

ESCUELA DE POSGRADO Y ESTUDIOS CONTINUOS

MAESTRÍA EJECUTIVA EN ADMINISTRACIÓN DE
EMPRESAS

LA CULTURA ORGANIZACIONAL EN TIEMPOS DE COVID-19 Y
LA SATISFACCIÓN LABORAL: CASO DE UNA EMPRESA DEL
SUR DEL PERÚ

Tesis para optar el grado **MAESTRO** en:

ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

Autor:

Bachiller Guillermo Augusto Pantigozo Villanueva

Asesor:

Maestro Luis Fernando Alegria Ferreyros

<https://orcid.org/0000-0002-2931-9950>

Perú

2023

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN

Desarrollo sostenible y Gestión empresarial.

SUB-LÍNEA DE INVESTIGACIÓN

Responsabilidad social empresarial (RSE). Sistemas integrados de
gestión.

Jurado evaluador

Jurado 1	MG.DUFFOO HART, GUILLERMO ERNESTO	06636177
Presidente	Nombre y Apellidos	N.º DNI

Jurado 2	MG.RIVAS BUSS, JORGE LUIS	07272969
	Nombre y Apellidos	N.º DNI

Jurado 3	MG.GARCÍA SAAVEDRA, JOSÉ LUIS	10805767
	Nombre y Apellidos	N.º DNI

Informe de similitudes

INFORME DE ORIGINALIDAD

15%

INDICE DE SIMILITUD

15%

FUENTES DE INTERNET

3%

PUBLICACIONES

7%

TRABAJOS DEL
ESTUDIANTE

FUENTES PRIMARIAS

1

freefoto.ca

Fuente de Internet

5%

2

hdl.handle.net

Fuente de Internet

4%

3

repositorio.ujcm.edu.pe

Fuente de Internet

4%

4

repositorio.ucv.edu.pe

Fuente de Internet

1%

5

repositorio.uladech.edu.pe

Fuente de Internet

1%

Excluir citas

Activo

Excluir coincidencias < 1%

Excluir bibliografía

Activo

Resumen

La presente investigación fue desarrollada con el objetivo de poder determinar si la cultura organizacional en tiempos de COVID-19 tiene relación con la satisfacción laboral en una empresa del Sur del Perú durante el mes de marzo del año 2022. Por sus características esta investigación es de tipo aplicada, de diseño no experimental, de corte transversal, de nivel correlacional y de enfoque cuantitativo. La muestra censal empleada estuvo constituida por 27 empleados de nivel operativo, a los cuales se aplicó el Test de Cultura Organizacional en Tiempos de COVID-19, conformado por 30 ítems que abordan 7 dimensiones (valores, creencias, clima organizacional, normas, símbolos, filosofía, y prevención frente al COVID-19); y el Test de Satisfacción Laboral SL-ARG, conformado por 43 ítems que abordan 7 dimensiones (condiciones de trabajo, remuneraciones y beneficios laborales, supervisión, relaciones humanas, desarrollo, comunicación, y puesto de trabajo). A partir de los resultados se determinó que la cultura organizacional en tiempos de COVID-19 tiene relación con la satisfacción laboral, la cual es positiva alta de acuerdo al coeficiente de correlación Rho de Spearman de ,855, resultado que es aceptado al evidenciar que el nivel de significancia (Sig.) de ,000 es menor al margen de error planteado de 0,05.

Palabras clave: Cultura organizacional, satisfacción laboral, COVID-19, prevención.

Abstract

The present research was developed with the objective of determining whether the organizational culture in times of COVID-19 is related to job satisfaction in a company in Southern Peru during the month of March 2022. Due to its characteristics, this research is applied type, non-experimental design, cross-sectional, correlational level and quantitative approach. The census sample used was made up of 27 operational-level employees, to whom the Organizational Culture Test in Times of COVID-19 was applied, made up of 30 items that address 7 dimensions (values, beliefs, organizational climate, norms, symbols, philosophy, and prevention against COVID-19); and the SL-ARG Job Satisfaction Test, made up of 43 items that address 7 dimensions (working conditions, remuneration and benefits, supervision, human relations, development, communication, and job). From the results, it was determined that organizational culture in times of COVID-19 has a relationship with job satisfaction, which is highly positive according to Spearman's Rho correlation coefficient of .855, a result that is accepted as it shows that the significance level (Sig.) of .000 is less than the proposed margin of error of 0.05.

Keywords: Organizational culture, job satisfaction, COVID-19, prevention.

