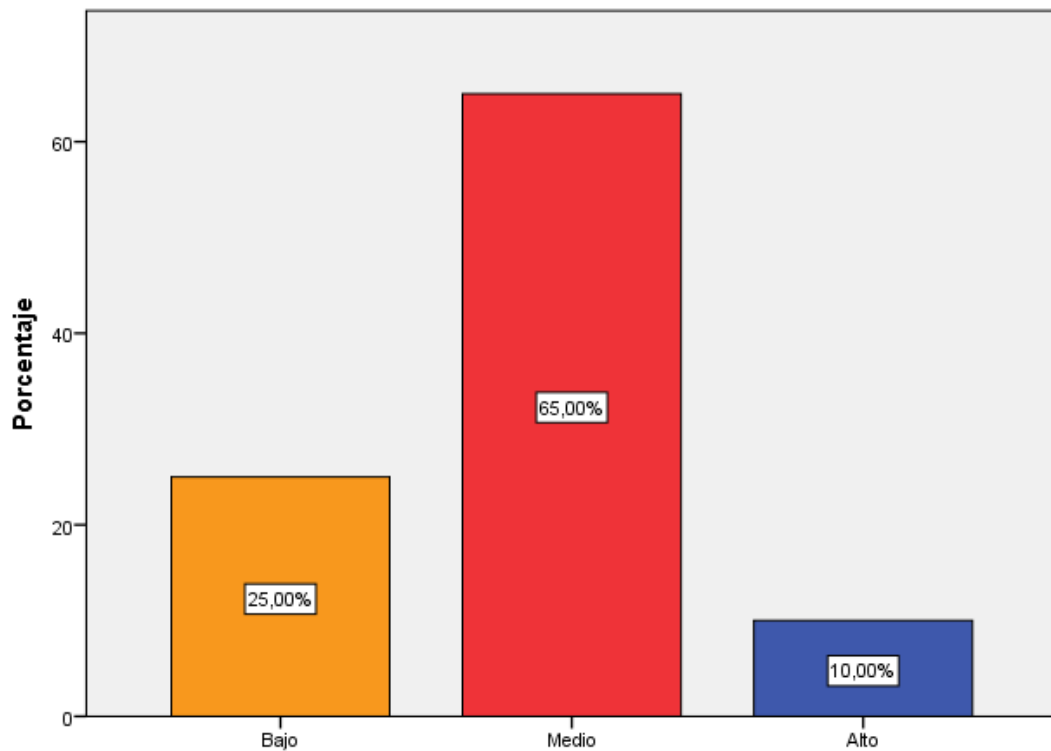


Figura 5. Análisis descriptivo de la dimensión comunicación

Interpretación: Se puede observar que, del total de los colaboradores del área comercial, el 65% consideran que la comunicación se encuentra en un nivel medio, el 25% de los colaboradores consideran que esta en un nivel bajo y el 10% de los colaboradores consideran que la comunicación está en un nivel alto.

4.3.2. Descriptivas de las dimensiones de satisfacción laboral

Tabla 12

Análisis descriptivo dimensión: Motivación

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Bajo	3	15,0
	Medio	14	70,0
	Alto	3	15,0
	Total	20	100,0

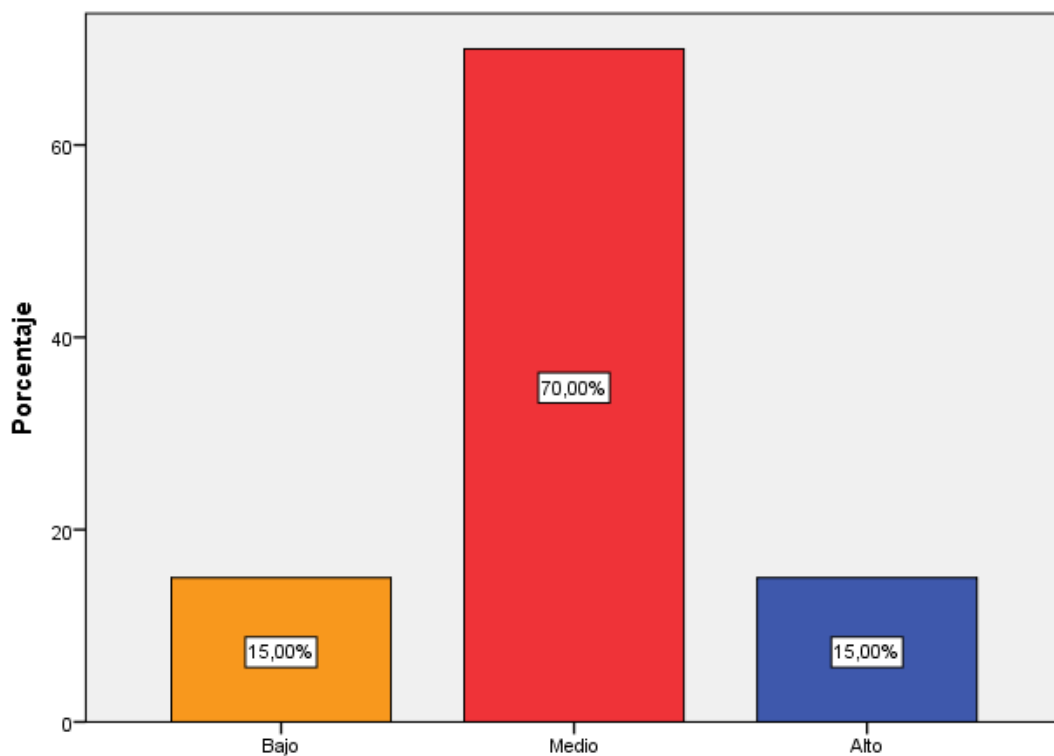


Figura 6. Análisis descriptivo de la dimensión motivación

Interpretación: Se puede observar que, del total de los colaboradores del área comercial, el 70% consideran que la motivación se encuentra en un nivel medio, el 15% de los colaboradores consideran que esta en un nivel bajo y el 15% de los colaboradores consideran que la motivación está en un nivel alto.

