



UNIVERSIDAD  
PRIVADA  
DEL NORTE

# FACULTAD DE NEGOCIOS

Carrera de Administración

“RELACIÓN ENTRE CULTURA ORGANIZACIONAL Y  
SATISFACCIÓN LABORAL EN LOS COLABORADORES  
DE LA EMPRESA BP SERVICIOS GLOBALES S.A.C.,  
LIMA, 2019”

Tesis para optar el título profesional de:

Licenciada en Administración

Autores:

Yovany Del Pilar Flores Sarango  
Geraldine Marilyn Espinoza Córdova

Asesor:

Mg. Raúl Santiago Bacigalupo Lago

Lima - Perú

2019

## **DEDICATORIA**

Dedico el presente trabajo a Dios Todopoderoso porque sin él no somos nada, a mi madre, esposo e hijos, por todo su amor y paciencia en mi formación profesional y a los profesores de la Universidad Privada del Norte Sede los Olivos por sus sabios conocimientos y consejos.

Yovany Del Pilar

Se la dedico a mi madre que es mi ejemplo de superación y perseverancia, de igual forma a mis hermanas y todas las personas que me apoyan con confianza para el logro de mis objetivos.

Geraldine Marilyn

## AGRADECIMIENTO

A nuestra querida familia por su amor y apoyo incondicional, a nuestra institución y maestros preparados profesionalmente nuestra enorme gratitud por los conocimientos dados e impartidos con claridad, motivación, vocación, persistencia y paciencia, todo ello ha hecho posible poder concluir con éxito nuestros estudios y llegar al objetivo trazado.

Con cariño y respeto.

## Tabla de contenidos

<b>DEDICATORIA .....</b>	<b>2</b>
<b>AGRADECIMIENTO.....</b>	<b>3</b>
<b>ÍNDICE DE TABLAS .....</b>	<b>5</b>
<b>ÍNDICE DE GRÁFICOS .....</b>	<b>6</b>
<b>CAPÍTULO I. INTRODUCCIÓN .....</b>	<b>9</b>
<b>CAPÍTULO II. METODOLOGÍA .....</b>	<b>33</b>
<b>CAPÍTULO III. RESULTADOS.....</b>	<b>39</b>
<b>CAPÍTULO IV. DISCUSIÓN Y CONCLUSIONES .....</b>	<b>49</b>
<b>REFERENCIAS .....</b>	<b>54</b>
<b>ANEXOS .....</b>	<b>59</b>

## ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1: Población de la investigación.....	34
Tabla 2: Confiabilidad de los instrumentos de la cultura organizacional y satisfacción laboral.	36
Tabla 3: Grado de relación según coeficiente de correlación.....	38
Tabla 4: Tabla de contingencia de 2x2.....	42
Tabla 5: Prueba de hipótesis Chi – Cuadrada.....	42
Tabla 6: Prueba de normalidad de las variables.....	46
Tabla 7: Grado de correlación entre las 2 variables de estudio.....	44
Tabla 8: Grado de correlación entre la dimensión cultura burocrática y la satisfacción laboral .....	45
Tabla 9: Grado de correlación entre la dimensión cultura clan y la satisfacción laboral.....	46
Tabla 10: Grado de correlación entre la dimensión cultura emprendedora y la satisfacción laboral.....	47
Tabla 11: Grado de correlación entre la dimensión cultura de mercado y la satisfacción laboral .....	48

## ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1: Porcentaje de los tipos de cultura organizacional .....	39
Figura 2: Porcentaje de las dimensiones de la satisfacción laboral.....	40
Figura 3: Distribución del Chi Cuadrado .....	43

## RESUMEN

En la actualidad la cultura organizacional orienta la conducta de los colaboradores y se ha vuelto un factor clave en la satisfacción de ellos, es por esta razón que el objetivo principal de la presente investigación es determinar en qué medida se relaciona la cultura organizacional y la satisfacción laboral en los colaboradores de la Empresa BP Servicios Globales S.A.C. La investigación es de enfoque cuantitativo, nivel correlacional, con un diseño no experimental de corte transversal; la técnica es la encuesta, el instrumento el cuestionario, para la medición se usó la escala Likert. La población es de 24 colaboradores. Los instrumentos cuentan con validez y confiabilidad (coeficiente de Alfa de Cronbach). Obteniéndose como resultado una relación significativa positiva media ( $r_s = 0,588$ ) entre la cultura organizacional y la satisfacción laboral. La dimensión cultura burocrática y la variable satisfacción laboral tiene relación positiva débil ( $r_s = 0.272$ ), la dimensión cultura clan y la variable satisfacción laboral evidencian una relación significativa, positiva media ( $r_s = 0,588$ ). La dimensión cultura emprendedora y la variable satisfacción laboral tienen relación negativa débil ( $r_s = -0.091$ ). La dimensión cultura de mercado y la variable satisfacción laboral evidencia una relación significativa positiva media ( $r_s = 0,522$ ).

*Palabras clave: Cultura Organizacional, Satisfacción Laboral.*

## ABSTRACT

At present the organizational culture guides the behavior of the collaborators and has become a key factor in their satisfaction, it is for this reason that the main objective of the present investigation is to determine to what extent the organizational culture and satisfaction are related work in the employees of the Company BP Servicios Globales SAC The research is quantitative approach, correlational level, with a non-experimental cross-sectional design; the technique is the survey, the instrument the questionnaire, the Likert scale was used for the measurement. The population is 24 employees. The instruments have validity and reliability (Cronbach's alpha coefficient). Obtaining as a result a significant positive average relationship ( $r_s = 0.588$ ) between organizational culture and job satisfaction. The bureaucratic culture dimension and the job satisfaction variable have a weak positive relationship ( $r_s = 0.272$ ), the clan culture dimension and the job satisfaction variable show a significant, positive average relationship ( $r_s = 0.588$ ). The entrepreneurial culture dimension and the job satisfaction variable have a weak negative relationship ( $r_s = -0.091$ ). The market culture dimension and the job satisfaction variable show a significant positive average relationship ( $r_s = 0.522$ ).

***Keywords: Organizational Culture, Job Satisfaction.***



## CAPÍTULO I. INTRODUCCIÓN

### 1.1. Realidad problemática

A nivel mundial la cultura organizacional ha sido un tema de interés desde la década del ochenta. En su desarrollo dejó de ser solo un elemento dentro de las organizaciones, para convertirse en un componente relevante para aquellas empresas que buscan diferenciarse de las otras, siendo más competitivas y destacando en el mercado empresarial. Según Huselid, Delery y Doty, diversos estudios ofrecen evidencia del impacto positivo de la cultura organizacional, influyendo en el comportamiento de los colaboradores como son: el compromiso, la productividad, la salud física, el bienestar emocional y la moral de los empleados (como se citó en Ruiz y Naranjo, 2012, p. 286).

La cultura organizacional es fundamental en el desarrollo y funcionamiento de una empresa, es importante enfocarse en algunas áreas claves las cuales ayudarán a tener un gran impacto en la productividad, en la moral y la satisfacción laboral de los trabajadores, tal como se evidencia en una encuesta realizada en línea a más de 1000 empleados por la empresa Randstad llamada “Work Watch” realizada el 2010 esto debido a la crisis que venía presentando España desde el año 2008. Los resultados arrojaron que en cada organización los elementos que construyen una cultura son únicos, muy a pesar de ello existen características similares entre culturas fuertes. Las compañías para poder cambiar o mejorar su cultura deberán considerar un aspecto muy importante como es la moral de los empleados, empezando por definir claramente la misión y visión, realizar programas de capacitación e incentivos para establecer líderes fuertes que empoderen a otros y esto a su vez crea mejores relaciones entre el grupo de trabajo y clientes. (Franco, 2010).

En el contexto nacional, la cultura organizacional es una de las variables claves de estudio dentro de las empresas en los últimos años, es aquello que se considera como la *personalidad de una organización*. Para conocer mejor las características organizacionales fue relevante consultarle a los directores ejecutivos, CEOs y gerentes de recursos humanos de las principales empresas peruanas, se realizó una encuesta a 355 empresarios, los resultados señalaron un 65% a los valores compartidos como principal evidencia dentro de sus ambientes de trabajo, muy por encima de los hábitos y creencias, es decir estos valores compartidos son justamente como hacemos las cosas. Por ello al hacer foco a los valores presentes de la empresa se obtiene que más del 50% piensa que el valor importante para todos es el compromiso, esto conlleva a que más del 40 % de los encuestados respondieron que esta cultura está alineada con su misión y visión que son de alguna manera la tangibilización de estos valores. (Velaochaga y Rake, 2019).

Referente al contexto local, en la empresa BP Servicios Globales S.A.C., en adelante BP, se evidencia una cultura organizacional estructurada y controlada, ya que generalmente se les informa a los colaboradores que es lo que deben realizar en cada uno de los procesos, de igual manera están presente los valores, las creencias, costumbres, mitos, emociones, los gustos, sentimientos, las satisfacciones y las insatisfacciones donde se aprecian los réditos personales y grupales de los colaboradores que generan satisfacción laboral. Chiang y Ojeda (2013) refieren que la satisfacción laboral es el conjunto de actitudes de las personas sobre aspectos que están relacionados con su trabajo. Las personas que están satisfechas con su puesto laboral tendrá actitudes positivas, las que se encuentren insatisfechas las actitudes serán negativas.

Así mismo, lo que mantiene unida a la empresa BP son las políticas establecidas, al igual que las reglas que todos los colaboradores conocen, pero no en su totalidad. En

relación a la identidad con la empresa los colaboradores perciben a la empresa como un segundo hogar disfrutando de las relaciones interpersonales quedando evidencia de la lealtad con la empresa como base para el desarrollo y el éxito en el logro de los objetivos a través del trabajo en equipo, la creatividad, los riesgos y la innovación, así como el reconocimiento de los mismos. Con respecto a los líderes, suelen apoyar la toma de riesgos, facilitar, guiar, enseñar al equipo, y coordinar la eficiencia. Es por ello, que la gestión de los recursos humanos a veces tiende a brindar libertad y contradictoriamente es de alta exigencia y competitiva para ganar mercados.

Los líderes son encargados de formar los comportamientos deseados, actuando como embajadores culturales a fin de que el proceso de transformación cultural sea más rápido. Buscando ejecutivos que tengan características Asegúrese de que los ejecutivos tengan las características de un estilo de la cultura objetivo, que se alinee a la organización. (Bernardi, Menezes, Álvarez, Delgadillo, 2018).

En BP coexisten diferentes tipos de cultura organizacional, como son la cultura burocrática, la cultura clan, la cultura emprendedora y la cultura de mercado (Hellriegel & Slocum, 2009), por lo que la presente investigación se enfoca en conocer cual de los tipos de cultura organizacional predomina en la empresa BP y en qué grado contribuye con la satisfacción laboral que genera en los colaboradores. Por lo anteriormente expuesto, se hace necesario determinar en qué medida se relaciona la cultura organizacional y la satisfacción laboral en la empresa BP Servicios Globales SAC.

En base a lo expuesto en el párrafo anterior, despertó el interés por saber qué tipo de cultura organizacional a saber: burocrática, clan, emprendedora y de mercado (Hellriegel & Slocum, 2009). es la que genera mayor satisfacción laboral en los colaboradores de la empresa BP Servicios Globales S.A.C. Para tener acceso a la

información de la empresa, el gerente general autorizó a las investigadoras a obtener los datos necesarios para llevar a cabo la presente indagación. Para poder establecer la realidad problemática en la unidad de estudio se elaboró una lista de verificación (ver anexo 3), con ella se pudo detectar la presencia de diversos tipos de cultura organizacional en la empresa, como son la cultura burocrática, la cultura clan, la cultura emprendedora y la cultura de mercado, por lo que se determinó que la investigación se orientara en conocer cuál de los tipos de cultura organizacional predomina en la empresa BP y en qué grado contribuye con la satisfacción laboral que genera en los colaboradores.

Seguidamente se muestran algunos antecedentes con referencia a las variables en estudio, encontrando que existen muchas investigaciones sobre cultura organizacional y satisfacción laboral en el ámbito internacional, nacional y local.

Falcones (2014), en su tesis *“Estudio descriptivo de la cultura organizacional de los colaboradores de la Unidad de Negocio de Supply Chain Guayaquil de Nestlé Ecuador*, el objetivo fue determinar las características de la cultura organizacional dominante en la Unidad de Negocio de Supply Chain de Nestle Ecuador. Para ello se empleó un enfoque mixto de investigación de tipo descriptivo con corte transversal. La población es de 57 personas. Para el estudio se tomó una muestra de 30 personas, de las cuales la mayoría es personal operativo con 1 a 5 años de servicios, entre 21 y 29 años. Las técnicas usadas son la encuesta y la entrevista. Mediante la encuesta, se aplicó el cuestionario Nestlé & Yo, que mide la efectividad de la cultura de la organización en sus dimensiones; y con la Entrevista Reiterada de Schein, se pudo evaluar las presunciones básicas respecto al comportamiento de la organización y al tipo de cultura dominante. Los resultados revelaron un clima organizacional con 89% de favorabilidad. Con respecto al tipo de cultura dominante que existe en la unidad de negocio de Supply Chain, se

determinó que es la “de la persona – adhocracia” se observaron algunas dimensiones de la cultura organizacional que necesitan fortalecimiento como cooperación, entrenamiento y reconocimiento.

Rosado (2019), en su tesis, *“Estudio de Cultura Organizacional y Satisfacción Laboral de los colaboradores operativos en una empresa multinacional distribuidora de productos químicos en Guayaquil”*, el objetivo general de la investigación fue identificar el tipo de cultura y el nivel de satisfacción laboral de los colaboradores del área operativa en una sucursal de Guayaquil de una empresa multinacional distribuidora de productos químicos. La investigación es cuantitativa, corresponde a un diseño no experimental transversal de tipo descriptivo. El método es la encuesta el instrumento el cuestionario que se aplicó a 80 colaboradores del área operativa. Los resultados obtenidos fueron que el tipo de cultura que rige al área tomada como población es burocrática debido a que tiene una estructura jerárquica, por el tipo de negocio y en función del área estudiada, la cultura burocrática es adecuada ya que al ser una fábrica es necesario trabajar con tiempos y movimientos al detalle, enfocado en los resultados como grupo. Concluyen que este tipo de cultura burocrática que predomina en la empresa se proyecta en la satisfacción media que poseen los colaboradores.

Rodríguez y Arévalo (2018), en su tesis, *Cultura Organizacional y Satisfacción Laboral de los Colaboradores en la Municipalidad Provincial de San Martín-Tarapoto, 2018*, el objetivo general de la investigación consiste en determinar en qué medida se relaciona la cultura organizacional y satisfacción laboral de los colaboradores en la Municipalidad Provincial de San Martín-Tarapoto, 2018. La investigación corresponde a un diseño no experimental transversal de tipo correlacional. El método es la encuesta que se aplicó a 231 colaboradores de las distintas áreas de trabajo. La correlación entre cultura

organizacional y satisfacción laboral es positiva considerable en los colaboradores de la Municipalidad Provincial de San Martín-Tarapoto, 2018, (Rho de Spearman 0,781). Se concluye que a mayor desarrollo de actividades de una cultura organizacional permitirá un incremento de la satisfacción de los colaboradores en la Municipalidad Provincial de San Martín.

Santos (2018), en su tesis, *Cultura Organizacional y Satisfacción del Cliente en la tienda Estilos*, realizada en Huacho, Perú en el año 2017. Este estudio es de tipo descriptivo, correlacional, de nivel no experimental y transversal, con un enfoque cuantitativo. Para la confiabilidad del instrumento se utiliza el coeficiente de Alfa de Cronbach (0,910). Instrumento fiable y consistente. El método usado es la encuesta aplicada a una muestra de 92 clientes de la tienda Estilos. Para medir la correlación se utiliza el coeficiente de correlación de Pearson. El estudio concluyó que existe una relación positiva fuerte entre las variables Cultura Organizacional y Satisfacción del cliente en la tienda Estilos, Huacho-2017 con un Coeficiente de Pearson de 0,978.

Ancana y Quispe (2013), en su tesis *Plan De Cultura Organizacional Para Mejorar La Satisfacción Laboral De Los Empleados De La Empresa INCMENA S.A.C. En El Distrito De Villa El Salvador – 2012*, tuvo como objetivo dar a conocer la relación directa que existe entre la cultura organizacional y la satisfacción laboral de los empleados. El estudio de la investigación es de tipo explicativo, el diseño de investigación es experimental, la técnica empleada ha sido la encuesta de tipo Likert, el programa estadístico utilizado para el procesamiento de los datos fue el SPSS con una población de 83 y con una muestra de 40 personas del área de producción. Entre los resultados más importantes de la investigación, se obtuvo un Alfa de Cronbach de 0,812, y el 70% considera que los valores de la cultura organizacional son regulares. Se

determinó que la creación o modificación de una cultura empresarial se ve reflejado en el comportamiento de los empleados.

Hilario (2017), en su tesis *Cultura organizacional y satisfacción laboral en la empresa Planeamiento & Gestión S.A.C. de la ciudad de Lima, 2017*, el objetivo general es explicar en qué medida la cultura organizacional se relaciona con la satisfacción laboral en la Empresa Planeamiento & Gestión S.A.C. de la ciudad de Lima, 2017. El tipo de estudio no experimental, diseño de investigación correlacional con una muestra poblacional de 24 personas. Los resultados indican que hay relación moderada entre la cultura organizacional y la satisfacción laboral en la unidad de estudio, con un coeficiente de correlación de Pearson,  $Rho = 0,313$ , con un valor de  $p$  de  $0,045$  ( $p < 0.05$ ). Asimismo, se identifica, que entre la cultura de clan y la satisfacción laboral, se tiene una relación moderada, toda vez que el resultado del coeficiente de correlación de Pearson es igual a  $Rho = 0,364$ , con un  $p$  valor de  $0,033$  ( $p < 0.05$ ), lo que indica que si la cultura de clan mejora también mejora la satisfacción laboral. En tanto entre cultura burocrática y la satisfacción laboral, la relación es inversa y significativa, en vista que el coeficiente de correlación de Pearson es igual a  $-0.226$ , con un  $p$  valor de  $0.046$  ( $p < 0.05$ ). Entre cultura emprendedora y satisfacción laboral, y cultura de mercado y satisfacción laboral, la relación es casi nula.

Rojas y Távara (2017), en su tesis *Cultura Organizacional y Satisfacción Laboral en los Trabajadores de la Universidad Marcelino Champagnat*, desarrollada en la ciudad de Lima. La investigación tiene como objetivo establecer la relación entre la cultura organizacional y la satisfacción laboral en los trabajadores de la Universidad Marcelino Champagnat. El diseño fue correlacional no causal. La población fue de 124 trabajadores de la Universidad Marcelino Champagnat. La técnica aplicada es la encuesta. Se

contestaron el cuestionario denominado Inventario de Cultura Organizacional RST y la Escala de Satisfacción Laboral RST. Los resultados demuestran que existe una relación entre cultura organizacional y la satisfacción laboral ( $r = 0,672$ );  $p = 0,000$ ), así como entre sus dimensiones: carisma marista - normas institucionales y las dimensiones de satisfacción. Se concluye que existe una relación significativa entre cultura organizacional y la satisfacción laboral en la Universidad Marcelino Champagnat en Lima en el año 2017.

Tinoco, Quispe y Beltrán (2014). en su artículo científico *Cultura organizacional y satisfacción laboral en la Facultad de Ingeniería Industrial en el marco de la acreditación universitaria*, se orientó a determinar la relación entre la Cultura Organizacional y la Satisfacción Laboral del personal docente que labora en la facultad de Ingeniería Industrial de la UNMSM. Se desarrolló una investigación aplicada con diseño correlacional, tomando como base la población de docentes de la facultad de Ingeniería Industrial de la UNMSM. Se delimitó la participación de docentes nombrados. La muestra fue un total de 58 docentes. Los resultados muestran que la cultura organizacional y la satisfacción laboral de los docentes presentan un índice aceptable, el mismo que debe ser mejorado. Se ha demostrado que existe una relación positiva, aunque débil, entre la cultura organizacional y la satisfacción laboral. Concluyen que los aspectos que se deben mejorar dentro de la cultura son la motivación, la identificación institucional, la comunicación y fortalecer los valores, de esta manera se obtendrán mejores niveles de satisfacción laboral.

Trinidad y García (2016), en su artículo científico *La Cultura Organizacional y la Satisfacción Laboral en la Delegación Federal de la Secretaría de Educación Pública (SEP) en el Estado de Tabasco*, tuvo como objetivo conocer la percepción de la cultura



organizacional y la satisfacción laboral de sus trabajadores. El estudio es transversal descriptivo con un enfoque cuantitativo, mediante un censo a 30 colaboradores. La técnica aplicada es la encuesta con un cuestionario estructurado como instrumento de recolección de datos. El tipo de cultura organizacional predominante en la organización es la de mercado (54%), donde las organizaciones están orientadas a los resultados, cuya mayor preocupación es realizar un trabajo bien hecho, con personal competitivo. Seguida por la del Clan (18%) y la jerarquizada (16%), el tipo de cultura con menos menciones es la de Adhocracia (12%). El trabajo concluyó que el éxito de toda organización reside en la capacidad de integrar a los trabajadores en sus proyectos, de tal modo que estos consideren los objetivos de la institución como propios. Los factores que influyen en el grado de satisfacción son reconocimiento, remuneración, capacitación, relación con su jefe de área, flexibilidad y línea de carrera.

En la presente investigación se toman en cuenta las bases teóricas de las variables de estudio como es Cultura Organizacional y Satisfacción Laboral. A continuación, se detalla lo más relevante para nuestra indagación.