Tabla de contenido

Línea y sub-línea de investigación.....	ii
Jurado evaluador.....	iii
Informe de similitudes	iv
Resumen.....	v
Abstract	vi
Dedicatoria y agradecimientos	vii
Tabla de contenido.....	viii
Índice de tablas	xi
Índice de ilustraciones.....	xiv
Índice de ecuaciones	xv
I. INTRODUCCIÓN.....	1
I.1. Realidad problemática	1
I.2. Pregunta de investigación	2
I.2.1. Pregunta general	2
I.2.2. Preguntas específicas	2
I.3. Objetivos de la investigación.....	2
I.3.1. Objetivo general.....	2
I.3.2. Objetivos específicos.....	2
I.4. Justificación de la investigación	3
I.5. Alcance de la investigación	4
II. MARCO TEÓRICO.....	5
II.1. Antecedentes	5
II.1.1. Antecedentes internacionales.....	5
II.1.2. Antecedentes nacionales	7
II.2. Bases teóricas.....	8
II.2.1. La cultura	8
II.2.2. La cultura organizacional.....	13
II.2.3. La Pandemia COVID-19: Declaraciones y normas legales	23

II.2.4.	La prevención y cultura de prevención	26
II.2.5.	La prevención frente al COVID-19 como componente de la cultura organizacional	31
II.2.6.	Medidas bioseguridad y nuevas prácticas en la empresa durante la pandemia COVID-19	34
II.2.7.	La cultura organizacional en tiempos de COVID-19	36
II.2.8.	La satisfacción laboral	37
II.3.	Marco conceptual	48
III.	HIPÓTESIS	50
III.1.	Declaración de hipótesis	50
III.1.1.	Hipótesis general	50
III.1.2.	Hipótesis específicas	50
III.2.	Operacionalización de variables.....	51
IV.	DESCRIPCIÓN DE MÉTODOS Y ANÁLISIS.....	54
IV.1.	Tipo de investigación.....	54
IV.2.	Nivel de investigación.....	54
IV.3.	Diseño de investigación.....	55
IV.4.	Método de investigación.....	55
IV.5.	Población.....	55
IV.5.1.	Población total	55
IV.5.2.	Criterios de inclusión/exclusión de la población de estudio.....	56
IV.5.3.	Población de estudio	57
IV.6.	Muestra	57
IV.7.	Unidad de estudio	57
IV.8.	Técnicas e instrumentos de recolección de datos	57
IV.8.1.	Encuesta sociodemográfica.....	58
IV.8.2.	Test de la Cultura Organizacional en Tiempos de COVID-19	58
IV.8.3.	Test de Satisfacción laboral SL-ARG	65

IV.9.	Determinación de la prueba de contrastación de hipótesis	68
IV.10.	Procedimiento de recolección de datos.....	69
V.	RESULTADOS	70
V.1.	Resultados de los niveles de las variables y de sus dimensiones.....	70
V.1.1.	Resultados de la cultura organizacional en tiempos de COVID-19	71
V.1.2.	Resultados de las dimensiones de la variable cultura organizacional en tiempos de COVID-1972	
V.1.3.	Resultados de la variable satisfacción laboral.....	79
V.1.4.	Resultados de las dimensiones de la variable satisfacción laboral	80
V.1.5.	Consolidado de los resultados de los niveles de las variables y de sus dimensiones	87
V.2.	Resultados de la contrastación de hipótesis	89
V.2.1.	Escala de interpretación del coeficiente de correlación de Spearman.....	89
V.2.2.	Resultados de la contrastación de la hipótesis general	90
V.2.3.	Resultados de la contrastación de las hipótesis específicas	91
V.2.1.	Consolidado de los resultados de las contrastaciones de hipótesis	98
VI.	DISCUSIÓN, CONCLUSIONES y RECOMENDACIONES	99
VI.1.	Discusión	99
VI.2.	Conclusiones.....	101
VI.3.	Recomendaciones	102
VII.	Lista de referencias	104
VIII.	Apéndice.....	112
	Apéndice 01: Matriz de consistencia	112
	Apéndice 02: Ficha técnica del Test de Cultura Organizacional en Tiempos de COVID-19	113
	Apéndice 03: Ficha técnica del Test de Satisfacción Laboral SL-ARG.....	114
	Apéndice 04: Encuesta sociodemográfica	115
	Apéndice 05: Test de cultura organizacional en tiempos de COVID-19.....	116
	Apéndice 06: Test de satisfacción laboral SL-ARG	118

Apéndice 07: Puntaje de los niveles de las variables y sus dimensiones.....	120
Apéndice 08: Dimensiones/indicadores/sub-indicadores de la cultura organizacional en tiempos de COVID-19 y sus correspondientes ítems de evaluación.....	122
Apéndice 09: Validaciones del contenido del Test de cultura organizacional en tiempos de COVID-19	126
Apéndice 10: Datos obtenidos mediante el Test Cultura organizacional en tiempos de COVID-19	136
Apéndice 11: Datos obtenidos mediante el Test Satisfacción laboral SL-ARG	137
Apéndice 12: Aplicación de instrumentos	138
Apéndice 13: Constancia de registro del Plan para la vigilancia, prevención y control del COVID-19 en el trabajo	142
Apéndice 14: Implementación de medidas de bioseguridad en la empresa	143
Apéndice 15: Actividades de responsabilidad social de la empresa	144
Apéndice 16: Infografía corporativa sobre las medidas de bioseguridad.....	145