Tabla 13

Análisis descriptivo dimensión: Seguridad y estabilidad

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Bajo	5	25,0
	Medio	11	55,0
	Alto	4	20,0
	Total	20	100,0

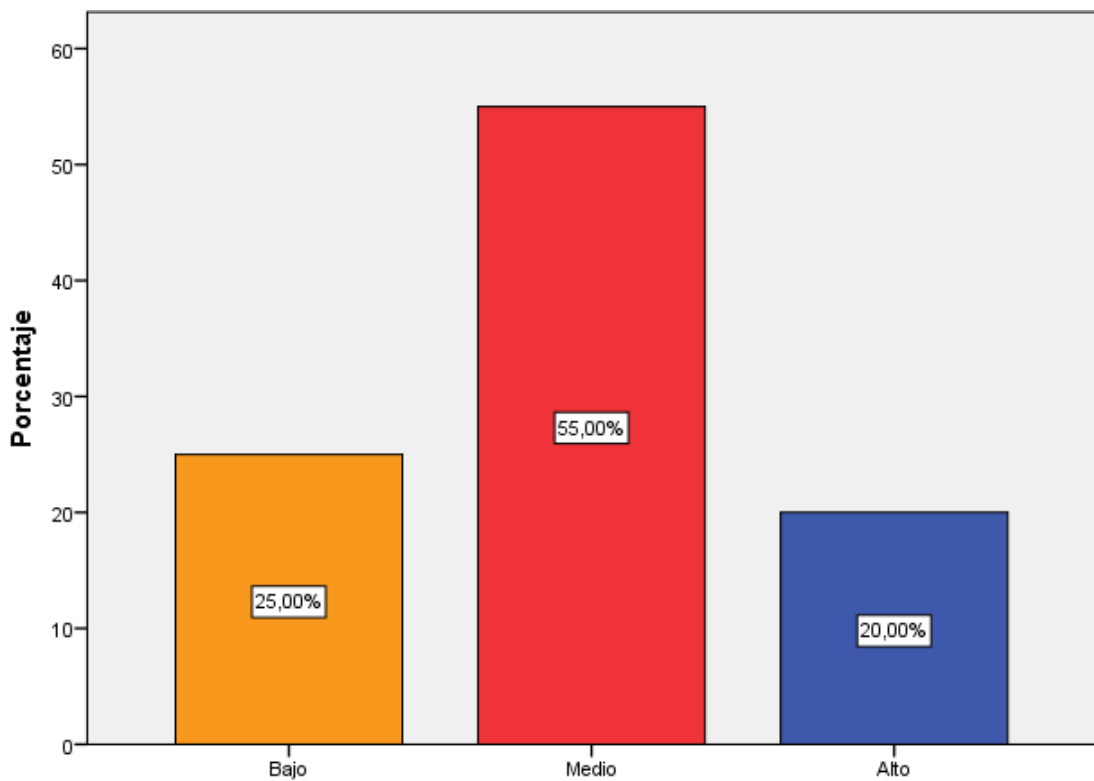


Figura 7. Análisis descriptivo de la dimensión seguridad y estabilidad

Interpretación: Se puede observar que, del total de los colaboradores del área comercial, el 55% consideran que la seguridad y estabilidad se encuentra en un nivel medio, el 25% de los colaboradores consideran que esta en un nivel bajo y el 20% de los colaboradores consideran que la seguridad y estabilidad está en un nivel alto.

Tabla 14

Análisis descriptivo dimensión: Ambiente laboral

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Bajo	3	15,0
	Medio	10	50,0
	Alto	7	35,0
	Total	20	100,0

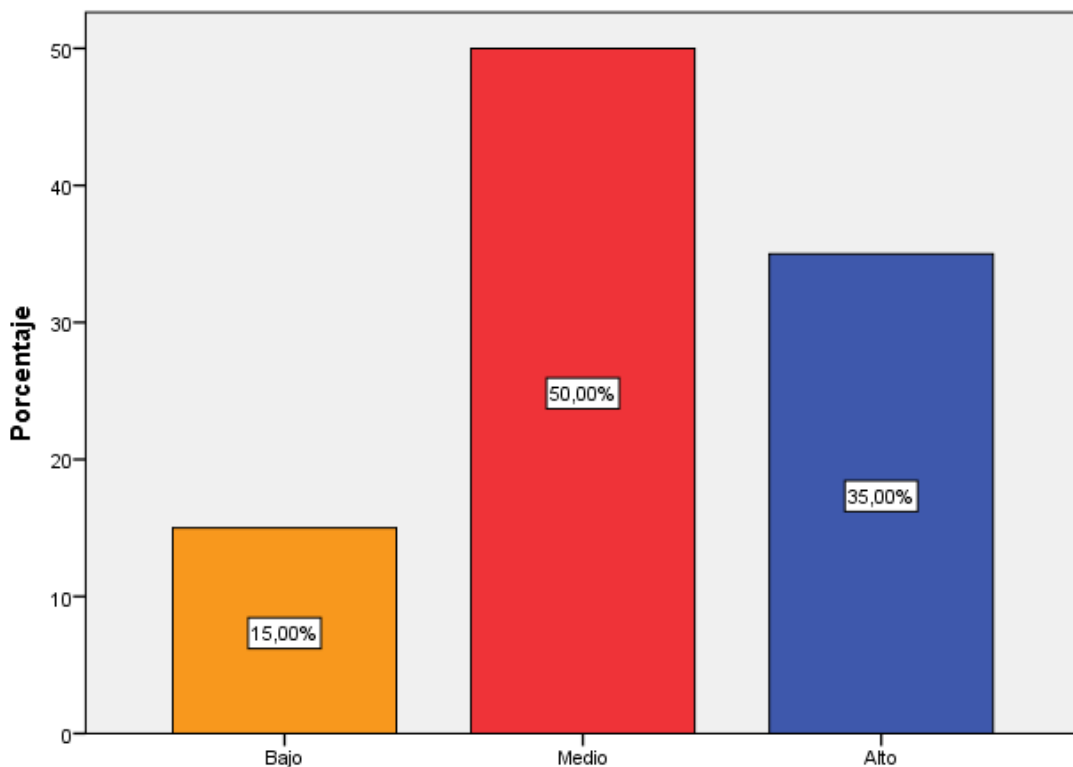


Figura 8. Análisis descriptivo de la dimensión ambiente laboral

Interpretación: Se puede observar que, del total de los colaboradores del área comercial, el 50% consideran que el ambiente laboral se encuentra en un nivel medio, el 35% de los colaboradores consideran que esta en un nivel alto y el 15% de los colaboradores consideran que el ambiente está en un nivel bajo.