Según Maitland, Hills, y Rhind, (2015) la cultura es utilizada por teóricos organizacionales de maneras muy diversas debido a las diferentes formas de concebir tanto la organización como la cultura, contando así con múltiples definiciones (como se citó en Gálvez-Ruiz, Grimaldi-Puyana, Sánchez-Oliver, Fernández-Gavira, García-Fernández, 2017).

Calderón-Hernández, Murillo-Galvis, y Torres-Narváez, 2003 indican que “la importancia de la cultura organizacional puede llegar a influir de manera directa en los resultados económicos de las organizaciones así como en la satisfacción de los usuarios”

(como se citó en Gálvez-Ruiz, Grimaldi-Puyana, Sánchez-Oliver, Fernández-Gavira, García-Fernández, 2017).

Hellriegel, Jackson y Slocum (2009), explican que una cultura organizacional es el patrón propio de supuestos, valores y normas compartidas que modela las actividades de socialización, lenguaje, símbolos y prácticas de una organización (...); es como la personalidad organizacional, la cual se revela a través de los empleados en general (...). “Las culturas organizacionales son importantes porque influyen en la satisfacción y el desempeño de los miembros de la organización.” (p. 596).

Chiavenato (2009), respecto a la cultura organizacional nos dice:

Cada organización tiene características distintivas, como su estilo de vida, comportamiento, mentalidad, presencia y personalidad. Además, cada una tiene rasgos distintivos que no son tangibles o mensurables. Muchos fenómenos que ocurren en una organización se derivan de su cultura, que es como su código genético, es decir la cultura organizacional constituye el ADN de las organizaciones. (p. 119-120).

La cultura organizacional es un conjunto (...), de prácticas, creencias y valores que generan identidad, compromiso y pertenencia en los miembros de la empresa. Esta cultura puede haber sido creada en forma consciente por los directivos y/o fundadores o, sencillamente, haber evolucionado con el curso del tiempo. La idea de la cultura organizacional es un tanto intangible, no podemos verla ni tocarla, pero está presente y es muy fuerte”. (Alles, 2008, p.58).

Entonces, en base a lo expresado por Chiavenato y Alles, la cultura organizacional fomenta el compromiso e identidad como un modelo activo de crecimiento personal y

progreso económico, de tal manera que los miembros de la organización se transforman en trabajadores creativos, comprometidos, innovadores y productivos e identificados con la cultura de la empresa donde laboran.

La cultura organizacional son valores, principios, formas y tradiciones que comparten los miembros de una organización y que las diferencia de las demás. La definición de cultura organizacional implica 3 cosas: la primera la percepción por parte de los empleados de la cultura de la organización que es invisible e intangible pero que lo experimentan diariamente, la segunda que es descriptiva, esto se refiere a la forma como los empleados la describen de acuerdo a lo que perciben, va más allá si les guste o no. La última, es cuando los trabajadores por más que estén en distintos niveles organizacionales, al momento de describir la cultura de la empresa lo harán en términos similares, esto es lo que se refiere a una cultura compartida (Robbins y Coulter, 2014).

Según Robbins y Coulter (2014), la cultura organizacional cuenta con 7 dimensiones que capturan la esencia de cultura organizacional, que es una característica determinante de la misma, las cuales son:

1. *Innovación y correr riesgos*: grado en que se alienta a los empleados para que sean innovadores y corran riesgos.
2. *Minuciosidad*: grado en que se espera que los empleados muestren exactitud, capacidad de análisis y atención a los detalles.
3. *Orientación a los resultados*: grado en que la gerencia se centra en los resultados más que en las técnicas y procedimientos para conseguirlos.
4. *Orientación a las personas*: grado en que las decisiones de la gerencia toman en cuenta el efecto de los resultados en los integrantes de la organización.

5. *Orientación a los equipos*: grado en que las actividades laborales se organizan en equipo más que individualmente.
6. *Agresividad*: grado en que las personas son osadas y competitivas, antes que despreocupadas.
7. *Estabilidad*: grado en que las actividades de la organización mantienen el estado de las cosas, en lugar de crecer. (p.52).

Para Chiavenato (2009):

La cultura organizacional tiene seis características, se presentan en distintas medidas y puede dar lugar a discusión de opiniones contrapuestas.

1. *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.
2. *Normas*: Pautas de comportamiento, políticas de trabajo, reglamentos y lineamientos sobre la manera de hacer las cosas.
3. *Valores dominantes*: Son los principios que defiende la organización y que espera que sus miembros compartan como calidad de los productos, bajo ausentismo y eleva eficiencia.
4. *Filosofía*: Las políticas que reflejan las creencias sobre el trato que deben recibir los empleados o los clientes.
5. *Reglas*: Guías establecidas que se refieren al comportamiento dentro de la organización. Los nuevos miembros deben aprenderlas para ser aceptados en el grupo.
6. *Clima organizacional*: La sensación que transmite el local, la forma en que interactúan las personas, el trato a los clientes y proveedores, etc. (p.126)

Hellriegel y Slocum (2009), indica que los elementos culturales y sus relaciones crean un patrón distinto de cada organización de la misma manera que la personalidad es propia de un individuo. No obstante, del mismo modo que es posible clasificar a individuos que poseen características similares, puede describirse varios tipos generales de culturas organizacionales. (p.469-473)

#### 1. *Cultura Burocrática:*

En este tipo de cultura los empleados valoran la formalización, las reglas, los procedimientos estándar de operación y la coordinación jerárquica. Los intereses a largo plazo de una burocracia son la previsión, la eficiencia y la estabilidad. El foco de atención está en las operaciones internas de la organización, todos estos procedimientos están definidos con claridad con la finalidad de obtener el objetivo deseado. Se formulan las reglas y procesos aplicables a casi todas las situaciones y se socializa a los empleados para que piensen que su obligación es “ceñirse a las reglas” y seguir los procedimientos legalistas. Las normas de conducta apoyan la formalidad y no la informalidad. (Hellriegel y Slocum, 2009, p.469)

#### 2. *Cultura de clan:*

En esta cultura la tradición, lealtad, compromiso personal, amplia socialización, trabajo en equipo, autodeterminación e influencia social son los atributos principales, los miembros de esta cultura aceptan que sus obligaciones van más allá del simple intercambio de trabajo por salario, saben que sus contribuciones a la organización pueden exceder todo acuerdo contractual. La cultura de clan consigue la unidad mediante un largo y exhaustivo proceso de socialización, los integrantes más antiguos fungen como mentores y modelos a seguir por los

nuevos miembros; estas relaciones garantizan la perpetuación de los valores y normas de la organización a lo largo de sucesivas generaciones. La comunicación, la coordinación y la integración se facilitan gracias a la existencia de metas, percepciones y tendencias conductuales compartidas. La presión de los compañeros para apegarse a las normas importantes es muy fuerte. (Hellriegel y Slocum, 2009, p.470-471)

### 3. *Cultura emprendedora:*

Por medio de esta cultura se cultivan altos niveles de dinamismo, creatividad y aceptación de grandes riesgos que caracterizan a la cultura emprendedora. En ella prevalece el compromiso con la experimentación, la innovación y la vanguardia. Esta cultura no sólo reacciona rápidamente a cambios en el entorno, sino que además genera cambios. Eficacia significa ofrecer nuevos y excepcionales productos a fin de crecer velozmente. La iniciativa individual, la flexibilidad y la libertad a fomentar el crecimiento, son por lo tanto motivo de aliento y retribución. (Hellriegel y Slocum, 2009, p.471)

### 4. *Cultura de mercado:*

A esta cultura la caracterizan el logro de metas medibles y deseables, especialmente de carácter financiero y de mercado (crecimiento de ventas, rentabilidad y participación de mercado). En la organización se imponen una intensa competitividad y la orientación a las utilidades. En una cultura de mercado, las relaciones entre individuos y organización son contractuales, esto es, las obligaciones de cada parte se determinan de común acuerdo con toda anticipación. En este sentido, la orientación al control formal es sumamente

estable, el individuo es responsable de ciertos niveles de desempeño mientras que la organización promete a cambio un nivel específico de retribuciones. A mayores niveles de desempeño corresponden mayores niveles de retribución de acuerdo con lo previsto en un programa convenido. La organización no promete (ni siquiera implícitamente) seguridad; el individuo no promete (ni siquiera implícitamente) lealtad. El contrato, que se renueva anualmente en caso de que cada parte cumpla satisfactoriamente sus obligaciones, es utilitarista, ya que cada parte se sirve de otra en beneficio de sus metas. En lugar de promover un sentido de pertenencia a un sistema social, la cultura de mercado valora la independencia y la individualidad y alienta a sus miembros a perseguir metas financieras propias y a ayudarse entre sí a conseguirlas. Por ejemplo, el vendedor que incrementa sus ventas obtendrá más dinero y la empresa ganará más utilidades gracias al mayor volumen de ventas del vendedor. (Hellriegel y Slocum, 2009, p.472-473)

De igual manera se menciona las bases teóricas de la variable dependiente Satisfacción laboral, a continuación, algunos conceptos que nos ayudaron para la presente investigación.

Según Aamodt la satisfacción laboral afecta directamente a la calidad del servicio prestado (como se citó en Gálvez-Ruiz, Grimaldi-Puyana, Sánchez-Oliver, Fernández-Gavira, García-Fernández, 2017).

Según Fernández-Ríos:

Satisfacción en el trabajo, estado emocional positivo o placentero que resulta de la percepción subjetiva de las experiencias laborales del individuo. Desde un punto

de vista cognitivo, la satisfacción laboral o satisfacción en el trabajo es el resultado de la relación existente entre la expectativa y la realidad de la recompensa, es decir, la satisfacción y la insatisfacción en el trabajo dependen de la comparación entre la recompensa obtenida efectivamente por el rendimiento en el trabajo y la que el individuo considera adecuada a cambio del trabajo realizado. Considera que la satisfacción laboral es una actitud general hacia el trabajo compuesto por la apreciación que los trabajadores tienen sobre las condiciones en las cuales se realiza el trabajo. (como se citó en Salazar, 2013, p.23)

Es decir que la satisfacción es una actitud general hacia el trabajo, conformada por la apreciación que los colaboradores tienen sobre las condiciones en las cuales efectúan el trabajo, también se indica que las recompensas juegan un rol importante en la satisfacción de los trabajadores y van de la mano con las expectativas del colaborador; en tal sentido las empresas de hoy en día deben tener en cuenta los factores más importantes que conducen a la satisfacción, como son, las recompensas equitativas y las condiciones de trabajo. Asimismo, el efecto de la satisfacción en el desempeño del empleado implica satisfacción laboral y productividad. Por lo que la cultura organizacional es uno de los aspectos que determina la satisfacción de los trabajadores.

Por ello en la presente investigación se tomaron en cuenta las dimensiones establecidas por Fernández-Ríos que influyen en la satisfacción laboral.

Fernández-Ríos, señala:

1. **Retribución económica.** Es la compensación que se obtienen a cambio de una labor realizada. Incluye salario y beneficios socioeconómicos que contribuyen con la



- satisfacción de las necesidades esenciales del trabajador y su familia. También se le pueda llamar retribución salarial, que es la recompensa o pago de cosa.
2. Condiciones ambientales. Son los elementos que se encuentran en el entorno donde el colaborador hace habitualmente su labor: iluminación, nivel de ruido, temperatura, espacio de trabajo, orden y limpieza.
  3. Seguridad y estabilidad que ofrece la empresa. Es la garantía que da la organización al colaborador de que éste continúe en su puesto de trabajo.
  4. Relaciones con los compañeros de trabajo. Son las interacciones de los individuos que tienen frecuente contacto en el seno de la organización con motivo del trabajo, ya sea entre compañeros de una misma dependencia o de diferentes unidades.
  5. Apoyo y respeto a los superiores. Es la disposición del trabajador para el cumplimiento de las determinaciones y procesos que propongan los supervisores y gerentes de la organización.
  6. Reconocimiento por parte de los demás. Es el proceso mediante el cual otras personas elogian al trabajador por la eficiencia y virtud que tiene para realizar su tarea. El reconocimiento puede provenir de sus compañeros, su supervisor o la alta gerencia de la organización.
  7. Posibilidad de desarrollo personal y profesional en el trabajo. Es la probabilidad, percibida por los colaboradores, de que en la institución hallará apoyo y estímulo para el crecimiento personal y profesional, mediante normas justas y efectivas de capacitación y de promoción. (como se citó en Salazar, 2013, p.23)

Estos siete aspectos mencionados, contribuyen con la satisfacción laboral del trabajador, generando en él efectos positivos sobre su motivación y sobre su desempeño individual.

Robbins y Coulter (2014) dice:

La satisfacción laboral se refiere a la actitud general de un empleado hacia el trabajo que desempeña. Aunque la satisfacción laboral es una actitud y no un comportamiento, constituye un objeto de interés para muchos gerentes, toda vez que los empleados satisfechos son más propensos a presentarse en el trabajo, tener niveles más elevados de desempeño y permanecer dentro de la organización. (p.449)

Si una persona cuenta con un alto nivel de satisfacción laboral, evidentemente tendrá una actitud positiva hacia su trabajo. Caso contrario de quien se sienta insatisfecho ostentará una actitud negativa. Cuando el público comenta de las actitudes de los empleados, por lo general están haciendo referencia a su satisfacción laboral (Robbins & Coulter).

González (2001):

En principio, la satisfacción, como un primer estadio hacia la felicidad, dependía de no sentir como carencias las necesidades básicas o fisiológicas, y del hecho de vivir plenamente en realización, realizándose las necesidades de orden superior: autoestima, autodesarrollo, etc. En la empresa, esto se encuentra traducido en procesos (trazado de metas, ciclos de recompensa...) que nos habrían de conducir si tenemos éxito cumpliendo lo que nos demanda la organización al logro de algunos de los contenidos de la satisfacción: estatus, alimento, reconocimiento, seguridad... Los procesos, los objetivos y los incentivos son así vías para, al menos en principio, alcanzar satisfacción, disfrute y cobertura de necesidades. Los procesos, los objetivos y los incentivos son así

vías para, al menos en principio, alcanzar satisfacción, disfrute y cobertura de necesidades. (p. 118)

Con relación a lo que manifiesta el autor, evidentemente una fuerte medida para que los colaboradores ofrezcan un rendimiento satisfactorio son los incentivos económicos, los individuos esperan que se les reconozcan y recompense su labor, esto se convierte en un aliciente para muchos trabajadores. También puede ser oportunidades de crecimiento, como es la educación y carrera, así como, capacitaciones, seguridad, excelente ambiente de trabajo, entre otros.

Asimismo, hay que tener en cuenta que las personas cuando ingresan a una institución tienen diferentes expectativas y luchan por conseguir sus metas, a través de sus talentos y competencias, es por ello fundamental que la institución le muestre el interés en otorgarle satisfacción laboral en su puesto de trabajo, motivándolo para lograr su fidelización, y a la vez ofrecerles todos los medios necesarios para que cubran sus necesidades. (Chiavenato, 2009)

Bordas (2016), señala que la satisfacción laboral se refiere a actitudes, a evaluaciones personales de las experiencias organizacionales (p. 32).

Es importante que los directivos de las organizaciones tengan definidos las políticas, normas, procedimientos y disposiciones generales; además deben tener claro que el factor humano es el activo más importante dentro de la empresa. Al contemplar todo ello el trabajador se sentirá motivado, porque la institución se ha preocupado en mostrarle el escenario en el cual se va a desarrollar profesionalmente, si a ello le sumamos que le permita participar en el proceso de mejorar las acciones de la organización a través

del desarrollo de nuevos conocimientos y capacidades se sentirá motivado y parte de la institución.

Gálvez-Ruiz, Grimaldi-Puyana, Sánchez-Oliver, Fernández-Gavira, García-Fernández, (2017) afirman:

La cultura organizacional y la satisfacción laboral han estado vinculadas en la literatura académica (Lamentan, Fook, y Mohd, 2016). Del mismo modo que las organizaciones con una adecuada gestión de su cultura organizacional obtienen ventajas competitivas (Theriou y Chatzoglou, 2008) mejorando las actitudes y la motivación (Tinoco, Quispe, y Beltrán, 2014), también mejora la satisfacción laboral de sus trabajadores (Chatman y Flynn, 2001) (p. 105).

Hellriegel y Slocum (2009):

*La satisfacción es un estado psicológico que indica lo que las personas sienten de su circunstancia, con base en su evaluación de ésta.* Muchos administradores suponen que la motivación de los empleados está vinculada a la satisfacción que sienten. Como dice el adagio: *Un trabajador contento es un trabajador productivo.* Como explicará este capítulo, el vínculo entre la motivación de los empleados y la satisfacción que sienten es un poco más complicado que eso. Los empleados satisfechos desempeñan su trabajo mucho mejor que los insatisfechos. Sin embargo, comprender la satisfacción también es importante por otras razones. Por ejemplo, un empleado insatisfecho podría tener un desempeño que está dentro de un nivel aceptable, pero al mismo tiempo podría estar buscando otro empleo. El entendimiento de la motivación y la satisfacción de los empleados ha interesado a los administradores y a los investigadores

desde hace mucho tiempo, dado que es de vital importancia para una administración efectiva. También ha sido tema de muchos debates porque no hay respuestas fáciles. Hemos agrupado muchas teorías de la motivación y la satisfacción de los empleados en cuatro enfoques generales: el gerencial, el del diseño del puesto, el organizacional y el de las diferencias individuales (p. 458-459).

Para los autores arriba señalados, es importante que hoy en día las instituciones tengan como una de las responsabilidades básicas de los administradores, dar la motivación necesaria a los trabajadores, puesto que esta es una causa que impide el logro de los objetivos organizacionales, y a la vez constituye un elemento clave para la generación de un buen clima organizacional, existiendo motivación se facilitará la comunicación, la confianza, el trabajo en equipo, las relaciones interpersonales.

Además, la satisfacción, se puede considerar como el bienestar que siente la persona en el puesto de trabajo cuando son satisfechas las necesidades y en el momento que la institución te ofrece el apoyo y la motivación al impulso y esfuerzo para lograr el crecimiento tanto profesional como personal. Hay que tener en cuenta que una organización con altos niveles de satisfacción en sus clientes, tiene también elevados los niveles de satisfacción en sus colaboradores.

Chiavenato (2009):

Satisfacción en el trabajo: las organizaciones exitosas procuran ser excelentes lugares para trabajar e intrínsecamente gratificantes para las personas, tiene que ver con la calidad de vida en el trabajo, se refiere a cómo se siente la persona dentro de la organización. El grado de satisfacción en el trabajo ayuda a atraer talentos y a

retenerlos, a mantener un clima organizacional saludable, a motivar a las personas y a conquistar su compromiso. Por supuesto, la satisfacción en el trabajo no constituye un comportamiento en sí, sino que se trata de la actitud de las personas frente a su función en la organización. (p.13)

## **1.2. Formulación del problema**

### **Problema general**

¿En qué medida se relaciona la cultura organizacional y la satisfacción laboral en los colaboradores de la Empresa BP Servicios Globales S.A.C., Lima, 2019?

## **1.3. Objetivos**

### **1.3.1. Objetivo general**

Determinar en qué medida se relaciona la cultura organizacional y la satisfacción laboral en los colaboradores de la Empresa BP Servicios Globales S.A.C., Lima, 2019.

### **1.3.2. Objetivos específicos**

#### **Objetivo específico 1**

Determinar en qué medida se relaciona la cultura organizacional en la dimensión cultura burocrática y la satisfacción laboral en los colaboradores de la Empresa BP Servicios Globales S.A.C. – Lima, 2019.

#### **Objetivo específico 2**

Determinar en qué medida se relaciona la cultura organizacional en la dimensión cultura clan y la satisfacción laboral en los colaboradores de la Empresa BP Servicios Globales S.A.C., Lima, 2019.

#### **Objetivo específico 3**

Determinar en qué medida se relaciona la cultura organizacional en la dimensión cultura emprendedora y la satisfacción laboral en los colaboradores la Empresa BP Servicios Globales S.A.C. Lima, 2019.

#### **Objetivo específico 4**

Determinar en qué medida se relaciona la cultura organizacional en la dimensión cultura de mercado y la satisfacción laboral en los colaboradores de la Empresa BP Servicios Globales S.A.C., Lima, 2019.

### **1.4. Hipótesis**

#### **1.4.1. Hipótesis general**

Existe relación significativa entre la cultura organizacional y la satisfacción laboral en los colaboradores de la Empresa BP Servicios Globales S.A.C., Lima, 2019.

#### **1.4.2. Hipótesis específicas**

##### **Hipótesis específica 1**

Existe relación significativa entre la cultura organizacional en la dimensión cultura burocrática y la satisfacción laboral en los colaboradores de la Empresa BP Servicios Globales S.A.C., Lima, 2019.

##### **Hipótesis específica 2**

Existe relación significativa entre la cultura organizacional en la dimensión cultura clan y la satisfacción laboral en los colaboradores de la Empresa BP Servicios Globales S.A.C., Lima, 2019.

##### **Hipótesis específica 3**

Existe relación significativa entre la cultura organizacional en la dimensión cultura emprendedora y la satisfacción laboral en los colaboradores de la Empresa BP Servicios Globales S.A.C., Lima, 2019.

#### **Hipótesis específica 4**

Existe relación significativa entre la cultura organizacional en la dimensión cultura de mercado y la satisfacción laboral en los colaboradores de la Empresa BP Servicios Globales S.A.C., Lima, 2019.



## CAPÍTULO II. METODOLOGÍA

### 2.1. Tipo de investigación

Para el cumplimiento de los objetivos de la investigación se utilizara un enfoque cuantitativo, de nivel correlacional. Se dice que es cuantitativo porque se “utiliza la recolección de datos para probar hipótesis con base en la medición numérica y el análisis estadístico, con el fin establecer pautas de comportamiento y probar teorías” (Hernández, Fernández, y Baptista, 2014, p.4).