Índice de tablas

Tabla 1: Componentes de la cultura organizacional según autor.....	15
Tabla 2: Normas legales de incidencia laboral frente la pandemia COVID-19 en la Republica del Perú al 04 de marzo de 2022	25
Tabla 3: Modelo de la historia natural de la enfermedad de Leavell y Clark y los niveles de prevención de salud	30
Tabla 4: Niveles de prevención frente al COVID-19 en las organizaciones no prestadoras de servicios de salud	33
Tabla 5: Definiciones de satisfacción laboral: Como estado emocional, sentimientos o respuestas afectivas	37
Tabla 6: Definiciones de satisfacción laboral: Como una actitud generalizada hacia el trabajo	38
Tabla 7: Componentes de la satisfacción laboral según autor.....	40
Tabla 8: Operacionalización de variable cultura organizacional en tiempos de COVID-19	52

Tabla 9: Operacionalización de variable satisfacción laboral	53
Tabla 10: Población total en marzo de 2022.....	55
Tabla 11: Aplicación de los criterios de inclusión/exclusión en la población total en marzo de 2022	56
Tabla 12: Población de estudio según punto de venta a marzo de 2022	57
Tabla 13: Definiciones de las dimensiones, indicadores, sub-indicadores del Test de Cultura Organizacional en Tiempos de COVID-19	59
Tabla 14: Dimensiones del Test de la Cultura Organizacional en Tiempos de COVID-19 con sus respectivos ítems	60
Tabla 15: Valor mínimo aceptable del índice de validez de contenido según número de jueces expertos.....	62
Tabla 16: Validación final de la pertinencia los ítems del Test de la Cultura Organizacional en Tiempos de COVID-19 a partir del índice de validez de contenido de Lawshe.....	63
Tabla 17: Estimación de confiabilidad mediante el coeficiente de Alfa de Cronbach para el Test de Cultura Organizacional en Tiempos de COVID-19.....	64
Tabla 18: Interpretación de la magnitud del coeficiente de confiabilidad	64
Tabla 19: Dimensiones del Test de Satisfacción Laboral SL-ARG con sus respectivos ítems	66
Tabla 20: Estimación de confiabilidad mediante el coeficiente de Alfa de Cronbach para el Test de Satisfacción Laboral SL-ARG	67
<i>Resultados:</i> Tabla 21: <i>Resultado de la prueba de normalidad</i>	68
Tabla 22: Niveles de las variables y dimensiones.....	70
Tabla 23: Niveles de cultura organizacional en tiempos de COVID-19	71
Tabla 24: Niveles de valores.....	72
Tabla 25: Niveles de creencias	73
Tabla 26: Niveles de clima organizacional.....	74
Tabla 27: Niveles de normas	75
Tabla 28: Niveles de símbolos	76
Tabla 29: Niveles de filosofía.....	77

Tabla 30: Niveles de prevención frente al COVID-19	78
Tabla 31: Niveles de satisfacción laboral	79
Tabla 32: Niveles de condiciones de trabajo.....	80
Tabla 33: Niveles de remuneración y beneficios laborales.....	81
Tabla 34: Niveles de supervisión	82
Tabla 35: Niveles de relaciones humanas	83
Tabla 36: Niveles de desarrollo	84
Tabla 37: Niveles de comunicación	85
Tabla 38: Niveles de puesto de trabajo.....	86
Tabla 39: Consolidado de los resultados de los niveles de la cultura organizacional en tiempos de COVID-19 y de sus dimensiones.....	87
Tabla 40: Consolidado de los resultados de los niveles de la satisfacción laboral y de sus dimensiones	88
Tabla 41: Interpretación del coeficiente de correlación de Spearman	89
Tabla 42: Correlación entre la cultura organizacional en tiempos de COVID-19 y la satisfacción laboral	90
Tabla 43: Correlación entre los valores y la satisfacción laboral	91
Tabla 44: Correlación entre las creencias y la satisfacción laboral	92
Tabla 45: Correlación entre el clima organización y la satisfacción laboral.....	93
Tabla 46: Correlación entre las normas y la satisfacción laboral	94
Tabla 47: Correlación entre los símbolos y la satisfacción laboral.....	95
Tabla 48: Correlación la filosofía y la satisfacción laboral.....	96
Tabla 49: Correlación entre la prevención frente al COVID-19 y la satisfacción laboral	97
Tabla 50: Consolidado de los resultado de los resultados de las contrastaciones de hipótesis....	98
Tabla 51: Matriz de consistencia.....	112
Tabla 52: Ficha técnica del Test de Cultura Organizacional en Tiempos de COVID-19.....	113
Tabla 53: Ficha técnica del Test de Satisfacción Laboral SL-ARG	114