4.4. Resultados descriptivos de las variables relacionadas

Tabla 15

Análisis descriptivo de los resultados de la relación entre la cultura organizacional y satisfacción laboral

		Satisfacción Laboral (agrupado)				
		Bajo	Medio	Alto	Total	
Cultura Organizacional (agrupado)	Bajo	Recuento	4	1	0	5
		% del total	20,0%	5,0%	0,0%	25,0%
	Medio	Recuento	0	11	1	12
		% del total	0,0%	55,0%	5,0%	60,0%
Total	Alto	Recuento	0	0	3	3
		% del total	0,0%	0,0%	15,0%	15,0%
		Recuento	4	12	4	20
		% del total	20,0%	60,0%	20,0%	100,0%

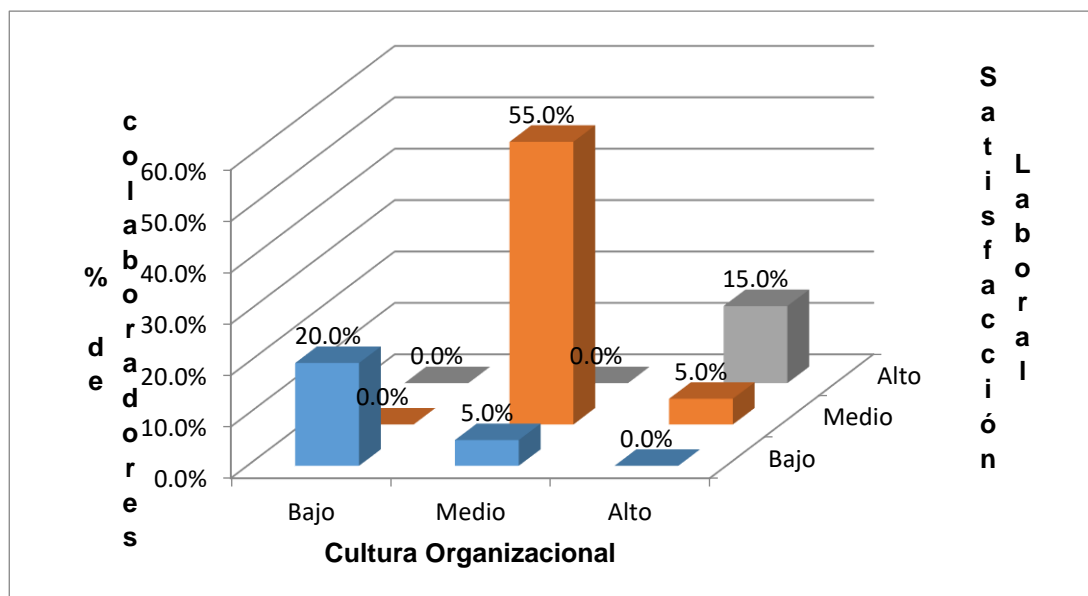


Figura 9. Análisis descriptivo de los resultados de la relación entre cultura organizacional y satisfacción laboral

La tabla 15 y la figura 9 muestran la descripción referente a las variables cultura organizacional y satisfacción laboral, donde se puede observar que el 20% de los colaboradores perciben en un nivel bajo la relación entre ambas variables. A la vez, el 55% de los colaboradores indicaron que consideran en un nivel medio la relación entre ambas variables, mientras que el 15% de los colaboradores consideran en un nivel alto la relación entre ambas variables.

4.5. Prueba de la normalidad para la variable de estudio

H₀: La distribución de la variable satisfacción laboral no difiere de la distribución normal

H_a: La distribución de la variable satisfacción laboral difiere de la distribución normal.

Tabla 16

Prueba de normalidad de las variables

		Satisfacción Laboral
	N	20
Parámetros normales ^{a,b}	Media	94,45
	Desviación estándar	18,701
Máximas diferencias extremas	Absoluta	,156
	Positivo	,088
	Negativo	-,156
	Estadístico de prueba	,156
	Sig. asintótica (bilateral)	,200 ^{c,d}

En la tabla 16 se puede observar que el p_valor es igual a 0.200, el cual es mayor a 5%, este resultado permite determinar el rechazo de la hipótesis nula y por lo tanto el estadístico a utilizar en la contrastación de las hipótesis será el Coeficiente de correlación de Pearson.

4.6. Procedimientos correlacionales

Contraste de la hipótesis general

H₀: La cultura organizacional no se relaciona significativamente con la satisfacción laboral en el área comercial de la empresa GMG Comercial Perú SA. – 2018.

H_a: La cultura organizacional se relaciona significativamente con la satisfacción laboral en el área comercial de la empresa GMG Comercial Perú SA. – 2018.

Tabla 17

Correlación entre cultura organizacional y satisfacción laboral

		Cultura organizacional	Satisfacción laboral
Cultura organizacional	Correlación de Pearson	1	,906**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	20	20
Satisfacción laboral	Correlación de Pearson	,906**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	20	20

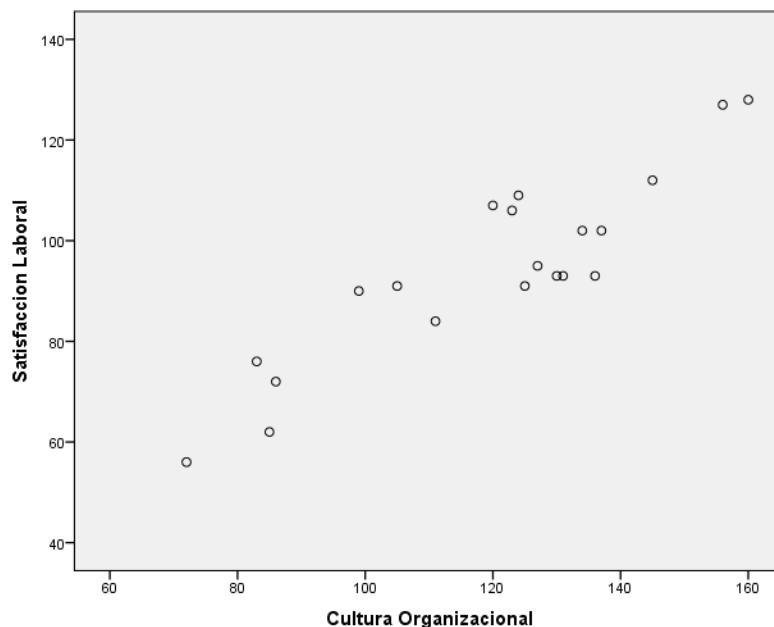


Figura 10. Correlación de las variables cultura organizacional y satisfacción laboral

En la tabla 17 se puede apreciar que el resultado de la correlación entre las variables cultura organizacional y satisfacción laboral es igual a 0.906, con un nivel de significancia $p_valor=0.000$, por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula y se acepta que la cultura organizacional se relaciona significativamente con la satisfacción laboral en el área comercial de la empresa GMG Comercial Perú SA. – 2018.

Contraste de las hipótesis específicas

H_0 : Los valores no se relacionan significativamente con la satisfacción laboral en el área comercial de la empresa GMG Comercial Perú SA. – 2018.

H_a : Los valores se relacionan significativamente con la satisfacción laboral en el área comercial de la empresa GMG Comercial Perú SA. – 2018.

