

**UNIVERSIDAD NACIONAL JORGE BASADRE GROHMANN**

Facultad de Ciencias Jurídicas y Empresariales

Escuela Profesional de Ciencias Administrativas

**TESIS**

**“LA CULTURA ORGANIZACIONAL Y SU INFLUENCIA EN LA  
SATISFACCIÓN LABORAL DE LOS TRABAJADORES DEL  
ÁREA DE CRÉDITOS DE LA CAJA MUNICIPAL DE  
AHORRO Y CRÉDITO TACNA - AGENCIA  
SAN MARTIN, REGIÓN TACNA  
EN EL AÑO 2020”**

PRESENTADA POR:

**Bach. Campos Montenegro Juliana Lisset**

Para optar el Título Profesional de:

**LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN**

**TACNA – PERÚ**

**2022**

**UNIVERSIDAD NACIONAL JORGE BASADRE GROHMANN**  
**FACULTAD DE CIENCIAS JURÍDICAS Y EMPRESARIALES**  
**ESCUELA PROFESIONAL DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS**

**TESIS**


**"LA CULTURA ORGANIZACIONAL Y SU INFLUENCIA EN LA SATISFACCIÓN  
LABORAL DE LOS TRABAJADORES DEL ÁREA DE CRÉDITOS DE LA CAJA  
MUNICIPAL DE AHORRO Y CRÉDITO TACNA- AGENCIA SAN MARTÍN,  
REGIÓN TACNA EN EL AÑO 2020"**

Tesis sustentado y aprobado el 15 de julio del 2022, con el siguiente jurado:

PRESIDENTE

  
Dr. Bartolomé Jorge Arroyosa Gutiérrez

MIEMBRO-SECRETARIO

  
Mgr. David Franklin Cajahuanca Giraldez

MIEMBRO

  
Dr. Ruperto Layme Uchochoque

ASESOR DE TESIS

  
Dr. Felipe Yony Gómez Cáceres

## **DEDICATORIA**

Con todo el amor del mundo a mis padres, por el esfuerzo inmenso que realizaron para educarme, quienes a pesar del tiempo y la distancia me colmaron de amor y valor para no desistir frente a las adversidades, siendo mi más grande fuente de motivación.

A mi hermano, por su ejemplo y empeño en dar inicio a la misión que hemos tenido desde pequeños, retribuir y cuidar a las dos personas que más amamos.

Trataré de merecerlos más día tras día.

## **AGRADECIMIENTO**

A Dios por su infinito amor y misericordia, por iluminar mis pasos y sabiduría para el cumplimiento de mis metas trazadas y por permitirme conocer maravillosas personas que atesoro en el corazón.

A mi Universidad Nacional Jorge Basadre Grohmann por ser mi alma mater y brindarme buenos docentes que han sumado a mi desarrollo profesional con sus conocimientos, orientaciones, paciencia, consejos y amistad.

A mis amigos por el soporte brindado, la confianza, el cariño y los gratos momentos compartidos para hacer más llevadera esta etapa lejos de mi familia, sin duda alguna son parte de mi vida.

## CONTENIDO

<b>DEDICATORIA .....</b>	<b>iii</b>
<b>AGRADECIMIENTO .....</b>	<b>iv</b>
<b>INDICE DE TABLAS.....</b>	<b>viii</b>
<b>INDICE DE FIGURAS .....</b>	<b>xii</b>
<b>INDICE DE ANEXOS .....</b>	<b>xiii</b>
<b>RESUMEN .....</b>	<b>xiv</b>
<b>ABSTRACT .....</b>	<b>xv</b>
<b>INTRODUCCIÓN .....</b>	<b>1</b>
<b>CAPÍTULO I.....</b>	<b>3</b>
<b>PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA .....</b>	<b>3</b>
1.1. DESCRIPCIÓN DEL PROBLEMA.....	3
1.2. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA .....	5
1.2.1. Problema general.....	5
1.2.2. Problemas específicos .....	5
1.3. JUSTIFICACIÓN DEL PROBLEMA Y DELIMITACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN .....	5
1.3.1. Justificación teórica.....	5
1.3.2. Justificación práctica .....	6
1.3.3. Justificación metodológica.....	6
1.3.4. Delimitación de la investigación.....	6
1.4. OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN .....	6
1.4.1. Objetivo general .....	6
1.4.2. Objetivos específicos .....	7
1.5. HIPÓTESIS DE LA INVESTIGACIÓN .....	7
1.5.1. Hipótesis general .....	7
1.5.2. Hipótesis específicas.....	7
1.6. VARIABLES DE LA INVESTIGACIÓN .....	8
1.6.1. Identificación de variables .....	8

1.6.2.	Características de las variables .....	9
<b>CAPITULO II</b>	<b>.....</b>	<b>13</b>
<b>MARCO TEÓRICO</b>	<b>.....</b>	<b>13</b>
2.1.	ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACIÓN.....	13
2.1.1.	A nivel internacional .....	13
2.1.2.	A nivel nacional .....	17
2.1.3.	A nivel local.....	22
2.2.	BASES TEÓRICAS .....	25
2.2.1.	Cultura organizacional.....	25
2.2.1.1.	Definición de cultura organizacional .....	25
2.2.1.2.	Características de la cultura organizacional .....	26
2.2.1.3.	Elementos de la cultura organizacional .....	26
2.2.1.4.	Niveles de la Cultura Organizacional.....	28
2.2.2.	Satisfacción laboral .....	30
2.2.2.1.	Definición de la Satisfacción Laboral.....	30
2.2.2.2.	Teorías sobre la satisfacción laboral .....	32
2.2.2.2.1.	Teoría de los dos factores de Herzberg .....	32
2.2.2.2.2.	Teoría Z y círculos de calidad .....	33
2.2.2.2.3.	Teoría de la satisfacción por facetas.....	34
2.2.2.2.4.	Teoría del ajuste en el trabajo.....	34
2.2.2.2.5.	Teoría de los Valores o Discrepancia .....	34
2.2.2.3.	Factores determinantes para la satisfacción laboral .....	34
2.2.2.4.	Tipos de satisfacción laboral .....	35
2.2.2.4.1.	Satisfacción laboral progresiva .....	35
2.2.2.4.2.	Satisfacción Laboral Estable.....	36
2.2.2.4.3.	Satisfacción Laboral Conformista.....	36
2.2.2.4.4.	Seudo – Satisfacción .....	36
2.2.2.5.	Descripción de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Tacna (CMAC TACNA). ¿Qué es CMAC TACNA?.....	36

2.3.	GESTIÓN ESTRATÉGICA .....	37
2.3.1.	Misión .....	37
2.3.2.	Visión .....	37
2.3.3.	Valores Corporativos.....	37
2.4.	DEFINICIÓN DE CONCEPTOS .....	39
	<b>CAPITULO III.....</b>	<b>40</b>
	<b>MARCO METODOLÓGICO .....</b>	<b>40</b>
3.1.	TIPO DE INVESTIGACIÓN.....	40
3.2.	NIVEL DE INVESTIGACIÓN.....	40
3.3.	POBLACIÓN Y MUESTRA.....	40
3.4.	TÉCNICA E INSTRUMENTO .....	40
3.5.	TRATAMIENTO DE DATOS .....	41
3.6.	CONFIABILIDAD Y VALIDEZ DE INSTRUMENTO .....	41
	<b>CAPITULO IV.....</b>	<b>49</b>
	<b>PRESENTACIÓN E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS.....</b>	<b>49</b>
	<b>CAPITULO V .....</b>	<b>97</b>
	<b>DISCUSION DE RESULTADOS.....</b>	<b>97</b>
	<b>CONCLUSIONES .....</b>	<b>101</b>
	<b>RECOMENDACIONES .....</b>	<b>103</b>
	<b>BIBLIOGRAFIA .....</b>	<b>105</b>
	<b>ANEXOS.....</b>	<b>110</b>

## INDICE DE TABLAS

Tabla 1 Dimensiones e Indicadores de la Variable Satisfacción Laboral .....	21
Tabla 2 Dimensiones de Indicadores de la Variable Cultura Organizacional .....	22
Tabla 3 Operacionalización y Conceptualización de las Variables .....	23
Tabla 4 Escala de Alpha de Cronbach .....	52
Tabla 5 Alpha de Cronbach Cultura Organizacional.....	53
Tabla 6 Alpha de Cronbach Satisfacción Laboral.....	53
Tabla 7 Valoración de Expertos de la Ficha de Observación para la Variable Cultura Organizacional.....	54
Tabla 8 Calificación del Instrumento para la Variable Cultura Organizacional .....	55
Tabla 9 Valoración de Expertos de la Ficha de Observación para la Variable Satisfacción Laboral .....	56
Tabla 10 Calificación del Instrumento para la Variable Cultura Organizacional .....	57
Tabla 11 Prueba de Normalidad - Kolmogorov-Smirnov - Cultura Organizacional.....	58
Tabla 12 Prueba de Normalidad - Kolmogorov-Smirnov - Satisfacción Laboral.....	59
Tabla 13 Frecuencia de la Dimensión Artefactos .....	60
Tabla 14 Escala de la Valoración de la Dimensión Artefactos.....	60
Tabla 15 El diseño interior de CMAC TACNA es el adecuado para el desarrollo de mis actividades.....	62
Tabla 16 Tengo conocimiento de la estructura organizativa (organigrama) de CMAC TACNA .....	62
Tabla 17 El trabajo se realiza cumpliendo estrictamente los procedimientos establecidos por CMAC TACNA.....	63
Tabla 18 El estilo de liderazgo que presenta mi superior me motiva a cumplir mis funciones y alcanzar mis metas .....	64



Tabla 19 El estilo para gestionar a los empleados se caracteriza por el trabajo en equipo, el consenso y la participación .....	64
Tabla 20 El lenguaje empleado en CMAC TACNA es el adecuado para una buena comunicación entre sus trabajadores.....	65
Tabla 21 Los símbolos: imágenes, slogan, placas, etc., transmiten de manera óptima los que se practica en la organización.....	66
Tabla 22 La empresa organiza ceremonias de reconocimiento a sus trabajadores por sus logros personales .....	67
Tabla 23 Se comparte al personal nuevo las historias y costumbres propias de la organización .....	68
Tabla 24 Como parte de la empresa, me siento orientado para solucionar un posible problema dentro de la organización .....	68
Tabla 25 Ante posibles conflictos, la organización recurre a todos los empleados por igual para resolver problemas .....	69
Tabla 26 Frecuencia de la Dimensión Valores .....	70
Tabla 27 Escala de Valoración de la Dimensión Valores .....	70
Tabla 28 Cada área trabaja en busca del cumplimiento de objetivos reales, alcanzables y medibles .....	72
Tabla 29 Tomo iniciativas personales en bien de la organización y el cumplimiento de objetivos y metas .....	72
Tabla 30 A las personas aquí en CMAC TACNA se les da suficiente responsabilidad.....	73
Tabla 31 Determino mis propias exigencias para brindar un trabajo de calidad .....	74
Tabla 32 En CMAC TACNA las personas se caracterizan por ser transparentes y decir las cosas de manera directa.....	74
Tabla 33 Existe apoyo entre áreas para lograr la mejora de la organización .....	75
Tabla 34 El servicio que brinda la organización cumple las expectativas del cliente .....	76
Tabla 35 Se respeta a cada trabajador independientemente del puesto que ocupen.....	77

Tabla 36 La organización es dinámica, innovadora y está orientada al logro .....	78
Tabla 37 Frecuencia de la Dimensión Supuestos .....	78
Tabla 38 Escala de Valoración de la dimensión Supuestos .....	79
Tabla 39 En CAMAC TACNA las personas pueden expresar lo que sienten de manera libre .....	80
Tabla 40 Puedo aportar ideas a todos los niveles y son escuchadas y consideradas .....	81
Tabla 41 Me siento motivado para dar mi mejor esfuerzo en el trabajo.....	82
Tabla 42 La empresa CMAC TACNA busca un balance entre trabajo y familia.....	83
Tabla 43 Realizo mis funciones de la mejor manera en busca de un posible ascenso .....	84
Tabla 44 En CMAC TACNA, los colaboradores ascienden de manera justa y por mérito propio .....	85
Tabla 45 Tratamos a todos por igual, en la empresa no existe favoritismo.....	86
Tabla 46 Todos los trabajadores cuentan con la misma oportunidad para ascender o recibir aumento y/o bonificaciones.....	87
Tabla 47 Existe tolerancia frente a los errores y se toma como aprendizaje .....	88
Tabla 48 Frente a un error cometido buscamos soluciones antes que culpables .....	89
Tabla 49 Los jefes cumplen sus promesas .....	90
Tabla 50 Frecuencia de la Dimensión Significancia de la Tarea.....	91
Tabla 51 Escala de Valoración de la Dimensión Significancia de la Tarea.....	91
Tabla 52 Frecuencia de la Dimensión de Condiciones de Trabajo .....	93
Tabla 53 Escala de Valoración de la Dimensión Condiciones de Trabajo .....	93
Tabla 54 Frecuencia de la Dimensión Reconocimiento Personal.....	95
Tabla 55 Escala de Valoración de la Dimensión Reconocimiento Personal .....	95
Tabla 56 Frecuencia de la Dimensión Beneficios Económicos.....	97
Tabla 57 Escala de Valoración Beneficios Económicos .....	97
Tabla 58 Resultados de la Variable Cultura Organizacional.....	99
Tabla 59 Escala de Valoración de la Variable Cultura Organizacional .....	99

Tabla 60 Resultados de la Variable Satisfacción Laboral.....	101
Tabla 61 Escala de Valoración de la Variable Satisfacción Laboral .....	101
Tabla 62 Correlación entre las Variables Cultura Organizacional y Satisfacción Laboral .....	103
Tabla 63 Tabla del Pseudo R cuadrado.....	104
Tabla 64 Ajuste de los modelos .....	104
Tabla 65 Correlación entre la dimensión Artefactos y la variable Satisfacción Laboral.....	105
Tabla 66 Tabla del Pseudo R cuadrado.....	106
Tabla 67 Ajuste de los Modelos .....	106
Tabla 68 Correlación entre la dimensión Valores y la variable Satisfacción Laboral .....	108
Tabla 69 Tabla del Pseudo R cuadrado.....	108
Tabla 70 Ajuste de los modelos .....	108
Tabla 71 Correlación entre la dimensión Supuestos y la variable Satisfacción Laboral.....	110
Tabla 72 Tabla del Pseudo R cuadrado.....	110
Tabla 73 Ajuste de los modelos .....	111

## INDICE DE FIGURAS

Figura 1 Conceptos de Satisfacción Laboral según Autor y Aproximación .....	43
Figura 2 Factores que producen satisfacción e insatisfacción .....	44
Figura 3 Organigrama de CMAC TACNA.....	49
Figura 4 Frecuencia Datos Agrupados de Valoración de la Dimensión Artefactos.....	61
Figura 5 Frecuencia Agrupados de Valoración de la Dimensión Valores.....	71
Figura 6 Frecuencia Datos Agrupados de Valoración de la Dimensión Supuestos.....	79
Figura 7 Frecuencia Datos Agrupados de Valoración de la Dimensión Supuestos.....	92
Figura 8 Frecuencia de Datos Agrupados de Valoración de la Dimensión Condiciones de Trabajo .....	94
Figura 9 Frecuencia Datos Agrupados de Valoración de la Dimensión Reconocimiento Personal .....	96
Figura 10 Frecuencia Datos Agrupados de Valoración de la Dimensión Beneficios Económicos .....	98
Figura 11 Frecuencia Datos Agrupados de la Variable Cultura Organizacional .....	100
Figura 12 Frecuencia Datos Agrupados de la Variable Satisfacción Laboral .....	102

## INDICE DE ANEXOS

Anexo 1 Cuestionario - Cultura Organizacional.....	126
Anexo 2 Cuestionario - Satisfacción Laboral.....	127
Anexo 3 Matriz de Consistencia.....	128
Anexo 4 Validación de Expertos .....	129

## RESUMEN

El presente trabajo resulta del estudio de la cultura organizacional y la satisfacción laboral desarrollado en el área de créditos de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Tacna -Agencia San Martín, región Tacna en el año 2020.

El tipo de investigación es básico, su diseño es no experimental, transversal, de nivel explicativo, no experimental. Se aplicaron cuestionarios, destacando la fiabilidad de sus instrumentos en el cual; la variable Cultura Organizacional presenta 0,976 y la variable Satisfacción Laboral 0,964 debidamente validados por tres expertos, cuyos resultados de evaluación en ambos casos superan la prueba de validez de contenido.

El instrumento Cultura Organizacional cuenta con 31 ítems y el cuestionario de la variable Satisfacción con 28 ítems. Se utilizó una muestra interesada de 37 trabajadores del área de créditos de la caja municipal de ahorro y crédito Tacna – Agencia San Martín. Se aplicó el estadístico no paramétrico Tau-b- de Kendall regresión ordinal, por ser las variables cualitativas para evaluar la existencia de influencia entre las variables.