Tabla 54: Puntaje de los niveles de cultura organizacional en tiempos de COVID-19 y sus dimensiones	120
Tabla 55: Puntaje de los niveles de la satisfacción laboral y sus dimensiones	121

Índice de ilustraciones

Ilustración 1: Los niveles de la cultura de Schein y su interacción.....	11
Ilustración 2: Modelo de la Cebolla de Hofstede: Manifestaciones de la cultura según sus niveles de profundidad.....	13
Ilustración 3: Cadena epidemiológica del COVID-19.....	28
Ilustración 4: La pirámide de las necesidades humanas de Maslow y sus implicaciones	44
Ilustración 5: Enfoque tradicional y enfoque de la teoría bifactorial	45
Ilustración 6: Esquema del planteamiento de las hipótesis.....	51
Ilustración 7: Esquema del diseño correlacional.....	54
Ilustración 8: Niveles de cultura organización en tiempos de COVID-19.....	71
Ilustración 9: Niveles de valores.....	72
Ilustración 10: Niveles de creencias	73
Ilustración 11: Niveles de clima organizacional	74
Ilustración 12: Niveles de normas	75
Ilustración 13: Niveles de símbolos.....	76
Ilustración 14: Niveles de filosofía	77
Ilustración 15: Niveles de prevención frente al COVID-19.....	78
Ilustración 16: Niveles de satisfacción laboral	79
Ilustración 17: Niveles de condiciones de trabajo	80
Ilustración 18: Niveles de remuneración y beneficios laborales.....	81
Ilustración 19: Niveles de supervisión.....	82
Ilustración 20: Niveles de relaciones humanas	83
Ilustración 21: Niveles de desarrollo	84

Ilustración 22: Niveles de comunicación..... 85

Ilustración 23: Niveles de puesto de trabajo 86

Índice de ecuaciones

Ecuación 1: Índice de validez de contenido 61

NOTA

El contenido de la investigación no se encuentra disponible en **acceso abierto**, por determinación de los propios autores amparados en el Texto Integrado del Reglamento RENATI, artículo 12.

VII. Lista de referencias

- Aguilar Morales, N., Magaña Medina, D. E., & Surdez Pérez, E. (julio-septiembre de 2010). Importancia de la satisfacción laboral / Importance of the labor satisfaction. *El buzón de Pacioli*, 69, 1-28. Recuperado el 20 de febrero de 2022, de https://www.itson.mx/publicaciones/pacioli/documents/no69/38-importancia_de_la_satisfaccion_laboral_investigacion_ocubre_2010x.pdf
- Alcaide, J. C. (julio de 2008). Los tres enfoques clave del márketing interno. *Harvard Deusto Márketing y Ventas*, 72-79.
- Alvarado Jourde, N. A. (2018). En B. Perú (Ed.), *¿Por qué es clave la transformación cultural de las empresas?*, Act. 23 may 2018. Recuperado el 28 de febrero de 2022, de <https://www.bbva.com/es/clave-transformacion-cultural-empresas/>
- Alvarez Risco, A. (2020). *Clasificación de las Investigaciones*. Universidad de Lima, Facultad de Ciencias Empresariales y Económicas, Carrera de Negocios Internacionales, Lima. Recuperado el 28 de febrero de 2022, de <https://repositorio.ulima.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12724/10818/Nota%20Acad%C3%A9mica%20%20%2818.04.2021%29%20-%20Clasificaci%C3%B3n%20de%20Investigaciones.pdf?sequence=4&isAllowed=y>
- Amoros, E. (2007). *Comportamiento organizacional: En Busca del desarrollo de ventajas competitivas*. Lambayeque: USAT - Escuela de Economía.
- Artículo 137°. (1993). *Constitución Política del Perú*. Lima. Recuperado el 17 de febrero de 2022, de https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/198518/Constitucion_Politica_del_Peru_1993.pdf?v=1594239946
- Avdiaj, B., & Ziberi, B. (23 de diciembre de 2019). Job satisfaction, motivation and performance at self-managing teams. *International Journal of Economics, Business, and Entrepreneurship*, 2(2), 137-154. doi:10.23960/ijebe.v2i2.55
- Bazalar Paz, M. Á., & Choquehuanca Saldarriaga, C. A. (julio-diciembre de 2020). Clima organizacional y satisfacción laboral de los trabajadores de Universidad Nacional del Callao. *Llamkasun*, 1(2), 35-51. doi:10.47797/llamkasun.v1i2.12
- Castro Márquez, F. (2003). *El proyecto de investigación y su esquema de elaboración /por Fernando Castro Márquez* (Segunda ed.). Caracas: Uyapar.