Tabla 18

Correlación entre valores y satisfacción laboral

		Valores	Satisfacción Laboral
Valores	Correlación de Pearson	1	,871**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	20	20
Satisfacción Laboral	Correlación de Pearson	,871**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	20	20

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

En la tabla 18 se puede apreciar que el resultado de la correlación entre la dimensión valores y la variable satisfacción laboral es igual a 0.871, con un nivel de significancia $p_valor=0.000$, por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula y se acepta que la dimensión valores se relaciona significativamente con la satisfacción laboral en el área comercial de la empresa GMG Comercial Perú SA. – 2018.

H₀: El compromiso no se relaciona significativamente con la satisfacción laboral en el área comercial de la empresa GMG Comercial Perú SA.

H_a: El compromiso se relaciona significativamente con la satisfacción laboral en el área comercial de la empresa GMG Comercial Perú SA.

Tabla 19

Correlación entre compromiso y satisfacción laboral

		Compromiso	Satisfacción Laboral
Compromiso	Correlación de Pearson	1	,874**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	20	20
Satisfacción Laboral	Correlación de Pearson	,874**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	20	20

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

En la tabla 19 se puede apreciar que el resultado de la correlación entre la dimensión compromiso y la variable satisfacción laboral es igual a 0.874, con un nivel de significancia $p_valor=0.000$, por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula y se acepta que la dimensión compromiso se relaciona significativamente con la satisfacción laboral en el área comercial de la empresa GMG Comercial Perú SA.

H₀: La comunicación no se relaciona significativamente con la satisfacción laboral en el área comercial de la empresa GMG Comercial Perú SA.

H_a: La comunicación se relaciona significativamente con la satisfacción laboral en el área comercial de la empresa GMG Comercial Perú SA.

Tabla 20

Correlación entre comunicación y satisfacción laboral

		Comunicación	Satisfacción Laboral
Comunicación	Correlación de Pearson	1	,904**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	20	20
Satisfacción Laboral	Correlación de Pearson	,904**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	20	20

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

En la tabla 20 se puede apreciar que el resultado de la correlación entre la dimensión comunicación y la variable satisfacción laboral es igual a 0.904, con un nivel de significancia $p_valor=0.000$, por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula y se acepta que la dimensión comunicación se relaciona significativamente con la satisfacción laboral en el área comercial de la empresa GMG Comercial Perú SA.

CAPÍTULO V
DISCUSIONES, CONCLUSIONES Y
RECOMENDACIONES

5.1. Discusiones

A partir de los hallazgos encontrados, aceptamos la hipótesis general que establece que existe relación significativa entre "cultura organizacional y la satisfacción laboral en los colaboradores del área comercial de la empresa GMG Comercial Perú SA. 2018.", el resultado de correlación es de 0.906 con un $p_valor=0.000$ el cual es menor a 5%, indicando que existe una correlación positiva alta. Dichos resultados guardan relación con lo que indica Soto (2016) en su tesis titulada "Cultura organizacional y satisfacción laboral de los trabajadores de la Corporación Textil Espain & Espinoza S.A.C. San Juan de Lurigancho, 2016", acepta la hipótesis alterna con el estadístico Rho de Spearman es igual a 0.998 y un nivel de significancia de $0.000 < 0.05$.

Así como también se coincide con Montalván (2017) en su tesis titulada "Relación entre satisfacción laboral y cultura organizacional de la Institución Educativa Isabel Católica de la UGEL 03, 2017", quien determina que existe relación entre ambas variables, probando la hipótesis alterna con un estadístico Rho de Spearman es igual a 0.874 y un nivel de significancia de $0.000 < 0.05$.

Con respecto a la relación entre "valores y satisfacción laboral en los colaboradores del área comercial de la empresa GMG Comercial Perú SA. 2018.", se comprobó que si existe relación y que es altamente significativa con una correlación de 0.871; lo cual coincide con Montalván (2017) que en su tesis titulada "Relación entre satisfacción laboral y cultura organizacional de la Institución Educativa Isabel Católica de la UGEL 03, 2017" respecto a valores, encontró una relación directa y significativa al obtener una correlación de 0.775.

Con respecto a la relación "compromiso y satisfacción laboral en los colaboradores del área comercial de la empresa GMG Comercial Perú SA. 2018.", se comprobó que existe relación y que es altamente significativa con una correlación de 0.874; lo cual coincide con Soto (2016) en su tesis titulada "Cultura organizacional y satisfacción laboral de los trabajadores de la Corporación Textil Espain & Espinoza S.A.C. San Juan de Lurigancho, 2016" respecto a compromiso, encontró una correlación significativa de 0.983.

Con respecto a la relación “Comunicación y satisfacción laboral en los colaboradores del área comercial de la empresa GMG Comercial Perú SA. 2018.”, se comprobó que existe relación y que es altamente significativa con una correlación de 0.904; lo cual coincide con Tamayo (2017) en su tesis titulada “Cultura organizacional y satisfacción laboral en los trabajadores de la compañía Minera Poderosa S.A. 2017” respecto a comunicación, encontró una relación directa débil y altamente significativa con una correlación de 0.438.

5.2. Conclusiones

Finalizando el presente trabajo de investigación, se puede llegar a las siguientes conclusiones:

Con respecto a los resultados obtenidos en relación al objetivo general, el cual requiere “determinar la relación que existe entre la cultura organizacional y la satisfacción laboral en los colaboradores del área comercial de la empresa GMG Comercial Perú SA. – 2018”, se encontró un coeficiente R de Pearson = 0.906 y un $p_valor = 0.000$ el cual es menor a 0.05, por lo tanto, se concluye que existe una correlación significativa muy alta entre las variables cultura organizacional y satisfacción laboral en el área comercial de la empresa GMG Comercial Perú SA. – 2018.

Con respecto a los resultados obtenidos en relación al primer objetivo específico, el cual requiere “determinar la relación que existe entre los valores y la satisfacción laboral en los colaboradores del área comercial de la empresa GMG Comercial Perú SA. – 2018”, se encontró un coeficiente R de Pearson = 0.871 y un $p_valor = 0.000$ el cual es menor a 0.05, por lo tanto, se concluye que existe una correlación significativa muy alta entre la dimensión valores y la variable satisfacción laboral en el área comercial de la empresa GMG Comercial Perú SA. – 2018.

Con respecto a los resultados obtenidos en relación al segundo objetivo específico, el cual requiere “determinar la relación que existe entre el compromiso y la satisfacción laboral en los colaboradores del área comercial de la empresa GMG Comercial Perú SA. – 2018”, se encontró un coeficiente R de Pearson = 0.874 y un $p_valor = 0.000$ el cual es menor a 0.05, por lo tanto, se concluye que existe una correlación significativa muy alta entre la dimensión compromiso y la variable satisfacción laboral en el área comercial de la empresa GMG Comercial Perú SA. – 2018.