De acuerdo con los resultados, se determinó que la Cultura Organizacional y la Satisfacción Laboral se relacionan significativamente en un 0.800, además, se determinó que el nivel de influencia de la variable independiente sobre la dependiente es de 75.4%.

## **ABSTRACT**

This work results from the study of the organizational culture and job satisfaction developed in the credit area of the Caja Municipal de Ahorro y Crédito Tacna - Agencia SanMartín, Tacna region in 2020.

The type of research is basic, its design is non-experimental, cross-sectional, explanatory level, not experimental. Questionnaires were applied, highlighting the reliability of their instruments the Organizational Culture with 0.976 and the variable Job satisfaction with 0.964, duly validated by three experts, whose evaluation results, both passed the content validity test, also the data of the variables did not they have a normal distribution.

The Organizational Culture instrument has 31 items and the questionnaire for the Satisfaction variable has 28 items. An interested sample of 37 workers from the credit area of the municipal savings and credit fund Tacna - Agencia San Martín was used. The non- parametric Tau-b- statistic of kendaly ordinal regression was applied, since they are qualitative variables, to evaluate the existence of influence between the variables.

According to the results, it was determined that Organizational Culture and Job Satisfaction are significantly correlated by 0.800, Also, it was determined that the level of influence of the independent variable on the dependent variable is 75.4%

## INTRODUCCIÓN

Realizar un análisis de las variables en estudio es de suma importancia para todo tipo de organización, puesto que va ligado de manera directa al cumplimiento de los objetivos individuales y corporativos. Cabe mencionar que el presente trabajo se encuentra conformado por cinco capítulos.

El capítulo I abarca el problema de investigación que da origen al presente estudio, los objetivos son formulados, se enuncian las hipótesis y se definen las variables a estudiar.

Para fundamentar la investigación realizada, el capítulo II aborda el marco teórico que contiene los respectivos antecedentes internacionales, nacionales y locales desde diversos argumentos, considerados como fuentes de apoyo y sustento en la presente investigación, se menciona además la unidad de estudio y las teorías orientadas al tema de investigación.

El capítulo III contiene el marco metodológico que guía el desarrollo del trabajo; en el cual detallo el tipo de investigación, nivel y diseño; operacionalización de variables, la población en estudio, las técnicas e instrumentos empleados para la recolección de datos y la validación de los instrumentos a aplicar.

El capítulo IV está referido al análisis e interpretación de los resultados obtenidos de acuerdo a la información recopilada a lo largo de la investigación, se menciona además la aceptación o rechazo de las hipótesis descritas.

Para culminar se presenta el capítulo V con la respectiva discusión en base a los resultados obtenidos, las conclusiones y recomendaciones relacionadas a los objetivos expuestos en el presente trabajo, se incluye también las referencias bibliográficas y/o electrónicas y anexos referidos.

Con los resultados obtenidos, se busca brindar los aportes necesarios a la entidad en



estudio, modo tal pueda atenuar las falencias existentes y convertirlas en fortalezas, además, servirá como fuente de referencia y/o apoyo para futuras investigaciones acerca de los temas de cultura organizacional y satisfacción laboral.

## CAPÍTULO I

### PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

#### 1.1. DESCRIPCIÓN DEL PROBLEMA

Desde tiempos remotos, las empresas independientemente del tamaño o rubro en el que se desenvuelvan, han presentado algo muy propio de ellas, que recibe por nombre cultura organizacional, la cual refleja el grupo de conductas, valores e interacciones que realizan los empleados en su área de trabajo, los mismos que tienden a perdurar en el tiempo y crea mayor resistencia al cambio.

En relación a la cultura Organizacional Schein, E (1988) manifiesta que es un modelo de supuestos que han sido asimilados por el personal y que, al haber funcionado de manera efectiva, se han ido compartiendo a los nuevos miembros como la forma más adecuada para desenvolverse en la organización. En una encuesta elaborada en el Perú a 355 empresarios nacionales, con la finalidad de conocer aquellos elementos que consideran primordiales para fortalecer la cultura organizacional, en un porcentaje elevado señalaron que los valores compartidos, seguido de los supuestos básicos son la mayor fuente de evidencia de una cultura organizacional fortalecida o decadente (Velaochaga & Rake, 2019).

hoy en día, mantener óptimas condiciones de trabajo se ha vuelto un tema cada vez más importante puesto que, las personas invierten más de 8 a 10 horas diarias en su centro de labores, ello repercute en sus condiciones de vida, productividad y satisfacción laboral que, siendo el ámbito empresarial hoy por hoy cada vez más competitivo, merecen ser atendidas; pues el talento humano es uno de los factores primordiales para el cumplimiento de metas organizacionales y el crecimiento de la empresa, convirtiéndose en fuente de ventaja competitiva.

Referente a la Satisfacción laboral (Palma, 2005 citando en Bonilla, 2018) menciona que es la disposición que tienen las personas hacia el trabajo que realizan, basado en las creencias y sentimientos a partir desde su experiencia ocupacional.

La última encuesta enfocada en conocer la satisfacción laboral en el Perú, arrojó

que tan sólo el 24% de colaboradores son felices con las actividades que realizan y el lugar donde laboran, invitándola las organizaciones a interesarse por sus trabajadores a partir de las experiencias vividas durante el desempeño de sus funciones dentro de la organización (LA REPÚBLICA, 2020).

Atendiendo a este contexto, (CMAC TACNA S.A) institución orientada al sector financiero, tomada como objeto de estudio, no es ajena a esta realidad, las diversas decisiones, políticas implantadas, costumbres y formas de interacción sostenidas en la empresa, viene constituyendo limitaciones en el compromiso laboral y el cumplimiento de las metas de los trabajadores de CMAC TACNA en especial para el área de créditos puesto que corren el riesgo de disminuir su cartera de clientes, lo que repercute seriamente en el salario que perciben y las comisiones que suelen abonarse por el cumplimiento de metas individuales, ello conlleva a despidos, renunciaciones, tristezas por resultados adversos, además de un cúmulo de emociones según las características personales, mostrando en la mayoría de trabajadores signos de insatisfacción laboral.

Consecuentemente siendo estas dos variables relevantes para la vida empresarial y para una entidad particular que, focalizado en el servicio financiero de la localidad, y tomando en cuenta la situación actual de pandemia por la que atraviesan las organizaciones que al ser un contexto totalmente nuevo, crea mayor dificultad para las interacciones entre los miembros de la organización, es de importancia alimentarse de estos modestos resultados que pudieran ser útiles en la toma de decisiones por parte de los directivos.

Por tal, el presente trabajo de investigación establece la necesidad de conocer el nivel de influencia que existe entre la cultura organizacional y la satisfacción laboral, a su vez identificar las falencias a mejorar para incrementar la satisfacción laboral y poder desenvolverse de la manera más óptima en las labores encomendadas del día a día.

## 1.2. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA

### 1.2.1. *Problema general*

¿Cómo influye la cultura organizacional en la satisfacción laboral de los trabajadores del área de créditos de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Tacna - Agencia San Martín, Región Tacna en el año 2020?

### 1.2.2. *Problemas específicos*

- ¿Cómo influye la dimensión Artefactos de la cultura organizacional en la satisfacción laboral de los trabajadores del área de créditos de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Tacna - Agencia San Martín, Región Tacna en el año 2020?
- ¿Cómo influye la dimensión Valores de la cultura organizacional en la satisfacción laboral de los trabajadores del área de créditos de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Tacna - Agencia San Martín, Región Tacna en el año 2020?
- ¿Cómo influye la dimensión Supuestos de la cultura organizacional en la satisfacción laboral de los trabajadores del área de créditos de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Tacna - Agencia San Martín, Región Tacna en el año 2020?

## 1.3. JUSTIFICACIÓN DEL PROBLEMA Y DELIMITACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN

La investigación se desarrolla en un contexto científico, bajo el siguiente marco:

### 1.3.1. *Justificación teórica*

Tanto la cultura organizacional como la satisfacción laboral, son temas muy valorados en los últimos tiempos, que ameritan ser atendidos, puesto que la existencia de ambas, permite a la organización ser competitiva y mejorar el desempeño y compromiso de cada área que la conforma, por ende, la Caja Municipal de ahorro y Crédito Tacna no puede ser ajena a este estudio.

Con el presente trabajo de investigación se prevé determinar el nivel de influencia que tiene la cultura organizacional sobre la satisfacción laboral de los trabajadores del área de créditos de CMAC TACNA, en el año 2020, así mismo se espera que el resultado alcanzado sirva de aporte teórico para futuras

investigaciones. Además, se pretende brindarlas recomendaciones necesarias para mejorar los resultados obtenidos en la unidad de estudio.

### *1.3.2. Justificación práctica*

La presente investigación aporta información acerca de la cultura organizacional y la satisfacción laboral, que puede ser usada por los altos mandos en favor de la organización para realizar las correcciones necesarias en busca de un mejor accionar, logrando con ello el desarrollo deseado y el cumplimiento de los objetivos organizacionales.

Los resultados, recomendaciones y las conclusiones a las que arribe la investigación será información significativa que servirá en primer lugar a la institución en estudio siendo en este caso CMAC TACNA y, en segundo lugar, a las empresas del sector para que desarrollen planes de mejora.

### *1.3.3. Justificación metodológica*

La investigación, con la finalidad de dar cumplimiento a los objetivos establecidos ha sido elaborada siguiendo un proceso metodológico de manera ordenada, para lo cual se recurrió al cuestionario como instrumento de recolección de datos, el mismo que fue sometido a un proceso de validez y confiabilidad.

Los datos han sido procesados estadísticamente mediante el SPSS versión 25 para determinar la influencia de la cultura organizacional sobre la satisfacción laboral, modo tal, los resultados se han adquirido mediante técnicas de investigación confiables y autorizadas.

### *1.3.4. Delimitación de la investigación*

Para el desarrollo de la investigación se optó por tomar como población de estudio a los trabajadores del área de créditos de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Tacna – Agencia Bolognesi, región Tacna.

## **1.4. OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN**

### *1.4.1. Objetivo general*

Determinar el nivel de influencia de la cultura organizacional en la satisfacción

laboral de los trabajadores del área de créditos de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Tacna – Agencia San Martín, región Tacna en el año 2020.

#### 1.4.2. *Objetivos específicos*

- Determinar el nivel de influencia de la dimensión Artefactos de la cultura organizacional en la satisfacción laboral de los trabajadores del área de créditos de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Tacna – Agencia San Martín, Región Tacna en el año 2020.
- Determinar el nivel de influencia de la dimensión Valores de la cultura organizacional en la satisfacción laboral de los trabajadores del área de créditos de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Tacna – Agencia San Martín, Región Tacna en el año 2020.
- Determinar el nivel de influencia de la dimensión Supuestos de la cultura organizacional en la satisfacción laboral de los trabajadores del área de créditos de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Tacna – Agencia San Martín, Región Tacna en el año 2020.

### 1.5. HIPÓTESIS DE LA INVESTIGACIÓN

#### 1.5.1. *Hipótesis general*

Ho: La cultura organizacional no influye de manera significativa en la satisfacción laboral de los trabajadores del área de créditos de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Tacna – Agencia San Martín, Región Tacna en el año 2020.

Hi: La cultura organizacional influye de manera significativa en la satisfacción laboral de los trabajadores del área de créditos de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Tacna – Agencia San Martín, Región Tacna en el año 2020.

#### 1.5.2. *Hipótesis específicas*

##### 1.5.2.1. Hipótesis específica 1

Ho: La dimensión Artefactos de la cultura organizacional no influye de forma significativa en la satisfacción laboral de los trabajadores del área de

créditos de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Tacna – Agencia San Martín, Región Tacna en el año 2020.

Hi: La dimensión Artefactos de la cultura organizacional influye de forma significativa en la satisfacción laboral de los trabajadores del área de créditos de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Tacna – Agencia San Martín, Región Tacna en el año 2020.

#### 1.5.2.2. Hipótesis específica 2

Ho: La dimensión valores de la cultura organizacional no influye de forma significativa en la satisfacción laboral de los trabajadores del área de créditos de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Tacna – Agencia San Martín, Región Tacna en el año 2020.

Hi: La dimensión Valores de la cultura organizacional influye de forma significativa en la satisfacción laboral de los trabajadores del área de créditos de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Tacna – Agencia San Martín, Región Tacna en el año 2020.

#### 1.5.2.3. Hipótesis específica 3

Ho: La dimensión Supuestos de la cultura organizacional no influye de forma significativa en la satisfacción laboral de los trabajadores del área de créditos de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Tacna – Agencia San Martín, Región Tacna en el año 2020.

Hi: La dimensión Supuestos de la cultura organizacional influye de forma significativa en la satisfacción laboral de los trabajadores del área de créditos de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Tacna – Agencia San Martín, Región Tacna en el año 2020.

### 1.6. VARIABLES DE LA INVESTIGACIÓN

#### 1.6.1. *Identificación de variables*

**Variable dependiente:** Satisfacción laboral

**Variable independiente:** Cultura organizacional

### 1.6.2. Características de las variables

#### Variable dependiente

**Tabla 1**

*Dimensiones e Indicadores de la Variable Satisfacción Laboral*

<b>Variable</b>	<b>Dimensión</b>	<b>Indicadores</b>
<b>Satisfacción Laboral</b>	Significación de la tarea	Esfuerzo
		Realización
		Equidad
	Condiciones de trabajo	Estructura
Materiales		
Reconocimiento personal y/o social	Relación con la autoridad	
	Trato con los jefes	
Beneficios económicos	Trato con los compañeros	
	Remuneraciones	

*Nota:* Factores a medir mediante escala de satisfacción laboral. Fuente: (Palma, 1999)



## Variable independiente

**Tabla 2**

*Dimensiones de Indicadores de la Variable Cultura Organizacional*

<b>Variable</b>	<b>Dimensión</b>	<b>Indicadores</b>
	Artefactos	Arquitectura y diseño Estilo de liderazgo Lenguaje Símbolos Rituales Historias Solución de conflictos
<b>Cultura Organizacional</b>	Valores	Orientación hacia resultados Calidad Transparencia Trabajo en equipo Servicio al cliente Respeto Innovación
	Supuestos	Libertad de expresión Motivación Ascensos Error – castigo Rol de jefe

*Nota:* Grado del fenómeno cultural visible al observador. Fuente: (Schein, 1992)

## Conceptualización y operacionalización de variables

**Tabla 3**

*Operacionalización y Conceptualización de las Variables*

Variable	Definición	Dimensión	Indicadores	Escala
<b>Variable independiente:</b> Cultura organizacional	(Schein E. , 1988) manifiesta que es un modelo de supuestos que han sido asimilados por el personal y que, al haber funcionado de manera efectiva, se han ido compartiendo a los nuevos miembros como la forma más adecuada para desenvolverse en la organización.	Artefactos	Arquitectura y diseño Estilo de liderazgo Lenguaje Símbolos Rituales Historias Solución de conflictos	Cualitativa Ordinal - Likert
		Valores	Orientación hacia resultados Calidad Transparencia Trabajo en equipo Servicio al cliente Respeto Innovación	
			Libertad de expresión	

		Supuestos	Motivación Ascensos Error- Castigos Rol de jefe	
<b>Variable dependiente:</b> Satisfacción laboral	(Palma, 1999) menciona que es la disposición que tienen las personas hacia el trabajo que realizan, basado en las creencias y sentimientos a partir de su experiencia ocupacional.	Significación de la tarea	Esfuerzo Realización Equidad	Cualitativa Ordinal - Likert
		Condiciones de trabajo	Estructura Materiales Relación con la autoridad	
		Reconocimiento personal y/o social	Trato con los jefes Trato con los compañeros	
		Beneficios económicos	Remuneraciones	

*Nota:* Elaboración propia.

## CAPITULO II

### MARCO TEÓRICO

#### 2.1. ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACIÓN

Se consideró revisar estudios acerca de las variables a analizar, los mismos que nos servirán de ayuda para conocer las diversas metodologías, técnicas y herramientas que se han utilizado con la finalidad de medir la influencia de una variable en relación a otra, siendo las siguientes:

##### *2.1.1. A nivel internacional*

En su investigación para optar el grado de Licenciado en Psicología Industrial, Salazar (2013) estudió la **“RELACIÓN ENTRE LA CULTURA ORGANIZACIONAL Y LA SATISFACCIÓN LABORAL DEL PERSONAL ADMINISTRATIVO DEL HOSPITAL ROOSEVELT DE GUATEMALA”**, la investigación fue un estudio descriptivo, transversal, correlacional de enfoque cuantitativo, conformado por una muestra de 46 personas de la cual concluyó que ambas variables se relacionan significativamente, siendo la dimensión de criterios de éxito y la dimensión general relacionada con la remuneración, prestaciones y supervisión las que presentan una relación más fuerte y directa.