- Centro de Prevención de Riesgos del Trabajo - ESSALUD. (abril de 2015). La Cultura de Prevención y la protección de la Seguridad y Salud. *Boletín ESSALUD*. Recuperado el 15 de febrero de 2022, de http://www.essalud.gob.pe/downloads/ceprit/Abril_2015.htm
- Chatman, J. A. (setiembre de 1991). Matching People and Organizations: Selection and Socialization in Public Accounting Firms. *Administrative Science Quarterly*(36), 459-484. doi:10.2307/2393204
- Chávez Donoso, S. (2018). *Hacia una cultura preventiva*. Chile: Rekrea.
- Chiang Vega, M. M., & Ojeda Hidalgo, J. F. (abril-junio de 2013). Estudio de la relación entre satisfacción laboral y el desempeño de los trabajadores de las ferias libres. *Contaduría y Administración*, 58(2), 39-60. Recuperado el 17 de febrero de 2022, de <http://www.scielo.org.mx/pdf/cya/v58n2/v58n2a3.pdf>
- Chiang Vega, M., Martín Rodrigo, M. J., & Núñez Partido, A. (2010). *Relaciones entre el clima organizacional y la satisfacción laboral*. Madrid: Universidad Pontificia Comillas. Recuperado el 16 de febrero de 2022
- Chiavenato, I. (2000). *Administração nos Novos Tempos* (Cuarta ed.). Río de Janeiro: Elsevier/Campus.
- Chiavenato, I. (2007). *Introducción a la teoría general de la administración* (Séptima ed.). México D.F.: McGraw-Hill/Ínteramerocana Editores.
- Chiavenato, I. (2009). *Comportamiento organizacional: La dinámica del éxito en las organizaciones* (Segunda ed.). McGrae-Hill/Interamericana Editores.
- Chiavenato, I. (2011). *Administración de recursos humanos: El capital humano de las organizaciones*. México, D.F: McGraw-Hill.
- Coordinadora Nacional de Comunicaciones. (2020). *Infografía sobre las etapas de la reactivación económica incluyendo las últimas modificaciones de la cuarta etapa dictadas*. Infografía, Coordinadora Nacional de Comunicaciones, Lima. Recuperado el 28 de febrero de 2022, de <https://coordinadoracnc.org/cnc-redes-contra-la-pandemia/como-vamos-con-la-reactivacion-economica/>
- Dávila Morán, R. C., Agüero Corzo, E., Ruiz Nizama, J. L., & Guanilo Paredes, C. E. (2021). Clima organizacional y satisfacción laboral en una empresa industrial peruana. *Revista Venezolana de Gerencia*, Año 26(Número Especial 5), 663-677. doi:10.52080/rvgluz.26.e5.42

Decreto Supremo N° 016-2022-PCM. (2022). Normas Legales. En *En Diario Oficial El Peruano*. Lima. Recuperado el 10 de marzo de 2022, de <https://busquedas.elperuano.pe/dispositivo/NL/2043125-2>

Decreto Supremo N° 044-2020-PCM. (2020). Normas Legales. En *Diario Oficial El Peruano*. Lima. Recuperado el 16 de febrero de 2022, de https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/566448/DS044-PCM_1864948-2.pdf?v=1584330685

Decreto Supremo N° 080-2020-PCM. (2020). Normas Legales. En *Diario Oficial el Peruano*. Lima. Recuperado el 16 de febrero de 2022, de <https://busquedas.elperuano.pe/download/url/decreto-supremo-que-aprueba-la-reanudacion-de-actividades-ec-decreto-supremo-n-080-2020-pcm-1865987-1>

Escobar Callegas, P. H., & Bilbao Ramírez, J. L. (2020). *Investigación y Educación Superior* (Segunda ed.). EE.UU.: LULU.COM.

Espinoza-Pajuelo, L. Á., & Ochoa-Pachas, J. M. (21 de mayo de 2021). El nivel de investigaciónrelacionalen las ciencias sociales. *Acta Juridica Peruana*, 3(2), 93-111. Recuperado el 10 de marzo de 2022, de <http://revistas.autonoma.edu.pe/index.php/AJP/article/view/257>

Federación Internacional de Sociedades de la Cruz Roja y de la Media Luna Roja. (2021). *En primera línea ante la pandemia de COVID-19: Documento de reflexión con recomendaciones en materia de políticas y compendio de referencias bibliográficas*. Ginebra. Recuperado el 12 de marzo de 2022, de https://www.ifrc.org/sites/default/files/2021-08/2021-08-09_007%20IFRC_COVID19_PandemicFrontlines_SP_Proof3_sent_12_08_2021.pdf