El diseño de la investigación es no experimental de corte transversal. Estudios que se realizan sin la manipulación deliberada de variables y en los que sólo se observan los fenómenos en su ambiente natural para analizarlos, (...). Por último, de corte transversal porque la recolección de datos se realiza en un solo momento, es decir la interrelación de sus variables y su incidencia se analiza en un momento dado. (Hernández et al. 2014, p.152-154)

### 2.2. Población y muestra

Para Bernal (2010), “la población es el conjunto de todos los elementos a los cuales se refiere la investigación. Se puede definir también como el conjunto de todas las unidades de muestreo” (p.160). De acuerdo con la definición anterior y la información de la organización, para esta investigación se considera como muestra poblacional de estudio a los 24 colaboradores que trabajan en la Empresa BP Servicios Globales S.A.C., Lima, 2019. Cabe señalar que cada uno de los colaboradores encuestados tienen un nivel de conocimiento técnico como requisito para ingresar a BP Servicios Globales S.A.C. ya que ellos hacen labores de soldadura por termofusión para agua y gas, realizan estructuras navales, aislamientos térmicos y fabrican casetas y tanques de fibra de vidrio.

Tabla 1

*Población de la investigación*

Contrato por Planilla	Cantidad de Colaboradores
Técnicos	24
<b>Total</b>	<b>24</b>

Fuente: Elaboración propia

### 2.3. Técnicas e instrumentos de recolección y análisis de datos

La técnica utilizada en la presente investigación es la encuesta. Se definen como la recopilación de datos dentro de un tema de opinión específico, mediante el uso de formularios aplicados sobre una muestra de unidades de población, diseñados con preguntas precisas para solicitar las opiniones de los encuestados y así obtener respuestas confiables. La información de las encuestas se tabula, se analiza e interpreta. La encuesta constituye así la base del sistema de información estadística, permitiendo obtener datos completos y confiables. (Muñoz, 2011, pág. 238).

Asimismo, el instrumento para la recopilación de los datos fue el cuestionario. Vara (2012) señala que: “El cuestionario es el instrumento cuantitativo más popular, utilizado para la recolección de información, diseñado para poder cuantificar y universalizar la información, y estandarizar el procedimiento de la entrevista” (p.255).

Para la medición se utilizó la escala de Likert. “Conjunto de ítems que se presentan en forma de afirmaciones para medir la reacción del sujeto en tres, cinco o siete categorías” (Hernández et al., 2014, p. 238).

### 2.3.1. Validez de instrumento

Un aspecto relevante en el proceso de construcción de instrumentos tales como (cuestionarios, entrevistas, focus group, etc.), es el garantizar la validez del contenido. Hernández et al. (2014) lo define como:

El grado en que un instrumento refleja un dominio específico de contenido de lo que se mide, (...) existen otras evidencias de validez como es el de criterio, de constructo y la validez de expertos, donde un grupo de “jueces calificados” evalúa el grado en que un instrumento realmente mide la variable de interés, este último se encuentra vinculado a la validez del contenido. (p.204)

El instrumento de recolección de datos ha sido elaborado considerando las dimensiones de las variables, asimismo se han consultado los instrumentos de recolección de datos de otras indagaciones. Por ejemplo, para recolectar la información se tomaron algunas preguntas de la tesis aprobada y publicada denominada “Cultura organizacional y la satisfacción laboral en la empresa Planeamiento & Gestión SAC de la ciudad de Lima, 2017”, Hilario (2017), para optar el título profesional de Licenciada en Administración por la Universidad Peruana Unión licenciada por la SUNEDU el 7 de junio del 2018. Dicho instrumento ha sido debidamente validado por tres expertos. La confiabilidad del instrumento de recolección de datos es alta, según el indicador estadístico Alfa de Cronbach es de 0,819.

Para poder recolectar los datos de la variable Satisfacción Laboral se tomó el instrumento de recolección de datos de la tesis “Satisfacción Laboral de los empleados del Instituto de previsión social del personal docente y de investigación de la universidad de oriente (IPSUDO). Cumaná, Estado Sucre, año 2008.

Se validó el instrumento de recolección de datos por tres expertos (ver anexo 6).

Asimismo, en lo referente a la confiabilidad, se calculó el Alfa de Cronbach.

### 2.3.2. Confiabilidad

(Hernández et al., 2014) refieren: “La confiabilidad es el grado en que un instrumento produce resultados consistentes y coherentes” (p.200). Esta fiabilidad se realizó con la prueba estadística del alfa de Cronbach, donde si el resultado se acerca a 1 se considera una consistencia alta de acuerdo a los ítems analizados.

Asimismo, George y Mallery sugieren las recomendaciones siguientes para evaluar los coeficientes de alfa de Cronbach (como se citó en Hernández y Pascual, 2018, p.160)

- Coeficiente alfa  $>0.90$  es excelente
- Coeficiente alfa  $>0,80$  es bueno
- Coeficiente alfa  $>0,70$  es aceptable
- Coeficiente alfa  $>0,60$  es cuestionable
- Coeficiente alfa  $>0,50$  es pobre
- Coeficiente alfa  $<0,50$  es inaceptable

Tabla 2

*Confiabilidad de los instrumentos de cultura organizacional y satisfacción laboral*

Variables	Alfa de Cronbach	N de elementos
Cultura Organizacional	0,934	24
Satisfacción Laboral	0,854	21

Fuente: Programa SPSS. Elaboración propia.

En la tabla 2 se observa la fiabilidad de los instrumentos utilizados para la recolección de datos, para el instrumento de la variable independiente con 24 ítems se obtuvo un coeficiente de Alfa de Cronbach de 0.934, y para el segundo instrumento de la variable dependiente con 21 ítems un coeficiente de Alfa de Cronbach de 0.854 verificando en la tabla se observa que se encuentra en el rango superior a aceptable.

#### **2.4. Procedimiento**

El proceso de recopilación de datos, se realizó con la aplicación del Cuestionario de Cultura organizacional y el Cuestionario de Satisfacción Laboral; se aplicó un día al inicio de sus actividades laborales. Los datos obtenidos se tabularon en una hoja del programa informático Microsoft Excel y se agruparon según las dimensiones de las variables. El proceso de análisis de datos se realizó con el programa estadístico SPSS versión 24, el mismo que es un paquete estadístico utilizado para las investigaciones en ciencias sociales y aplicadas, además de las empresas de investigación de mercado. Información estadística que fue presentada a través de tablas y figuras que describen los porcentajes de las respuestas agrupadas de las dimensiones de la variable independiente.

La comprobación de hipótesis general se efectuó mediante la prueba estadística no paramétrica Chi Cuadrado y el grado de correlación de las hipótesis planteadas por medio del estadístico de prueba denominado coeficiente de correlación de Spearman, para determinar en qué medida se relaciona las variables y las dimensiones antes mencionadas. Los resultados se presentan en cuadros y figuras. Para el análisis de los datos se hizo uso de la estadística descriptiva.

Tabla 3  
Grado de relación según coeficiente de correlación

Tipo de relación (r)	Rango	Relación	Significancia
r es 1 Relación Directa (positiva)	+0.10 a +0.24	Correlación positiva muy débil	Significativa (valor $P < 0.05$ )
	+0.25 a +0.49	Correlación positiva débil	Altamente significativa
	+0.50 a +0.74	Correlación positiva media	(valor $P < 0.01$ )
	+0.75 a +0.89	Correlación positiva fuerte	No significativa (valor $P > 0.05$ )
	+0.90 a +0.99	Correlación positiva muy fuerte	
	+1	Correlación positiva Perfecta	
R es -1 Relación Inversa (negativa)	-0.10 a -0.24	Correlación negativa Muy débil	Significativa (valor $P < 0.05$ )
	-0.25 a -0.49	Correlación negativa Débil	
	-0.50 a -0.74	Correlación negativa Media	Altamente Significativa
	-0.75 a -0.89	Correlación negativa Fuerte	(valor $P < 0.01$ )
	-0.90 a -0.99	Correlación negativa Muy fuerte	No Significativa (valor $P > 0.05$ )
	-1	Correlación negativa Perfecta	
Si r es cero no hay relación.			

Fuente: Hernández, R, Fernández & Baptista, P (2014 pg. 312)

## 2.5. Aspectos éticos

La investigación ha considerado las normas científicas de redacción APA, elaborándose citas textuales y parafraseadas. Así mismo, se contó con el permiso de la empresa BP Servicios Globales S.A.C. para llevar a cabo el estudio así como la publicación de los resultados.

Otro aspecto ético tomado en cuenta fue la reserva de los datos de los encuestados protegiendo su identidad ante la Ley y la comunidad científica. También se tuvo en consideración la validación y confiabilidad de los instrumentos de recolección de datos, evidenciando la originalidad y autenticidad de los datos vertidos en esta investigación.

### CAPÍTULO III. RESULTADOS

#### 3.1 Resultados de la encuesta BP Servicios Globales S.A.C.

Una vez aplicada la encuesta de la Cultura organizacional a los 24 colaboradores, se evidencian los siguientes resultados. La figura 1 muestra los porcentajes de acuerdo al tipo de cultura.

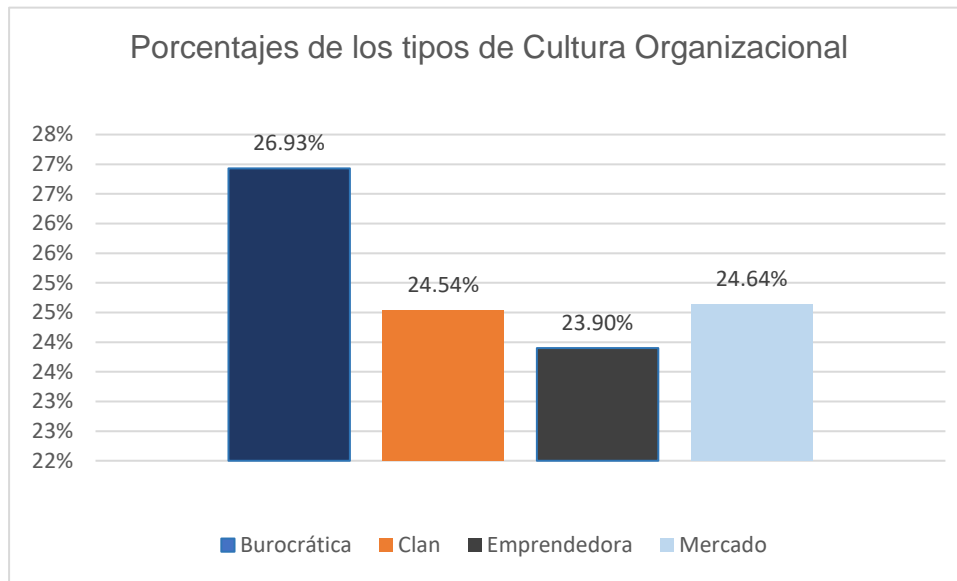


Figura 1. Porcentaje de los tipos de cultura organizacional.

Fuente: MS Excel. Elaboración propia.

Con la información mostrada en la Figura 1, se puede afirmar que entre los tipos de cultura organizacional, la cultura burocrática predomina se encuentra en primer lugar con un resultado de 26,93% esto se debe a que generalmente a los colaboradores se les informa qué es lo que deben realizar en cada uno de los procesos, esto a su vez es supervisado de acuerdo con los tiempos establecidos. Seguidamente la cultura de mercado se encuentra en segundo lugar con 24,64%, este resultado se explica ya que en la empresa hay una alta exigencia y competitividad en cuanto a los resultados que están definidos en metas medibles y deseables, que a cambio prometen retribuciones acorde al

mercado. En tercer lugar se encuentra la cultura clan con 24.54%, en BP existe buenas relaciones interpersonales, esto se evidencia en el logro de objetivos a través del trabajo en equipo que a su vez genera la lealtad con la empresa, que la perciben como un segundo hogar. Por último se tiene la cultura emprendedora con 23.90%, este resultado expresa que en la empresa se observa que los líderes suelen apoyar a los colaboradores en la toma de riesgos y la innovación.

### Encuesta de la Satisfacción laboral 24 colaboradores

La figura 2 presenta los porcentajes de las dimensiones de la satisfacción laboral.

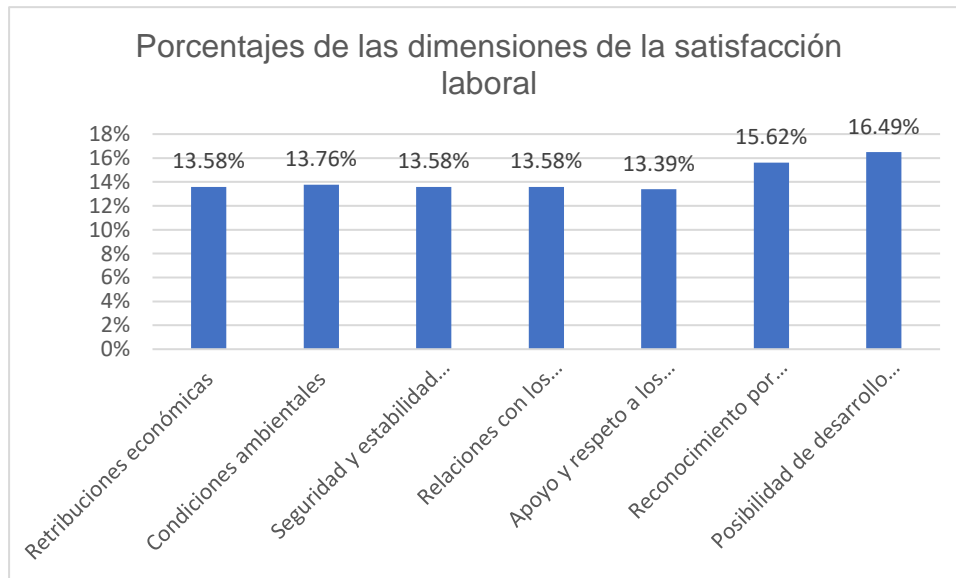


Figura 2. Porcentaje de las dimensiones de la satisfacción laboral.

Fuente: MS Excel. Elaboración propia

Se evidencia que un 16,49% considera que la posibilidad de desarrollo personal y profesional en el trabajo es lo más importante, esto porque permite que muchos de los colaboradores puedan crecer profesionalmente dentro de la empresa de acuerdo al desempeño demostrado. Seguidamente tenemos con 15,62% el reconocimiento por parte de los demás, se debe a que los directivos reconocen los esfuerzos realizados por parte de los colaboradores motivándolos con beneficios acorde a las necesidades del trabajador.



Las condiciones ambientales obtuvieron un 13,76%, en cuanto a las retribuciones económicas, la seguridad y estabilidad que ofrece la empresa y a las relaciones con los compañeros de trabajo tiene como resultado un 13,58%. En cuanto apoyo y respeto a los supervisores con 13,39%., cabe mencionar que las 5 ultimas dimensiones mencionadas obtuvieron resultados muy cercanos, es decir que la empresa cumple con todas ellas de forma moderada.

### **3.2. Prueba de hipótesis general y nula**

Hernández et al. (2014), indica sobre el Chi Cuadrado, “Prueba estadística para evaluar hipótesis acerca de la relación entre dos variables categóricas” (p.318).

En la presente investigación se plantea la siguiente hipótesis de las 2 variables en estudio.

#### **Hipótesis Alterna**

Existe relación significativa entre la cultura organizacional y la satisfacción laboral en los colaboradores de la Empresa BP Servicios Globales S.A.C., Lima, 2019.

#### **Hipótesis Nula**

No existe relación significativa entre la cultura organizacional y la satisfacción laboral en los colaboradores de la Empresa BP Servicios Globales S.A.C., Lima, 2019.

Tabla 4  
Tabla de contingencia de 2x2

Tabla cruzada Cultura organizacional*Satisfacción laboral					
			Satisfacción laboral		Total
			De acuerdo	Fuertemente de acuerdo	
Cultura organizacional	Casi siempre	Recuento	19	0	19
		Recuento esperado	17,4	1,6	19,0
		% del total	79,2%	0,0%	79,2%
	Siempre	Recuento	3	2	5
		Recuento esperado	4,6	,4	5,0
		% del total	12,5%	8,3%	20,8%
Total		Recuento	22	2	24
		Recuento esperado	22,0	2,0	24,0
		% del total	91,7%	8,3%	100,0%

Fuente: Programa SPSS. Elaboración propia.

Tabla 5  
Prueba de hipótesis general Chi cuadrada

Pruebas de chi-cuadrado					
	Valor	gl	Significación asintótica (bilateral)	Significación exacta (bilateral)	Significación exacta (unilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	8,291 <sup>a</sup>	1	,004		
Corrección de continuidad <sup>b</sup>	3,881	1	,049		
Razón de verosimilitud	7,038	1	,008		
Prueba exacta de Fisher				,036	,036
Asociación lineal por lineal	7,945	1	,005		
N de casos válidos	24				
a. 3 casillas (75.0%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es .42.					
b. Sólo se ha calculado para una tabla 2x2					

Fuente: Programa SPSS. Elaboración propia.

**TABLA 3-Distribución Chi Cuadrado  $\chi^2$**

P = Probabilidad de encontrar un valor mayor o igual que el chi cuadrado tabulado,  $\nu$  = Grados de Libertad

$\nu/p$	0,001	0,0025	0,005	0,01	0,025	0,05	0,1	0,15	0,2	0,25	0,3	0,35	0,4	0,45	0,5
1	10,8274	9,1404	7,8794	6,6349	5,0239	3,8415	2,7055	2,0722	1,6424	1,3233	1,0742	0,8735	0,7083	0,5707	0,4549
2	13,8150	11,9827	10,5965	9,2104	7,3778	5,9915	4,6052	3,7942	3,2189	2,7726	2,4079	2,0996	1,8326	1,5970	1,3863
3	16,2660	14,3202	12,8381	11,3449	9,3484	7,8147	6,2514	5,3170	4,6416	4,1083	3,6649	3,2831	2,9462	2,6430	2,3660
4	18,4662	16,4238	14,8602	13,2767	11,1433	9,4877	7,7794	6,7449	5,9886	5,3853	4,8784	4,4377	4,0446	3,6871	3,3567
5	20,5147	18,3854	16,7496	15,0863	12,8325	11,0705	9,2363	8,1152	7,2893	6,6257	6,0644	5,5731	5,1319	4,7278	4,3515
6	22,4575	20,2491	18,5475	16,8119	14,4494	12,5916	10,6446	9,4461	8,5581	7,8408	7,2311	6,6948	6,2108	5,7652	5,3481
7	24,3213	22,0402	20,2777	18,4753	16,0128	14,0671	12,0170	10,7479	9,8032	9,0371	8,3834	7,8061	7,2832	6,8000	6,3458

Figura 3: Distribución del Chi Cuadrado.

Fuente: labrad.fisica.edu.uy/docs/tabla\_chi\_cuadrado.pdf

Se obtiene un  $X^2$  de 8,291 calculado y si vemos la tabla de distribución del Chi cuadrado el valor  $X^2$  tabulado es 7,879, con grados de libertad (GL)=1.

El valor  $X^2$  calculado es mayor al valor  $X^2$  tabulado por lo que se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna. La correlación es significativa entre las variables cultura organizacional y satisfacción laboral ( $p = 0.004 > 0.05$ ).

### 3.3. Contrastación de Hipótesis

En este caso se relacionarán las variables de acuerdo a las hipótesis planteadas al inicio del trabajo, donde se tomarán en cuenta los criterios de evaluación de significancia y del coeficiente de correlación. “Nivel de significancia es el nivel de la probabilidad de equivocarse y que fija de manera a priori el investigador” (Hernández et al., 2014, p.302).

Tabla 6

Prueba de normalidad de las variables

Pruebas de normalidad						
	Kolmogorov-Smirnov <sup>a</sup>			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
Cultura Organizacional	,170	24	,072	,868	24	,005
Satisfacción Laboral	,224	24	,003	,873	24	,006

a. Corrección de significación de Lilliefors

Fuente: Programa SPSS. Elaboración propia.

Significancia: Se observa que en la variable independiente Cultura Organizacional la  $p = 0.005$  siendo menor a 0.05. Por otro lado, la variable dependiente Satisfacción Laboral la  $p = 0.006$  siendo menor a 0.05.

Para la contrastación de las hipótesis en el trabajo de investigación se realizará mediante la prueba estadística Shapiro- Wilk porque se tiene una muestra menor a 50, y de acuerdo a los resultados arrojados en la prueba de normalidad, es NO PARAMÉTRICA.

### 3.4 Resultados de la prueba de hipótesis general

$H_1$  Existe relación significativa entre la cultura organizacional y la satisfacción laboral en los colaboradores de la Empresa BP Servicios Globales S.A.C., Lima, 2019.

$H_0$  No Existe relación significativa entre la cultura organizacional y la satisfacción laboral en los colaboradores de la Empresa BP Servicios Globales S.A.C. – Lima, 2019

Tabla 7

Grado de correlación entre las 2 variables de estudio

CORRELACIONES				
			Cultura Organizacional (Agrupada)	Satisfacción Laboral (Agrupada)
Rho de Spearman	Cultura Organizacional (Agrupada)	Coeficiente de correlación	1,000	,588**
		Sig. (bilateral)	.	,003
		N	24	24
	Satisfacción Laboral (Agrupada)	Coeficiente de correlación	,588**	1,000
		Sig. (bilateral)	,003	.
		N	24	24

\*\* La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Fuente: Programa SPSS. Elaboración propia.

Interpretación: La tabla 7 nos evidencia que la prueba de asociación tiene un valor ( $p = 0,003 < 0,05$ ) y un coeficiente de correlación ( $r_s=0,588$ ), es decir que existe una relación significativa positiva media entre las 2 variables, por ello si la cultura organizacional mejora de igual forma lo hará la satisfacción laboral de los colaboradores.