La investigación realizada por Pablos (2016) lleva por título **“ESTUDIO DE SATISFACCIÓN LABORAL Y ESTRATEGIAS DE CAMBIO DE LAS ENFERMERAS EN LOS HOSPITALES PÚBLICOS DE BADAJOZ Y CÁCERES”**, tiene como objetivo principal analizar el nivel de satisfacción laboral de las enfermeras de los hospitales públicos de la Badajoz y Cáceres.

La investigación se desarrolló bajo un enfoque cuantitativo con diseño descriptivo para lo cual, con la finalidad de ampliar la investigación se recurrió al cuestionario y grupo de debate como instrumentos de recopilación de datos, aplicado a 806 enfermeras.

El cuestionario empleado estaba conformado por 3 segmentos: datos generales, 31 ítems y propuestas y/o sugerencias, para este último, las enfermeras manifestaron como propuestas de mejora, reparar las condiciones de trabajo (ambientales, tecnológicas y de seguridad), remuneración adicional en caso de horas extras, optimizar la comunicación entre compañeros de trabajo y capacitaciones orientadas al logro de objetivos. Los datos obtenidos fueron analizados de manera descriptiva y estadística, se concluye que los elementos más valorados por las enfermeras para incrementar la satisfacción laboral es la dirección de unidad, el lugar y ambiente de trabajo y la interacción entre compañeros, así mismo se menciona el estrés como el mayor factor de insatisfacción laboral, por ende se concluye que es conveniente realizar habitualmente estudios de satisfacción laboral con el fin de conocer las necesidades de los trabajadores y evitar futuros problemas que puedan repercutir en el bienestar de los trabajadores y pacientes.

Los autores Peñaloza & Mejía (2020) en su trabajo de investigación **“CULTURA Y CLIMA: CONDICIONES PARA LA PRODUCTIVIDAD LABORAL”**, Universidad del Rosario de Bogotá, establece como objetivo determinar la relación existente entre la cultura y el clima organizacional de 30 empresas de Bogotá (20 internacionales y 10 nacionales).

El trabajo se basa en la metodología y modelo de Méndez (2006) presentado en su libro titulado “caracterización e identificación de las variables cultura y clima organizacional de las empresas” concluyendo lo siguiente:

- La cultura y el clima organizacional afectan de manera positiva o negativa a las empresas en estudio y ello repercute en la productividad del talento humano.
- La conducta de los trabajadores de las empresas internacionales es interactiva, lo que indica que la cultura organizacional instaurada en las 20 empresas en estudio se basa en una cultura humanitaria; la misma que genera mayores niveles de productividad y mejores condiciones laborales,

incrementando la eficiencia y rendimiento.

- El comportamiento de las personas que laboran en las 10 empresas nacionales en estudio, suele ser más dinámico, desarrollando un tipo de cultura explícita, orientada a las retribuciones salariales brindadas, ascensos y estabilidad laboral según el trabajo de cada uno, es decir; los beneficios que obtengan los trabajadores dependerán de las acciones y desempeño que realicen.

La tesis elaborada por Zaldúa (2018) **“FACTORES QUE INFLUYEN EN LA SATISFACCIÓN LABORAL DE LOS TRABAJADORES DEL HOSPITAL ISRAEL QUINTEROS PAREDES DEL CANTÓN PAJÁN, PROVINCIA DE MANABÍ”** en la Universidad Católica de Santiago de Guayaquil - Ecuador, tuvo como propósito elaborar un plan estratégico de mejora.

La metodología empleada fue de carácter cuantitativa descriptivo con alcance exploratorio, de nivel correlacional, diseño no experimental y transversal, para la recopilación de datos se usó la encuesta elaborada por Warr, Cook y Wall (1979), teniendo como población total a 65 trabajadores del Hospital de Paján, se obtuvo un alfa de cronbach de 0.863 y el KMO fue de 0.80, los datos recolectados fueron sometidos a análisis estadísticos a través del SPSS v.22 y Microsoft Excel.

El desarrollo de la investigación se realizó tomando en cuenta La escala Overall Job Satisfacción, formada por dos factores con los siguientes resultados: intrínseco (41,7%) y extrínseco (36,7%), obteniendo las siguientes conclusiones:

- Los factores que incrementaron el índice de satisfacción en el personal del Hospital de Paján fueron: las relaciones interpersonales, remuneración y las políticas de trabajo.
- Del análisis de datos se obtuvo que el 63% del porcentaje de encuestados percibe a los factores intrínsecos como los mayores generadores de insatisfacción laboral, siendo las relaciones interpersonales el subfactor predominante, según los estudios realizados.

- La satisfacción laboral conlleva a que el talento humano de una empresa sea eficiente y productiva, llegando a cumplir con los objetivos organizacionales, por lo cual el sector salud, al igual que otros sectores, debería también enfocarse en su análisis continuo. El trabajo de investigación de Rojas (2018) para optar el grado de Magister en Gestión

Social Empresarial, titulado **“ESTRATEGIAS PARA EL FORTALECIMIENTO DE LA CULTURA Y CLIMA ORGANIZACIONAL DE LA EMPRESA GEOMÉTRICA MODULAR”- COLOMBIA**, se resume que:

La investigación se desarrolló bajo una metodología de carácter descriptivo, el instrumento aplicado se diseñó según los estudios realizados por Toro Álvarez y Méndez cuyas categorías estudiadas son: las relaciones interpersonales, liderazgo, motivación, retribución, estabilidad, valores colectivos, coherencia en la dirección, disponibilidad de recursos, la población sometida a estudio es de un total de 19 trabajadores de la cual se concluye lo siguiente:

- Las relaciones interpersonales de la cultura organizacional trascienden positiva o negativamente sobre los procesos de la organización, los datos arrojan el 88% de efectividad en las relaciones interpersonales, su cultura organizacional indica al compañerismo y trabajo en equipo como sus principales fortalezas.
- El nivel de motivación es positivo en un 63%, lo que indica según los resultados, que los empleados se encuentran motivados para desempeñar sus funciones pues se sienten comprometidos con la institución y orgullosos de formar parte de ella; pero no se sienten totalmente motivados con las interacciones diarias con el jefe, este proceso debe modificarse de manera continua según el entorno e implementar una estrategia que permita fortalecer este aspecto.
- Respecto a la remuneración, el personal se encuentra conforme en un 53%,

pues manifiestan en algún momento haber recibido bonificaciones por su desempeño, pero no siempre éstas compensan el trabajo desarrollado o tiempo invertido, y tampoco suelen ser equitativas e incluso son menores al porcentaje ofrecido en el mercado, por lo cual debería ser un tema sometido a evaluación.

- La estabilidad en la empresa presenta un alto porcentaje, regido por los contratos indefinidos, temporales, y los diversos niveles de rotación, ello suele también ser un determinante para incrementar los niveles de motivación o insatisfacción.

### 2.1.2. A nivel nacional

(Rodríguez & Arévalo, 2018) en su trabajo de investigación **“Cultura Organizacional y Satisfacción Laboral de los Colaboradores en la Municipalidad Provincial de San Martín-Tarapoto, 2018”** para optar el título profesional de Licenciado en administración”, resumen es el siguiente:

El objetivo general de la investigación consiste en determinar la relación entre cultura organizacional y satisfacción laboral de los colaboradores en la Municipalidad Provincial de San Martín-Tarapoto, 2018. El estudio es de tipo correlacional, se contó con la colaboración de 231 trabajadores. Los resultados muestran que el nivel de significancia es menor de  $< 0.05$ , representado por el (Pvalor ,000); y un coeficiente (Rho ,781); se dice que la correlación entre cultura organizacional y satisfacción laboral es positiva considerable en los colaboradores de la Municipalidad Provincial de San Martín-Tarapoto, 2018, la cual se concluye que a mayor desarrollo de actividades de una cultura organizacional esto permitirá el incremento de la satisfacción de los colaborados en la Municipalidad Provincial de San Martín.

En su trabajo de investigación Gonzales & Capuñay (2018) titulado **“INFLUENCIA DE LA CULTURA ORGANIZACIONAL (CO) EN EL DESEMPEÑO LABORAL (DL) DE LOS TRABAJADORES DEL HOSPITAL PROVINCIAL DOCENTE BELÉN-LAMBAYEQUE, 2015”** en la Universidad Nacional Pedro Ruiz



Gallo – Lambayeque, con el fin de optar el grado académico de Licenciado en Administración, detalla lo siguiente:

La investigación ha sido desarrollada a nivel descriptivo, transversal y de tipo no experimental, se hizo empleo del cuestionario como fuente de recopilación de datos, uno con 31 preguntas referido a la cultura organizacional y otro con 16 preguntas para analizar el desempeño laboral, la población en estudio estuvo conformada por 69 trabajadores en total, de los cuales 53 de ellos pertenecen al personal administrativo a quien se le aplicó el cuestionario de desempeño laboral y 16 forman parte del personal directivo y jefe de cada área para analizar la variable cultura organizacional. Una vez procesados los datos estadísticamente, concluyeron que:

- Con respecto a la dimensión artefactos, el 67.92% consideran que el diseño interior de la unidad en estudio siempre es adecuado, 58.49% a veces se sienten motivados por su jefe área, 52.83% señalan que casi nunca se organiza reuniones de reconocimiento laboral hacia los empleados, además la mayoría de los encuestados manifiestan que el tipo de comunicación empleada en la empresa es el apropiado, el 96.23% siempre se encuentran orientados a resolver problemas ante una crisis, frente a los porcentajes obtenidos cabe mencionar que los artefactos inciden en la cultura organizacional por ende deben ser atendidos y reforzados a fin de generar mayor confianza, integración y apoyo.
- Respecto a la dimensión valores, 88.68% de los encuestados indican que cada área de la empresa está orientada al logro de objetivos, además; 58.49% del personal sostiene siempre existe apoyo entre áreas, 69.82% a veces suelen ser colaboradores, el 98.11 expresa que siempre existe respeto hacia cada trabajador, 68.37% solo a veces se encuentran comprometidos con la organización, 86.79% consideran que siempre el servicio brindado llega a satisfacer las necesidades de sus clientes.

- Los resultados de la dimensión supuestos indican que el 79.24% de trabajadores siempre cuenta con los elementos para desempeñar sus funciones, 81.14% de encuestados consideran que sólo a veces los ascensos se dan de manera justa, 66.04% señala que existe favoritismo en la empresa, el 94.34% indica que siempre existe tolerancia frente a los errores a modo de aprendizaje, 71.69% consideran que a veces los jefes cumplen con sus promesas, por consiguiente los indicadores que conforman esta dimensión deben ser evaluados de manera continua pues de no ser atendidos perjudicará el desempeño de los trabajadores retardando el logro de los objetivos organizacionales.

El trabajo de investigación que realizó Choque (2019) titulado “**ANÁLISIS DE LA CULTURA ORGANIZACIONAL Y SU INFLUENCIA EN EL CLIMA LABORAL DE LA MICRORED CONO SUR DE TACNA, EN EL AÑO 2017**” en la Universidad José Carlos Mariátegui con el fin de optar el grado académico de Maestro en administración y gestión estratégica.

El desarrollo de la investigación se elevó a nivel relacional, no experimental con corte transversal, teniendo como población a 120 trabajadores de la Micro red Cono Sur de Tacna de los cuales se obtuvo una muestra de 92 personas a quienes se le aplicó un cuestionario como instrumento de recolección de datos bajo escala de Likert con 05 opciones. El alpha de cronbach obtenido para medir la fiabilidad del instrumento fue de 0.879 en el caso del cuestionario de cultura organizacional y 0.863 para el cuestionario de clima laboral.

La variable cultura organizacional aborda como dimensiones el trabajo en equipo, control de actividades, orientación a resultados y sistema abierto, por su parte el clima organizacional como variable; comprende como dimensiones la estructura, responsabilidad, recompensa apoyo y conflicto. Una vez aplicados los instrumentos de evaluación y habiendo obtenidos los resultados, fueron procesados de manera estadística mediante el software SPSS v.24.0 con base al cual se concluye lo

siguiente:

- La dimensión “trabajo en equipo” de la cultura organizacional, obtiene el porcentaje más alto con un 41.3% frente a las demás, esto se debe a que los trabajadores prefieren desempeñar aquellas actividades donde todos puedan participar y tomar decisiones en conjunto.
- El análisis dirigido a la dimensión “orientación hacia los resultados” señala que tiene la valoración más baja con un porcentaje del 28.3% en comparación a las otras dimensiones, según resultados obtenidos esto se debe a la falta de incentivos o reconocimientos por parte de los jefes hacia sus trabajadores.
- La cultura organizacional influye de manera significativa en el clima laboral de Microred Cono Sur de Tacna, por ende, existe relación directa entre las dimensiones de las variables en estudio.

Para optar el título de Licenciada en Administración de Negocios Locales, Guzmán (2018) desarrolló a nivel no experimental – correlacional en la Universidad Ricardo Palma, la investigación titulada **“EL CLIMA ORGANIZACIONAL Y SU RELACIÓN CON LA SATISFACCIÓN LABORAL DE LOS COLABORADORES EN UNA EMPRESA DE CARGA INTERNACIONAL EN EL CONTEXTO GLOBAL”**, aplicado a 15 personas en su totalidad, para la cual uso como técnica de recolección de datos la encuesta; y como instrumento hizo uso del cuestionario. La investigación arrojó las siguientes conclusiones:

- Se rechaza la hipótesis nula, afirmando que el clima organizacional se relaciona de manera significativa con la satisfacción laboral en la empresa de carga internacional.
- No se evidencia un adecuado clima organizacional, lo cual al estar relacionado con la satisfacción laboral implica que esta tampoco sea de alto nivel afectando el desempeño del personal laboral.
- Del instrumento aplicado se obtiene que la colaboración, apoyo y

capacitación por parte de los altos mandos hacia sus trabajadores es deficiente, fomentando un elevado nivel de insatisfacción y motivación a cumplimiento de objetivos.

- La empresa no proporciona las herramientas necesarias, lo que repercute en el buen desempeño y satisfacción de los trabajadores en su centro de trabajo.

En su trabajo de investigación Sauñe & Gonza (2017) **analizaron “LA INFLUENCIA DEL DESEMPEÑO LABORAL EN LA SATISFACCIÓN DE LOS TRABAJADORES DE FINANCIERA CONFIANZA, AREQUIPA, 2017”** en la Universidad Nacional de San Agustín, para optar el título profesional de Licenciado en Recursos Industriales.

La investigación, se desarrolló a nivel descriptivo – relacional, de carácter cuantitativo con diseño no experimental, los resultados obtenidos señalan que:

- Un porcentaje del 52.31% muestra que los trabajadores se encuentran altamente satisfechos laboralmente, lo cual indica que se sienten motivados, no obstante; se debe tomar en cuenta a los no altamente satisfechos para buscar planes de mejora.
- El 40% señala al desarrollo personal y profesional como el factor que genera mayor satisfacción laboral, el 40% considera que las remuneraciones y los beneficios ofrecidos en la institución es la fuente de mayor insatisfacción para los ellos.
- El 75.38% considera que existe relación directa entre el desempeño laboral y la satisfacción; ello indica que el funcionamiento de una variable repercutirá en la otra. Bautista & Uriarte, (2019) para optar el título de Licenciado en Administración de

Empresas desarrollaron el trabajo de investigación titulado **“NIVEL DE SATISFACCIÓN LABORAL EN EL PERSONAL DE UN PROGRAMA NACIONAL DE ALIMENTACIÓN ESCOLAR – JAÉN – CAJAMARCA, 2019”** con enfoque cuantitativo, elevado a nivel descriptivo, de tipo básico no experimental.

Se basó en las 4 dimensiones sostenidas por Palma, contaron con una población conformada por 80 trabajadores, quienes indicaron altos índices de satisfacción respecto a la dimensión significancia de la tarea y condiciones de trabajo, no obstante respecto al reconocimiento personal/ social y beneficios económicos, indicaron fuertes signos de insatisfacción, pues consideran que las horas extras no son reconocidas y que el salario percibido no va acorde con las funciones que realizan y las horas que laboran.

De los resultados obtenidos, se recomienda atender las dimensiones analizadas y ejecutar planes de mejora a fin de incrementar el nivel de satisfacción en el personal, implementando actividades de reconocimiento hacia los trabajadores, así mismo mejorar la distribución de las horas laborales y las funciones que realiza el personal a fin de que sea equitativo para todos los involucrados.

#### *2.1.3. A nivel local:*

Para optar el título de Administración y gerencia de servicio de salud en la Universidad Nacional Jorge Basadre Grohmann, Barazorda (2016) desarrollo el trabajo de investigación titulado “**RELACIÓN DEL CLIMA ORGANIZACIONAL Y LA SATISFACCIÓN LABORAL DE LOS TRABAJADORES DEL CENTRO DE SALUD DE NATIVIDAD DE TACNA 2016**” se trabajó con una población total de 40 personas a quienes se aplicó un cuestionario compuesto por 34 preguntas para analizar el clima organizacional y 16 preguntas para evaluar la satisfacción laboral.