García, O. E., Peley, R., Pertúz, S. O., Pérez, K. L., & Viloría, J. (2020). Relación entre cultura organizacional y satisfacción laboral de servidores públicos en una institución educativa en Colombia. *Revista Espacios*, 41(37), 50-51. Recuperado el 15 de marzo de 2022, de <http://www.revistaespacios.com/a20v41n37/a20v41n37p04.pdf>

Gentilin, M. (21 de Julio de 2015). Las tres dimensiones de la cultura organizacional: Una propuesta teórico-metodológica. / The three dimensions of organizational culture: A theoretical-methodological proposal. *Investigação Qualitativa nas Ciências Sociais*, 3, 186-190. Recuperado el 24 de febrero de 2022, de <https://proceedings.ciaiq.org/index.php/ciaiq2015/article/view/170/166>

- Gorenak, M., Edelman, J. R., & Brumen, B. (01 de enero de 2020). The influence of organizational values on job satisfaction of employees. *Human Systems Management*, 39(3), 329-343. doi:10.3233/HSM-190781
- Griffin, R. W., & Ebert, R. J. (2005). *Negocios* (Séptima ed.). (R. W. Griffin, & R. J. Ebert, Trans.) México: Pearson Educación.
- Hayes, B. (1999). *Como medir la satisfacción del cliente* (Segunda ed.). Ciudad de México: Mexicana.
- Hellriegel, D., & Slocum, J. W. (2009). *Comportamiento organizacional* (12 ed.). México, D.F.: Compañía de Cengage.
- Hernández Sampieri, R., Fernández Collado, C., & Baptista Lucio, M. (2014). *Metodología de la Investigación* (Sexta ed.). México D.F.: McGRAW-HILL.
- Hofstede, G., Hofstede, G. J., & Minkov, M. (2010). *Cultures and Organizations: Software of the Mind*. McGraw-Hill.
- Huang, C., Wang, Y., Li, X., Ren, L., Zhao, J., Hu, Y., . . . Cao, B. (15 de febrero de 2020). Clinical features of patients infected with 2019 novel. *Lancet*, 395(10223), 497-506. doi:10.1016/S0140-6736(20)30183-5
- Instituto para una Cultura de Seguridad Industrial. (2017). *¿Qué es la cultura de seguridad?* Buenos Aires. Recuperado el 28 de febrero de 2022, de <https://www.icsi-eu.org/es/revista/cultura-seguridad-definicion#:~:text=La%20cultura%20de%20seguridad%20es%20un%20conjunto%20de%200%3A,autoridad%20y%20con%20los%20debates>).
- Kottak, C. P. (2011). *Antropología cultural* (Decimocuarta ed.). México, D. F.: McGraw-Hill. Recuperado el 16 de febrero de 2022, de ISBN: 978-607-15-0555-2
- Landy, F. J., & Conte, J. M. (2005). *Psicología Industrial: Introducción a la Psicología Industrial y Organizacional* (Primera ed.). México: McGraw-Hil.
- Lawshe, C. H. (1975). A quantitative approach to content validity. *Personnel Psychology*, 28(4), 563-575. doi:10.1111/j.1744-6570.1975.tb01393.x
- Ley 31/1995, de 8 de noviembre, de prevención de Riesgos Laborales. (10 de noviembre de 1995). *Boletín Oficial del Estado*(269), 32590-32611. Recuperado el 12 de febrero de 2022, de <https://www.boe.es/boe/dias/1995/11/10/pdfs/A32590-32611.pdf>

- Luthans, F. (2011). *Organizational Behavior: An Evidence-Based Approach* (duodécimo ed.). New York: McGraw-Hill/Irwin. Recuperado el 24 de febrero de 2021, de https://bdpad.files.wordpress.com/2015/05/fred-luthans-organizational-behavior-_an-evidence-based-approach-twelfth-edition-mcgraw-hill_irwin-2010.pdf
- Martínez Rebollar, A., & Campos Francisco, W. (septiembre-diciembre de 2015). Correlación entre actividades de interacción social registradas con nuevas tecnologías y el grado de aislamiento social en los adultos mayores. *Revista Mexicana de Ingeniería Biomédica*, 36(3), 181-190. doi:10.17488/RMIB.36.3.4
- Maslow, A. H. (1991). *Motivación y personalidad*. Madrid: Díaz de Santos.
- McDonald, P., & Gandz, J. (invierno de 1992). Getting Value from Shared Values. 20(3), 64-76. Recuperado el 16 de febrero de 2022, de <https://www.sciencedirect.com/science/article/abs/pii/S0090261692900251>
- Morales, A. (3 de diciembre de 2020). Significado de Valores. *Significados*. Recuperado el 24 de marzo de 2021, de <https://www.significados.com/valores/#:~:text=Los%20valores%20son%20los%20principios,importancia%20para%20un%20grupo%20social>.
- Olmos Torres, C., & Socha Fandiño, K. (2006). *Diseño y validación mediante jueces expertos del instrumento para evaluar cultura organizacional*. Universidad de La Sabana, Chía. Recuperado el 2 de enero de 2021, de <https://core.ac.uk/download/pdf/47066084.pdf>
- Organización Mundial de la Salud. (10 de noviembre de 2020). *Información básica sobre la COVID-19*. Recuperado el 15 de febrero de 2022, de <https://www.who.int/es/news-room/questions-and-answers/item/coronavirus-disease-covid-19>
- Organización Mundial de la Salud. (2020). *La OMS caracteriza a COVID-19 como una pandemia*. Recuperado el febrero 16 de 2022, de <https://www.paho.org/es/noticias/11-3-2020-oms-caracteriza-covid-19-como-pandemia>
- Organización Panamericana de la Salud / Organización Mundial de la Salud. (2020). *COVID-19 Glosario sobre brotes y epidemias: Un recurso para periodistas y comunicadores*. Washington. Recuperado el 16 de febrero de 2022, de <https://www.paho.org/es/documentos/covid-19-glosario-sobre-brotes-epidemias-recurso-para-periodistas-comunicadores>