### 3.4.1 Resultados de la prueba de las hipótesis específicas

#### Primera hipótesis específica:

$H_1$  Existe relación significativa entre la cultura organizacional en la dimensión cultura burocrática y la satisfacción laboral en los colaboradores de la Empresa BP Servicios Globales S.A.C., Lima, 2019.

$H_0$  No existe relación significativa entre la cultura organizacional en la dimensión cultura burocrática y la satisfacción laboral en los colaboradores de la Empresa BP Servicios Globales S.A.C., Lima, 2019.

Tabla 8

*Grado de correlación entre la dimensión cultura burocrática y la variable satisfacción laboral*

CORRELACIONES				
			Cultura burocrática (Agrupada)	Satisfacción laboral (Agrupada)
Rho de Spearman	Cultura burocrática (Agrupada)	Coefficiente de correlación	1,000	,234
		Sig. (bilateral)	.	,272
		N	24	24
	Satisfacción laboral (Agrupada)	Coefficiente de correlación	,234	1,000
		Sig. (bilateral)	,272	.
		N	24	24

Fuente: Programa SPSS. Elaboración propia.

Interpretación: La tabla 8 nos evidencia que la prueba de asociación no es significativa porque es mayor a 0,05, teniendo como resultado  $p=0,272$  y un  $r_s= 0,234$ , esto significa que

existe una correlación positiva muy débil, para este caso se acepta la hipótesis nula, rechazando la hipótesis alterna.

**Segunda hipótesis específica:**

H<sub>1</sub> Existe relación significativa entre la cultura organizacional en la dimensión cultura clan y la satisfacción laboral en los colaboradores de la Empresa BP Servicios Globales S.A.C., Lima, 2019.

H<sub>0</sub> No existe relación significativa entre la cultura organizacional en la dimensión cultura clan y la satisfacción laboral en los colaboradores de la Empresa BP Servicios Globales S.A.C., Lima, 2019.

Tabla 9

*Grado de correlación entre la dimensión cultura clan y la variable satisfacción laboral*

CORRELACIONES				
			Cultura Clan (Agrupada)	Satisfacción laboral (Agrupada)
Rho de Spearman	Cultura Clan (Agrupada)	Coefficiente de correlación	1,000	,588**
		Sig. (bilateral)	.	,003
		N	24	24
	Satisfacción laboral (Agrupada)	Coefficiente de correlación	,588**	1,000
		Sig. (bilateral)	,003	.
		N	24	24

\*\* La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Fuente: Programa SPSS. Elaboración propia.

Interpretación: La tabla 9 nos evidencia que la prueba de asociación tiene un valor ( $p = 0,003 < 0,05$ ) y un coeficiente de correlación ( $r_s=0,588$ ), es decir que existe una relación significativa positiva media entre la dimensión cultura clan y la variable satisfacción laboral, queda comprobada la hipótesis específica 2, rechazando la hipótesis nula.

**Tercera hipótesis específica:**

H<sub>1</sub> Existe relación significativa entre la cultura organizacional en la dimensión cultura emprendedora y la satisfacción laboral en los colaboradores de la Empresa BP Servicios Globales S.A.C., Lima, 2019.

H<sub>0</sub> No existe relación significativa entre la cultura organizacional en la dimensión cultura emprendedora y la satisfacción laboral en los colaboradores de la Empresa BP Servicios Globales S.A.C., Lima, 2019.

Tabla 10

*Grado de correlación entre la dimensión cultura emprendedora y la variable satisfacción laboral*

CORRELACIONES				
			Cultura emprendedora (Agrupada)	Satisfacción laboral (Agrupada)
Rho de Spearman	Cultura emprendedora (Agrupada)	Coeficiente de correlación	1,000	-,091
		Sig. (bilateral)	.	,673
		N	24	24
	Satisfacción laboral (Agrupada)	Coeficiente de correlación	-,091	1,000
		Sig. (bilateral)	,673	.
		N	24	24

Fuente: Programa SPSS. Elaboración propia.

Interpretación: La tabla 10 nos evidencia que la prueba de asociación no es significativa porque es mayor a 0,05, teniendo como resultado un  $p=0,673$  y una correlación negativa muy débil  $rs= -0,091$ , es decir se acepta la hipótesis nula y se rechaza la hipótesis alterna.

**Cuarta hipótesis específica:**

H<sub>1</sub> Existe relación significativa entre la cultura organizacional en la dimensión cultura de mercado y la satisfacción laboral en los colaboradores de la Empresa BP Servicios Globales S.A.C., Lima, 2019

H<sub>0</sub> No existe relación significativa entre la cultura organizacional en la dimensión cultura de mercado y la satisfacción laboral en los colaboradores de la Empresa BP Servicios Globales S.A.C., Lima, 2019.

Tabla 11

*Grado de correlación entre la dimensión cultura de mercado y la variable satisfacción laboral*

CORRELACIONES				
			Cultura de Mercado (Agrupada)	Satisfacción laboral (Agrupada)
Rho de Spearman	Cultura de Mercado (Agrupada)	Coeficiente de correlación	1,000	,522**
		Sig. (bilateral)	.	,009
		N	24	24
	Satisfacción laboral (Agrupada)	Coeficiente de correlación	,522**	1,000
		Sig. (bilateral)	,009	.
		N	24	24

\*\* La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Fuente: Programa SPSS. Elaboración propia.

Interpretación: La tabla 11 nos evidencia que la prueba de asociación tiene un valor ( $p = 0,009 < 0,01$ ) y un coeficiente de correlación ( $r_s=0,522$ ), es decir que existe una relación significativa positiva media entre la dimensión cultura de mercado y la variable satisfacción laboral, queda comprobada la hipótesis alterna, rechazando la hipótesis nula.



## CAPÍTULO IV. DISCUSIÓN Y CONCLUSIONES

### 4.1 Discusión

De acuerdo a los resultados obtenidos se evidencia que la cultura organizacional y la satisfacción laboral de la empresa BP Servicios Globales SAC., tienen una relación significativa y positiva media, expresada por el coeficiente de correlación de Spearman ( $r_s = 0,588$ ), asimismo la prueba de asociación es ( $p = 0,003 < 0,05$ ), este resultado nos indica que cuanto mas se desarrolle de forma positiva la cultura organizacional de la misma forma crecerá la satisfacción laboral. La relación entre las dos variables es moderada debido a que la organización es estructura y controlada, por ese lado genera insatisfacción por parte de los colaboradores, tal como lo manifiesta Hellriegel et al. (2009) “Las culturas organizacionales son importantes porque influyen en la satisfacción y el desempeño de los miembros de la organización.” (p. 596).

Respecto al contexto internacional se confirma la relación directa que existe entre la cultura organizacional y la satisfacción laboral como lo muestra Gálvez-Ruiz, Grimaldi-Puyana, Sánchez-Oliver, Fernández-Gavira, García-Fernández, (2017), en su artículo científico *Cultura Organizacional y Satisfacción Laboral: Propiedades psicométricas de una escala en centros de fitness*, mencionan que la cultura organizacional y la satisfacción laboral han estado vinculadas en la literatura académica, de la misma forma que las organizaciones con una adecuada gestión de su cultura organizacional obtiene ventajas competitivas y a su vez mejoran la satisfacción laboral de sus trabajadores.

En tanto en el contexto nacional, Rodríguez y Arévalo (2018), coinciden con los resultados obtenidos en la presente investigación, ya que en su tesis denominada *Cultura Organizacional y Satisfacción Laboral de los Colaboradores en la Municipalidad*

Provincial de San Martín-Tarapoto, 2018, obtuvieron una correlación positiva fuerte (Rho de Spearman 0,781), indican que un mayor desarrollo de actividades de una cultura organizacional permitirá un incremento de la satisfacción de los colaboradores, esta relación directa fuerte entre las variables es mayor a la que obtuvimos en BP Servicios Globales SAC., esto puede ser debido a que ellos están mas identificados con la institución porque conocen en su totalidad las políticas establecidas.

En la empresa BP Servicios Globales SAC., no se encontró relación significativa entre la dimensión cultura burocrática y la variable satisfacción laboral, teniendo como resultado un coeficiente de correlación Spearman de ( $r_s = 0,234$ ) y un p valor de ( $p=0,272 > 0,05$ ), es decir la relación es positiva muy débil, entonces los colaboradores no sienten satisfacción por este tipo de cultura, ya que estan limitados a las ordenes que deben acatar por parte de los directivos en cuanto a los procesos a realizar. Según Hellriegel y Slocum (2009) en este tipo de cultura el foco de atención está en las operaciones internas de la organización, formulando reglas y procesos que se aplican a todas las situaciones y se socializa a los empleados para que piensen que su obligación es “ceñirse a las reglas”. Estos resultados discrepan con los de Rosado (2019), en su investigación Estudio de Cultura Organizacional y Satisfacción Laboral de los colaboradores operativos en una empresa multinacional distribuidora de productos químicos en Guayaquil, donde obtuvieron que la cultura burocrática es la que predomina en la empresa y por ende genera una satisfacción media entre los colaboradores, menciona que este resultado obtenido se debe al tipo de negocio y al área estudiada porque la ser una fábrica se trabaja con tiempos y movimientos al detalle.

Por otro lado, para la empresa BP Servicios Globales SAC., la relación entre la dimensión cultura clan y la satisfacción laboral es significativa y positiva media, se halló

un ( $r_s = 0,588$ ) y ( $p = 0,003 < 0,05$ ). Es así que se evidencia una mayor satisfacción por este tipo de cultura, ya que se identifican con la empresa incluso disfrutaban de las relaciones interpersonales que lo demuestran con lealtad a través del trabajo en equipo, la cultura clan es la que tiene mayor presencia dentro de BP. Alles (2008), señala que la cultura organizacional es un conjunto de prácticas, creencias y valores que generan, compromiso identidad y pertenencia en los miembros de la empresa. Resultados similares identificados por Hilario (2017), en su investigación *Cultura Organizacional y Satisfacción Laboral en la Empresa Planeamiento & Gestión S.A.C. de la ciudad de Lima, 2017*, donde coincidentemente su población de estudio fue 24 personas, teniendo como resultado una relación positiva débil creciente, lo que indica que si la cultura de clan mejora también mejorara la satisfacción laboral. Caso contrario a los resultados encontrados por Trinidad y Garcia (2016), donde la cultura clan obtuvo un porcentaje bajo, señalan que el nivel mas alto de insatisfacción hallado fue en la dimensión remuneración y la falta de capacitación. Concluyen que el éxito de toda organización reside en la capacidad de integrar a los trabajadores en sus proyectos de tal forma que estos consideren los objetivos de la empresa como propios.

Por el contrario, en la empresa BP Servicios Globales SAC., no se encontró relación significativa entre la cultura emprendedora con la satisfacción laboral, el resultado del coeficiente de correlación de Spearman es ( $r_s = -0,910$ ) y un p valor de ( $p = 0,673 > 0,05$ ) lo que indica que la relación es negativa muy débil, esto se debe al poco apoyo por parte de la empresa hacia los colaboradores con respecto a la toma *de riesgos e innovación*. Resultados contradictorios con los de Falcones (2014), en su tesis *Estudio descriptivo de la cultura organizacional de los colaboradores de la Unidad de Negocio de Supply Chain Guayaquil de Nestlé Ecuador*, el objetivo se centró en determinar las características de la cultura organizacional dominante. Los resultados encontrados

muestran que la cultura imperante dentro de la organización es la “adhocracia”, conformada por profesionales muy calificados, por ende la capacidad técnica es el origen del poder o empoderamiento. Para Robbins y Coulter (2014), refieren que a los empleados se les tiene que alentar a que sean innovadores y corran riesgos, para que sean personas más competitivas.

En cambio, se halló una relación significativa positiva media entre la dimensión cultura de mercado y la satisfacción laboral, en la empresa BP Servicios Globales SAC., siendo el coeficiente de correlación de Spearman ( $r_s=0,522$ ) y un p valor de ( $p=0.009<0,05$ ), esto demuestra que los colaboradores también sienten satisfacción con este tipo de cultura que va orientada a las metas financieras propias y ayudarse entre sí a conseguirlas. Tal como lo menciona Hellriegel y Slocum (2009), a esta cultura la caracteriza el logro de metas medibles y deseables de carácter financiero y de mercado. Dichos resultados concuerdan con los de Trinidad y García (2016), en su artículo científico: *La Cultura Organizacional y la Satisfacción Laboral en la Delegación Federal de la Secretaría de Educación Pública (SEP) en el Estado de Tabasco*, para este caso el tipo de análisis fue el descriptivo, tuvo como objetivo conocer la percepción de la cultura organizacional y la satisfacción laboral de sus trabajadores. Se identificó que el tipo de cultura organizacional predominante en la organización es la de mercado, mencionan que la organización está orientada a los resultados, cuya mayor preocupación es realizar un trabajo bien hecho, con personal altamente competitivo. Por el contrario Hilario (2017), no encontró relación significativa entre la cultura de mercado y la satisfacción esto podría ser por el manejo del recurso humano que no se caracteriza por la alta competencia y exigencias acorde al mercado.

## 4.2 Conclusiones

Se concluye que, existe una relación significativa positiva media entre la cultura organizacional y la satisfacción laboral en los colaboradores de la Empresa BP Servicios Globales S.A.C., Lima, 2019. A la luz de los resultados se desprende que en la medida que la cultura organizacional sea más fuerte de la misma forma mejorará la satisfacción laboral en BP Servicios Globales S.A.C.

De igual manera, se concluye que, existe una relación positiva débil entre la cultura burocrática y la satisfacción laboral en los colaboradores de la Empresa BP Servicios Globales S.A.C., Lima, 2019. Con los resultados hallados se puede decir que los trabajadores no sienten satisfacción alguna con este tipo de cultura.

También, se concluye que, existe una relación significativa positiva media entre la cultura de clan y la satisfacción laboral en los colaboradores de la Empresa BP Servicios Globales S.A.C. De acuerdo con los resultados obtenidos se puede afirmar que los trabajadores sienten mayor satisfacción con este tipo de cultura en BP Servicios Globales S.A.C.

Asimismo, se concluye que, existe una relación negativa débil entre la cultura emprendedora y la satisfacción laboral en los colaboradores de la Empresa BP Servicios Globales S.A.C., Lima, 2019 y que la relación no es significativa.

Por último, se concluye que, existe una relación significativa positiva media entre la cultura de mercado y la satisfacción laboral en los colaboradores de la Empresa BP Servicios Globales S.A.C. Los trabajadores de BP se interesan en los resultados económicos moderadamente.

## REFERENCIAS

- Alles M. (2008). *Comportamiento Organizacional como lograr un cambio cultural a través de Gestión por competencias*. Argentina: Editorial Granita.
- Anccana J. & Quispe K. (2013). *Plan De Cultura Organizacional Para Mejorar La Satisfacción Laboral De Los Empleados De La Empresa INCMENA S.A.C. En El Distrito De Villa El Salvador – 2012* (Tesis para optar el título de Licenciado en Administración). Recuperada de <http://repositorio.autonoma.edu.pe/bitstream/AUTONOMA/153/1/ANCCANA%20MOCHCCO%20-%20ANCCANA%20MOCHCCO.pdf>
- Arnedo B. & Castillo M. (2009). *Satisfacción Laboral de Los Empleados Del Instituto de Previsión Social del Personal Docente y de investigación de la Universidad de Oriente (IPSUDO). Cumaná, Estado Sucre, año 2008*. (Tesis para optar el título de Licenciada en Gerencia de Recursos Humanos). Universidad de Oriente. Venezuela. Recuperado de [https://docplayer.es/80039466-Universidad-de-oriente-nucleo-de-sucre-escuela-de-ciencias-sociales-programa-de-gerencia-de-recursos-humanos.html#show\\_full\\_text](https://docplayer.es/80039466-Universidad-de-oriente-nucleo-de-sucre-escuela-de-ciencias-sociales-programa-de-gerencia-de-recursos-humanos.html#show_full_text)
- Bernal C. (2010). *Metodología de la Investigación 3ra Edición*. Colombia: Editorial Pearson.
- Bernardi, C., Menezes, L., Álvarez, J., Delgadillo, S. (2018, abril). La percepción de la cultura organizacional en América Latina: 120 ejecutivos comparten sus perspectivas sobre la cultura. *SpencerStuart*. Recuperado de [https://www.spencerstuart.com//media/2018/april/the\\_perception\\_organizational\\_culture\\_latin\\_america\\_spanish.pdf](https://www.spencerstuart.com//media/2018/april/the_perception_organizational_culture_latin_america_spanish.pdf)
- Bordas, M. M. J. (2016). *Gestión estratégica del clima laboral*. Retrieved from <https://ebookcentral-proquest-com.ezproxy.ulima.edu.pe>

- Chiang, M. y Ojeda, J. (2013, abril-junio) Estudio de la relación entre satisfacción laboral y el desempeño de los trabajadores de las ferias libres. *Contaduría y Administración* 58 (2) pp. 30-60. Recuperado de:  
<http://www.cya.unam.mx/index.php/cya/article/download/136/136>
- Chiavenato, I (2009). *Comportamiento Organizacional 2da. Edición*. México D. F.: Editorial McGraw Hill.
- Falcones, G. (2014). *Estudio Descriptivo De La Cultura Organizacional De Los Colaboradores De La Unidad De Negocio De Supply Chain Guayaquil De Nestle* (Tesis de pregrado). Universidad de Guayaquil, Ecuador. Recuperado de  
<http://repositorio.ug.edu.ec/handle/redug/62874>
- Franco, C. (2010, 20 de octubre) La cultura organizacional es clave para el éxito de una empresa. *Tendencias 21*. Recuperado de [https://www.tendencias21.net/La-cultura-organizacional-es-clave-para-el-exito-de-una-empresa\\_a4976.html](https://www.tendencias21.net/La-cultura-organizacional-es-clave-para-el-exito-de-una-empresa_a4976.html)
- Fernández-Ríos, M. (Director) (1999) *Diccionario de recursos humanos: organización y dirección*, Ediciones Díaz de Santos. ProQuest Ebook Central,  
<http://ebookcentral.proquest.com/lib/upnortesp/detail.action?docID=3175185>.  
Created from upnortesp on 2019-10-27 17:51:13.
- Gálvez-Ruiz, Grimaldi-Puyana, Sánchez-Oliver, Fernández-Gavira, García-Fernández, (2017). Cultura organizacional y satisfacción laboral: Propiedades psicométricas de una escala en centros de fitness. *Revista de Psicología del Deporte*. 2017, Vol 26, Suppl 4, pp. 104-109.
- González, López, Luis. (2001) *Satisfacción y motivación en el trabajo*, Ediciones Díaz de Santos, 2001. ProQuest Ebook Central,

<http://ebookcentral.proquest.com/lib/bibudlimasp/detail.action?docID=3174404>.

Created from bibudlimasp on 2019-10-14 21:07:15.

Hellriegel D., Jackson S. y Slocum J. (2009). *Administración 11ava Edición*. México D.F.:

Editorial Cengage.

Hellriegel D. y Slocum J. (2009). *Comportamiento Organizacional 12ava Edición*. México

D.F.: Editorial Cengage.

Hernández R., Fernández C. y Baptista M. (2014). *Metodología de la Investigación 6ta*

*Edición*. México D.F.: Editorial McGraw Hill.

Hernández, H. y Pascua, A. (2018, febrero, 26) Validación de un instrumento de Investigación

para el diseño de una metodología de autoevaluación del sistema de Gestión Ambiental.

*Revista de Investigación Agraria y Ambienta* pp.157-163. Recuperado de:

file:///C:/Users/maril/Downloads/Dialnet-

ValidacionDeUnInstrumentoDeInvestigacionParaElDise-6383705.pdf

Hilario, K, (2017). *Cultura organizacional y satisfacción laboral en la empresa*

*Planeamiento & Gestión S.A.C.* de la ciudad de Lima, 2017 (Tesis de Licenciatura).

Universidad Peruana Unión, Lima.

Muñoz, C. (2011). *Como elaborar y asesorar una investigación de Tesis 2da. Edición*.

México D. F.: Editorial Pearson.

Robbins S. y Coulter M. (2014). *Administración 12ava Edición*. México D.F.: Editorial

Pearson.

Rodríguez, J. & Arévalo, T. (2018). *Cultura Organizacional y Satisfacción Laboral de los*

*Colaboradores en la Municipalidad Provincial de San Martín-Tarapoto, 2018* (Tesis

para optar el título de Licenciado en Administración). Universidad Peruana Unión,



Lima. Recuperada de

[https://repositorio.upeu.edu.pe/bitstream/handle/UPEU/1717/Jos%c3%a9\\_Tesis\\_Licenciatura\\_2018.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.upeu.edu.pe/bitstream/handle/UPEU/1717/Jos%c3%a9_Tesis_Licenciatura_2018.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Rojas Vásquez, W. J., & Távara Zegarra, Úrsula Y. (2017). Cultura organizacional y satisfacción laboral en los trabajadores de la Universidad Marcelino Champagnat. *Revista EDUCA UMCH*, (10), 177-200.