Los cuestionarios aplicados fueron validados a través del juicio de expertos y mediante el método estadístico, obteniendo un Alpha de Cronbach cercado a 1, indicando con ello confiabilidad en los instrumentos a aplicar. Al procesar estadísticamente las respuestas obtenidas se concluye lo siguiente.

- Del personal encuestado; sólo el 32% se siente moderadamente satisfecho, al comparar los resultados con trabajos de investigación anteriores, se concluyó que desde años atrás el nivel de satisfacción en el personal no es el más adecuado y existe un fuerte porcentaje que no identifica su nivel de

satisfacción ello se debe a que en la gran mayoría del personal su situación laboral es bajo un contrato no mayor a un año.

- Al analizar la relación existente entre las variables se obtuvo como resultado que el clima organizacional no se relaciona con la satisfacción laboral, aceptando con ello la hipótesis nula; no obstante, ambas variables deben ser estudiadas a fin de incrementar el desempeño de los trabajadores y el cumplimiento de metas institucionales.

Según Balboa (2017) en su investigación **“COMPETENCIAS GERENCIALES Y SU INFLUENCIA EN LA CULTURA ORGANIZACIONAL EN LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE POCOLLAY – TACNA, 2014”** en la Universidad Nacional Jorge Basadre Grohmann, para optar el grado académico de Maestro en Ciencias con mención en Gestión Empresarial, tuvo como objetivo determinar la incidencia de las competencias gerenciales del personal de trabajo. La investigación se desarrolló a nivel explicativo con diseño no experimental, la muestra estuvo conformada por un total de 68 trabajadores de diversas áreas.

Los Resultados arrojaron que el p-valor es mejor al nivel de significancia, aceptando con ello que las competencias gerenciales influyen en la cultura organizacional en cada una de indicadores, siendo éstos: Competencias gerenciales orientadas al rol de coordinador, rol de mentor, rol de facilitador y rol innovador.

Piaggio (2017) desarrolló la tesis denominada **“LA ORGANIZACIÓN INTELIGENTE Y LA SATISFACCIÓN LABORAL EN LA ESCUELA PROFESIONAL DE INGENIERÍA COMERCIAL DE LA FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES DE LA UNIVERSIDAD PRIVADA DE TACNA, PERÍODO 2016”** a nivel explicativo – correlacional, con diseño no experimental transaccional.

La técnica utilizada fue la encuesta y el instrumento empleado el cuestionario, al ser validados los instrumentos para las variables Organización inteligente y Satisfacción laboral se obtuvo como Alpha de Cronbach 0.958 y 0.951, respectivamente. Los datos presentaron una distribución normal, motivo por el cual

se aplicó la prueba R-Pearson, la población total que participó de la investigación estuvo conformada por 59 trabajadores contratados. Una vez procesada la información estadísticamente, los resultados mostraron que:

- La satisfacción laboral del personal de la Escuela Profesional de Ingeniería Comercial es alta en un 30.5% teniendo como dimensiones de mayor satisfacción al desarrollo personal con 50.88% y la dimensión Relaciones sociales con 45.8% de satisfacción laboral alta; cabe señalar también que la satisfacción laboral baja que presenta el personal de la Escuela Profesional de Ingeniería Comercial es de 5.1% dado básicamente por la dimensión de beneficios laborales y remunerativos que presenta un nivel de satisfacción laboral bajo en 44.1%.
- Al realizar el test de hipótesis entre cada dimensión de la primera variable en estudio frente a la segunda variable, se obtuvo como resultado el p-value = 0.000 por ende, se afirma que si existe correlación directa y significativa entre la variable Organización Inteligente y Satisfacción Laboral.

El trabajo de investigación sostenido por Mamani (2020), titulado **“ANÁLISIS DE LA GESTIÓN DIRECTIVA Y LA CULTURA ORGANIZACIONAL DE LA DIRECCIÓN REGIONAL DE TRABAJO Y PROMOCIÓN DEL EMPLEO DE GOBIERNO REGIONAL DE TACNA, DURANTE EL AÑO 2017 – 2018”** a fin de optar el grado académico de Maestro en Ciencias con Mención el Gerencia pública” del cual se concluye:

La investigación es de tipo básico, con diseño no experimental y nivel correlacional, se contó con una población de 54 trabajadores mediante un muestreo no probabilístico, con base en los resultados obtenidos previo análisis estadístico logrando un nivel de significancia menor a 0.05, se afirma que existe relación significativa entre la Gestión directiva y la cultura organizacional de la Dirección Regional de Trabajo y Promoción del Empleo del Gobierno Regional de Tacna, durante el año 2017 – 2018.

## 2.2. BASES TEÓRICAS

### 2.2.1. *Cultura organizacional*

#### 2.2.1.1. Definición de cultura organizacional.

Según Chiavenato (2011), se conoce como cultura organizacional a las normas y hábitos que regulan la conducta y la interacción en el día a día de las personas que colaboran en una organización desarrollando sus funciones laborales, a fin de cumplir con los objetivos trazados.

La cultura organizacional es un cúmulo de ideas y percepciones que poseen los integrantes de una entidad para interactuar entre ellos y con las personas ajenas a la organización, básicamente las ideas que puedan surgir se basan en las experiencias vividas diariamente y puede repercutir en el comportamiento, las acciones y las decisiones a tomar (Robbins, Decenso, & Coulter, 2013).

Para Zapata y Rodriguez (2008) la cultura organizacional es como un conjunto de modelos de conductas y cualidades que se comparten de manera cotidiana durante el periodo laboral, lo que conlleva a que la adaptación y el aprendizaje se desarrolle de manera continua entre los miembros de la organización, haciendo que la cultura organizacional se perpetúe o desvanezca.

La cultura organizacional está conformada por una serie de rasgos, contextos y amplios conceptos que han sido aceptados de manera colectiva en una organización, permitiendo a través de ello entablar diversas relaciones sociales entre los miembros que la conforman (directivos, empleados, clientes), en un tiempo determinado (Pettigrew, 1979).

Según Schein (1988) la cultura organizacional es el modelo conformado por supuestos válidos que han sido dados a conocer a todos los miembros de una organización para regir sus percepciones, pensamientos y acciones, siendo la definición más aceptada por los autores. para culminar,



Belalcázar (2010) considera que la cultura organizacional es una herramienta conformada por un grupo de elementos que al ser puestos en práctica permite a la organización alcanzar sus objetivos.

#### 2.2.1.2. Características de la cultura organizacional.

Según Chiavenato (2011) la cultura organizacional al ser el espejo del ambiente de trabajo y un conjunto de tradiciones, conductas e ideas que existe en la organización y nos permite conocerla, presenta las siguientes características:

- Comportamientos regulares: abarca las costumbres propias, comportamiento rutinario y frases características de los involucrados.
- Normas: pautas que regulan la conducta, pensamiento y accionar en la organización.
- Valores dominantes: referido a los elementos correctos que predominen en la organización y que las personas que forman parte de ella compartan a fin de incrementar la identidad laboral y el cumplimiento de sus objetivos.
- Filosofía: abarca los principios que comprende la naturaleza de la organización.
- Reglas: relacionada a la conducta de los involucrados en el interior de la empresa, debe ser aceptada y aplicada por todos los miembros que la conforman.
- Clima organizacional: es la percepción generada a través de las interacciones existentes entre todos los involucrados.

#### 2.2.1.3. Elementos de la cultura organizacional.

Para Robins (2013), la cultura organizacional presenta siete elementos característicos que contienen la naturaleza propia de cada organización, estas son:

- Innovación y aceptación del riesgo: nivel para incentivar a los trabajadores a asumir nuevo y mayores retos dentro de las funciones que realizan y explorar su creatividad e innovación.
- Atención al detalle: otorgar las herramientas necesarias a los colaboradores para incrementar la exactitud, observación minuciosa e interés por mínimo detalle al realizar sus funciones.
- Orientación a los resultados: conducir todos y cada uno de los esfuerzos y realizar las acciones de manera eficiente y eficaz a fin de alcanzar los objetivos propuestos en la organización.
- Orientación a la gente: En las decisiones que se tomen a nivel gerencial, incluir los resultados que genere involucrar a los trabajadores tanto en las decisiones como en las actividades.
- Orientación a los equipos: Realizar las funciones orientadas al trabajo en equipo, mitigando en lo posible el individualismo y brindado el apoyo necesario entre las respectivas áreas.
- Agresividad: Nivel en que los trabajadores buscan incrementar su productividad a fin de ser más competitivas.
- Estabilidad. Conocer y entender de manera clara las políticas establecidas a fin de mantener el crecimiento continuo de la organización de manera ordenada y libre de conflictos.

Según Estela (2018) manifiesta que la cultura organizacional presenta los siguientes elementos:

- Identidad de la organización: Enfocado en todo aquello que determine la razón de ser de la empresa.
- Sistemas de control: abarca diversos procedimientos de inspección al desempeño de personal en general.
- Estructuras de poder: Indica los niveles de jerarquía en la organización, plasmado en el organigrama.

- Símbolos: contiene todos y cada uno de los logos usados en la entidad como signos de identificación.
- Rituales y rutinas: hace referencia a las diversas actividades institucionales programadas o imprevistas que se desarrollen en la empresa.
- Historias, mitos y anécdotas: engloba todas las experiencias y vivencias que ha atravesado la organización y su equipo de trabajo desde sus inicios hasta la actualidad, las mismas que son compartidas a todo el personal y a los nuevos miembros nuevo a fin de que formen parte de todo el esfuerzo entregado y los resultados obtenidos.

Dos son los elementos que según Méndez (2012) conforma la cultura organizacional, los mismo que se detallan a continuación:

- Elementos perceptibles: En la mayoría de ocasiones suelen ser visibles y expresan la manera y el motivo de las acciones a realizar, dentro de ellos tenemos las celebraciones, comportamientos, hábitos, pautas, símbolos.
- Elementos imperceptibles: son elementos complicados de exteriorizar, se sitúan en el subconsciente y llegan a intervenir en la conducta de los trabajadores instaurando el instintivo empresarial.

#### 2.2.1.4. Niveles de la Cultura Organizacional.

Con la finalidad de entender la conducta de los trabajadores en una empresa, Schein (1988) plantea que la cultura organizacional se desarrolla bajo tres niveles, los mismos que se detallan a continuación:

**Artefactos:** abarca los procesos que son evidentes y perceptibles en la organización, es la manera más superficial de expresar la cultura organizacional, no obstante, estas manifestaciones no permiten exteriorizar la naturaleza de la cultura de la empresa. Conformando este nivel podemos tomar como ejemplo los símbolos, moblaje, condiciones físicas de trabajo,

expresiones verbales, costumbres, tradiciones y todo aquello que pueda ser escuchado, sea visible y palpable.

**Valores adoptados y declarados:** considerados como los propósitos o normas que en gran mayoría determinan el comportamiento del personal involucrado, además; estas reglas adoptadas son admitidas y reconocidas por todo el grupo y tienden a pronosticar la conducta que se tomará frente a cualquier suceso, aunque en muchos casos esas predicciones no sean del todo ciertas, por ello es importante que estos valores se encuentren bien definidos y sean aplicados, dentro de estos valores tenemos: las normas de conducta, habilidades, ideologías, rendimiento, servicio brindado.

**Supuestos básicos:** son elementos que contribuyen a facilitar la armonía con el exterior e interior que les rodea; la ejecución reiterativa de estos supuestos puede generar que incluso con el pasar del tiempo se transformen en opiniones, ideas, emociones que sean desarrolladas de manera automática por los involucrados, formando parte del instinto grupal e influyendo negativa o positivamente en el progreso y funcionamiento de la organización.

Para (Fischman citado en Chávez, 2017) los supuestos sirven de gran ayuda para conocer mejor la naturaleza de los sucesos y el mundo que los rodea. Una vez que los supuestos son aceptados suelen ser muy imponentes, logrando influir en la percepción de ver el entorno.

Se concluye que, para el análisis de la cultura organizacional tanto los artefactos como los valores y los supuestos, deben ser adecuadamente estudiados, definidos y reconocidos, pues estos tres niveles se encuentran íntimamente relacionados y el buen reconocimiento de uno repercutirá en el resto (Schein E., 1992).

## 2.2.2. *Satisfacción laboral:*

### 2.2.2.1. Definición de la Satisfacción Laboral.

Es la posición que un trabajador toma en torno a su trabajo y los beneficios que éste le otorgue para satisfacer sus necesidades y mejorar su calidad de vida. (Pinilla, 1982)

Según (Robbins & Judge, 2009) define a la satisfacción laboral como el sentimiento agradable que posee una persona al desempeñar sus labores encomendadas, el efecto positivo o negativo que el trabajador perciba en base a un conjunto de facetas que atraviesa el desarrollo de su trabajo, trae como consecuencia la satisfacción o insatisfacción laboral.

La satisfacción laboral es el bienestar que obtiene el capital humano dentro de la organización que labora, la cual surge del ambiente laboral, la motivación del personal y quienes le rodean y la retribución obtenida por el trabajo realizado. (Chiavenato, 2007)

Por otro lado, Patlán (2016) define a la satisfacción laboral como el grado de bienestar tanto física, psicológica y social que un trabajador percibe en relación a su entorno laboral y el desarrollo personal y profesional que pueda lograr en ella para satisfacer sus necesidades.

**Figura 1**

*Conceptos de Satisfacción Laboral según Autor y Aproximación*

<b>Aproximación</b>	<b>Autor</b>	<b>Concepto de satisfacción laboral</b>
Respuesta afectiva hacia el trabajo	Locke, 1976	<i>"Estado emocional placentero que resulta de la percepción subjetiva de la experiencia laboral"</i>
	Werther & Davis, 1982	<i>"Conjunto de sentimientos mediante los cuales los empleados perciben su trabajo"</i>
	Price & Mueller, 1986	<i>"Nivel en el cual los trabajadores gustan de su trabajo"</i>
	Bravo et al., 1996	<i>"Conjunto de actitudes que desarrolla el individuo hacia su situación laboral, las cuales parten de una evaluación general de su trabajo, o sobre facetas específicas del mismo"</i>
	Robbins, 1998	<i>"Conjunto de emociones y actitudes que tiene el trabajador respecto a su organización y su labor en ella"</i>
Respuesta afectiva con énfasis en la comparación	Wright & Cropanzano, 1950	<i>"Reacción afectiva surgida de contrastar la realidad laboral con las expectativas del individuo sobre dicha realidad"</i>
	Morse, 1953	<i>"Reacción afectiva surgida a partir de la satisfacción de lo que el individuo cree que debe recibir de su trabajo" (...)</i> <i>"Depende del nivel de las aspiraciones del individuo y su percepción de la consecución de dichas aspiraciones"</i>
	Lawler, 1973	<i>"La satisfacción laboral surge de una comparación intrapersonal y otra interpersonal" (...)</i> <i>"Primero compara lo que realmente recibe con lo que piensa debería recibir, y posteriormente compra lo obtenido por sus pares y lo que obtiene él"</i>
	Muchinsky, 1993	<i>"La satisfacción laboral surge de la comparación de los beneficios obtenidos por sus pares y los obtenidos por él. A menor discrepancia, mayor satisfacción"</i>

Nota: (Boada, 2019)

## 2.2.2.2. Teorías sobre la satisfacción laboral.

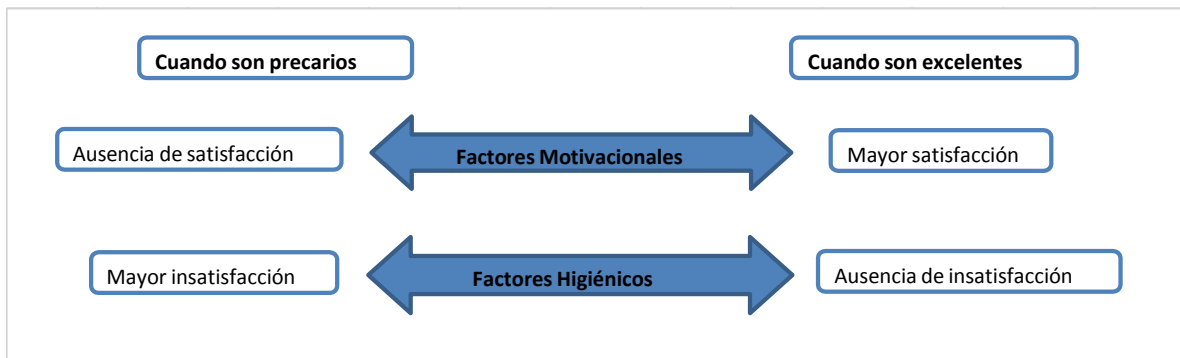
### 2.2.2.2.1. Teoría de los dos factores de Herzberg.