Con respecto a los resultados obtenidos en relación al tercer objetivo específico, el cual requiere “determinar la relación que existe entre la

comunicación y la satisfacción laboral en los colaboradores del área comercial de la empresa GMG Comercial Perú SA. – 2018”, se encontró un coeficiente R de Pearson = 0.904 y un p_valor = 0.000 el cual es menor a 0.05, por lo tanto, se concluye que existe una correlación significativa muy alta entre la dimensión comunicación y la variable satisfacción laboral en el área comercial de la empresa GMG Comercial Perú SA. – 2018.

5.3. Recomendaciones

Finalizando el presente trabajo de investigación, se puede llegar a las siguientes recomendaciones:

Con respecto al objetivo general, el cual requiere “determinar la relación que existe entre la cultura organizacional y la satisfacción laboral en los colaboradores del área comercial de la empresa GMG Comercial Perú SA. – 2018”, se recomienda al área de desarrollo organizacional y a los altos directivos que se mejore la cultura organizacional de la empresa, en función a las necesidades y expectativas de los colaboradores para elevar la satisfacción laboral, esto se daría promoviendo el desarrollo de capacidades, la coordinación entre las distintas áreas o fomentar el liderazgo hacia los jefes de áreas, etc. con el fin de elevar el desempeño y cumplimiento de las actividades de los colaboradores para el beneficio tanto de ellos, como de la empresa.

Con respecto al primer objetivo específico, el cual requiere “determinar la relación que existe entre los valores y la satisfacción laboral en los colaboradores del área comercial de la empresa GMG Comercial Perú SA. – 2018”, se recomienda reforzar los valores corporativos de la empresa, así como también las creencias y comportamientos de los mismos colaboradores, esto se podría dar influyendo y difundiendo dichos valores mediante los medios de comunicación que usa la empresa para transmitir información, como por ejemplo, el correo electrónico, los paneles del patio de comida o colocando periódicos murales en cada área.

Con respecto al segundo objetivo específico, el cual requiere: “Determinar la relación que existe entre el compromiso y la satisfacción laboral en los colaboradores del área comercial de la empresa GMG Comercial Perú SA. – 2018”, se recomienda que se mejore el apoyo brindado a los colaboradores, es decir, que exista más compromiso por parte de los jefes y gerentes, y también del área de desarrollo organizacional, esto podría darse mediante talleres y cursos de acuerdo a los puestos que cada uno ocupa,

también realizando capacitaciones, con el fin que los colaboradores se sienta cada vez más satisfechos e identificados con la empresa.

Con respecto al tercer objetivo específico, el cual requiere “determinar la relación que existe entre la comunicación y la satisfacción laboral en los colaboradores del área comercial de la empresa GMG Comercial Perú SA. – 2018”, se recomienda que se realicen actividades de integración cada cuatro meses entre las distintas áreas, para que de esa forma el personal se pueda conocer y por lo tanto se logre elevar el trabajo en equipo y una comunicación efectiva, mejorando así la satisfacción laboral de los colaboradores.

REFERENCIAS

Aguilar, M. (19 de junio del 2015). La cultura organizacional de los mexicanos. *Gestiopolis*. Recuperado de <https://www.gestiopolis.com/la-cultura-organizacional-de-los-mexicanos/>

Avila, L. (s.f.). *Satisfacción Laboral, características y mejoras en el ambiente de trabajo*. Recuperado de <https://www.scribd.com/doc/53233854/SATISFACCION-LABORAL-CARACTERISTICAS-Y-MEJORAS-EN-EL-AMBIENTE-DE-TRABAJO>

Benalcázar, W. (2014) *La satisfacción laboral del personal de ventas y su relación con la productividad de la empresa productos Paraíso del Ecuador* (Tesis de pregrado). Recuperado de <http://www.dspace.uce.edu.ec/handle/25000/7342>

Beriguete, A. (27 de febrero del 2012). *El desarrollo de la cultura organizacional* [mensaje en un blog]. Awilda Beriguete. Recuperado de <http://www.eoi.es/blogs/awildacarolinaberiguete/2012/02/27/el-desarrollo-de-la-cultura-organizacional/>

Campos, G. y Lule, N. (2012). *La observación, un método para el estudio de la realidad*. México: Fondo Editorial de la Universidad La Salle.

Carazas, J. (2016) *Relación entre cultura organizacional y satisfacción laboral de los trabajadores de la Universidad Nacional de Trujillo, 2016* (Tesis de pregrado). Recuperado de <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/425>

Chiavenato, I. (2009). *Comportamiento Organizacional La dinámica del éxito de las organizaciones* (2ª ed.). México: Mc Graw-Hill/Interamericana.

Diario El Comercio (15 de octubre del 2018). Nueve firmas en Perú figuran entre las mejores del mundo para trabajar. *El Comercio*. Recuperado de <https://elcomercio.pe/economia/negocios/gptw-nueve-firmas-peru-figuran-mejores-mundo-noticia-567996>

Duran, A. (13 de abril del 2015). La importancia de la satisfacción laboral para el éxito empresarial. *EAE Business School*. Recuperado de <https://retos-directivos.eae.es/la-importancia-de-la-satisfaccion-laboral-para-el-exito-empresarial/>

De Jesús, M. (19 de junio del 2015). La cultura organizacional de los mexicanos. *Gestiopolis*. Recuperado de <https://www.gestiopolis.com/la-cultura-organizacional-de-los-mexicanos/>

Dessler, G. y Valera, R. (2011) *Administración de Recursos Humanos* (5ª ed.). Recuperado de <https://cucjonline.com/biblioteca/files/original/0ee49930c54202fa9d631ebce4af2438.pdf>

El Economista. (14 de octubre del 2014). Mexicanos, los que más horas trabajan de la OCDE. *El Economista*. Recuperado de <https://www.eleconomista.com.mx/economia/Mexicanos-los-que-mas-horas-trabajan-de-la-OCDE-20141014-0129.html>

Gómez, L., Balkin, D. y Cardy, R. (2005). *Administración* (2ª ed.). España: Pearson Education.

Gómez, L., Balkin, D. y Cardy, R. (2008). *Gestión de recursos humanos* (5ª ed.). España: Pearson Education.