Rosado, F. (2019). *Estudio de Cultura Organizacional y Satisfacción Laboral de los colaboradores operativos en una empresa multinacional distribuidora de productos químicos en Guayaquil* (Tesis para optar el título de Licenciada en Psicología Organizacional). Universidad de Guayaquil, Ecuador. Recuperado de <http://repositorio.ucsg.edu.ec/bitstream/3317/12359/1/T-UCSG-PRE-FIL-CPO-210.pdf>

Ruiz, Y. y Naranjo, J. (2012, 16 de julio). La investigación sobre cultura organizacional en Colombia: una mirada desde la difusión en revistas científicas. *Diversitas: Perspectivas en Psicología*. Universidad Santo Tomás de Colombia. Recuperado de <https://www.redalyc.org/pdf/679/67925837006.pdf>

Salazar, J. (2013). *Relación entre la cultura organizacional y la satisfacción laboral del personal administrativo del Hospital ROOSEVELT de Guatemala* (Tesis para optar el título de Licenciado en Psicología). Recuperado de [http://biblio3.url.edu.gt/Tesario/2013/05/43Salazar\\_Jessica.pdf](http://biblio3.url.edu.gt/Tesario/2013/05/43Salazar_Jessica.pdf)

Santos, A., (2018). *Cultura Organizacional y Satisfacción del Cliente en la tienda Estilos, realizada en Huacho, Perú en el año 2017*. (Tesis Para Obtener El Título De Licenciado En Administración) Universidad San Pedro, Huacho. Recuperado de <http://repositorio.uladech.edu.pe/handle/123456789/1410>

Tabla 3-Distribución Chi Cuadrado  $\chi^2$ . P = Probabilidad de encontrar un valor mayor o igual que el chi cuadrado tabulado, v = Grados de Libertad v/p 0,001. (2019, 01 de noviembre).

Obtenido de ([http://labrad.fisica.edu.uy/docs/tabla\\_chi\\_cuadrado.pdf](http://labrad.fisica.edu.uy/docs/tabla_chi_cuadrado.pdf))

Tinoco, O., Quispe, C. y Beltrán, V. (2014). Cultura organizacional y satisfacción laboral en la Facultad de Ingeniería Industrial en el marco de la acreditación universitaria. *Revista de la Facultad de Ingeniería Industrial* 17(2): 56:66 UNMSM. Recuperado desde: <https://www.redalyc.org/pdf/816/81640856007.pdf>

Trinidad, J. y García, J. (2016). La Cultura Organizacional y la Satisfacción Laboral en la Delegación Federal de la Secretaría de Educación Pública (SEP) en el Estado de Tabasco. *Revista Hitos de las Ciencias Económico Administrativas*. Nro. 64. Recuperado de <http://revistas.ujat.mx/index.php/hitos/article/view/1849/1501>

Vara, A. (2012). *Desde La Idea hasta la sustentación: Siete pasos para una tesis exitosa. Un método efectivo para las ciencias empresariales*. Recuperado de <https://www.administracion.usmp.edu.pe/investigacion/files/7-PASOS-PARA-UNA-TESIS-EXITOSA-Desde-la-idea-inicial-hasta-la-sustentación.pdf>

Velaochaga J y Rake D. (2019, 19 de mayo). La cultura organizacional en el Perú. *Gestión*. Recuperado de <https://gestion.pe/opinion/cultura-organizacional-peru-267307-noticia/>

ANEXOS

ANEXO n.º 1. Matriz de Consistencia

PROBLEMA GENERAL	OBJETIVO GENERAL	HIPÓTESIS GENERAL	VARIABLE	DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN	POBLACIÓN
<p>¿En qué medida se relaciona la cultura organizacional y la satisfacción laboral en los colaboradores de la Empresa BP Servicios Globales S.A.C., Lima, 2019?</p> <p><b>PROBLEMAS ESPECÍFICOS</b></p> <p><b>Problema específico 1</b></p> <p>¿En qué medida se relaciona la dimensión cultura burocrática y la satisfacción laboral en los colaboradores de la Empresa BP Servicios Globales S.A.C. – Lima, 2019?</p> <p><b>Problema específico 2</b></p> <p>¿En qué medida se relaciona la dimensión cultura clan y la satisfacción laboral en los colaboradores de la Empresa BP Servicios Globales S.A.C., Lima, 2019?</p> <p><b>Problema específico 3</b></p> <p>¿En qué medida se relaciona la dimensión cultura emprendedora y la satisfacción laboral en los colaboradores de la Empresa BP Servicios Globales S.A.C.; Lima, 2019?</p> <p><b>Problema específico 4</b></p> <p>¿En qué medida se relaciona la dimensión cultura mercado y la satisfacción laboral en los colaboradores de la Empresa BP Servicios Globales S.A.C., Lima, 2019?</p>	<p>Determinar en qué medida se relaciona la cultura organizacional y la satisfacción laboral en los colaboradores de la Empresa BP Servicios Globales S.A.C., Lima, 2019.</p> <p><b>OBJETIVOS ESPECÍFICOS</b></p> <p><b>Objetivo específico 1</b></p> <p>Determinar en qué medida se relaciona la cultura organizacional en la dimensión cultura burocrática y la satisfacción laboral en los colaboradores de la Empresa BP Servicios Globales S.A.C. – Lima, 2019.</p> <p><b>Objetivo específico 2</b></p> <p>Determinar en qué medida se relaciona la cultura organizacional en la dimensión cultura clan y la satisfacción laboral en los colaboradores de la Empresa BP Servicios Globales S.A.C., Lima, 2019.</p> <p><b>Objetivo específico 3</b></p> <p>Determinar en qué medida se relaciona la cultura organizacional en la dimensión cultura emprendedora y la satisfacción laboral en los colaboradores de la Empresa BP Servicios Globales S.A.C. Lima, 2019.</p> <p><b>Objetivo específico 4</b></p> <p>Determinar en qué medida se relaciona la cultura organizacional en la dimensión cultura de mercado y la satisfacción laboral en los colaboradores de la Empresa BP Servicios Globales S.A.C., Lima, 2019.</p>	<p>Existe relación significativa entre la cultura organizacional y la satisfacción laboral en los colaboradores de la Empresa BP Servicios Globales S.A.C., Lima, 2019.</p> <p><b>HIPÓTESIS ESPECÍFICAS</b></p> <p><b>Hipótesis específica 1</b></p> <p>Existe relación significativa entre la cultura organizacional en la dimensión cultura burocrática y la satisfacción laboral en los colaboradores de la Empresa BP Servicios Globales S.A.C., Lima, 2019.</p> <p><b>Hipótesis específica 2</b></p> <p>Existe relación significativa entre la cultura organizacional en la dimensión cultura clan y la satisfacción laboral en los colaboradores de la Empresa BP Servicios Globales S.A.C., Lima, 2019.</p> <p><b>Hipótesis específica 3</b></p> <p>Existe relación significativa entre la cultura organizacional en la dimensión cultura emprendedora y la satisfacción laboral en los colaboradores de la Empresa BP Servicios Globales S.A.C., Lima, 2019.</p> <p><b>Hipótesis específica 4</b></p> <p>Existe relación significativa entre la cultura organizacional en la dimensión cultura de mercado y la satisfacción laboral en los colaboradores de la Empresa BP Servicios Globales S.A.C., Lima, 2019.</p>	<p>INDEPENDIENTE X. Cultura Organizacional</p> <p>DIMENSIONES: -Cultura burocrática -Cultura clan -Cultura emprendedora -Cultura mercado</p> <p>DEPENDIENTE Y. Satisfacción Laboral</p> <p>DIMENSIONES: - Retribuciones económicas - Condiciones ambientales - Seguridad y estabilidad que ofrece la empresa - Relaciones con los compañeros de trabajo - Apoyo y respeto a los superiores</p>	<p>ENFOQUE: Cuantitativo</p> <p>NIVEL: Correlacional</p> <p>DISEÑO: No experimental de corte transversal</p>	<p>La población está conformada por las 24 personas de sexo masculino</p> <p>TIPO DE MUESTRA: La muestra población de estudio son los 24 colaboradores con un nivel de conocimiento técnico.</p>

**ANEXO n.º 2. Matriz de operacionalidad de variables**

VARIABLES	DEFINICIÓN	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS	TÉCNICA	TIPO DE VALORACIÓN
Cultura Organizacional	<p>Cultura Organizacional es el patrón propio de supuestos, valores y normas compartidas que modela las actividades de socialización, lenguaje, símbolos y prácticas de una organización. Es como la personalidad organizacional, la cual se revela a través de los empleados en general.</p> <p>“Las culturas organizacionales son importantes porque influyen en la satisfacción y el desempeño de los miembros de la organización.” (Hellriegel, Jackson y Slocum, 2009, p.596)</p>	<p>Cultura Burocrática: En este tipo de cultura los empleados valoran la formalización, las reglas, los procedimientos estándar de operación y la coordinación jerárquica. Los intereses a largo plazo de una burocracia son la previsión, la eficiencia y la estabilidad. (Hellriegel y Slocum, 2009, p.469)</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Características dominantes.</li> <li>- Líderes de la organización.</li> <li>- Estilo gerencial.</li> <li>- Unión de la organización.</li> <li>- Énfasis estratégico.</li> <li>- Criterio de éxito.</li> </ul>	1,2,3,4,5,6	La técnica utilizada es el cuestionario	<p>Escala de Likert</p> <p>Nunca 1</p> <p>Algunas veces 2</p> <p>Casi siempre 3</p> <p>Siempre 4</p>
		<p>Cultura Clan: En esta cultura la tradición, lealtad, compromiso personal, amplia socialización, trabajo en equipo, autodeterminación e influencia social son los atributos principales, los miembros de esta cultura aceptan que sus obligaciones van más allá del simple intercambio de trabajo por salario. (Hellriegel y Slocum, 2009, p.470-471)</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Características dominantes.</li> <li>- Líderes de la organización.</li> <li>- Estilo gerencial.</li> <li>- Unión de la organización.</li> <li>- Énfasis estratégico.</li> <li>- Criterio de éxito.</li> <li>- Características dominantes.</li> <li>- Líderes de la organización.</li> <li>- Estilo gerencial</li> <li>- Unión de la organización.</li> <li>- Énfasis estratégico.</li> <li>- Criterio de éxito.</li> </ul>	7, 8, 9, 10, 11, 12		

		<p>Cultura Emprendedora: Por medio de esta cultura se cultivan altos niveles de dinamismo, creatividad y aceptación de grandes riesgos que caracterizan a la cultura emprendedora. (Hellriegel y Slocum,2009. p.471 ).</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Características dominantes.</li> <li>- Líderes de la organización.</li> <li>- Estilo gerencial.</li> <li>- Unión de la organización.</li> <li>- Énfasis estratégico.</li> <li>- Criterio de éxito.</li> </ul>	13, 14, 15, 16, 17, 18		
		<p>Cultura de Mercado: A esta cultura la caracterizan el logro de metas medibles y deseables, especialmente de carácter financiero y de mercado (crecimiento de ventas, rentabilidad y participación de mercado). (Hellriegel y Slocum,2009. p. 472-473).</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Características dominantes.</li> <li>- Líderes de la organización.</li> <li>- Estilo gerencial</li> <li>- Unión de la organización</li> <li>- Énfasis estratégico.</li> <li>- Criterio de éxito.</li> </ul>	19, 20, 21, 22, 23, 24		
Satisfacción	<p>Satisfacción en el trabajo, estado emocional positivo o placentero que resulta de la percepción subjetiva de las experiencias laborales del individuo. Desde un punto de vista cognitivo, la satisfacción laboral o satisfacción en el trabajo es el resultado de la relación existente entre la expectativa y la realidad de la</p>	<p>Retribución económica: Es la compensación que se obtienen a cambio de una labor realizada. Incluye salario y beneficios socioeconómicos que contribuyen con la satisfacción de las necesidades esenciales del trabajador y su familia. También se le pueda llamar retribución salarial, que es la recompensa o pago de</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Salario es de acuerdo al esfuerzo que realizo.</li> <li>- Salario es igual que otras organizaciones.</li> <li>- Salario es suficiente para cubrir mis necesidades y de la familia.</li> </ul>	1.1, 1.2, 1.3, 1.4 2.1, 2.2, 2.3, 2.4, 3.1, 3.2, 3.3, 3.4	Condiciones laboral	<p>Escala de Likert</p> <p>En fuerte desacuerdo 1</p> <p>En desacuerdo 2</p> <p>De acuerdo 3</p> <p>Fuertemente de acuerdo 4</p>

Personal	recompensa, es decir, la satisfacción y la insatisfacción en el trabajo dependen de la comparación entre la recompensa obtenida efectivamente por el rendimiento en el trabajo y la que el individuo considera adecuada a cambio del trabajo realizado. Considera que la satisfacción laboral es una actitud general hacia el trabajo compuesto por la apreciación que los trabajadores tienen sobre las condiciones en las cuales se realiza el trabajo. (como se cito en Salazar, 2013, p.23).	cosa. (como se cito en Salazar, 2013, p.23).				
		Condiciones ambientales: Son los elementos que se encuentran en el entorno donde el colaborador hace habitualmente su labor: iluminación, nivel de ruido, temperatura, espacio de trabajo, orden y limpieza. (como se cito en Salazar, 2013, p.23).	-Comodidad -Ambiente agradable (buena iluminación, temperatura y ventilación)	4.1, 4.2, 4.3, 4.4 5.1, 5.2, 5.3, 5.4		
		Seguridad y estabilidad que ofrece la empresa: Es la garantía que da la organización al colaborador de que éste continúe en su puesto de trabajo. (como se cito en Salazar, 2013, p.23)	-Limpio y ordenado -Cambio de la directiva no afectará mi permanencia en la organización. - Protección ante cualquier contingencia. -Empresa sólida que garantiza un empleo estable	6.1, 6.2, 6.3, 6.4 7.1, 7.2, 7.4, 7.4 8.1, 8.2, 8.3, 8.4 9.1, 9.2, 9.3, 9.4		
		Relaciones con los compañeros de trabajo: Son las interacciones de los individuos que tienen frecuente contacto en el seno de la organización con motivo del trabajo, ya sea entre compañeros de una misma dependencia o de diferentes unidades. (como se cito en Salazar, 2013, p.23)	-Solidaridad y ayuda mutua. -Relaciones cordiales en el trato entre los compañeros de trabajo. -Comunicación es abierta y espontánea.	10.1, 10.2, 10.3, 10.4 11.1, 11.2, 11.3, 11.4 12.1, 12.2, 12.3, 12.4		

		<p>Apoyo y respeto a los superiores: Es la disposición del personal para el cumplimiento de las decisiones y procesos que propongan los supervisores y gerentes de la organización. (como se cito en Salazar, 2013, p.23)</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Disposición para seguir las instrucciones de mis superiores.</li> <li>- Acato las decisiones independientemente de que las comparta o no.</li> <li>- Mi supervisor conoce a plenitud su trabajo.</li> </ul>	<p>13.1, 13.2, 13.3, 13.4</p> <p>14.1, 14.2, 14.3, 14.4</p> <p>15.1, 15.2, 15.3, 15.4</p>	
		<p>Reconocimiento por parte de los demás: Es el proceso mediante el cual otras personas elogian al trabajador por la eficiencia y virtud que tiene para realizar su tarea: El reconocimiento puede provenir de sus compañeros, su supervisor o la alta gerencia de la organización. (como se cito en Salazar, 2013, p.23)</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Consideran al trabajo como parte importante.</li> <li>- Reconocimiento formal por parte de la empresa por el desempeño del trabajo.</li> <li>- Recibo elogios por mi buena labor.</li> </ul>	<p>16.1, 16.2, 16.3, 16.4</p> <p>17.1, 17.2, 17.3, 17.4</p> <p>18.1, 18.2, 18.3, 18.4</p>	
		<p>Posibilidades de desarrollo personales en el trabajo: Es la probabilidad, percibida por los colaboradores, de que en la institución hallará apoyo y estímulo para el crecimiento personal y profesional, mediante normas justas y efectivas de capacitación y de promoción. (como se cito en Salazar, 2013, p.23)</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Estímulo para formación profesional.</li> <li>- Desarrollo personal</li> <li>- Mantiene actualizado en las habilidades y conocimientos que se necesita para el buen desempeño laboral en la empresa.</li> </ul>	<p>19.1, 19.2, 19.3, 19.4</p> <p>20.1, 20.2, 20.3, 20.4</p> <p>21.1, 21.2, 21.3, 21.4</p>	

**ANEXO n.º3. Lista de verificación**

ELEMENTOS	SÍ	NO	TOTAL	% SÍ	% NO	OBSERVACIONES
1. Conoce la misión de la empresa	18	6	24	67%	33%	Algunos trabajadores no conocen la misión de la empresa.
2. Sabe la visión de la empresa	18	6	24	67%	33%	Algunos trabajadores no conocen la visión de la empresa.
3. Conoce la cultura de la empresa	10	14	24	71%	29%	Los trabajadores la conocen pero no en su totalidad.
4. Está al tanto de los valores de la empresa	10	14	24	71%	29%	La mayoría no está al tanto
5. Tiene conocimiento de anécdotas, historias, hitos de la empresa	18	6	24	66%	33%	El personal nuevo no tiene conocimiento
6. Los procedimientos están definidos con claridad	24	0	24	100%	0%	Los procedimientos están claros
7. Se comparten las fecha de aniversario de los compañeros de trabajo	24	0	24	100%	0%	Sí
8. Se cultivan altos niveles de dinamismo y creatividad	24	0	24	100%	0%	Sí
9. Comprende su línea de carrera en la empresa	12	12	24	50%	50%	El personal nuevo no tiene conocimiento
10. La empresa otorga reconocimiento por los resultados	24	0	24	100%	50%	Sí
11. A mayores niveles de desempeño corresponden mayores niveles de retribución	0	24	24	0%	100%	No
2. Su trabajo se realiza en equipo	24	0	24	100%	0%	Sí
3. Considera que trabaja con libertad	18	6	24	67%	33%	El personal nuevo no tiene conocimiento
4. Tiene condiciones adecuadas en las áreas de trabajo	24	0	24	100%	0%	Sí
5. Sus ideas, opiniones son tomadas en cuenta	18	6	24	67%	33%	A veces
6. Las relaciones interpersonales son buenas en la empresa	24	0	24	100%	0%	Sí
7. En general diría que está satisfecho con su trabajo	20	2	24	83%	17%	La mayoría sí



#### ANEXO n.º 4. Cuestionario para medir la variable cultura organizacional

Variable X: Cultura organizacional

Sr. muy buenos días. El presente cuestionario tiene por objetivo acopiar información primaria para llevar a cabo la investigación: “Relación entre Cultura Organizacional y Satisfacción Laboral entre los colaboradores de la Empresa BP Servicios Globales S.A.C., Lima – 2019”. La que es totalmente anónima, por lo que espero su colaboración, marcando una alternativa de la escala de respuesta que se presenta a continuación:

Nunca	Algunas veces	Casi siempre	Siempre
1	2	3	4

DIMENSIONES	ALTERNATIVAS			
	1	2	3	4
<b>Cultura burocrática</b>				
1. La organización es muy estructurada y controlada. Generalmente los procedimientos dicen a las personas qué hacer.				
2. El liderazgo de la organización es generalmente usado para coordinar, organizar o mejorar la eficiencia.				
3. El estilo del manejo del recurso humano se caracteriza por la seguridad de los puestos de trabajo y la estabilidad en las relaciones humanas				
4. Lo que mantiene unido a la organización son las políticas y las reglas. Mantener a la organización en marcha es lo importante				
5. La organización enfatiza la permanencia y la estabilidad. La eficiencia, el control y la realización correcta del trabajo son importantes.				
6. La organización define el éxito sobre la base de la eficiencia en el cumplimiento de sus tareas.				
<b>Cultura clan</b>				
7. La organización es un lugar muy personal. Es como una familia. Las personas disfrutan de la compañía de otros.				
8. El liderazgo de la organización es generalmente usado como un instrumento de facilitar, guiar y enseñar a sus miembros.				
9. El estilo del manejo del recurso humano se caracteriza por el trabajo en equipo, el consenso y la participación.				
10. Lo que mantiene unido a la organización es la lealtad y la confianza mutua.				
11. La organización enfatiza el desarrollo humano. La confianza es alta, junto con la apertura y la participación.				
12. La organización define el éxito sobre la base del desarrollo de los recursos humanos, el trabajo en equipo, las relaciones personales y el reconocimiento de las personas.				

<b>Cultura emprendedora</b>				
13. La organización es un lugar muy dinámico con características emprendedoras. A las personas les gusta tomar riesgos.				
14. El liderazgo de la organización es generalmente usado como un instrumento para apoyar la innovación, el espíritu emprendedor y la toma de riesgos.				
15. El estilo del manejo del recurso humano se caracteriza por el individualismo y libertad.				
16. Lo que mantiene unido a la organización son los deseos de innovación y desarrollo. Existe un énfasis de estar al límite.				
17. La organización enfatiza la adquisición de nuevos recursos y desafíos. El probar nuevas cosas y la búsqueda de oportunidades son valoradas.				
18. La organización define el éxito sobre la base de contar con un producto único o el más nuevo. Se debe ser líder en productos e innovación.				
<b>Cultura de mercado</b>				
19. La organización está muy orientado a los resultados. La mayor preocupación es hacer el trabajo bien hecho. Las personas son competitivas entre sí.				
20. El liderazgo de la organización es generalmente usado para asegurar el logro de los resultados.				
21. El estilo del manejo del recurso humano se caracteriza por la alta competencia y exigencias.				
22. Lo que mantiene unido a la organización es el cumplimiento de metas. El ganar y tener éxito son temas comunes.				
23. La organización enfatiza el hacer acciones competitivas y ganar espacios en los mercados.				
24. La organización define el éxito sobre la participación de mercado y el desplazamiento de la competencia. El liderazgo de mercado es la clave.				

Fecha: .....