Frederick Herzberg con la finalidad de estudiar la conducta de los trabajadores en sus puestos laborales, realizó una serie de interrogantes a las personas acerca de las situaciones que les generaban satisfacción e insatisfacción en su centro de trabajo. Durante el desarrollo del estudio identificó dos factores que alinean el proceder de las personas: Factores extrínsecos y factores intrínsecos, con ello evidenció que la presencia de ciertos factores generaba satisfacción en el personal y la ausencia de otros generaba insatisfacción (Robbins & Judge, 2009)

Los factores extrínsecos, también conocidos como factores de higiene, regulan la satisfacción e insatisfacción, suelen ser ajenos al control de las personas y están dados por el ambiente que les rodea, dentro de ellos tenemos: salario, beneficios laborales, políticas de la empresa, ambiente de trabajo, etc. Los factores intrínsecos por su parte se encuentran bajo el control de las personas, determinan la motivación y están relacionados con el desempeño laboral, el crecimiento y reconocimiento profesional de los trabajadores. Herzberg señala que no necesariamente los factores que generan satisfacción llegan a mitigar la insatisfacción, ya que las personas suelen presentar diversas necesidades algunas enfocadas en mitigar el sufrimiento y otras orientadas a la búsqueda del crecimiento profesional.

**Figura 2**

*Factores que producen satisfacción e insatisfacción*



*Nota:* (Canchanya, 2017)

#### 2.2.2.2.2. Teoría Z y círculos de calidad.

Esta teoría fue considerada como una de las favoritas especialmente para aquellos técnicos especialistas en el desarrollo de los recursos humanos y para aquellos directores que ven en las personas el elemento más valioso en la búsqueda de los objetivos organizacionales.

(Ouchi citado en Melgar, 1985) hizo un estudio comparativo entre la cultura empresarial japonesa y norteamericana, comprobó que aquellas empresas que se rigen bajo

normas de administración japonesa tienden a liderar el mercado estadounidense. El autor recalca que no es una teoría directamente orientada a la satisfacción, no obstante, puede apoyarse en los círculos de calidad y ser aplicada en diversas empresas de oriente. Los círculos de calidad trabajan de la mano con la autorrealización y se encuentran conformados por personas de un mismo puesto de trabajo orientados a resolver los conflictos existentes en la organización tomando en cuenta el valor del talento humano que labora en ella.



#### 2.2.2.2.3. Teoría de la satisfacción por facetas.

Es promovida por Lawler (1973), se enfoca en una comparación no sólo personal sino también social, sostiene que la satisfacción en el trabajo es producto de las expectativas que el trabajador tiene acerca de la recompensa que considera debería recibir por las funciones que realiza (A), frente a lo que verdaderamente recibe (B). Lawler considera que, si A es mayor o igual que B, surge un efecto de satisfacción en el trabajador, pero; si A es menor que B el trabajador alcanza un estado de insatisfacción.

#### 2.2.2.2.4. Teoría del ajuste en el trabajo.

Se origina en la obra de (Dawis, England y Lofquist citado en Salgado & Urbina, 2017), esta teoría se ha desarrollado teniendo en cuenta la relación existente entre la persona y el entorno laboral que le rodea; el nivel continuo de interacción entre ambos recibe el nombre de ajuste en el trabajo.

Se considera que a medida que el trabajador desempeña sus actividades laborales, y la empresa tome en cuenta los valores que posee, logrando entablar una relación más estrecha con la organización; mayor será la satisfacción que perciba.

#### 2.2.2.2.5. Teoría de los Valores o Discrepancia.

Propuesta por Locke (1976), manifiesta que los seres humanos experimentamos diversas situaciones en las cuales emitimos una serie de respuestas basadas en la emoción y los sentimientos, cada respuesta tiende a expresarse con un doble juicio: la discrepancia y la percepción para separar el deseo de la persona y lo que representa para ella una vez obtenido lo deseado. Por consiguiente, la satisfacción laboral es el resultado del nivel de valor que el trabajador le otorga a los elementos de su trabajo.

#### 2.2.2.3. Factores determinantes para la satisfacción laboral

(Palma 2005 citado en Bonilla 2018), define a la satisfacción laboral

como la disponibilidad regida por las emociones y dogmas, que presentan las personas para desempeñar las funciones encomendadas en su centro laboral, el autor considera 4 factores importantes que intervienen en la satisfacción laboral:

- Significación de la tarea: disposición al trabajo en función de atribuciones asociadas con el mismo, además considera que para el trabajador la actividad laboral tiene un significado de valor personal y social, efectúa su trabajo con mucha complacencia por lo que recibe retroalimentación de parte de compañeros y superiores.
- Condiciones de trabajo: enfocado en la existencia de elementos o lineamientos legales que rijan la conducta y desempeño dentro del centro de trabajo.
- Reconocimiento personal y/o social: nivel de reconocimiento a sí mismo y por parte de las demás personas que conforman la organización, basándose en el desempeño que realizan para el cumplimiento de los objetivos tanto personales como corporativos.
- Beneficios económicos: Incentivos monetarios y remunerativos que perciben las personas en compensación al esfuerzo que realizan en el desarrollo de sus actividades dentro de la organización, al logro de sus metas u otras acciones destacadas en favor de la empresa.

#### 2.2.2.4. Tipos de satisfacción laboral.

En su libro *Introducción a la Psicología Industrial y Organizacional*; Conte & Landy (2005) describen 4 tipos de satisfacción laboral, las mismas que detallamos a continuación:

##### 2.2.2.4.1. Satisfacción laboral progresiva.

Se desarrolla en un ámbito donde la organización supera las expectativas del trabajador, logrando una mayor satisfacción a medida que

mayor sea sus ganas de sobresalir.

#### 2.2.2.4.2. Satisfacción Laboral Estable.

Se lleva a cabo tomando en cuenta la motivación que posee el trabajador para lograr un estado de satisfacción ante sus necesidades y conservarlo, en este tipo de satisfacción tiende a desarrollarse un nivel medio de satisfacción.

#### 2.2.2.4.3. Satisfacción Laboral Conformista.

En este tipo de satisfacción, se evidencia una limitada cantidad de esfuerzos y ganas de superación personal y profesional, no existe mayor motivación para sobresalir en el ámbito laboral, por consiguiente, tiende a aceptarse que lo que se tiene es suficiente y no se necesita más.

#### 2.2.2.4.4. Seudo – Satisfacción.

Hace énfasis en situaciones y/o componentes que generan una satisfacción falaz en el trabajador, mitigando con ella la oportunidad de percibir una satisfacción completa frente a otras necesidades que puedan surgir.

#### 2.2.2.5. Descripción de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Tacna (CMAC TACNA). ¿Qué es CMAC TACNA?

La Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Tacna S.A. (CMAC TACNA), es un organismo de Sociedad Anónima, que alberga su funcionamiento en la Resolución Nro. 505- 92-SBS de 1992, de la Superintendencia de Banca y Seguros.

Desde 1992 ha desarrollado sus actividades de manera sostenible en el tiempo, lo cual le ha permitido formar parte del sistema financiero competitivamente, cumpliendo con las expectativas esperadas y cubriendo las necesidades de sus clientes tanto naturales como jurídicos (CMAC, 2019).

## 2.3. GESTIÓN ESTRATÉGICA.

### 2.3.1. *Misión.*

"Somos una Institución que brinda servicios financieros al rubro de micro y pequeña empresa de manera eficiente y oportuna. "

### 2.3.2. *Visión.*

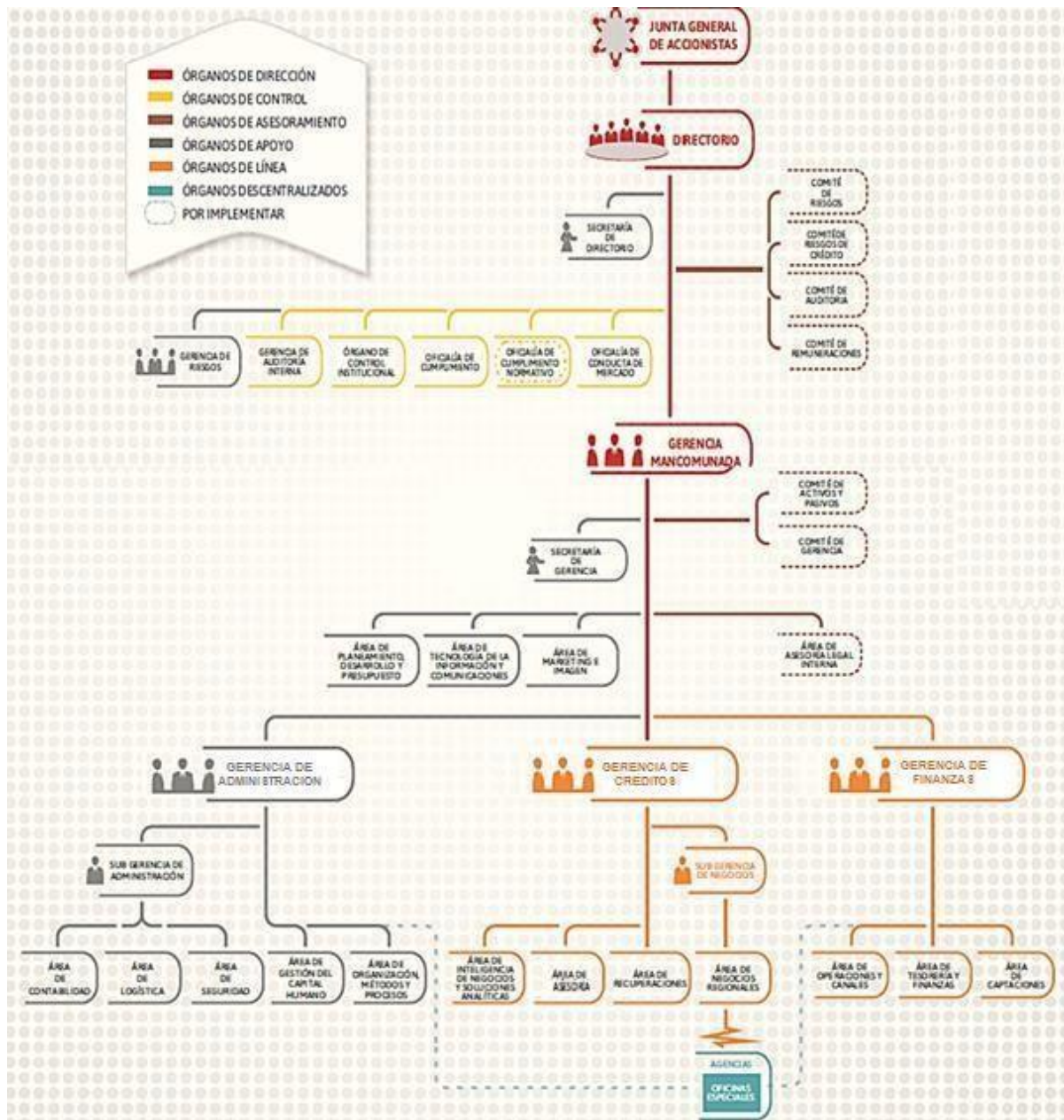
"Ser una institución microfinanciera con sólida presencia en la región sur y mejora continua de su nivel de competitividad e innovación".

### 2.3.3. *Valores Corporativos*

- *Honradez:* Brindamos información oportuna, exacta, clara y verídica acerca de los productos y servicios ofrecidos a nuestros clientes.
- *Vocación de Servicio:* Realizamos el mayor esfuerzo para ayudar a nuestros clientes a satisfacer sus necesidades, buscando entablar vínculos duraderos de fidelidad y satisfacción.
- *Trabajo en Equipo:* Nos enfocamos en generar un entorno basado en la comunicación abierta, respeto, ayuda mutua entre los integrantes que conforman la organización.
- *Proactividad:* Prevemos las diversas necesidades que puedan surgir para nuestras clientes y personal de trabajo, buscando soluciones anticipadas.
- *Innovación:* Trabajamos arduamente para satisfacer las necesidades de nuestros clientes, mejorando día a día los productos y servicios brindados, superando las expectativas de nuestros clientes y colaboradores.

**Figura 3**

*Organigrama de CMAC TACNA*



Nota: (CMAC, 2019)

## 2.4. DEFINICIÓN DE CONCEPTOS

- *Cultura Organizacional*

Sistema conformado por costumbres, valores, elementos, conductas y maneras de ejecutar acciones que intervienen en el comportamiento de las personas en una organización (Robbins & Judge, 2009).

- *CMAC Tacna*

Organismo de Sociedad Anónima, que trabaja regido bajo la SBS, con independencia financiera, funcionaria y administrativa (CMAC, 2019).

- *Empresa*

“Es un sistema dentro del cual una persona o grupo de personas desarrollan un conjunto de actividades encaminadas a la producción y/o distribución de bienes y/o servicios, enmarcados en un objeto social determinado” (Pallares, 1990).

- *Satisfacción laboral*

Se define como una sensación positiva sobre el trabajo propio, que surge de la evaluación de sus características (Robbins & Judge, 2009).

- *Ventaja competitiva*

Característica diferencial de una organización, enfocada en analizar y distinguir las actividades que permitan generar nivel de superioridad frente a la competencia (Porter, 2010).

## **CAPITULO III**

### **MARCO METODOLÓGICO**

#### **3.1. TIPO DE INVESTIGACIÓN**

El propósito de la investigación es producir conocimientos científicos, por ello, su tipo será básico, así mismo, la investigación busca determinar la influencia de la cultura organizacional en la satisfacción laboral de los trabajadores del área de créditos de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Tacna – Agencia San Martín, por lo que su nivel será explicativo (Hernández, et al., 2010).

#### **3.2. NIVEL DE INVESTIGACIÓN**

Tomando en cuenta los aportes de Supo (2012) y en base a los objetivos establecidos, la presente investigación se desarrollará a nivel explicativo, con el fin de analizar el comportamiento de la variable Cultura organizacional frente a la variable Satisfacción laboral. Diseño de la Investigación

La investigación es no experimental y prospectiva. De igual modo, la investigación será transversal, porque se recolectará información en un solo momento del tiempo (Hernández, et al., 2010).

#### **3.3. POBLACIÓN Y MUESTRA**

La población se encuentra conformada por 37 trabajadores del área de créditos de CMAC TACNA, debido al total, la muestra será de tipo censo.

#### **3.4. TÉCNICA E INSTRUMENTO**

La unidad de estudio son los trabajadores del área de créditos de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Tacna- Agencia San Martín.

La técnica que se utilizará para recolectar los datos es la encuesta. El instrumento que se utilizará será el cuestionario para medir cada una de las variables de estudio.

### **Criterio de Inclusión**

Trabajadores del área de Créditos de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Tacna – Agencia San Martín de ambos sexos, conformado por un total de 37 personas.

### **Criterio de Exclusión**

Aquellos trabajadores del área de Créditos de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Tacna – Agencia San Martín de ambos sexos, que se encuentren de vacaciones.

## 3.5. TRATAMIENTO DE DATOS

De acuerdo a las características de la investigación y para cumplir con los objetivos propuestos, se hará uso de la estadística descriptiva e inferencial, según corresponda frente a la prueba de normalidad. Todo el procesamiento de los datos se hará usando el software SPSS versión 25.

## 3.6. CONFIABILIDAD Y VALIDEZ DE INSTRUMENTO.

Confiabilidad Alpha de Cronbach. A continuación, se muestra el cálculo que refleja la fiabilidad o confiabilidad de los cuestionarios utilizados para ello se ha utilizado la metodología de la técnica de Alpha de Cronbach, considerando la tabla siguiente:

**Tabla 4**

*Escala de Alpha de Cronbach*

<b>Intervalo al que pertenece el alfa de Cronbach</b>	<b>Valoración de la fiabilidad de los ítems analizados</b>
0 a 0.5	Inaceptable
0.5 – 0.6	Pobre
0.6 – 0.7	Débil
0.7 – 0.8	Aceptable
0.8 - 0.9	Bueno
0.9 – 1.00	Excelente

*Nota:* Análisis de confiabilidad y validez de un cuestionario. Fuente: (Chavez & Rodriguez,2018)



**Análisis de fiabilidad de los instrumentos y aplicación del coeficiente de Alpha de Cronbach.** Para el desarrollo del análisis se ha empleado el uso de SPSS IBMV.25.

**Fiabilidad de la variable cultura organizacional.**

**Tabla 5**

*Alpha de Cronbach Cultura Organizacional*

Alfa de Cronbach	N de elementos
,976	31

*Nota:* Estadísticas de fiabilidad. Fuente: Elaboración propia

**Interpretación:**

La tabla 5 muestra un coeficiente de 0,976, el cual nos permite identificar una valoración “Excelente” para el instrumento de la variable “Cultura Organizacional”.

**Fiabilidad de la variable satisfacción laboral**

**Tabla 6**

*Alpha de Cronbach Satisfacción Laboral*

Alfa de Cronbach	N de elementos
,964	28

*Nota:* Estadísticas de fiabilidad. Fuente: Elaboración propia

**Interpretación:**

En la tabla 6 se puede evidencia que el coeficiente alcanzado es de 0,964, marcando una valoración “Excelente” hacia el instrumento aplicado a la variable “Satisfacción Laboral”.