- Organización Panamericana de la Salud. (2011). Módulos de principios de epidemiología para el control de enfermedades (MOPECE). En *Unidad 2: Salud y enfermedad en la población* (segunda ed.). Washington, D.C.: Organización Panamericana de la Salud. Recuperado el febrero 16 de 2022, de <https://www.paho.org/col/dmdocuments/MOPECE2.pdf>
- Pastor Ramos, G. (2000). *Conducta interpersonal: Ensayo de psicología* (Quinta ed.). Salamanca: Publicaciones Universidad Pontificia de Salamanca.
- Pereyra Quiñones, J. L., Grajeda Montalvo, A. T., Cuya Chamilco, P. V., & Estrada Alomia, E. R. (julio-diciembre de 2019). Nominación de instrumentos: Lineamientos para nominar o titular instrumentos en Psicología. *UCV-RevistadePsicología*, 21(2), 6- 21. doi:10.18050/revpsi.v21i2.1936
- Pérez Yucra, K. V., & Campana Aguilar, J. M. (2019). Sentido de pertenencia y satisfacción laboral en trabajadores de una empresa comercial de telecomunicaciones de Lima Metropolitana. *Revista Científica de Ciencias de la Salud*, 12(1), 77-84. doi:10.17162/rccs.v12i1.1209
- Queimado, D., Santos, J., Oliveira, M., & Eulália, S. (2019). Importância da cultura organizacional na satisfação no trabalho. *Revista Lusófona de Economia e Gestão das Organizações*(9), 9-30. Recuperado el 17 de febrero de 2022, de <https://recil.ensinulusofona.pt/bitstream/10437/9965/1/Import%c3%a2ncia%20da%20Cultura.pdf>
- Randstad Valores. (2018). *1er Informe de Valores en la Empresa*. España. Recuperado el 22 de marzo de 2021, de https://valores.randstad.es/wp-content/uploads/2018/03/Randstad_Resumen_ejecutivo_Randstad_Valores_CDP_vF-1.pdf
- Regalado, O., Allpacca, R., Baca, L., & Gerónimo, M. (2011). *Endomárketing: estrategias de relación con el cliente interno*. Lima: ESAN ediciones. Recuperado el 22 de febrero de 2021, de https://www.esan.edu.pe/publicaciones/2011/08/05/endomarketing_para_web_con_sell_o.pdf
- Resolución de la Fiscalía de la Nación N° 275-2022-MP-FN. (2022). Normas Legales. En *Diario Oficial el Peruano*. Lima. Recuperado el 16 de febrero de 2022, de <https://busquedas.elperuano.pe/download/url/oficializan-el-nuevo-plan-de-vigilancia-prevencion-y-contr-resolucion-no-275-2022-mp-fn-2045359-1>
- Resolución Ministerial N° 239-2020-MINSA. (2020). Normas Legales. En *Diario Oficial El Peruano*. Lima. Recuperado el 16 de febrero de 2022, de