González, Y. (2015). *Cultura organizacional y satisfacción laboral de docentes en educación media general* (Tesis de maestría). Recuperado de <http://200.35.84.13/portal/bases/marc/texto/9219-15-0861.pdf>

Great Place to Work (2018). Ranking de Great Place to Work reconoce los 25 Mejores Lugares para Trabajar en el Mundo. *Bumeran*. Recuperado de <https://www.bumeran.com.pe/noticias/ranking-great-place-to-work-reconoce-los-25-mejores-lugares-trabajar-mundo/>

Hellriegel, D. y Slocum, J. (2009). *Comportamiento Organizacional* (12ª ed.). México: Cengage Learning.

Hernández, R., Fernández, C. y Baptista, M. (2014). *Metodología de la Investigación* (6ª ed.). México: McGraw-Hill Interamericana.

Ivancevich, J., Konopaske, R. y Matteson, M. (2006). *Comportamiento organizacional* (7ª ed.). México: McGraw-Hill Interamericana.

Jaramillo, M. (2017), Perú ha perdido más de 900 mil empleos permanentes desde el 2001. *Gestión*. Recuperado de <https://gestion.pe/signwall/?outputType=signwall&signwallHard=1>

Lanas, G. (2014) *La cultura organizacional en relación a la satisfacción del personal del Ministerio de Relaciones exteriores de la ciudad de Quito* (Tesis de pregrado). Recuperado de <http://www.dspace.uce.edu.ec/handle/25000/3671>

Machado, J. y Morales, N. (2008). *La cultura organizacional y satisfacción laboral en franquicias de Century 21 ciudad de Maracaibo* (Tesis de pregrado). Recuperado de <https://docplayer.es/86389109-Derechos-reservados-la-cultura-organizacional-y-la-satisfaccion-laboral-en-franquicias-de-century-21-de-la-ciudad-de-maracaibo.html>

Montalván, A. (2017). *Relación entre satisfacción laboral y cultura Organizacional de la Institución Educativa Isabel Católica de la UGEL 03, 2017* (Tesis de maestría). Recuperado de <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/15325>

Oseda, D. (2008). *Metodología de la Investigación*. Perú: Pirámide.

Romero, N. (23 noviembre del 2018). *La importancia de la cultura organizacional*. *Revista recursos humanos*. Recuperado de

<https://revistarecursoshumanos.com/2016/04/01/la-importancia-de-la-cultura-organizacional/>

Robbins, S. y Judge, T. (2009). *Comportamiento organizacional* (13ª ed.). México: Pearson Education.

Robbins, S. y Judge, T. (2013). *Comportamiento organizacional* (15ª ed.). México: Pearson Education.

Rojas, W. J. y Távara, U. Y. (2017). *Cultura organizacional y satisfacción laboral en los trabajadores de la Universidad Marcelino Champagnat* (Tesis de maestría). Recuperado de <https://repositorio.umch.edu.pe/handle/UMCH/113>

Salazar, J. (2013). *Relación entre cultura organizacional y satisfacción laboral del personal administrativo del hospital Roosevelt de Guatemala* (Tesis de pregrado). Recuperado de <http://biblio3.url.edu.gt/Tesario/2013/05/43/Salazar-Jesica.pdf>

Sánchez, H. y Reyes, C. (1998). *Metodología y diseño de la Investigación*. Lima, Perú: Mantaro.

Soto, D. (2016). *Cultura organizacional y satisfacción laboral de los trabajadores de la Corporación Textil Espain & Espinoza S.A.C. San Juan de Lurigancho, 2016*. Recuperado de <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/5270>

Tamayo, M. N. (2017). *Cultura organizacional y satisfacción laboral en los trabajadores de la compañía Minera Poderosa S.A. 2017* (Tesis de pregrado). Recuperado de <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/11604>

Tinto, J. A. (2013). El análisis de contenido como herramienta de utilidad para la realización de una investigación descriptiva. Un ejemplo de aplicación

práctica utilizado para conocer las investigaciones realizadas sobre la imagen de marca de España y el efecto país de origen. *Provincia*, (29) 135-173. Recuperado de <https://www.redalyc.org/pdf/555/55530465007.pdf>

ANEXOS

ANEXO N° 1 – INFORME ANTIPLAGIO



**FACULTAD DE CIENCIAS DE GESTIÓN
CARRERA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN
DE EMPRESAS**

TESIS

“CULTURA ORGANIZACIONAL Y LA SATISFACCIÓN LABORAL DE
LOS COLABORADORES EN EL ÁREA COMERCIAL DE LA EMPRESA
GMG COMERCIAL PERÚ S.A. - 2018”

PARA OBTENER EL TÍTULO DE:
LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

AUTOR

TATIANA CHARLOTTE SULCA GARNIQUE

ASESOR

ING. SEGUNDO ZOILO VASQUEZ RUIZ

Resumen de coincidencias

12 %

1 Entregado a Universida... 12 % >
Trabajo del estudiante

12

F

Y

⊘

↓

i

Activar Windows

ANEXO N° 2 - MATRIZ DE CONSISTENCIA

Título: “Cultura organizacional y la satisfacción laboral de los empleados en el área comercial de la empresa GMG Comercial Perú S.A. - 2018”

Problemas	Objetivos	Hipótesis	Variables e indicadores			
<p>Problemas General:</p> <p>¿Qué relación existe entre la cultura organizacional y la satisfacción laboral en los colaboradores del área comercial de la empresa GMG Comercial Perú S.A. - 2018?</p> <p>Problemas Específicos:</p> <p>¿Qué relación existe entre los valores y la satisfacción laboral en los colaboradores del área comercial de la empresa GMG Comercial Perú S.A. - 2018?</p>	<p>Objetivo General:</p> <p>Determinar la relación que existe entre la cultura organizacional y la satisfacción laboral en los colaboradores del área comercial de la empresa GMG Comercial Perú SA. – 2018.</p> <p>Objetivos Específicos:</p> <p>Determinar la relación que existe entre los valores y la satisfacción laboral en los colaboradores del área comercial de la empresa GMG Comercial Perú SA. – 2018.</p>	<p>Hipótesis General:</p> <p>La cultura organizacional se relaciona significativamente con la satisfacción laboral en el área comercial de la empresa GMG Comercial Perú SA. – 2018.</p> <p>Hipótesis Especificas:</p> <p>Los valores se relacionan significativamente con la satisfacción laboral en el área comercial de la empresa GMG Comercial Perú SA. – 2018.</p>	Variable 1: Cultura Organizacional			
			Dimensiones	Indicadores	Escala de medición	Niveles y rangos
			Valores	Solidaridad Integridad Crecimiento	1= Nunca 2= Casi nunca 3= A veces 4= Casi siempre 5= Siempre	Bajo 72-101 Medio 102-138 Alto 139-160
			Compromiso	Trabajo en equipo Identificación Actitudes		
			Comunicación	Relaciones interpersonales Toma de decisiones		