### **Validez del instrumento**

Se consultó a 3 expertos, especialistas en el tema a desarrollar, a quienes se les proporcionó un formato de validación de expertos para evaluar los cuestionarios de las variables: Cultura organizacional y Satisfacción laboral. Posteriormente, para dar validez a los instrumentos aplicados se aplicó la técnica de Distancia de puntos múltiples (DPP).

#### **Variable cultura organizacional**

Según la validez efectuada por 3 expertos, resultados que aparecen en la tabla corresponde a la variable cultura organizacional.

**Tabla 7**

*Evaluación de Expertos para la Variable Cultura Organizacional*

<b>Indicadores</b>	<b>Criterios</b>	<b>Experto</b>	<b>Experto</b>	<b>Experto</b>
		<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>
<b>1. Claridad</b>	Está formulado con lenguaje apropiado y comprensible.	4	5	4
<b>2. Objetividad</b>	Está expresado en conductas observables.	4	4	4
<b>3. Actualidad</b>	Adecuado al avance de la ciencia y la tecnología	4	5	4
<b>4. Organización</b>	Existe una organización lógica.	5	4	4
<b>5. Suficiencia</b>	Comprende los aspectos en cantidad y calidad suficiente.	5	5	5
<b>6. Pertinencia</b>	Permite conseguir datos de acuerdo a los objetivos planteados.	4	4	4
<b>7. Consistencia</b>	Basado en aspectos teóricos-científico.	4	5	4
<b>8. Coherencia</b>	Entre los índices, indicadores y las dimensiones.	5	4	5

<b>9. Metodología</b>	La estrategia responde al propósito de la investigación.	5	5	4
<b>10. Aplicación</b>	Los datos permiten un tratamiento estadístico pertinente	3	4	5

*Nota:* Validación de Expertos. Fuente: Elaboración propia

**Tabla 8**

*Valoración del Instrumento para la Variable Cultura Organizacional*

<b>NUEVA</b>	<b>ESCALA</b>	<b>INTERVALO</b>	<b>SIGNIFICADO</b>
0.000	<b>2.358</b>	<b>A</b>	<b>Adecuado totalmente</b>
2.359	4.717	<b>B</b>	Adecuado en gran medida
4.718	7.076	<b>C</b>	Adecuado medianamente
7.077	9.435	<b>D</b>	Adecuado escasamente
9.436	11.794	<b>E</b>	<b>Inadecuado</b>

*Nota:* Escala de calificación. Fuente: (De la Torre & Acostupa, 2013)

**Interpretación:**

Las tablas 7 y 8, indican que la Distancia de Puntos Múltiples (DPP) es 1.528, este resultado está dentro del Intervalo A, ello indica que el instrumento supera la prueba de validez (validez de contenido).

## Variable satisfacción laboral

**Tabla 9**

*Validación de Expertos para la Variable Satisfacción Laboral*

Indicadores	Criterios	Experto	Experto	Experto
		1	2	3
<b>1. Claridad</b>	Los ítems están formulados con lenguaje apropiado y comprensible.	4	5	4
<b>2. Objetividad</b>	Está expresado en conductas observables.	4	4	4
<b>3. Actualidad</b>	Adecuado al avance de la ciencia y tecnología.	5	5	5
<b>4. Organización</b>	Existe una organización lógica.	4	5	4
<b>5. Suficiencia</b>	Comprende los aspectos en cantidad y calidad suficiente.	4	4	4
<b>6. Pertinencia</b>	Permite conseguir datos de acuerdo a los objetivos planteados.	5	4	4
<b>7. Consistencia</b>	Basado en aspecto teórico científico.	4	4	5
<b>8. Coherencia</b>	Entre los índices, indicadores y las dimensiones.	5	5	4
<b>9. Metodología</b>	La estrategia responde al propósito de la investigación.	5	5	5
<b>10. Aplicación</b>	Los datos permiten un tratamiento estadístico pertinente.	5	3	4

*Nota:* Validación de Expertos. Fuente: Elaboración propia

**Tabla 10**

*Valoración del Instrumento para la Variable Satisfacción Laboral*

<b>NUEVA</b>	<b>ESCALA</b>	<b>INTERVALO</b>	<b>SIGNIFICADO</b>
0.000	<b>2.474</b>	<b>A</b>	<b>Adecuado totalmente</b>
2.475	4.949	B	Adecuado en gran medida
4.950	7.424	C	Adecuado medianamente
7.425	9.898	D	Adecuado escasamente
9.899	12.373	E	Inadecuado

*Nota:* Escala de calificación. Fuente: (De la Torre & Accostupa, 2013)

**Interpretación:**

Las tablas 9 y 10, indican que la Distancia de Puntos Múltiples (DPP) es 1.247, este resultado está dentro del Intervalo A, ello indica que el instrumento supera la prueba de validez (validez de contenido).

***Prueba de normalidad de las variables***

**Variable Cultura Organizacional**

- **Planteamiento de hipótesis**

Ho: La distribución de la variable Cultura Organizacional tiene una distribución normal

Hi: La distribución de la variable Cultura Organizacional no tiene una distribución normal

- **Nivel de significancia:** 0.05

- **Estadístico de prueba:** Prueba de Kolmogorov-Smirnov

**Tabla 11**

*Prueba de Normalidad - Kolmogorov-Smirnov - Cultura Organizacional*

<b>CULTURA ORGANIZACIONAL</b>		
N		37
Parámetros normales <sup>a,b</sup>	Media	2,2432
	Desv. Desviación	,49472
Máximas diferencias extremas	Absoluto	,418
	Positivo	,418
	Negativo	-,284
Estadístico de prueba		,418
Sig. asintótica(bilateral)		,000 <sup>c</sup>

a. La distribución de prueba es normal.

b. Se calcula a partir de datos.

c. Corrección de significación de Lilliefors.

Nota: Elaboración propia.

**SIG o P-valor:** 0,000

- **Regla de decisión**

P (sig asintot) < 0,05: rechazar Ho

P (sig asintot) > 0,05: No rechazar Ho

**Interpretación:**

La significancia asintótica es 0,000 <0,05; por ende, se decide aceptar la hipótesis alterna, señalando que los datos de la variable Cultura Organizacional no presentan distribución normal.

**Variable Satisfacción Laboral**

- **Planteamiento de hipótesis**

Ho: La distribución de la variable Satisfacción Laboral presenta una distribución normal

Hi: La distribución de la variable Satisfacción Laboral no presenta una distribución normal

- **Nivel de significancia:** 0.05

- **Estadístico de prueba:** Prueba de Kolmogorov-Smirnov

**Tabla 12***Prueba de Normalidad - Kolmogorov-Smirnov - Satisfacción Laboral*

<b>SATISFACCIÓN LABORAL</b>		
N		37
Parámetros normales <sup>a,b</sup>	Media	2,3514
	Desv. Desviación	,48398
Máximas diferencias extremas	Absoluto	,415
	Positivo	,415
	Negativo	-,261
Estadístico de prueba		,415
Sig. asintótica(bilateral)		,000 <sup>c</sup>

a. La distribución de prueba es normal.

b. Se calcula a partir de datos.

c. Corrección de significación de Lilliefors.

*Nota:* Elaboración propia.

- **SIG o P-valor : 0,000**

- **Regla de decisión**

P (sig asintot) < 0,05: rechazar la Ho

P (sig asintot) > 0,05: No rechazar la Ho

**Interpretación:**

La significancia asintótica es 0,000 < 0,05; por tanto, se opta por no aceptar la hipótesis nula y dar validez a la hipótesis alterna, por consiguiente, la distribución de los ítems de la variable Satisfacción Laboral no es normal.

**CAPITULO IV**  
**PRESENTACIÓN E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS**

***Análisis por dimensiones: Variable cultura organizacional***

**Análisis de la dimensión Artefactos**

**Tabla 13**

*Frecuencia de la Dimensión Artefactos*

		<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
<b>Válido</b>	Dimensión artefactos baja	2	5,4
	Dimensión artefactos regular	21	56,8
	Dimensión artefactos alta	14	37,8
	Total	37	100,0

*Nota:* Encuesta aplicada a los trabajadores del área de créditos de CMAC

TACNA - Agencia San Martín, Región Tacna en el año 2020.

**Tabla 14**

*Escala de la Valoración de la Dimensión Artefactos*

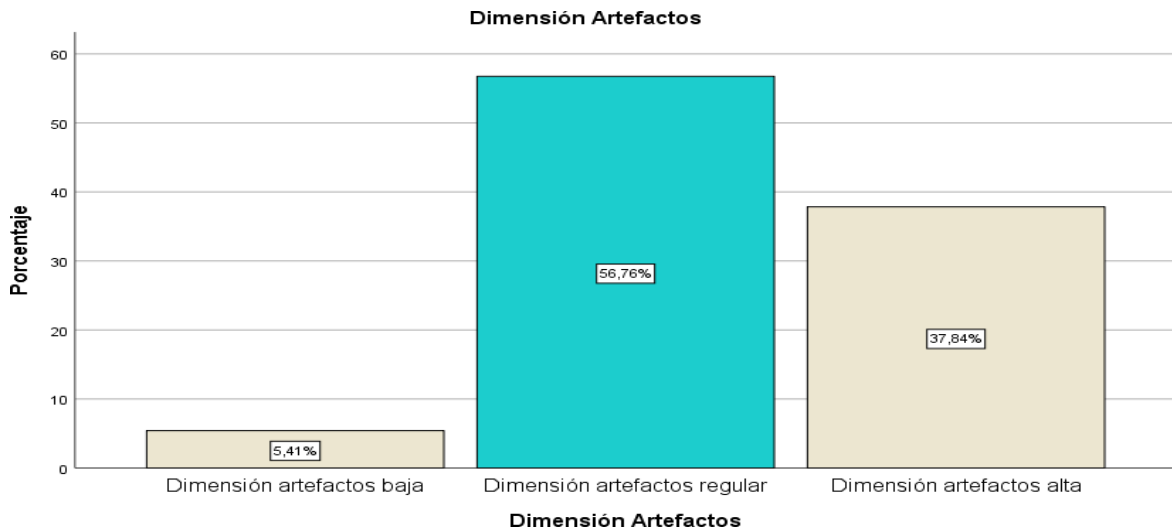
<b>Niveles</b>	<b>Puntaje</b>
Dimensión artefactos baja	[ 11 – 26 ]
Dimensión artefactos regular	[ 27 – 42 ]
Dimensión artefactos alta	[ 43 – 55 ]

*Nota:* Elaboración propia



**Figura 4**

*Frecuencia Datos Agrupados de Valoración de la Dimensión Artefactos*



*Nota:* Tabla 13 – Frecuencia de la dimensión artefactos

**Interpretación:**

El resultado obtenido en la Tabla 13 y Figura 4 indican: Nivel medio con un 56.76 %, seguido de un nivel alto de la dimensión de artefactos con un 37.84%. y el nivel bajo con el 5.441%.

El resultado obtenido representa por parte de los trabajadores del Área de Créditos de CMAC Tacna el comportamiento medio de la dimensión denominada Artefactos de la variable “Cultura Organizacional” que manifiesta la existencia de artefactos que aún necesitan ser reforzados por parte de la organización, para fortalecer la cultura organizacional, entre ellos tenemos el lenguaje adecuado, los símbolos utilizados, incrementar la participación de los trabajadores, entre otros, que deben ser atendidos, pues expresan importante información acerca de la organización.

**Tabla 15**

*El diseño interior de CMAC TACNA es el adecuado para el desarrollo de mis actividades*

	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>	
<b>Válido</b>	Casi nunca	2	5,4
	A veces	5	13,5
	Casi siempre	20	54,1
	Siempre	10	27,0
	Total	37	100,0

*Nota:* Encuesta aplicada a los trabajadores del área de créditos de CMAC TACNA

- AgenciaSan Martín, Región Tacna en el año 2020.

El 54% de los trabajadores indicaron que casi siempre “el diseño interior de CMAC TACNA es el adecuado para el desarrollo de mis actividades”; el 27% siempre, el 13.5% a veces.

Tomando en cuenta que los trabajadores pasan entre 8 a 10 horas diarias en su centro de trabajo, la Tabla 15 evidencia que la mayoría tiende a presentar un ligero bienestar con la distribución y el diseño interior existente, sirviendo a favor para el cumplimiento de sus funciones pues consideran que cuenta con las cualidades y características básicas que consideran necesarias.

**Tabla 16**

*Tengo conocimiento de la estructura organizativa (organigrama) de CMAC TACNA*

	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>	
<b>Válido</b>	Casi nunca	2	5,4
	A veces	11	29,7
	Casi siempre	14	37,8
	Siempre	10	27,0
	Total	37	100,0

*Nota:* Encuesta aplicada a los trabajadores del área de créditos de CMAC TACNA

- AgenciaSan Martín, Región Tacna en el año 2020.

El 37.8% de los trabajadores encuestados expresaron que casi siempre “tengo conocimiento de la estructura de la organización”; el 29.7% a veces; el 27% siempre, el 5.4% casi nunca.

La mayoría de los encuestados indicó que “casi siempre” tienen conocimiento de la estructura organizativa de su centro laboral, este resultado indica que si bien es cierto la mayoría tiene conocimiento de ello, existe otra cantidad de trabajadores que no conocen en su totalidad la estructura de la organización, conllevando a no tener en claro los puestos de trabajo existentes y las funciones que le corresponden cumplir a cada área de la empresa, se asume que ello se deba a la rotación de personal según cumplimiento de metas.

**Tabla 17**

*El trabajo se realiza cumpliendo estrictamente los procedimientos establecidos por CMACTACNA*

	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>	
<b>Válido</b>	A veces	5	13,5
	Casi siempre	17	45,9
	Siempre	15	40,5
	Total	37	100,0

*Nota:* Encuesta aplicada a los trabajadores del área de créditos de CMACTACNA

- Agencia San Martín, Región Tacna en el año 2020.

El 45.9% de los trabajadores encuestados expresaron que casi siempre “el trabajo se realiza cumpliendo estrictamente los procedimientos establecidos por CMACTACNA”; el 40.5% siempre, el 13.5% a veces.

En su mayoría, los trabajadores que laboran en el área de créditos desarrollan sus funciones acatando los procesos concretados por la institución, no los comparten a plenitud, pero son respetuosos de ellos en busca de la optimización de sus actividades.

**Tabla 18**

*El estilo de liderazgo que presenta mi superior me motiva a cumplir mis funciones y alcanzarmis metas*

	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>	
	Casi nunca	5	13,5
	A veces	19	51,4
<b>Válido</b>	Casi siempre	10	27,0
	Siempre	3	8,1
	<b>Total</b>	<b>37</b>	<b>100,0</b>

*Nota:* Encuesta aplicada a los trabajadores del área de créditos de la caja municipal de ahorro y crédito Tacna – Agencia San Martín, Región Tacna en el año 2020.

El 51.4% de los trabajadores encuestados expresaron que a veces “el estilo deliderazgo que presenta mi superior me motiva a cumplir mis funciones y alcanzar mismetas”; el 27% casi siempre; el 13.5% casi nunca, el 8.1% siempre. Por el resultado obtenido se concluye que el estilo de liderazgo aplicado en CMAC Tacna no es el másefectivo para el personal del área de créditos, se deduce que ello sea resultado de la falta de habilidades de comunicación que según los encuestados presentan sus superiores y el poco interés para atender de manera breve las demandas de sus subordinados e impulsarlos al logro de objetivos.

**Tabla 19**

*El estilo para gestionar a los empleados se caracteriza por el trabajo en equipo, el consenso y la participación*

	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>	
	Casi nunca	6	16,2
<b>Válido</b>	A veces	14	37,8
	Casi siempre	17	45,9
	<b>Total</b>	<b>37</b>	<b>100,0</b>

*Nota:* Encuesta aplicada a los trabajadores del área de créditos de la caja municipal de ahorro y crédito Tacna – Agencia San Martín, Región Tacna en el año 2020.

El 45.9% del personal que formó parte de la encuesta manifestó

que casi siempre “el estilo para gestionar a los empleados se caracteriza por el trabajo en equipo, el consenso y la participación”; el 37.8% a veces; el 16.2% casi nunca.

La Tabla 19 sostiene que la mayoría del personal considera que el ítem descrito se cumple al momento de gestionar a los trabajadores, pues entre ellos buscan brindar soluciones a las falencias existentes a fin de dar cumplimiento de los objetivos trazados, a sí mismo, deja entrever que una cierta cantidad de trabajadores no se sienten totalmente considerados e identificados como parte del equipo, lo cual debe ser resuelto por parte de la empresa a fin de no afectar el compromiso laboral.

**Tabla 20**

*El lenguaje empleado en CMAC TACNA es el adecuado para una buena comunicación entre sus trabajadores*

	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>	
	Casi nunca	6	16,2
	A veces	17	45,9
<b>Válido</b>	Casi siempre	12	32,4
	Siempre	2	5,4
	<b>Total</b>	<b>37</b>	<b>100,0</b>

*Nota:* Encuesta aplicada a los trabajadores del área de créditos de la caja municipal de ahorro y crédito Tacna – Agencia San Martín, Región Tacna en el año 2020.