**ANEXO n.º 5. Cuestionario para medir la variable satisfacción laboral**

**CUESTIONARIO**

Variable Y: Satisfacción laboral

Sr. muy buenos días. El presente cuestionario tiene por objetivo acopiar información primaria para llevar a cabo la investigación: “Relación entre Cultura Organizacional y Satisfacción Laboral entre los colaboradores de la Empresa BP Servicios Globales S.A.C., Lima – 2019”. La que es totalmente anónima, por lo que espero su colaboración, indique, marcando con una “X” en la casilla correspondiente, el grado de acuerdo o desacuerdo con cada una de esas afirmaciones, utilizando para ello la escala que a continuación se le presenta:

1. En fuerte desacuerdo
2. En desacuerdo
3. De acuerdo
4. Fuertemente de acuerdo

Nº	AFIRMACIÓN	ALTERNATIVAS
<b>RETRIBUCIONES ECONÓMICAS</b>		
1	El salario que recibo retribuye el esfuerzo que realizo para la empresa.	1.1. ( ) En fuerte desacuerdo 1.2. ( ) En desacuerdo 1.3. ( ) De acuerdo 1.4. ( ) Fuertemente de acuerdo
	Mi salario es mejor que el que devengan otras personas en cargos similares en otras organizaciones.	2.1. ( ) En fuerte desacuerdo 2.2. ( ) En desacuerdo 2.3. ( ) De acuerdo 2.4. ( ) Fuertemente de acuerdo
3	Mi salario es suficiente para cubrir mis necesidades y las de mi grupo familia	3.1. ( ) En fuerte desacuerdo 3.2. ( ) En desacuerdo 3.3. ( ) De acuerdo 3.4. ( ) Fuertemente de acuerdo
<b>CONDICIONES AMBIENTE</b>		
4	En mi sitio de trabajo la distribución del espacio me permite trabajar con comodidad.	4.1. ( ) En fuerte desacuerdo 4.2. ( ) En desacuerdo 4.3. ( ) De acuerdo 4.4. ( ) Fuertemente de acuerdo
5	Las condiciones ambientales (iluminación, temperatura y ventilación) de mi sitio de trabajo son agradables	5.1. ( ) En fuerte desacuerdo 5.2. ( ) En desacuerdo 5.3. ( ) De acuerdo 5.4. ( ) Fuertemente de acuerdo
6	Mi sitio de trabajo es limpio y ordenado.	6.1. ( ) En fuerte desacuerdo 6.2. ( ) En desacuerdo 6.3. ( ) De acuerdo 6.4. ( ) Fuertemente de acuerdo
<b>SEGURIDAD Y ESTABILIDAD QUE OFRECE LA EMPRESA</b>		
7	Tengo la certeza de que el cambio de la directiva de la empresa no afectará mi permanencia en esta organización	7.1. ( ) En fuerte desacuerdo 7.2. ( ) En desacuerdo 7.3. ( ) De acuerdo 7.4. ( ) Fuertemente de acuerdo
8	Mi actual empleo me brinda protección contra cualquier contingencia que deba enfrente.	8.1. ( ) En fuerte desacuerdo 8.2. ( ) En desacuerdo 8.3. ( ) De acuerdo 8.4. ( ) Fuertemente de acuerdo
9	Siento que la empresa es una organización sólida que me garantiza un empleo estable.	9.1. ( ) En fuerte desacuerdo 9.2. ( ) En desacuerdo 9.3. ( ) De acuerdo 9.4. ( ) Fuertemente de acuerdo

<b>RELACIONES CON LOS COMPAÑEROS DE TRABAJO</b>		
10	Existe solidaridad y ayuda mutua entre los miembros de mi grupo de trabajo	10.1. ( ) En fuerte desacuerdo 10.2. ( ) En desacuerdo 10.3 ( ) De acuerdo 10.4 ( ) Fuertemente de acuerdo
11	Existen relaciones cordiales en el trato entre mis compañeros de trabajo y los supervisores	11.1. ( ) En fuerte desacuerdo 11.2. ( ) En desacuerdo 11.3 ( ) De acuerdo 11.4 ( ) Fuertemente de acuerdo
12	En nuestro grupo de trabajo la comunicación es abierta y espontanea	12.1. ( ) En fuerte desacuerdo 12.2. ( ) En desacuerdo 12.3 ( ) De acuerdo 12.4 ( ) Fuertemente de acuerdo
<b>APOYO Y RESPETO A LOS SUPERIORES</b>		
13	Siempre estoy dispuesto a seguir las instrucciones de mi supervisor.	13.1. ( ) En fuerte desacuerdo 13.2. ( ) En desacuerdo 13.3 ( ) De acuerdo 13.4 ( ) Fuertemente de acuerdo
14	Acato las decisiones que toma la alta gerencia, independientemente de que las comparta o no	14.1. ( ) En fuerte desacuerdo 14.2. ( ) En desacuerdo 14.3 ( ) De acuerdo 14.4 ( ) Fuertemente de acuerdo
15	Considero que mi supervisor conoce a plenitud su trabajo.	15.1. ( ) En fuerte desacuerdo 15.2. ( ) En desacuerdo 15.3 ( ) De acuerdo 15.4 ( ) Fuertemente de acuerdo
<b>RECONOCIMIENTO POR PARTE DE LOS DEMAS</b>		
16	Mi supervisor me hace sentir que mi trabajo es importante	16.1. ( ) En fuerte desacuerdo 16.2. ( ) En desacuerdo 16.3 ( ) De acuerdo 16.4 ( ) Fuertemente de acuerdo
17	Recibo reconocimientos formales por parte de la empresa por el desempeño de mi trabajo	17.1. ( ) En fuerte desacuerdo 17.2. ( ) En desacuerdo 17.3 ( ) De acuerdo 17.4 ( ) Fuertemente de acuerdo
18	Mis compañeros de trabajo me elogian cuando realizo bien mi labor	18.1. ( ) En fuerte desacuerdo 18.2. ( ) En desacuerdo 18.3 ( ) De acuerdo 18.4 ( ) Fuertemente de acuerdo
<b>POSIBILIDADES DE DESARROLLO PERSONALES EN EL TRABAJO.</b>		
19	La empresa me brinda estímulos para que incremente mi formación profesional.	19.1. ( ) En fuerte desacuerdo 19.2. ( ) En desacuerdo 19.3 ( ) De acuerdo 19.4 ( ) Fuertemente de acuerdo
20	Creo que mi trabajo en la empresa me permite desarrollarme cada vez más como persona.	20.1. ( ) En fuerte desacuerdo 20.2. ( ) En desacuerdo 20.3 ( ) De acuerdo 20.4 ( ) Fuertemente de acuerdo
21	La empresa se preocupa por mantenerme actualizado en las habilidades y conocimientos que necesito para desempeñar mi trabajo.	21.1. ( ) En fuerte desacuerdo 21.2. ( ) En desacuerdo 21.3 ( ) De acuerdo 21.4 ( ) Fuertemente de acuerdo

Fecha: .....

**ANEXO n.º 6. Validación de expertos**

**ANEXO 1 TABLA DE EVALUACION DE EXPERTOS**

APELLIDOS Y NOMBRES DEL EXPERTO: ACOSTA CASHU, CÉSAR AUGUSTO

TÍTULO Y GRADO

Ph D ( )    Doctor ( )    Magíster ( )    Licenciado (X)    Otros (Especifique).....

UNIVERSIDAD QUE LABORA: UNIVERSIDAD PRIVADA DEL NORTE

FECHA: 5/10/19


**RELACIÓN ENTRE CULTURA ORGANIZACIONAL Y LA SATISFACCIÓN LABORAL EN LOS COLABORADORES DE LA EMPRESA BP SERVICIOS GLOBALES S.A.C., LIMA - 2019**

Mediante la tabla de evaluación de expertos, usted tiene la facultad de evaluar cada una de las preguntas marcando con una "X" en las columnas del SI o NO. Asimismo, le exhortamos en la corrección de los ítems indicar sus observaciones y/o sugerencias, con la finalidad de mejorar la coherencia de preguntas.

Nº	PREGUNTAS	APRECIA		OBSERVACIONES
		SI	NO	
1	¿El título de la investigación tiene relación con el instrumento de recolección de datos?	X		
2	¿Las variables de estudio se relacionan con el instrumento de recolección de datos?	X		
3	¿El instrumento de recolección de datos, responde a los objetivos del estudio?	X		
4	¿Cada una de las preguntas del instrumento de medición, se relaciona con cada uno de los elementos de los indicadores?	X		
5	¿La redacción de las preguntas tiene coherencia?	X		
6	¿El instrumento de medición es claro, preciso y sencillo para que contesten y de esta manera obtener los datos requeridos?	X		
7	¿El instrumento de recolección contribuirá al análisis y procesamiento de datos?	X		
8	¿El instrumento de medición, será accesible a la población sujeto de estudio?	X		
TOTAL				

Sugerencias: Ninguna

Firma del Experto:

  
Nombres y Apellidos  
CÉSAR ACOSTA CASHU

### ANEXO 1 TABLA DE EVALUACION DE EXPERTOS

APPELLIDOS Y NOMBRES DEL EXPERTO:

TITULO Y GRADO

Ph D ( )    Doctor ( )    Magíster (X)    Licenciado ( )    Otros (Especifique).....

UNIVERSIDAD QUE LABORA:

FECHA:

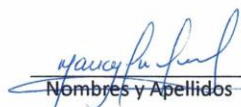
#### RELACIÓN ENTRE CULTURA ORGANIZACIONAL Y LA SATISFACCIÓN LABORAL EN LOS COLABORADORES DE LA EMPRESA BP SERVICIOS GLOBALES S.A.C., LIMA - 2019

Mediante la tabla de evaluación de expertos, usted tiene la facultad de evaluar cada una de las preguntas marcando con una "X" en las columnas del SI o NO. Asimismo, le exhortamos en la corrección de los ítems indicar sus observaciones y/o sugerencias, con la finalidad de mejorar la coherencia de preguntas.

Nº	PREGUNTAS	APRECIA		OBSERVACIONES
		SI	NO	
1	¿El título de la investigación tiene relación con el instrumento de recolección de datos?	X		
2	¿Las variables de estudio se relacionan con el instrumento de recolección de datos?	X		
3	¿El instrumento de recolección de datos, responde a los objetivos del estudio?	X		
4	¿Cada una de las preguntas del instrumento de medición, se relaciona con cada uno de los elementos de los indicadores?	X		
5	¿La redacción de las preguntas tiene coherencia?	X		
6	¿El instrumento de medición es claro, preciso y sencillo para que contesten y de esta manera obtener los datos requeridos?	X		
7	¿El instrumento de recolección contribuirá al análisis y procesamiento de datos?	X		
8	¿El instrumento de medición, será accesible a la población sujeto de estudio?	X		
TOTAL				

Sugerencias: .....

Firma del Experto:

  
Nombres y Apellidos  
Nancy A. Negreiros Mora.

**ANEXO 1 TABLA DE EVALUACION DE EXPERTOS**

APELLIDOS Y NOMBRES DEL EXPERTO: GILES CASTAÑEDA MAÑO RAUL

TITULO Y GRADO

Ph D ( ) Doctor ( ) Magister (  ) Licenciado ( ) Otros (Especifique).....

UNIVERSIDAD QUE LABORA: UNIVERSIDAD PRIVADA DEL NORTE UPN

FECHA: 30/10/2019

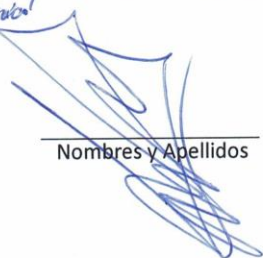
**RELACIÓN ENTRE CULTURA ORGANIZACIONAL Y LA SATISFACCIÓN LABORAL EN LOS COLABORADORES DE LA EMPRESA BP SERVICIOS GLOBALES S.A.C., LIMA - 2019**

Mediante la tabla de evaluación de expertos, usted tiene la facultad de evaluar cada una de las preguntas marcando con una "X" en las columnas del SI o NO. Asimismo, le exhortamos en la corrección de los ítems indicar sus observaciones y/o sugerencias, con la finalidad de mejorar la coherencia de preguntas.

Nº	PREGUNTAS	APRECIA		OBSERVACIONES
		SI	NO	
1	¿El título de la investigación tiene relación con el instrumento de recolección de datos?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
2	¿Las variables de estudio se relacionan con el instrumento de recolección de datos?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
3	¿El instrumento de recolección de datos, responde a los objetivos del estudio?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
4	¿Cada una de las preguntas del instrumento de medición, se relaciona con cada uno de los elementos de los indicadores?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
5	¿La redacción de las preguntas tiene coherencia?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
6	¿El instrumento de medición es claro, preciso y sencillo para que contesten y de esta manera obtener los datos requeridos?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
7	¿El instrumento de recolección contribuirá al análisis y procesamiento de datos?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
8	¿El instrumento de medición, será accesible a la población sujeto de estudio?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
TOTAL				

Sugerencias: Recomendación: Acotar los cuestionarios a una menor cantidad de preguntas porque no hay una cultura de responder siendo cuestionados

Firma del Experto:



Nombres y Apellidos

ANEXO n.º 7. Base de datos de las variables

Base de datos Cultura Organizacional

Datos generales		Cultura Burocrática							Cultura Clan							Cultura Emprendora							Cultura de Mercado							Total
NP	S	1	2	3	4	5	6	S1	7	8	9	10	11	12	S2	13	14	15	16	17	18	S3	19	20	21	22	23	24	S4	
1	M	4	4	4	4	4	4	24	4	4	4	4	4	4	24	4	4	3	4	4	4	23	4	4	4	4	4	4	24	95
2	M	4	3	4	4	4	4	23	4	4	4	4	3	4	23	4	4	3	4	4	4	23	3	4	4	4	4	3	22	91
3	M	4	4	3	4	4	4	23	4	4	4	4	4	4	24	3	4	2	2	3	3	17	4	4	4	4	4	3	23	87
4	M	3	3	3	3	3	3	18	3	3	3	3	3	3	18	3	3	3	3	3	3	18	3	3	3	3	3	3	18	72
5	M	4	4	3	4	4	4	23	3	3	3	3	3	3	18	4	3	3	3	3	3	19	3	3	3	3	3	3	18	78
6	M	3	3	3	3	3	3	18	3	3	3	3	3	3	18	3	3	3	3	3	3	18	3	3	3	3	3	3	18	72
7	M	3	3	3	3	3	3	18	3	3	3	3	3	3	18	3	3	3	3	3	3	18	3	3	3	3	3	3	18	72
8	M	4	4	3	4	3	4	22	3	4	3	3	3	3	19	4	4	2	3	4	3	20	4	4	3	4	4	4	23	84
9	M	3	3	4	3	3	3	19	3	3	3	3	3	2	17	3	3	2	3	4	3	18	3	3	3	3	3	3	18	72
10	M	4	3	3	3	3	3	19	3	3	3	3	3	3	18	3	3	3	3	3	3	18	3	3	3	3	3	3	18	73
11	M	4	4	3	4	4	4	23	3	3	3	3	3	3	18	3	3	3	3	3	3	18	3	3	3	3	3	3	18	77
12	M	3	4	4	4	4	4	23	4	4	3	3	3	3	20	3	3	2	3	3	3	17	3	3	3	3	3	3	18	78
13	M	3	3	3	3	3	3	18	3	3	3	3	3	3	18	3	3	3	3	3	3	18	3	3	3	3	3	3	18	72
14	M	3	3	3	3	3	3	18	3	3	3	3	3	3	18	3	3	3	3	3	3	18	3	3	3	3	3	3	18	72
15	M	3	3	3	3	3	3	18	3	3	3	3	3	3	18	3	3	3	3	3	3	18	3	3	3	3	3	3	18	72
16	M	3	3	3	3	3	3	18	3	3	3	3	3	3	18	3	3	3	3	3	3	18	3	3	3	3	3	3	18	72
17	M	4	4	3	3	4	4	22	3	3	3	3	3	3	18	3	3	3	3	3	3	18	3	3	3	3	3	3	18	76
18	M	4	4	4	4	3	4	23	3	3	3	3	3	3	18	3	3	3	3	3	3	18	3	3	3	3	3	3	18	77
19	M	4	4	2	4	4	4	22	4	3	4	3	3	3	20	4	3	3	3	3	4	20	3	3	3	3	3	3	18	80
20	M	4	4	3	4	4	4	23	3	3	4	3	3	3	19	3	3	3	3	3	4	19	3	3	3	4	3	3	19	80
21	M	4	4	4	4	4	4	24	3	3	3	3	3	3	18	3	3	3	3	3	3	18	3	4	4	3	3	4	21	81
22	M	3	3	4	4	4	4	22	4	4	3	3	3	3	20	3	3	3	3	3	3	18	3	3	3	3	3	3	18	78
23	M	4	3	4	4	3	4	22	4	3	4	3	3	4	21	4	3	3	3	4	3	20	4	3	3	3	3	4	20	83
24	M	4	4	4	4	4	4	24	3	4	3	4	4	3	21	4	4	2	3	4	3	20	4	4	4	4	4	4	24	89



Base de datos Satisfacción laboral

Datos		Retribuciones				Condiciones				Seguridad y				Relaciones con los				Apoyo					Reconocimiento				Posibilidad de				Subtotal
generales		económicas				ambiente				estabilidad				compañeros de Trab.				a los superiores					por parte de los demás				desarrollo personal en el trab.				
NP	S	1	2	3	S1	4	5	6	S2	7	8	9	S3	10	11	12	S4	13	14	15	S5	16	17	18	S6	19	20	21	S7		
1	M	3	3	3	9	3	3	3	9	3	3	3	9	3	3	3	9	3	3	3	9	4	4	4	12	3	3	3	9	66	
2	M	3	3	3	9	3	3	3	9	3	3	3	9	3	3	3	9	3	2	3	8	3	3	4	10	3	4	4	11	65	
3	M	4	4	4	12	4	4	4	12	4	4	4	12	4	4	4	12	4	3	4	11	3	3	4	10	3	3	3	9	78	
4	M	3	3	3	9	3	3	3	9	3	3	3	9	3	3	3	9	3	3	3	9	3	3	3	9	4	4	4	12	66	
5	M	3	3	3	9	3	3	3	9	3	3	3	9	3	3	3	9	3	3	3	9	3	3	4	10	4	4	4	12	67	
6	M	3	3	3	9	3	3	3	9	3	3	3	9	3	3	3	9	3	3	3	9	4	4	4	12	3	3	3	9	66	
7	M	3	3	3	9	3	3	3	9	3	3	3	9	3	3	3	9	3	2	3	8	3	3	3	9	3	3	3	9	62	
8	M	3	3	3	9	3	3	3	9	3	3	3	9	3	3	3	9	3	3	3	9	3	3	3	9	4	4	4	12	66	
9	M	3	3	3	9	3	3	3	9	3	3	3	9	3	3	3	9	3	3	3	9	4	4	4	12	4	4	4	12	69	
10	M	3	3	3	9	3	3	3	9	3	3	3	9	3	3	3	9	3	3	3	9	3	3	3	9	3	3	3	9	63	
11	M	3	3	3	9	3	3	3	9	3	3	3	9	3	3	3	9	3	3	3	9	3	3	3	9	3	3	3	9	63	
12	M	3	3	3	9	3	3	3	9	3	3	3	9	3	3	3	9	3	3	3	9	4	4	4	12	4	4	4	12	69	
13	M	3	3	3	9	3	3	3	9	3	3	3	9	3	3	3	9	3	3	3	9	4	4	4	12	4	4	4	12	69	
14	M	3	3	3	9	3	3	3	9	3	3	3	9	3	3	3	9	3	3	3	9	4	4	4	12	4	4	4	12	69	
15	M	3	3	3	9	3	3	3	9	3	3	3	9	3	3	3	9	3	3	3	9	4	4	4	12	4	4	4	12	69	
16	M	3	3	3	9	3	3	3	9	3	3	3	9	3	3	3	9	3	3	3	9	3	3	3	9	4	4	4	12	66	
17	M	3	3	3	9	3	3	3	9	3	3	3	9	3	3	3	9	3	2	3	8	3	3	3	9	4	4	4	12	65	
18	M	3	3	3	9	3	3	3	9	3	3	3	9	3	3	3	9	3	3	3	9	4	4	4	12	4	4	4	12	69	
19	M	3	3	3	9	3	3	3	9	3	3	3	9	3	3	3	9	3	3	3	9	4	4	4	12	4	4	4	12	69	
20	M	3	3	3	9	3	3	3	9	3	3	3	9	3	3	3	9	3	3	3	9	3	3	3	9	4	4	4	12	66	
21	M	3	3	3	9	3	3	3	9	3	3	3	9	3	3	3	9	3	3	3	9	3	3	3	9	3	3	3	9	63	
22	M	3	3	3	9	3	3	3	9	3	3	3	9	3	3	3	9	3	3	3	9	4	4	4	12	4	4	4	12	69	
23	M	3	3	3	9	3	3	3	9	3	3	3	9	3	3	3	9	3	2	3	8	3	3	3	9	4	4	4	12	65	
24	M	3	3	3	9	4	4	4	12	3	3	3	9	3	3	3	9	4	4	3	11	4	4	4	12	4	4	4	12	74	

**ANEXO n.º 8. Tabulación datos-spss**

	VARIABLE 1: CULTURA ORGANIZACIONAL																								VARIABLE 2: SATISFACCIÓN LABORAL												Total (f)									
	CULTURA BUROCRÁTICA						CULTURA CLAN						CULTURA EMPRENDEDORA						CULTURA DE MERCADO						RETRIBUCIONES ECONÓMICAS			CONDICIONES DE AMBIENTE			SEGURIDAD Y ESTABILIDAD			RELACIONES CON LOS CAMPAÑEROS DE TRABAJO				APOYO Y RESPETO A LOS SUPERIORES			RECONOCIMIENTO POR PARTE DE LOS DEMÁS			POSIBILIDADES DE DESARROLLO PERSONAL EN EL TRABAJO		
	p1	p2	p3	p4	p5	p6	p7	p8	p9	p10	p11	p12	p13	p14	p15	p16	p17	p18	p19	p20	p21	p22	p23	p24	p1	p2	p3	p4	p5	p6	p7	p8	p9	p10	p11	p12		p13	p14	p15	p16	p17	p18	p19	p20	p21
1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	3	3	3	161		
2	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	4	3	4	4	156		
3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	2	2	3	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	3	4	3	3	3	165			
4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	138		
5	4	4	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	145				
6	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	3	3	3	138			
7	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	134			
8	4	4	3	4	3	4	3	4	3	3	3	3	4	4	2	3	4	3	4	4	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	150				
9	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	2	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	141			
10	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	136			
11	4	4	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	140			
12	3	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	147			
13	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	141		
14	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	141			
15	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	141				
16	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	138			
17	4	4	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	4	4	4	141				
18	4	4	4	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	146					
19	4	4	2	4	4	4	4	3	4	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	149					
20	4	4	3	4	4	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	146				
21	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	144				
22	3	3	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	147					
23	4	3	4	4	3	4	4	3	4	3	3	4	4	3	3	3	4	3	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	4	4	4	4	148				
24	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	3	4	4	2	3	4	3	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	163				

**ANEXO n.º 9. Cuadros y gráficos de resultados del análisis descriptivo**

**Variable Cultura Organizacional**

**Cultura Burocrática**

Tabla 1

*Análisis descriptivo de la dimensión cultura burocrática*

Cultura Burocrática (Agrupada)					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Casi siempre	9	37,5	37,5	37,5
	Siempre	15	62,5	62,5	100,0
	Total	24	100,0	100,0	

Fuente: Programa SPSS. Elaboración propia.