<p>¿Qué relación existe entre el compromiso y la satisfacción laboral en los colaboradores del área comercial de la empresa GMG Comercial Perú S.A. - 2018?</p> <p>¿Qué relación existe entre la comunicación y la satisfacción laboral en los colaboradores del área comercial de la empresa GMG Comercial Perú S.A. - 2018?</p>	<p>Determinar la relación que existe entre el compromiso y la satisfacción laboral en los colaboradores del área comercial de la empresa GMG Comercial Perú SA. – 2018.</p> <p>Determinar la relación que existe entre la comunicación y la satisfacción laboral en los colaboradores del área comercial de la empresa GMG Comercial Perú SA. – 2018.</p>	<p>El compromiso se relaciona significativamente con la satisfacción laboral en el área comercial de la empresa GMG Comercial Perú SA. – 2018.</p> <p>La comunicación se relaciona significativamente con la satisfacción laboral en el área comercial de la empresa GMG Comercial Perú SA. – 2018.</p>	Variable 2: Satisfacción Laboral			
			Dimensiones	Indicadores	Escala de medición	Niveles y rangos
			Motivación	Reconocimiento Salario Capacitación	1= Nunca 2= Casi nunca 3= A veces 4= Casi siempre 5= Siempre	Bajo 56-80 Medio 81-107 Alto 108-128
Seguridad y estabilidad	Oportunidades de crecimiento Ambiente					
Ambiente Laboral	Clima Organizacional Materiales					

Nivel- Diseño de Investigación	Población y muestra	Técnicas e instrumentos	Estadísticas a utilizar
<p>Nivel:</p> <p>El nivel de estudio que se realizo es de corte transversal.</p>	<p>Población:</p> <p>La población está conformada por los colaboradores del área comercial de la empresa GMG Comercial Perú.</p>	<p>Variable 1: Cultura Organizacional</p> <p>Técnicas: Encuesta</p> <p>Instrumento: Cuestionario</p> <p>Autor: Tatiana Charlotte Sulca Garnique</p> <p>Año: 2018</p> <p>Ámbito de aplicación: colaboradores del área comercial de la empresa GMG Comercial Perú.</p>	<p>Descriptiva:</p> <p>Análisis descriptivo de frecuencia por variables y dimensiones mediante el cual se utilizó el programa SPSS.</p>
<p>Diseño:</p> <p>Descriptivo correlacional</p>	<p>Tipo de muestreo:</p> <p>En esta investigación se utilizó un muestreo no probabilístico.</p>	<p>Variable 2: Satisfacción Laboral</p> <p>Técnicas: Encuesta</p> <p>Instrumento: Cuestionario</p> <p>Autor: Tatiana Charlotte Sulca Garnique</p> <p>Año: 2018</p> <p>Ámbito de aplicación: colaboradores del área comercial de la empresa GMG Comercial Perú</p>	<p>Inferencial:</p> <p>Pruebas de normalidad en las variables de estudio, mediante el cual se utilizó el programa SPSS.</p> <p>Descripción de las correlaciones de las variables en estudio, mediante el cual se utilizó el programa SPSS.</p>
<p>Método:</p> <p>El método que se desarrollo fue el método cuantitativo.</p>	<p>Tamaño de muestra:</p> <p>20 colaboradores del área comercial de la empresa GMG Comercial Perú</p>		

ANEXO N° 3 – INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS

Variable: Cultura Organizacional

ENCUESTA

Edad: ____

Sexo: ____

Este cuestionario contiene unas frases relativamente cortas que permite hacer una descripción de cómo son las funciones en tu trabajo para ello debes responder con la mayor sinceridad posible a cada uno de los ítems que aparecen a continuación, de acuerdo a como pienses o actúes. Tu colaboración será muy apreciada y contribuirá a una mejora laboral. Una vez que termines de contestar devuelve el cuestionario a la persona que aplicó la prueba.

INSTRUCCIONES

Por favor lee cuidadosamente cada afirmación y marca con un aspa (x) en el espacio asignado en la hoja de respuestas.

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

N°	ITEMS	VALORACIÓN				
		1	2	3	4	5
	DIMENSION: Valores					
1	¿Te identificas con el concepto de solidaridad que tiene la empresa?					
2	¿Considera que la solidaridad es muy importante para el desarrollo de la empresa?					
3	¿Considera que la empresa es solidaria con usted?					
4	¿Los gerentes o jefes difunden la solidaridad en su área de trabajo?					
5	¿Te identificas con el concepto de integridad que tiene la empresa?					
6	¿Considera que la integridad es muy importante para el desarrollo de la empresa?					
7	¿Considera que la empresa es íntegra con usted?					

8	¿Los gerentes o jefes difunden la integridad en su área de trabajo?					
9	¿Considera que la empresa está comprometida con su crecimiento profesional?					
10	¿Considera que la empresa está comprometida con su crecimiento personal?					
11	¿Considera que la empresa está comprometida con su crecimiento espiritual?					
12	¿Te identificas con el concepto de crecimiento de la empresa?					
DIMENSION: Compromiso						
13	¿La empresa inculca el trabajo en equipo para el cumplimiento de metas?					
14	¿Considera que tiene apoyo por parte de sus compañeros, jefes o gerentes?					
15	¿Considera que la cultura organización de la empresa genera compromiso con usted?					
16	¿Considera que estas comprometido con la cultura organizacional de la empresa?					
17	¿Considera que la actual cultura organizacional de la empresa tiene relación con su desarrollo personal?					
18	¿Se siente identificado con la empresa?					
19	¿Considera que todo el equipo está comprometido con su trabajo y con la empresa?					
20	¿Considera que la cultura organizacional de la empresa es eficiente para su trabajo?					
21	¿Considera que su actitud podría ayudar a mejorar la cultura organizacional de la empresa?					
22	¿Considera que es responsable de la actual cultura organizacional de la empresa?					
23	¿Considera que su actitud podría ayudar a un cambio positivo en la cultura organizacional de la empresa?					
24	¿Considera que su actitud es la mejor para realizar sus labores?					
DIMENSION: Comunicación						
25	¿Considera que existe buena relación con tus compañeros de tu área?					
26	¿Considera que existe buena relación con tu jefe?					

27	¿Considera que existe comunicación efectiva para solucionar problemas?					
28	¿Mantiene buena relación con los miembros de su área?					
29	¿Considera que la el actual perfil de la cultura organizacional afecta en la toma de decisiones?					
30	¿Mis compañeros respetan mis decisiones y opiniones?					
31	¿Respeto las decisiones de mis compañeros?					
32	¿Estoy satisfecho de mi participación en la toma de decisiones en mi área?					