El 45.9% de los trabajadores encuestados expresaron que a veces, “el lenguaje empleado en CMAC TACNA es el adecuado para una buena comunicación entre sus trabajadores”; el 32.4% casi siempre; el 16.2% casi nunca.

Se evidencia frente a los resultados obtenidos, que el lenguaje empleado por el personal en CMAC TACNA no contempla efectos totalmente positivos para generar una comunicación adecuada entre

colaboradores, se considera que esto se debe a la variación de edades que presentan los asesores de créditos, la mayoría de personas superiores a los 30 años suelen usar un lenguaje formal, mientras que los trabajadores menores a 30 años usan un lenguaje más coloquial, por ello se debe tener en cuenta las palabras adecuadas según sea la variación del entorno para llegar a transmitir el mensaje correcto y afianzar el lenguaje propio que se emplee en la organización.

**Tabla 21**

*Los símbolos: imágenes, slogan, placas, etc., transmiten de manera óptima los que se practica en la organización*

	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>	
<b>Válido</b>	Casi nunca	2	5,4
	A veces	11	29,7
	Casi siempre	24	64,9
	<b>Total</b>	<b>37</b>	<b>100,0</b>

*Nota:* Encuesta aplicada a los trabajadores del área de créditos de la caja municipal de ahorro y crédito Tacna – Agencia San Martín, Región Tacna en el año 2020.

El 64.9% de los trabajadores encuestados expresaron que casi siempre “Los símbolos: imágenes, slogan, placas, etc., transmiten de manera óptima lo que se practica en la organización”; el 29,7% a veces; el 5.4% casi nunca.

Del total del personal que participó del cuestionario, la mayoría del porcentaje obtenido indica que los símbolos utilizados en la empresa, llevan consigo el mensaje o significado que se desea transmitir respecto a la organización más allá de lo aparentemente visible, ello no implica que se deba dejar de reforzar este elemento, pues se detalla un porcentaje existente que manifiesta que no se sienten identificados con los símbolos empleados.

**Tabla 22**

*La empresa organiza ceremonias de reconocimiento a sus trabajadores por sus logros personales*

	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>	
<b>Válido</b>	Casi nunca	7	18,9
	A veces	24	64,9
	Casi siempre	6	16,2
	Total	37	100,0

*Nota:* Encuesta aplicada a los trabajadores del área de créditos de la caja municipal de ahorro y crédito Tacna – Agencia San Martín, Región Tacna en el año 2020.

El 64.9% de los trabajadores encuestados expresaron que a veces “la empresa organiza ceremonias de reconocimiento a sus trabajadores por sus logros personales”; el 18,9% casi nunca; el 16.2% casi siempre.

Por la información obtenida se aprecia en un porcentaje mayor, que el personal del área de créditos no se siente reconocido económicamente por la empresa, pues en ella no se evidencia que las ceremonias de reconocimiento laboral se realicen de manera continua, así mismo, cabe detallar que los asesores de créditos trabajan bajo el cumplimiento de metas mensuales, siendo esta una condición para ser homenajeados y/o recibir las comisiones respectivas. No obstante, se debe tener en cuenta que el reconocimiento laboral contribuye como fuente de motivación y satisfacción laboral.

**Tabla 23**

*Se comparte al personal nuevo las historias y costumbres propias de la organización*

	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>	
<b>Válido</b>	Casi nunca	5	13,5
	A veces	18	48,6
	Casi siempre	14	37,8
	Total	37	100,0

*Nota:* Encuesta aplicada a los trabajadores del área de créditos de la caja municipal de ahorro y crédito Tacna – Agencia San Martín, Región Tacna en el año 2020.

El 48.6% de los trabajadores encuestados expresaron que a veces “Se comparte al personal nuevo las historias y costumbres propias de la organización”; el 37.8% casi siempre y el 13.5% casi nunca.

Por los datos obtenidos a través de la aplicación del cuestionario, se evidencia que el personal nuevo en su gran mayoría es ajeno a las historias y costumbres en la organización, contrario a ello, se debería recibir a los nuevos integrantes, haciéndoles partícipe de las costumbres e historias existentes como fuente de comunicación e integración y con ello ayudar a entender y aprender la razón de ser de la organización.

**Tabla 24**

*Como parte de la empresa, me siento orientado para solucionar un posible problema dentro de la organización*

	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>	
<b>Válido</b>	A veces	11	29,7
	Casi siempre	16	43,2
	Siempre	10	27,0
	Total	37	100,0

*Nota:* Encuesta aplicada a los trabajadores del área de créditos de la caja municipal de ahorro y crédito Tacna – Agencia San Martín, Región Tacna en el año 2020.



El 43.2% de los trabajadores encuestados expresaron que casi siempre “como parte de la empresa, me siento orientado para solucionar un posible problema dentro de la organización”; el 29.7% a veces y el 27% siempre.

De lo obtenido se infiere que la mayoría de los trabajadores brindan soluciones ante la existencia de un problema a fin de encaminarse al cumplimiento de las metas establecidas, no obstante, se evidencia un porcentaje que no se encuentra orientado a ello, motivo por el cual los jefes deben impulsar a sus trabajadores a afrontar responsablemente los problemas que se susciten y desarrollar las habilidades necesarias para brindar soluciones rápidas y exitosas.

**Tabla 25**

*Ante posibles conflictos, la organización recurre a todos los empleados por igual para resolver problemas*

	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
Nunca	1	2,7
Casi nunca	6	16,2
<b>Válido</b> A veces	18	48,6
Casi siempre	12	32,4
Total	37	100,0

*Nota:* Encuesta aplicada a los trabajadores del área de créditos de la caja municipal de ahorros y crédito Tacna – Agencia San Martín, Región Tacna en el año 2020.

El 48.6% de los trabajadores encuestados expresaron que “a veces,” ante posibles conflictos, la organización recurre a todos los empleados por igual para resolver problemas”; el 32.4% casi siempre y el 16.2% casi nunca.

De los resultados obtenidos se concluye que existe un alto porcentaje que indica que la participación de los empleados para resolver problemas, no es equivalente. Considerando los porcentajes obtenidos

cabe mencionar que es de suma importancia el trabajo en equipo para solucionar los inconvenientes que pueda presentarse, puesto que contribuirá a fortalecer las capacidades de toma de decisiones, haciendo que estas sean más rápidas y eficaces.

### **Análisis de la dimensión Valores**

**Tabla 26**

*Frecuencia de la Dimensión Valores*

	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>	
<b>Válido</b>	Dimensión Valores Regulares	17	45,9
	Dimensión Valores Altos	20	54,1
	Total	37	100,0

*Nota:* Encuesta aplicada a los trabajadores del área de créditos de la caja

municipal de ahorroy crédito Tacna – Agencia San Martín, Región Tacna en el año 2020

**Tabla 27**

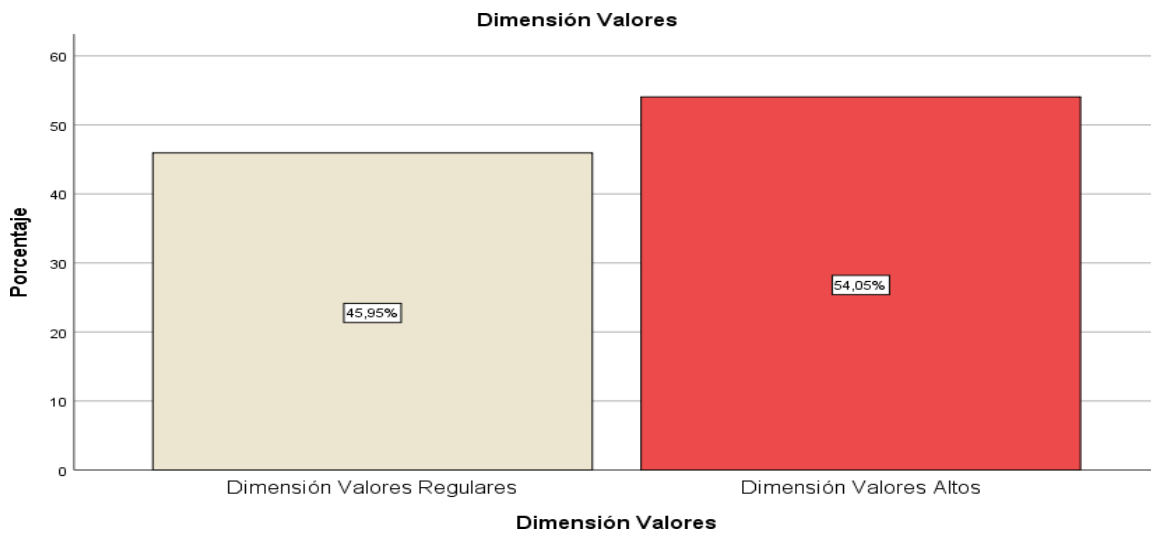
*Escala de Valoración de la Dimensión Valores*

<b>Niveles</b>	<b>Puntaje</b>
Dimensión Valores Bajos	[ 9 – 21 ]
Dimensión Valores Regulares	[ 22 – 31 ]
Dimensión Valores Altos	[ 32 – 45 ]

*Nota:* Elaboración propia

**Figura 5**

*Frecuencia Datos Agrupados de Valoración de la Dimensión Valores*



*Nota:* Tabla 26 – Frecuencia de la Dimensión Valores

**Interpretación:**

Según la Tabla 26 y Figura 5, el comportamiento de la “Dimensión Valores”, es alto. Como derivación del estudio se obtiene un nivel alto en 54.05 % y un nivel regular de valores con el 45.95%.

De los resultados obtenidos concluimos que la dimensión Valores de la variable Cultura organizacional, presenta una participación alta en la cultura organizacional de la empresa, los valores establecidos en toda entidad como fuente de cultura organizacional deben tener relación con los criterios, costumbres y conducta de quienes la conforman. Los valores bien definidos, compartidos y afianzados, permitirán que una organización cimente una adecuada cultura organizacional.

**Tabla 28**

*Cada área trabaja en busca del cumplimiento de objetivos reales, alcanzables y medibles*

	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>	
<b>Válido</b>	A veces	11	29,7
	Casi siempre	18	48,6
	Siempre	8	21,6
	Total	37	100,0

*Nota:* Encuesta aplicada a los trabajadores del área de créditos de la caja municipal de ahorro y crédito Tacna – Agencia San Martín, Región Tacna en el año 2020.

El 48.6% de los trabajadores encuestados expresaron “casi siempre”, “Cada área trabaja en busca del cumplimiento de objetivos reales, alcanzables y medibles”; el 29.7% a veces y el 21.6% siempre.

Tomando en cuenta los datos obtenidos en la investigación podemos concluir que, basándose en los procedimientos establecidos en la empresa, en su gran mayoría, cada área busca cumplir los objetivos trazados, tomando en cuenta que el área de créditos trabaja bajo el cumplimiento de metas mensuales, con mayor razón los objetivos deben estar definidos de manera clara para lograr alcanzar los resultados deseados.

**Tabla 29**

*Tomo iniciativas personales en bien de la organización y el cumplimiento de objetivos y metas*

	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>	
<b>Válido</b>	A veces	13	35,1
	Casi siempre	14	37,8
	Siempre	10	27,0
	Total	37	100,0

*Nota:* Encuesta aplicada a los trabajadores del área de créditos de la caja municipal de ahorro y crédito Tacna – Agencia San Martín, Región Tacna en el año 2020.

El 37.8% de los trabajadores encuestados expresaron “casi siempre” “Tomo iniciativas personales en bien de la organización y el cumplimiento de objetivos” y metas; el 35.1% a veces y el 27% siempre.

De los porcentajes obtenidos, se concluye que la mayoría de trabajadores encuestados casi siempre tienden a tomar iniciativas propias en bienestar de la organización, hoy en día ser proactivos es una cualidad ampliamente reconocida por las organizaciones, pues conlleva al logro de objetivos colectivos e individuales, por ello se debe incentivar y fortalecer esta cualidad en cada uno de los trabajadores.

**Tabla 30**

*A las personas aquí en CMAC TACNA se les da suficiente responsabilidad*

	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
A veces	5	13,5
<b>Válido</b> Casi siempre	17	45,9
Siempre	15	40,5
Total	37	100,0

*Nota:* Encuesta aplicada a los trabajadores del área de créditos de la caja municipal de ahorro y crédito Tacna – Agencia San Martín, Región Tacna en el año 2020.

El 45.9% de los trabajadores encuestados expresaron “casi siempre” “A las personas aquí en CMAC TACNA se les da suficiente responsabilidad”; el 40.5% siempre y el 13.5 % a veces.

Cada trabajador tiene sus funciones establecidas y objetivos personales, al trabajar bajo metas, la empresa otorga a cada uno de ellos responsabilidades que debe asumir, de los datos obtenidos en esta investigación, se concluye que la mayoría de encuestados considera que casi siempre se otorga al personal responsabilidades a cumplir, a pesar de ello se debe seguir trabajando en este aspecto con la finalidad de incrementar el compromiso laboral de cada trabajador.

**Tabla 31***Determino mis propias exigencias para brindar un trabajo de calidad*

	Frecuencia	Porcentaje	
<b>Válido</b>	A veces	9	24,3
	Casi siempre	13	35,1
	Siempre	15	40,5
	Total	37	100,0

*Nota:* Encuesta aplicada a los trabajadores del área de créditos de la caja municipal de ahorro y crédito Tacna – Agencia San Martín, Región Tacna en el año 2020.

El 40.5% de los trabajadores encuestados expresaron “siempre” “Determino mis propias exigencias para brindar un trabajo de calidad”; el 35.1% casi siempre y el 24.3 % a veces. La auto exigencia es un elemento significativo que cada persona debe realizar a fin de conocer las fortalezas y debilidades que uno posee e ir creciendo y mejorando día a día. Es importante que los trabajadores se sientan lo suficientemente comprometidos con su trabajo para que puedan brindar lo mejor de sí, en el análisis obtenido en esta investigación se puede apreciar que esporádicamente ellos suelen ser autoexigentes consigo mismos, se considera que ello se deba a que perciben poco reconocimiento por parte de la empresa en relación a las funciones que desempeñan.

**Tabla 32**

*En CMAC TACNA las personas se caracterizan por ser transparentes y decir las cosas de manera directa*

	Frecuencia	Porcentaje	
<b>Válido</b>	Casi nunca	6	16,2
	A veces	16	43,2
	Casi siempre	15	40,5
	Total	37	100,0

*Nota:* Encuesta aplicada a los trabajadores del área de créditos de CMAC TACNA

- Agencia San Martín, Región Tacna en el año 2020.

El 43.2% de los trabajadores encuestados expresaron “a veces” “En CMAC TACNA las personas se caracterizan por ser transparentes y decir las cosas de manera directa”; el 40.5% casi siempre y el 16.2 % casi nunca.

Existe un porcentaje considerable de encuestados que manifiestan que en su gran mayoría las personas en la organización no suelen ser transparentes ni directas, el ser una persona transparente conlleva a incrementar la confianza con los demás y otorgar mayor credibilidad a los mensajes y acciones.

La falta de confianza entre compañeros de trabajo suele ser un factor que juega en contra para entablar una comunicación más asertiva, generando un entorno laboral hostil y una decadencia en el trabajo en equipo.

**Tabla 33**

*Existe apoyo entre áreas para lograr la mejora de la organización*

	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>	
<b>Válido</b>	Casi nunca	4	10,8
	A veces	22	59,5
	Casi siempre	11	29,7
	Total	37	100,0

*Nota:* Encuesta aplicada a los trabajadores del área de créditos de la caja

municipal de ahorro y crédito Tacna – Agencia San Martín, Región Tacna en el año 2020.

El 59.5% de los trabajadores encuestados expresaron “a veces” “Existe apoyo entre áreas para lograr la mejora de la organización”; el 29.7% casi siempre y el 10.8 % casi nunca.

Cada área de trabajo posee sus propias funciones y metas establecidas que se deben ser cumplidas, al no existir una buena

comunicación y confianza mutua entre las áreas, los datos obtenidos arrojan que el nivel de colaboración entre ellas es débil.

Toda organización debe incentivar a su personal a ser más colaboradores y aprender a trabajar en conjunto independientemente del área a la que pertenezcan, una empresa que cuente con el personal apto para colaborar y trabajar en equipo creando sinergias entre las áreas o departamento existentes, se vuelve más próspera y productiva.

**Tabla 34**

*El servicio que brinda la organización cumple las expectativas del cliente*

	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>	
<b>Válido</b>	Casi nunca	3	8,1
	A veces	17	45,9
	Casi siempre	17	45,9
	Total	37	100,0

*Nota:* Encuesta aplicada a los trabajadores del área de créditos de la caja municipal de ahorro y crédito Tacna – Agencia San Martín, Región Tacna en el año 2020.