- <https://busquedas.elperuano.pe/download/url/aprueban-el-documento-tecnico-lineamientos-para-la-vigilanc-resolucion-ministerial-n-239-2020-minsa-1865871-1>
- Resolución Ministerial Nº 1275-2021-MINSA. (01 de diciembre de 2021). *Plataforma digital única del Estado Peruano*. Recuperado el 16 de febrero de 2022, de https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/2566366/RM%20N%C2%B01275-2021_1.PDF.PDF?v=1638626410
- Rivera-Rojas, F., Ceballos-Vásquez, P., & González-Palacios, Y. (enero-marzo de 2021). Riesgos psicosociales y satisfacción laboral: una relación significativa para los trabajadores de oncología. *Aquichan*, 21(1), 1-11. doi:10.5294/aqui.2021.21.1.4
- Robbins, S. P., & Coulter, M. (2005). *Administración* (Octava ed.). México: Pearson Educación.
- Robbins, S. P., & Judge, T. A. (2013). *Comportamiento organizacional* (Decimoquinta ed.). Naucalpan de Juárez, Estado de México, México: Pearson.
- Romero-Saldaña, M. (2016). Pruebas de bondad de ajuste a una distribución normal. *Revista Enfermería del Trabajo*, 6(3), 105-114. Recuperado el marzo de 2022, de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=5633043>
- Rosales, A. (28 de mayo de 2021). ¿Estamos al final de la pandemia del 2019? *El Mundo*. Recuperado el 16 de febrero de 2022, de <https://diario.elmundo.sv/Opini%C3%B3n/estamos-al-final-de-la-pandemia-del-2019>
- Ruiz Bolívar, C. (2011). Confiabilidad. En *Programa Interinstitucional Doctorado en Educación*. Maracaibo, Venezuela. Recuperado el 17 de febrero de 2022, de <https://www.calameo.com/read/000261962d0b25b8cdc7b>
- Ruiz Gómez, A., Zavaleta Flores, M., & Ruiz Gómez, P. (2017). *Test de clima laboral CL-RG*. Nuevo Chimbote: Universidad César Vallejo.
- Salazar Botello, C. M., Martín Rodrigo, M. J., & Muñoz Jara, Y. A. (2018). Creencias organizacionales, satisfacción laboral y síndrome burnout en docentes de educación superior. *Opción: Revista de Ciencias Humanas y Sociales*, 34(87), 183-212. Obtenido de <https://produccioncientificaluz.org/index.php/opcion/article/view/23877/24322>
- Salvatierra Ávila, L. Y., Gallegos Gallegos, E. M., Orellana Pelaez, C. A., & Apolo Guaman, L. A. (enero-marzo de 2021). Bioseguridad en la pandemia Covid-19: Estudio cualitativo sobre la praxis de enfermería en Ecuador 2020 / Biosecurity in the Covid-19 pandemic: Qualitative study on nursing practice in Ecuador 2020. *Boletín de Malariología y Salud Ambiental*, 61(1), 47-

53. Recuperado el 19 de febrero de 2022, de <https://docs.bvsalud.org/biblioref/2021/04/1177561/art-3-i-2021.pdf>
- Schein, E. H. (Invierno de 1984). Coming to a New Awareness of Organizational Culture. *Sloan Management Review*, 3-16. Recuperado el 2 de febrero de 2022
- Schein, E. H. (1988). *La cultura empresarial y el liderazgo: Una visión dinámica*. España: Plaza & Janas Editores S.A.
- Schwab, K., & Malleret, T. (2020). *COVID-19: The Great Reset*. Ginebra: Forum Publishing. Recuperado el 17 de febrero de 2022, de <http://reparti.free.fr/schwab2020.pdf>
- Schwedel, K. (1988). *V Seminario: La administración agropecuaria promotora del cambio*. San Luis Potosí.
- Secretaría de Descentralización. (2020). *Así deberán funcionar los servicios de lavanderías, ferreterías, librerías y cosmetología*. Lima. Recuperado el 28 de febrero de 2022, de <https://www.descentralizacion.gob.pe/index.php/asi-deberan-funcionar-los-servicios-de-lavanderias-ferreterias-librerias-y-cosmetologia/2020/05/25/#>
- Setó Pamies, D. (2004). *De la calidad de servicio a la fidelidad del cliente*. Madrid: ESIC.
- Sheen, R. (2017). *La cultura organizacional y su impacto en la gestión empresarial: Un acercamiento a tres compañías peruanas*. Lima: Universidad de Lima.
- Siliceo Aguilar, A., Casares Arrangoiz, D., & Gonzáles Martínez, J. L. (1999). *Liderazgo, valores y cultura organizacional: Hacia una organización competitiva*. México: McGRAW-HILL.
- Tresierra Ayala, M. Á. (2016). *Salud y Sociedad: La integración bio social en la enseñanza médica* (Primera ed.). Trujillo, Perú. Recuperado el 12 de febrero de 2022, de https://www.researchgate.net/publication/312315955_Salud_y_Sociedad
- Valero Ancco , V. N., Vilca Mamani, G. E., & Coapaza Mamani, M. Y. (enero-diciembre de 2022). Cultura organizacional y satisfacción laboral en docentes de Espinar. *Puriq*, 4(e190), 1-10. doi:10.37073/puriq.4.1.190
- Vargaz-Hernández, J. G. (2011). *La cultura organizacional en México: En el cruce de los paradigmas de las organizaciones mexicanas en transición*. Saarbrücken: Editorial Académica Española.