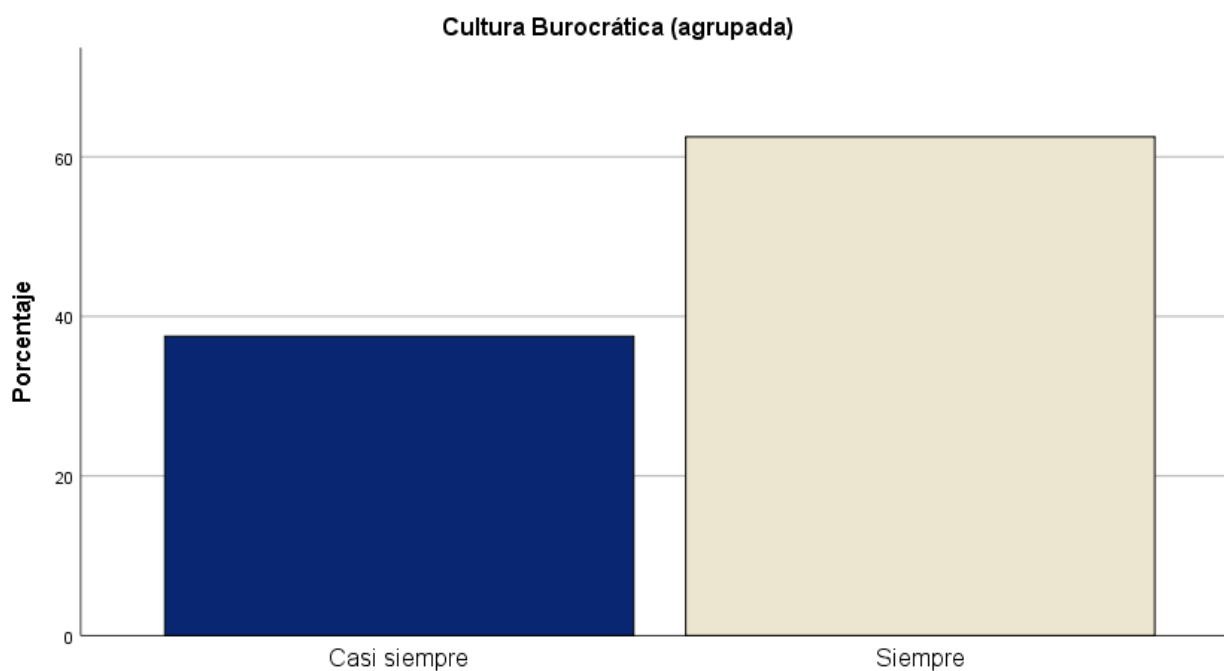


Figura 1. Resultado de la encuesta referente a la dimensión cultura burocrática. Fuente: Programa SPSS.

Interpretación: Del total de los encuestados respecto a la dimensión uno tenemos como resultado que el 62.5% expresaron siempre y 37.5% casi siempre.

## Cultura Clan

Tabla 2

*Análisis descriptivo de la dimensión cultura clan*

Cultura Clan (agrupada)					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Casi siempre	19	79,2	79,2	79,2
	Siempre	5	20,8	20,8	100,0
	Total	24	100,0	100,0	

Fuente: Programa SPSS. Elaboración propia.

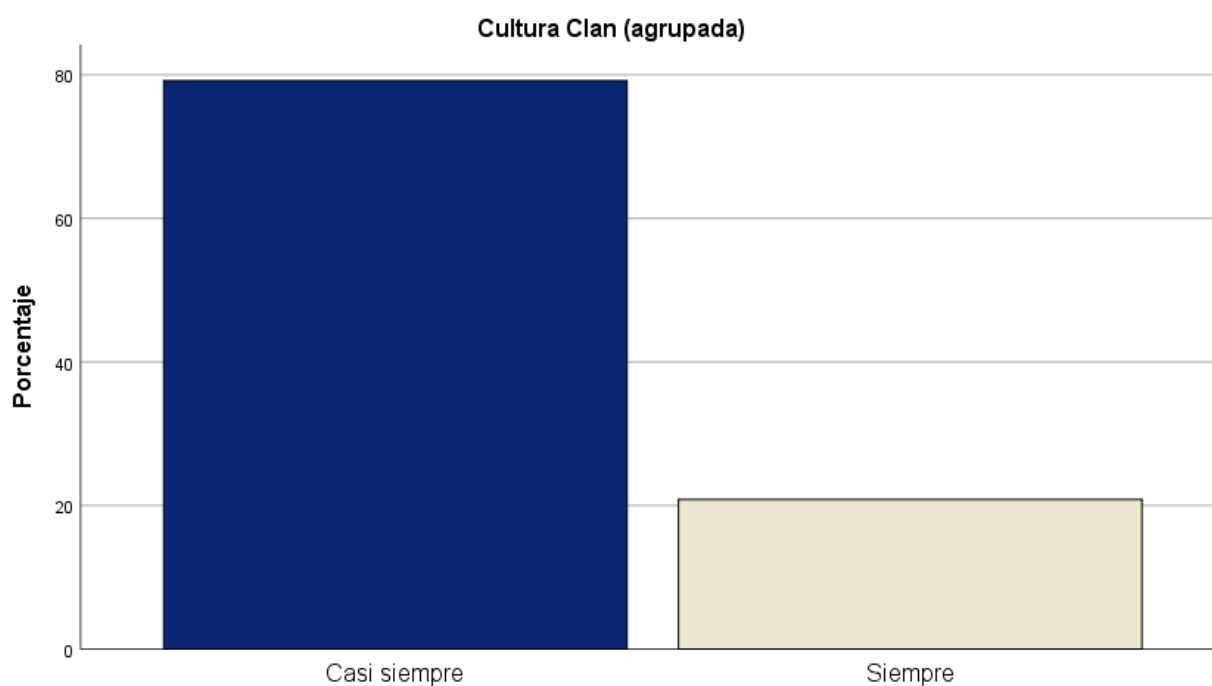


Figura 2. Resultado de la encuesta referente a la dimensión cultura clan. Fuente: Programa SPSS.

Interpretación: Del total de los encuestados respecto a la dimensión dos tenemos como resultado que el 79.2% expresaron casi siempre y 20.8% siempre.

## Cultura Emprendedora

Tabla 3

*Análisis descriptivo de la dimensión cultura emprendedora*

Cultura Emprendedora (agrupada)					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Casi siempre	22	91,7	91,7	91,7
	Siempre	2	8,3	8,3	100,0
	Total	24	100,0	100,0	

Fuente: Programa SPSS. Elaboración propia.

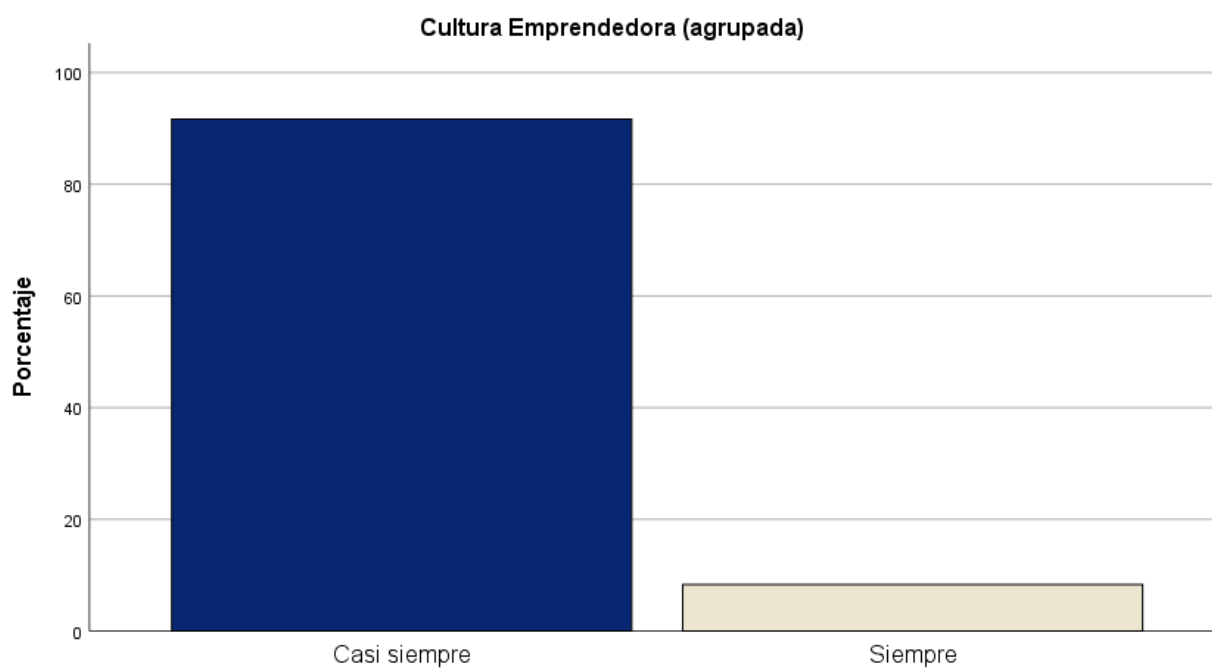


Figura 3. Resultado de la encuesta referente a la dimensión cultura emprendedora. Fuente: Programa SPSS.

Interpretación: Del total de los encuestados respecto a la dimensión tres tenemos como resultado que el 91.7% expresaron casi siempre y 8.3% siempre.

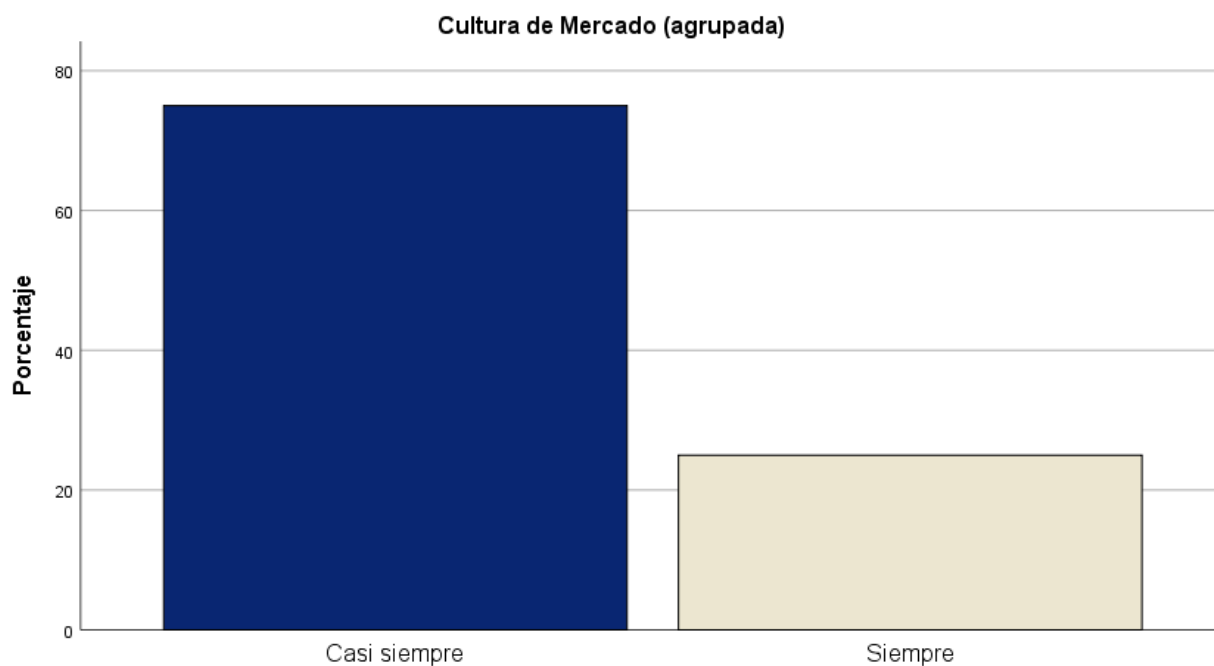
## Variable Cultura de Mercado

Tabla 4

*Análisis descriptivo de la dimensión cultura de mercado*

Cultura de Mercado (agrupada)					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Casi siempre	18	75,0	75,0	75,0
	Siempre	6	25,0	25,0	100,0
	Total	24	100,0	100,0	

Fuente: Programa SPSS. Elaboración propia.



*Figura 4.* Resultado de la encuesta referente a la dimensión cultura de mercado. Fuente: Programa SPSS.

Interpretación: Del total de los encuestados respecto a la dimensión cuatro tenemos como resultado que el 75% expresaron casi siempre y 25% siempre.

## Satisfacción Laboral

### Retribución económica

Tabla 5

*Análisis descriptivo de la dimensión retribución económica*

Retribución económica (agrupada)					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	De acuerdo	23	95,8	95,8	95,8
	Fuertemente de acuerdo	1	4,2	4,2	100,0
	Total	24	100,0	100,0	

Fuente: Programa SPSS. Elaboración propia.

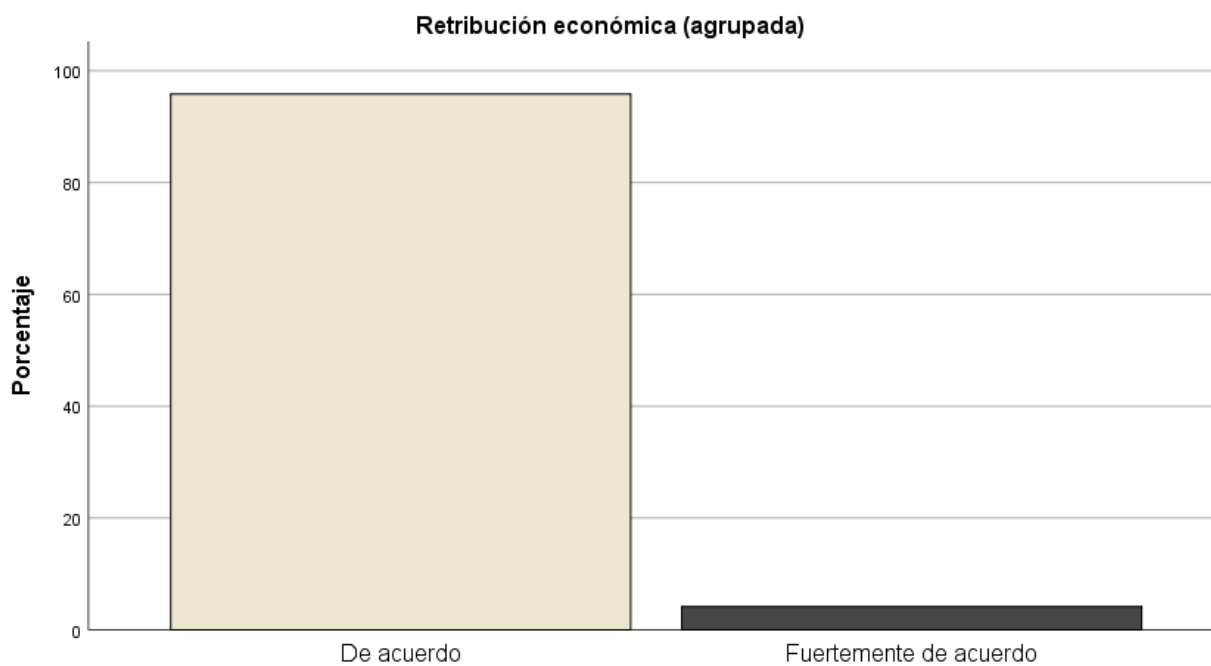


Figura 5. Resultado de la encuesta referente a la dimensión retribución económica Fuente: Programa SPSS.

Interpretación: Del total de los encuestados respecto a la dimensión retribución económica tenemos, como resultado que el 95.8% expresaron de acuerdo y 4.2% fuertemente de acuerdo.

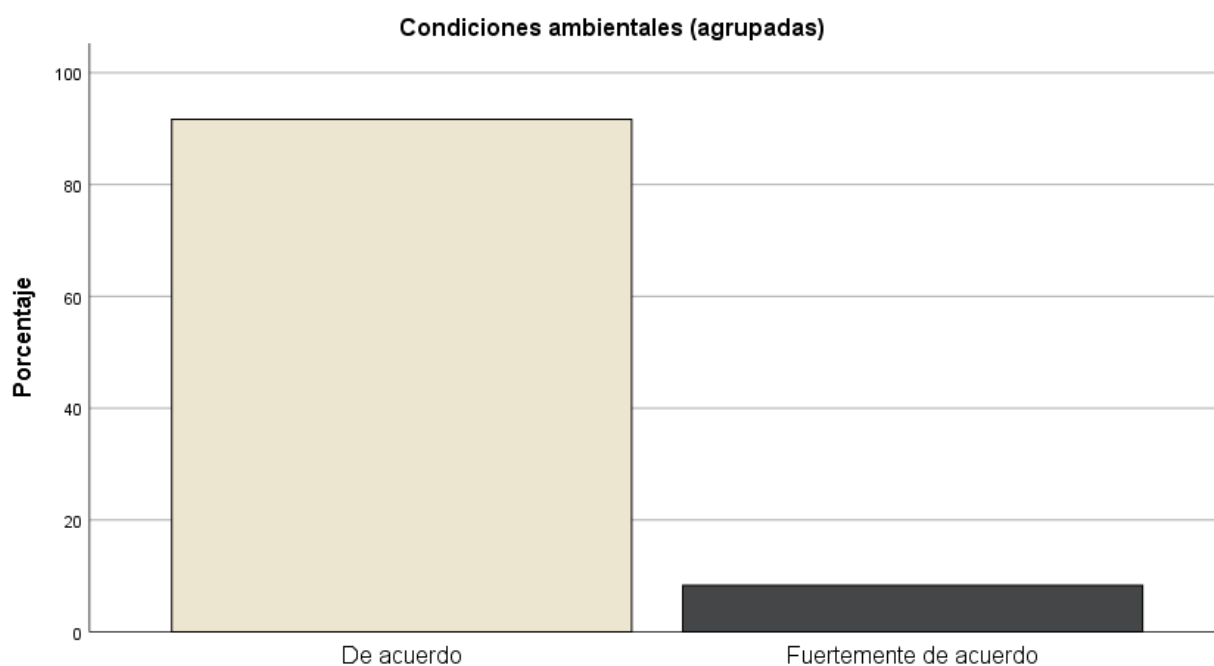
## Condiciones ambientales

Tabla 6

*Análisis descriptivo de la dimensión condiciones ambientales*

Condiciones ambientales (agrupada)					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	De acuerdo	22	91,7	91,7	91,7
	Fuertemente de acuerdo	2	8,3	8,3	100,0
	Total	24	100,0	100,0	

Fuente: Programa SPSS. Elaboración propia.



*Figura 6.* Resultado de la encuesta referente a la dimensión condiciones ambientales. Fuente: Programa SPSS. Elaboración propia.

Interpretación: Del total de los encuestados respecto a la dimensión condiciones ambientales tenemos, como resultado que el 91.7% expresaron de acuerdo y 8.3% fuertemente de acuerdo.



## Seguridad y estabilidad que ofrece la empresa

Tabla 7

Análisis descriptivo de la dimensión seguridad y estabilidad que ofrece la empresa

Seguridad y estabilidad que ofrece la empresa (agrupada)					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	De acuerdo	23	95,8	95,8	95,8
	Fuertemente de acuerdo	1	4,2	4,2	100,0
	Total	24	100,0	100,0	

Fuente: Programa SPSS. Elaboración propia.