Variable: Satisfacción Laboral

ENCUESTA

Edad: _____

Sexo: _____

Este cuestionario contiene unas frases relativamente cortas que permite hacer una descripción de cómo son las funciones en tu trabajo para ello debes responder con la mayor sinceridad posible a cada uno de los ítems que aparecen a continuación, de acuerdo a como pienses o actúes. Tu colaboración será muy apreciada y contribuirá a una mejora laboral. Una vez que termines de contestar devuelve el cuestionario a la persona que aplicó la prueba.

INSTRUCCIONES

Por favor lee cuidadosamente cada afirmación y marca con un aspa (x) en el espacio asignado en la hoja de respuestas.

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

N°	ITEMS	VALORACIÓN				
		1	2	3	4	5
	DIMENSION: Motivación					
1	¿Considera que debería recibir algún reconocimiento por el trabajo que realiza?					
2	¿El jefe de área reconoce los logros obtenidos?					
3	¿Considera que sus compañeros de trabajo reconocen su labor?					
4	¿Su jefe área reconoce su trabajo frente a sus demás compañeros?					
5	¿Considera que el trabajo que realiza esta reflejado en su salario?					
6	¿Considera que el salario que recibe es el adecuado para el trabajo que realiza?					
7	¿Su salario es satisfactorio?					
8	¿Considera que está satisfecho con los incentivos y premios que le brinda la empresa?					
9	¿Considera que las capacitaciones son de suma importancia para su desempeño laboral?					

10	¿Considera que la capacitación influye en su desarrollo laboral?					
11	¿Cree usted que las capacitaciones brindadas son las adecuadas para su área?					
12	¿Considera que las capacitaciones son importantes para los colaboradores?					
DIMENSION: Seguridad y Estabilidad						
13	¿La empresa inculca el trabajo en equipo para el cumplimiento de metas?					
14	¿Considera que el trabajo es estable para su desarrollo profesional?					
15	¿Considera que está satisfecho con la formación que le da la empresa?					
16	¿Se siente estable en la empresa actualmente?					
17	¿Considera que las condiciones laborales (estructuración) de su trabajo son seguras?					
18	¿Considera que la empresa brinda seguridad ante cualquier situación?					
19	¿Considera que el área de SST cumple con sus necesidades?					
20	¿Considera que las condiciones laborales (luz, aire acondicionado, ruido, etc.) facilitan mi trabajo?					
DIMENSION: Ambiente Laboral						
21	¿Se siente usted satisfecho del lugar donde trabaja?					
22	¿Se siente cómodo con las personas que trabaja?					
23	¿Considera que sus compañeros de trabajo generan un buen ambiente laboral?					
24	¿Se siente feliz trabajando con sus compañeros de área?					
25	¿Tengo los materiales necesarios para realizar mi trabajo?					
26	¿Los materiales que me brinda la empresa hacen que pueda optimizar mi productividad?					

ANEXO N° 4 – VALIDACION DEL INSTRUMENTO

Validación del instrumento: Cultura Organizacional

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Existe suficiencia.

Opinión de aplicabilidad:

Aplicable Aplicable después de corregir No aplicable

Apellidos y nombres del juez validador. Mg/Lic./Ing.: Mg. Wilber H. Flores Vilca.

DNI: 01324100

Especialidad del validador: Temático Metodológico Estadístico

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo.

³Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

Firma del Experto Informante.

Mg. Wilber H. Flores Vilca
ESTADÍSTICO E INFORMÁTICO
CIP 77059

Validación del instrumento Satisfacción Laboral

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Existe suficiencia.

Opinión de aplicabilidad:

Aplicable Aplicable después de corregir No aplicable

Apellidos y nombres del juez validador. Mg/Lic./Ing.: Mg. Wilber H. Flores Vilca.

DNI: 01324100

Especialidad del validador: Temático Metodológico Estadístico

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

Firma del Experto Informante.

Mg. Wilber H. Flores Vilca
ESTADÍSTICO E INFORMÁTICO
CIP 77059

Validación del instrumento: Cultura Organizacional

Observaciones (precisar si hay suficiencia): _____

Opinión de aplicabilidad:

Aplicable Aplicable después de corregir No aplicable

Apellidos y nombres del juez validador. Mg/Lic./Ing.: Ademar Vargas Díaz

DNI: 45476251

Especialidad del validador: Temático Metodológico Estadístico

- ¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
- ²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
- ³**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión


Firma del Experto Informante.

Validación del instrumento Satisfacción Laboral

Observaciones (precisar si hay suficiencia): _____

Opinión de aplicabilidad:

Aplicable Aplicable después de corregir No aplicable

Apellidos y nombres del juez validador. Mg/Lic./Ing.: Ademar Vargas Díaz

DNI: 45476251

Especialidad del validador: Temático Metodológico Estadístico

- ¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
- ²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
- ³**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión


Firma del Experto Informante.

Validación del instrumento: Cultura Organizacional

Observaciones (precisar si hay suficiencia): HOY SUFICIENTE

Opinión de aplicabilidad:

Aplicable Aplicable después de corregir No aplicable

Apellidos y nombres del juez validador. Mg/Lic./Ing.: VASQUEZ RUIZ SEGUNDO 2010

DNI: 7858481

Especialidad del validador: Temático Metodológico Estadístico

- ¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
- ²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
- ³Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión


Firma del Experto Informante.

Validación del instrumento Satisfacción Laboral

Observaciones (precisar si hay suficiencia): HOY SUFICIENTE

Opinión de aplicabilidad:

Aplicable Aplicable después de corregir No aplicable

Apellidos y nombres del juez validador. Mg/Lic./Ing.: VASQUEZ RUIZ SEGUNDO 2010

DNI: 7858481

Especialidad del validador: Temático Metodológico Estadístico

- ¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
- ²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
- ³Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión


Firma del Experto Informante.

ANEXO N° 5 – CONSENTIMIENTO DE LA INSTITUCION



Lima, 26 de noviembre del 2018

Señores:

UNIVERSIDAD AUTONOMA DEL PERÚ

Nos place extenderles un cordial saludo, en ocasión de acreditar que la estudiante de término de la carrera de Administración de empresas de la Universidad Autónoma del Perú, la Srta. Tatiana Charlotte Sulca Garnique identificado con DNI N° 72543707, ha tenido permiso para realizar la aplicación del desarrollo de la investigación de la tesis sobre "Cultura organizacional y satisfacción laboral en los colaboradores del área comercial de la empresa GMG Comercial Perú S.A. – 2018"

Atentamente.

GMG COMERCIAL PERÚ S.A.


.....
María Del Carmen Vidal León
GERENTE DE CATEGORÍAS Y LOGÍSTICA