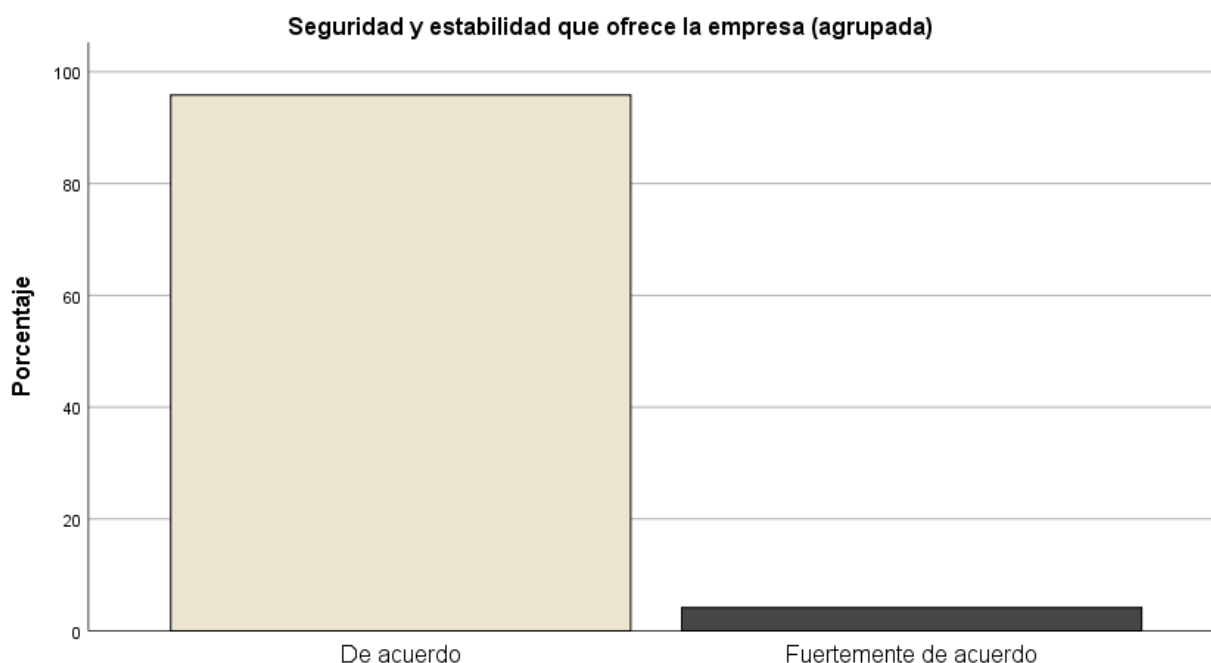


Figura 7. Resultado de la encuesta referente a la dimensión seguridad y estabilidad que ofrece la empresa.  
Fuente: Programa SPSS. Elaboración propia.

Interpretación: Del total de los encuestados respecto a la dimensión seguridad y estabilidad que ofrece la empresa tenemos, como resultado que el 95.80% expresaron de acuerdo y 4.2% fuertemente de acuerdo.

## Relaciones con los compañeros de trabajo

Tabla 8

Análisis descriptivo de la dimensión Relaciones con los compañeros de trabajo

Relaciones con los compañeros de trabajo (agrupada)					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	De acuerdo	23	95,8	95,8	95,8
	Fuertemente de acuerdo	1	4,2	4,2	100,0
	Total	24	100,0	100,0	

Fuente: Programa SPSS. Elaboración propia.

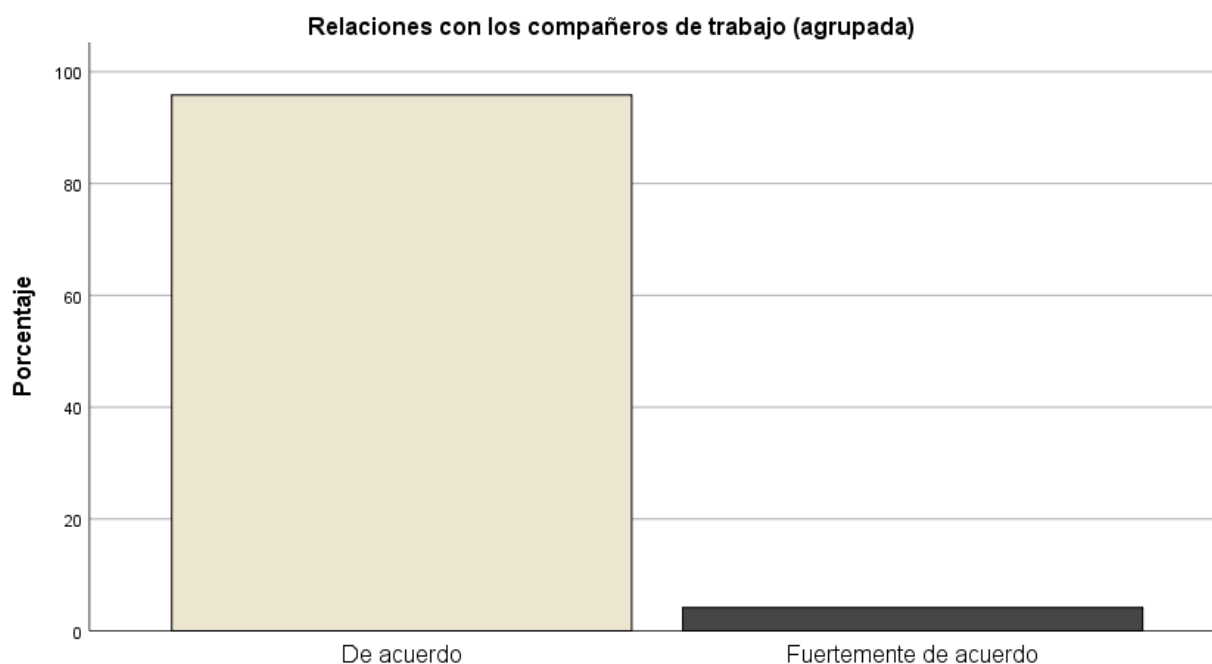


Figura 8. Resultado de la encuesta referente a la dimensión relaciones con los compañeros de trabajo. Fuente: Programa SPSS. Elaboración propia.

Interpretación: Del total de los encuestados respecto a la dimensión relaciones con los compañeros de trabajo, tenemos como resultado que el 95.80% expresaron de acuerdo y 4.2% fuertemente de acuerdo.

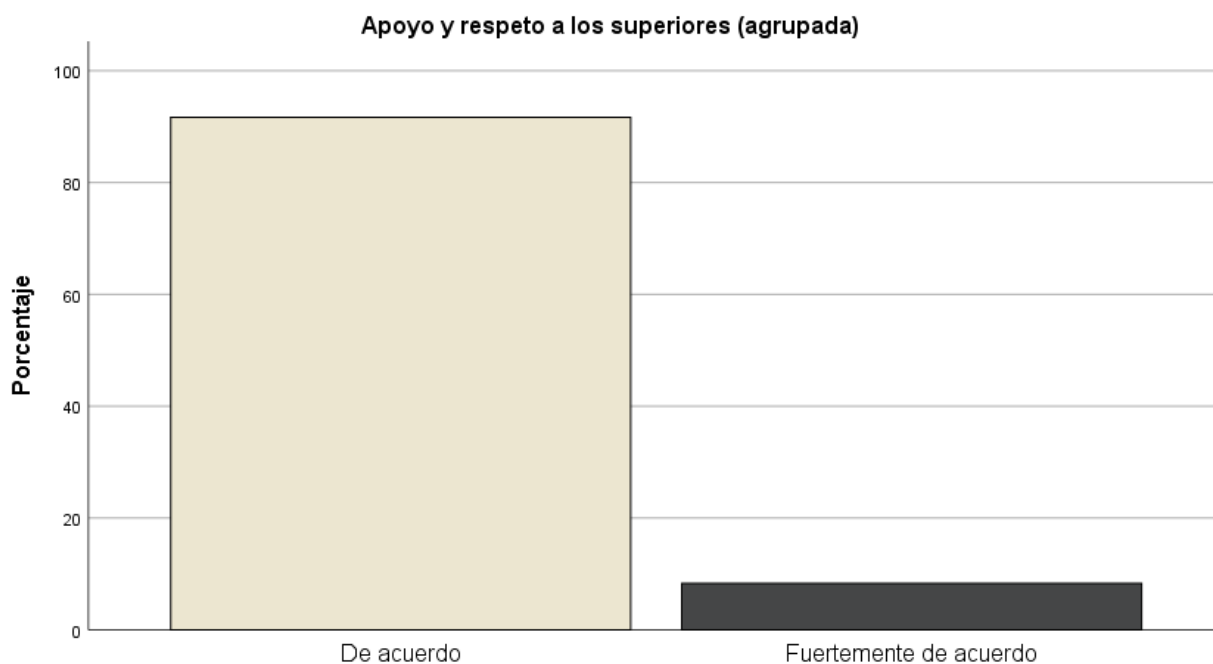
## Apoyo y respeto a los superiores

Tabla 9

*Análisis descriptivo de la dimensión apoyo y respeto a los superiores*

Apoyo y respeto a los superiores (agrupada)					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	De acuerdo	22	91,7	91,7	91,7
	Fuertemente de acuerdo	2	8,3	8,3	100,0
	Total	24	100,0	100,0	

Fuente: Programa SPSS. Elaboración propia.



*Figura 9.* Resultado de la encuesta referente a la dimensión apoyo y respeto a los superiores. Fuente: Programa SPSS. Elaboración propia.

Interpretación: Del total de los encuestados respecto a la dimensión apoyo y respeto a los superiores tenemos, como resultado que el 91.70% expresaron de acuerdo y 8.3% fuertemente de acuerdo.

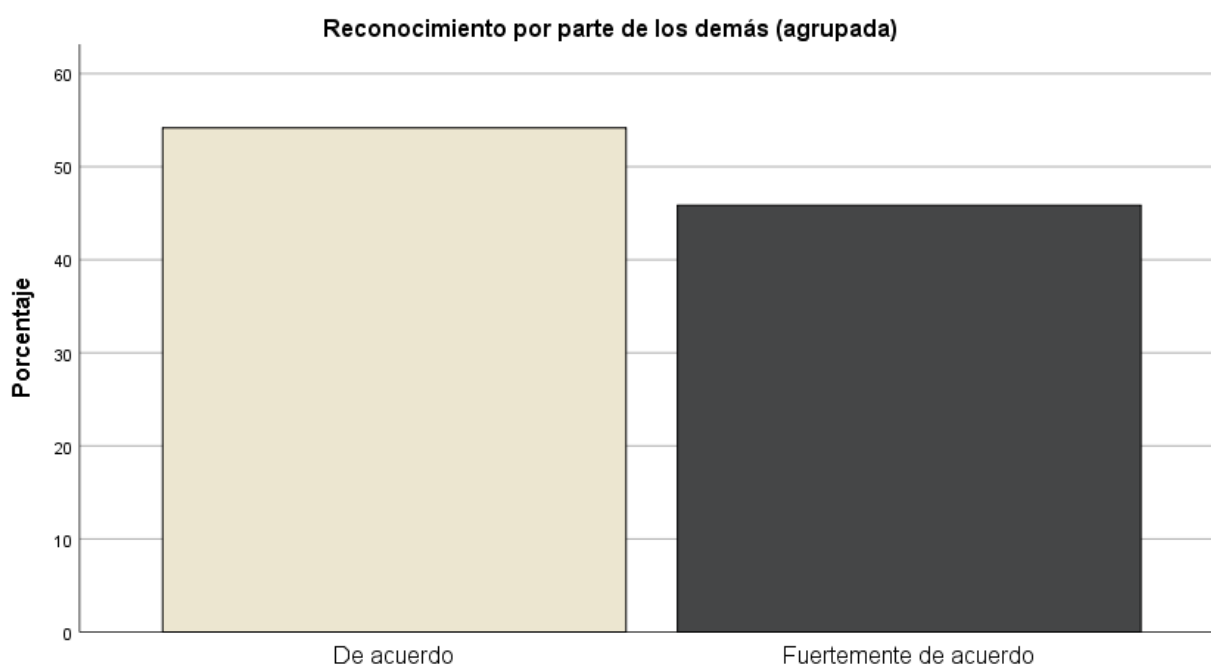
## Reconocimiento por parte de los demás

Tabla 10

*Análisis descriptivo de la dimensión reconocimiento por parte de los demás*

Reconocimiento por parte de los demás (agrupada)					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	De acuerdo	13	54,2	54,2	54,2
	Fuertemente de acuerdo	11	45,8	45,8	100,0
	Total	24	100,0	100,0	

Fuente: Programa SPSS. Elaboración propia.



*Figura 10.* Resultado de la encuesta referente a la dimensión reconocimiento por parte de los demás. Fuente: Programa SPSS. Elaboración propia.

Interpretación: Del total de los encuestados respecto a la dimensión reconocimiento por parte de los demás, tenemos como resultado que el 54.2% expresaron de acuerdo y 45.80% fuertemente de acuerdo.

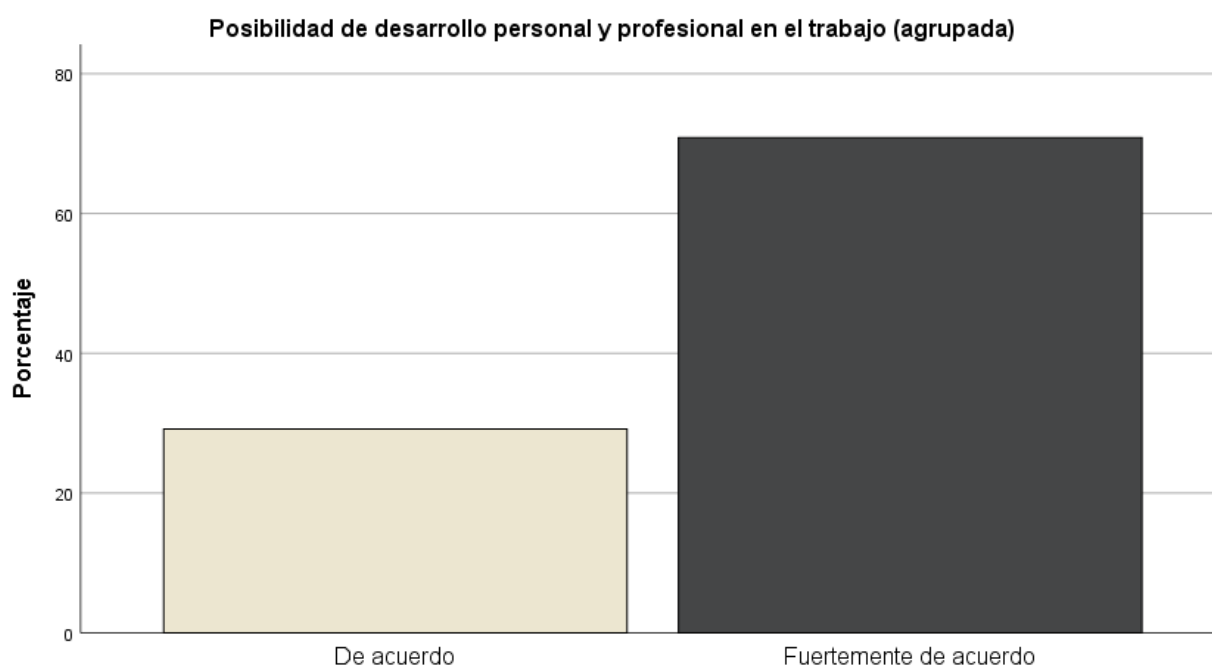
## Posibilidad de desarrollo personal y profesional en el trabajo

Tabla 11

*Análisis descriptivo de la dimensión posibilidad de desarrollo personal y profesional en el trabajo*

Posibilidad de desarrollo personal y profesional en el trabajo (agrupada)					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	De acuerdo	7	29,2	29,2	29,2
	Fuertemente de acuerdo	17	70,8	70,8	100,0
	Total	24	100,0	100,0	

Fuente: Programa SPSS. Elaboración propia.



*Figura 11.* Resultado de la encuesta referente a la dimensión posibilidad de desarrollo personal y profesional en el trabajo. Fuente: Programa SPSS. Elaboración propia.

Interpretación: Del total de los encuestados respecto a la dimensión posibilidad de desarrollo personal y profesional en el trabajo, tenemos como resultado que el 29.2% expresaron de acuerdo y 70.8% fuertemente de acuerdo.

ANEXO n.º 10. Carta de autorización

Formato 04

**CARTA DE AUTORIZACIÓN DE USO DE INFORMACIÓN DE EMPRESA -  
PARA OBTENCIÓN DE TÍTULO PROFESIONAL**



Yo, LUIS ENRIQUE BUITANO SALDAÑA .....  
*(Nombre del representante del área de la empresa)*

identificado con (DNI/CE/Pasaporte) N° 08197649 ....., en mi calidad de

... GERENTE GENERAL .....

*(Nombre del puesto del representante del área de la empresa)*

..... del área de la GERENCIA GENERAL .....

*(Nombre del área de la empresa)*

..... de la empresa/institución BP SERVICIOS GLOBALES SAC.....

*(Nombre de la empresa)*

con R.U.C N° 20547302258....., ubicada en la ciudad de LIMA.....

**OTORGO LA AUTORIZACIÓN,**

Al señor... YOVANY DEL PILAR FLORES SARANGO .....

*(Nombre completo del bachiller)*

identificado con (DNI/CE/Pasaporte) N° 10142244 ....., bachiller en la carrera de

ADMINISTRACIÓN.....

*(Nombre de la carrera profesional)*

para que utilice la siguiente información de la empresa:

Servicios que ofrece la empresa, flujos de los servicios, manuales de seguridad de organización y funciones, políticas de la empresa, procesos, organigrama y toda la información de la Empresa BP Servicios Globales SAC;

*(Detallar la información a entregar)*

con la finalidad de que pueda desarrollar su Tesis ( ) o Trabajo de Suficiencia Profesional ( ) y de esta manera optar al Título Profesional.

..... de..... del 20.....

Adjunto a esta carta, está la siguiente documentación:

( ) **Sólo Para Modalidad Suficiencia Profesional:** Adjunta Vigencia Poder del Representante Legal de la Empresa con vigencia no menor a 90 días.

Indicar si el Representante que autoriza la información de la empresa, solicita mantener el nombre o cualquier distintivo de la empresa en reserva, marcando con una "X" la opción seleccionada.

( ) Mantener en Reserva el nombre o cualquier distintivo de la empresa; **BP SERVICIOS GLOBALES S.A.C.**

(x) Mencionar el nombre de la empresa.

**Luis Buitano S.**  
Gerente General

Firma y sello del Representante de la  
empresa

Fecha:  
DNI: 08197649

El Bachiller declara que los datos emitidos en esta carta y en la Tesis o Trabajo de Suficiencia Profesional son auténticos, y que el Representante que brindó la información estaba facultado para ello. En caso de comprobarse la falsedad de datos, el Bachiller será sometido a un procedimiento disciplinario, y asimismo, asumirá toda la responsabilidad ante posibles acciones legales que la empresa, otorgante de información, pueda ejecutar.

CÓDIGO DE DOCUMENTO COR-F-REC-5A-17.08  
FECHA DE VIGENCIA 11/04/2019

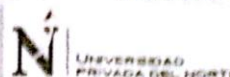
NÚMERO VERSIÓN 02 PÁGINA Página 1 de 1

Firma Bachiller

Fecha:  
DNI: 10142244

Formato 04

**CARTA DE AUTORIZACIÓN DE USO DE INFORMACIÓN DE EMPRESA - PARA OBTENCIÓN DE TÍTULO PROFESIONAL**



Yo, **LUIS ENRIQUE BUITANO SALDAÑA** .....  
(Nombre del representante del área de la empresa)  
 identificado con (DNI/CE/Pasaporte) N° 08197649 ..... , en mi calidad de  
**GERENTE GENERAL** .....  
(Nombre del puesto del representante del área de la empresa)  
 del área de la **GERENCIA GENERAL** .....  
(Nombre del área de la empresa)  
 de la empresa/institución **BP SERVICIOS GLOBALES SAC** .....  
(Nombre de la empresa)  
 con R.U.C N° 20547302258 ..... , ubicada en la ciudad de **LIMA** .....

**OTORGO LA AUTORIZACIÓN,**

Al señor... **GERALDINE MARILIN ESPINOZA CÓRDOVA** .....  
(Nombre completo del bachiller)  
 identificado con (DNI/CE/Pasaporte) N° 41373704 ..... , bachiller en la carrera de  
**ADMINISTRACIÓN** .....  
(Nombre de la carrera profesional)  
 para que utilice la siguiente información de la empresa:

Servicios que ofrece la empresa, flujos de los servicios, manuales de seguridad de organización y funciones, políticas de la empresa, procesos, organigrama y toda la información de la Empresa BP Servicios Globales SAC;  
(Detallar la información a entregar)

con la finalidad de que pueda desarrollar su Tesis ( ) o Trabajo de Suficiencia Profesional ( ) y de esta manera optar al Título Profesional.  
 ..... de ..... del 20.....

Adjunto a esta carta, está la siguiente documentación:

( ) **Sólo Para Modalidad Suficiencia Profesional:** Adjunta Vigencia Poder del Representante Legal de la Empresa con vigencia no menor a 90 días.

Indicar si el Representante que autoriza la información de la empresa, solicita mantener el nombre o cualquier distintivo de la empresa en reserva, marcando con una "X" la opción seleccionada.

( ) Mantener en Reserva el nombre o cualquier distintivo de la empresa; o **BP SERVICIOS GLOBALES S.A.C.**  
 (x) Mencionar el nombre de la empresa.

*Luis Buitano S.*  
 Gerente General  
 Firma y sello del Representante de la empresa

Fecha:  
 DNI: 08197649

El Bachiller declara que los datos emitidos en esta carta y en la Tesis o Trabajo de Suficiencia Profesional son auténticos, y que el Representante que brindó la información estaba facultado para ello. En caso de comprobarse la falsedad de datos, el Bachiller será sometido a un procedimiento disciplinario, y asimismo, asumirá toda la responsabilidad ante posibles acciones legales que la empresa, otorgante de información, pueda ejecutar.

<b>CÓDIGO DE DOCUMENTO</b>	COR-F-REC-SA-17.08	<b>NÚMERO VERSIÓN</b>	02	<b>PÁGINA</b>	Página 1 de 1
<b>FECHA DE VIGENCIA</b>	11/04/2019				