El 45.9% de los trabajadores encuestados expresaron “a veces” y “casi siempre” “El servicio que brinda la organización cumple las expectativas del cliente”; el 8.1 % casi nunca.

La competencia dentro del sector financiero es amplia, la calidad del servicio brindado y sobre todo la percepción que el cliente tenga de ella, sin importar el sector o tamaño de la organización es en la actualidad un pilar de suma importancia para marcar diferencia, lograr la satisfacción del cliente y más aún obtener su fidelización.

Tomando en cuenta los resultados obtenidos se concluye que el servicio brindado no satisface totalmente las necesidades de los clientes, esta debilidad presentada por parte de la empresa debe ser atendida de manera inmediata, pues la calidad de servicio es la primera imagen que el



cliente tiene acerca de la organización y quienes la conforman. Deben reestructurarse los procedimientos de atención al cliente y cumplimiento del servicio, capacitar al personal, realizar un constante análisis de mercado para otorgar los servicios o productos que más se adapten a las necesidades del cliente (ampliaciones de plazo de pago, porcentajes de interés más bajo, atenuar la burocracia en los trámites para acceder a préstamos o financiamientos, servicios de tecnología rápida, emplear un lenguaje claro, etc) en beneficio de la productividad, rentabilidad y continuidad de la empresa.

**Tabla 35**

*Se respeta a cada trabajador independientemente del puesto que ocupen*

<b>Frecuencia</b>		<b>Porcentaje</b>	
<b>Válido</b>	Casi nunca	1	2,7
	A veces	20	54,1
	Casi siempre	13	35,1
	Siempre	3	8,1
	Total	37	100,0

*Norma:* Encuesta aplicada a los trabajadores del área de créditos de la caja municipal de ahorro y crédito Tacna – Agencia San Martín, Región Tacna en el año 2020.

El 54.1% de los trabajadores encuestados expresaron “a veces” “Se respeta a cada trabajador independientemente del puesto que ocupen”; el 35.1% casi siempre y el 8.1 % siempre.

Considerando los resultados del cuestionario observamos que en CMAC Tacna los trabajadores encuestados, no practican continuamente el respeto hacia el trabajador independientemente de su puesto laboral, los valores como el respeto, no se encuentra afianzado a pesar de estar definido en la organización pues es un valor fundamental en toda entidad, el cual contribuye a crear un entorno de cordialidad y entablar mejores lazos de comunicación y confianza.

**Tabla 36**

*La organización es dinámica, innovadora y está orientada al logro*

		<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
<b>Válido</b>	Casi nunca	1	2,7
	A veces	16	43,2
	Casi siempre	20	54,1
	Total	37	100,0

*Nota:* Encuesta aplicada a los trabajadores del área de créditos de la caja municipal de ahorro y crédito Tacna – Agencia San Martín, Región Tacna en el año 2020.

El 54.1% de los trabajadores encuestados expresaron “casi siempre” “La organización es dinámica, innovadora y está orientada al logro”; el 43.2% a veces y el 2.7 % casi nunca.

El mundo presenta se encuentra en constante cambio, toda empresa debe ser cambiante a medida que este cambio sea positivo para ella y sus colaboradores, los porcentajes obtenidos dan como resultado que una gran cantidad de encuestados consideran que la empresa es dinámica, innovadora y está orientada al logro, no obstante, debe impulsarse esta percepción a todo el personal, haciendo participe a todos y fomentando una actitud innovadora a cada uno de ellos.

### **Análisis de la dimensión Supuestos**

**Tabla 37**

*Frecuencia de la Dimensión Supuestos*

		<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
<b>Válido</b>	Dimensión Supuestos bajo	11	29,7
	Dimensión Supuestos Regular	25	67,6
	Dimensión Supuestos Alto	1	2,7
	Total	37	100,0

*Fuente:* Encuesta aplicada a los trabajadores del área de créditos de la caja municipal de ahorro y crédito Tacna – Agencia San Martín, Región Tacna en el año 2020

**Tabla 38**

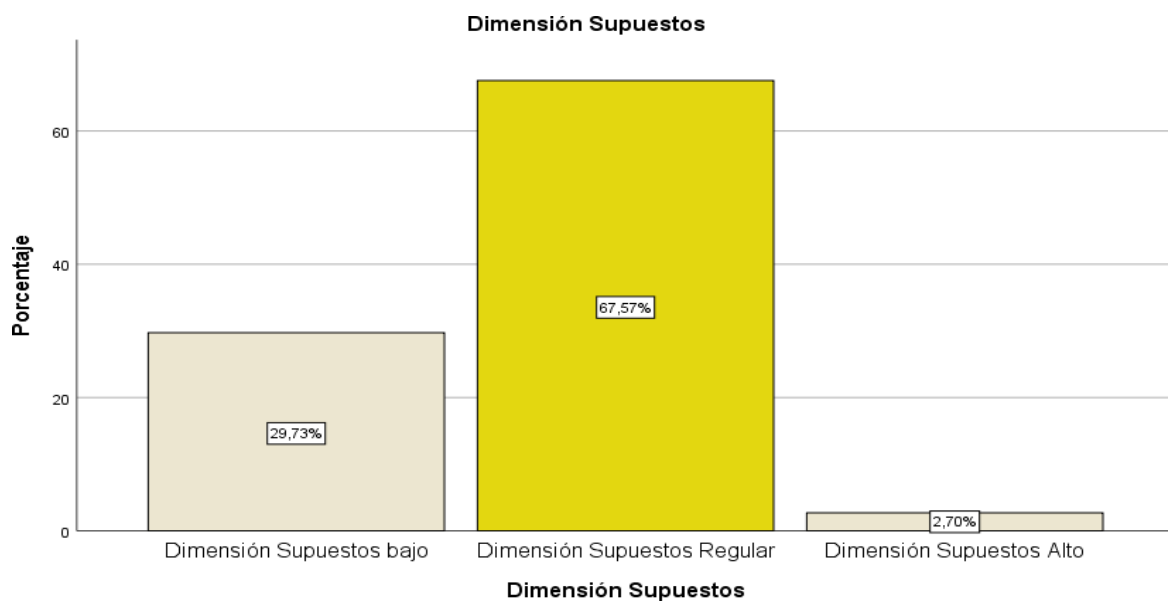
*Escala de Valoración de la dimensión Supuestos*

*Nota:* Elaboración propia

Niveles	Puntaje
Dimensión Supuestos Bajos	[ 11 – 26 ]
Dimensión Supuestos Regulares	[ 27 – 42 ]
Dimensión Supuestos Altos	[ 43 – 45 ]

**Figura 6**

*Frecuencia Datos Agrupados de Valoración de la Dimensión Supuestos*



*Nota:* Tabla 37 – Frecuencia de la Dimensión Supuestos

**Interpretación:**

En consideración a la Tabla 37 y Figura 6, respecto a la “Dimensión Supuestos” se aprecia un comportamiento regular. Los porcentajes arrojados fue 67.57 de nivel regular, además, 29.73% de nivel bajo.

De la información recopilada se concluye que la dimensión Supuestos presenta un comportamiento regular, siendo elementos que nose perciben a simple vista en la empresa, toman valor en la cultura

organizacional pues son hábitos que al generar éxito en la empresa han sido usados reiteradamente para luego ser asumidos por los trabajadores. Los supuestos están relacionados con espacio-tiempo, la manera correcta de expresarse, el equilibrio entre familia – empleo, y demás aspectos significativos de la organización.

**Tabla 39**

*En CAMAC TACNA las personas pueden expresar lo que sienten de manera libre*

		Frecuencia	Porcentaje
<b>Válido</b>	Casi nunca	8	21,6
	A veces	17	45,9
	Casi siempre	8	21,6
	Siempre	4	10,8
	Total	37	100,0

*Nota:* Encuesta aplicada a los trabajadores del área de créditos de la caja municipal de ahorro y crédito Tacna – Agencia San Martín, Región Tacna en el año 2020.

El 45.9% de los trabajadores encuestados expresaron que “a veces” “En CMAC TACNA las personas pueden expresar lo que piensan de manera libre”; el 21.6% casi nunca y casi siempre.

Cabe resaltar que la libertad de expresión es un derecho, así mismo, uno debe ser cuidadoso en no sobrepasar la valla del respeto y consideración hacia los demás. De los resultados se puede inferir que si bien es cierto se espera la participación de todo el personal, estos no se sienten la suficiente confianza para expresarse libremente y exponer sus aportes pues, en muchas ocasiones las ideas brindadas no han sido consideradas por sus superiores y perciben que no se les toma en cuenta.

**Tabla 40***Puedo aportar ideas a todos los niveles y son escuchadas y consideradas*

<b>Frecuencia</b>		<b>Porcentaje</b>	
<b>Válido</b>	Casi nunca	4	10,8
	A veces	21	56,8
	Casi siempre	8	21,6
	Siempre	4	10,8
	Total	37	100,0

*Nota:* Encuesta aplicada a los trabajadores del área de créditos de CMAC TACNA

- Agencia San Martín, Región Tacna en el año 2020.

El 56.8% de los trabajadores encuestados expresaron “a veces” puedo aportar ideas a todos los niveles y son escuchadas y consideradas”; el 21.6% casi siempre y 10.8% siempre.

Tomando en cuenta la información procesada, se concluye que sólo a veces los trabajadores tienden a exponer sus ideas y son escuchadas y consideradas, al momento de considerar un aporte se toma en cuenta la experiencia de la persona y la eficacia de sus aportes para solucionar diversos problemas suscitados, a pesar de ellos tener la participación de todos los trabajadores es de gran ayuda para la organización, pues permite tomar de decisiones rápidas y generar mayor confianza y seguridad en cada colaborador.

**Tabla 41***Me siento motivado para dar mi mejor esfuerzo en el trabajo*

<b>Frecuencia</b>		<b>Porcentaje</b>	
<b>Válido</b>	Casi nunca	6	16,2
	A veces	16	43,2
	Casi siempre	11	29,7
	Siempre	4	10,8
	Total	37	100,0

*Nota:* Encuesta aplicada a los trabajadores del área de créditos de la caja municipal de ahorro y crédito Tacna – Agencia San Martín, Región Tacna en el año 2020.

El 43.2% de los trabajadores encuestados expresaron “a veces” “Me siento motivado para dar mi mejor esfuerzo en el trabajo”, el 29.7% casi siempre y 16.2% casi nunca.

De los resultados arrojados en la investigación, se deriva que la mayoría del personal encuestado, no se siente motivado para brindar su mejor esfuerzo en el trabajo, un empleado que no se siente motivado no sólo lo expresa a sí mismo, si no que trasmite su insatisfacción hacia los demás, en el área de créditos la mayoría del personal desempeña sus funciones buscando ser ascendidos o reconocidos y al no obtener recompensa alguna suelen sentir que sus esfuerzos son en vano, es importante que la empresa otorgue al personal las herramientas y equipos necesarios para el desempeño de sus labores, pues no contar con ello genera un nivel de desmotivación, así mismo, los superiores que tienen a su cargo un determinado grupo de trabajo, deben ser fuente diaria de motivación para el personal que dirigen, agradecer los esfuerzos realizados e impulsarlos a crecer profesionalmente, escucharlos, entenderlos y apoyarlos. Un personal de trabajo motivado se siente comprometido con la organización, es fiel a su trabajo y mucho más productivo al desempeñar sus labores.

**Tabla 42**

*La empresa CMAC TACNA busca un balance entre trabajo y familia*

		<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
<b>Válido</b>	Casi nunca	14	37,8
	A veces	18	48,6
	Casi siempre	5	13,5
	Total	37	100,0

*Nota:* Encuesta aplicada a los trabajadores del área de créditos de la caja municipal de ahorro y crédito Tacna – Agencia San Martín, Región Tacna en el año 2020.

El 48.6% de los trabajadores encuestados expresaron “a veces” “La empresa CMAC TACNA busca un balance entre trabajo y familia”, el 37.8% casi nunca y 13.5% casi siempre.

De la información recopilada y procesada, se evidencia que respecto a sus colaboradores la empresa no mantiene un balance constante entre trabajo y familia. Mantener un equilibrio entre el ambiente laboral y familiar es una meta que no todo trabajador logra alcanzar, viene siendo todo un reto poder lidiar con las responsabilidades de ambos aspectos, las organizaciones no deberían ser ajenas a este suceso, por el contrario, debería implementarse medidas que contribuyan a mantener un control entre familia y trabajo e incrementar los niveles de bienestar en el personal.

**Tabla 43**

*Realizo mis funciones de la mejor manera en busca de un posible ascenso*

	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>	<b>Porcentaje acumulado</b>
	Nunca	1	2,7
	Casi nunca	1	5,4
	A veces	10	32,4
<b>Válido</b>	Casi siempre	17	78,4
	Siempre	8	100,0
	<b>Total</b>	<b>37</b>	<b>100,0</b>

*Nota:* Encuesta aplicada a los trabajadores del área de créditos de la caja municipal de ahorro y crédito Tacna – Agencia San Martín, Región Tacna en el año 2020.

El 78.4% de los trabajadores encuestados expresaron “casi siempre” “Realizamos funciones de la mejor manera en busca de un posible ascenso” el 32.4% a veces y 5.4% casi nunca.

La tabla permite evidenciar que la mayoría de trabajadores ejercen sus funciones de la mejor manera buscando ser ascendidos, no obstante,

existe un considerable porcentaje de personal que debe tomarse en cuenta, pues para ellos ser ascendidos no es motivación suficiente para mejorar su desempeño. Le empresa dentro de su cultura organizacional debe prestar interés por el bienestar y motivación de sus empleados, conocer sus capacidades y habilidades y también lo que esperan obtener por parte de la empresa, pues el recurso humano debidamente motivado al cumplimiento de sus funciones es uno de los factores claves de éxito en toda organización.

**Tabla 44**

*En CMAC TACNA, los colaboradores ascienden de manera justa y por mérito propio*

	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>	
<b>Válido</b>	Nunca	1	2,7
	Casi nunca	7	18,9
	A veces	16	43,2
	Casi siempre	13	35,1
	Total	37	100,0

*Nota:* Encuesta aplicada a los trabajadores del área de créditos de la caja municipal de ahorro y crédito Tacna – Agencia San Martín, Región Tacna en el año 2020.

El 43.2% de los trabajadores encuestados expresaron “casi siempre” “En CMAC TACNA, los colaboradores ascienden de manera justa y por mérito propio”, el 35.1% casi siempre y 18.9% casi nunca.

Considerando los resultados obtenidos, se puede apreciar que la percepción por parte de los trabajadores frente a la obtención justa de ascensos en CMAC TACNA es variada, eso suele suceder porque en realidad las relaciones interpersonales que suelen existir en las organizaciones traen consigo la existencia de preferencias entre un trabajador u otro. Existen casos donde las personas ascendidas son merecedoras de los nuevos cargos a ejercer, pero también se da el caso



donde los ascensos están sujetos a relaciones amicales, personales, familiares, etc, generando frustración en aquellos trabajadores que perciben que su entrega, conocimientos y habilidades no son valorados.

**Tabla 45**

*Tratamos a todos por igual, en la empresa no existe favoritismo*

	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>	
<b>Válido</b>	Nunca	1	2,7
	Casi nunca	8	21,6
	A veces	17	45,9
	Casi siempre	11	29,7
	Total	37	100,0

*Nota:* Encuesta aplicada a los trabajadores del área de créditos de CMAC TACNA

- Agencia San Martín, Región Tacna en el año 2020.

El 45.9% de los trabajadores encuestados expresaron “a veces” “Tratamos a todos por igual, en la empresa no existe favoritismo el 29.7%”, casi siempre y 21.6% casi nunca.

La mayoría del personal que participó del cuestionario, expresó que en la empresa existe favoritismo, puede percibirse esto en el trato diario, los ascensos, reconocimientos, etc. Las preferencias pueden darse hacia ciertos trabajadores o también entre áreas de trabajo, por el bien del entorno laboral es recomendable eliminar cualquier indicio de preferencia que pueda surgir y escuchar los reclamos, ideas o aportes de los trabajadores por igual, buscando disminuir cualquier tipo de percepción de favoritismo que ellos sientan.

**Tabla 46**

*Todos los trabajadores cuentan con la misma oportunidad para ascender o recibir aumentoy/o bonificaciones*

	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>	
<b>Válido</b>	Casi nunca	12	32,4
	A veces	16	43,2
	Casi siempre	9	24,3
	Total	37	100,0

*Nota:* Encuesta aplicada a los trabajadores del área de créditos de la caja municipal de ahorro y crédito Tacna – Agencia San Martín, Región Tacna en el año 2020.

El 43.2% de los trabajadores encuestados expresaron “a veces”

Todos los trabajadores cuentan con la misma oportunidad para ascender o recibir aumento y/o bonificaciones” el 32.4% casi nunca y 24.3% casi siempre.

Del personal laboral encuestado, la mayoría manifiesta que no todos cuentan con las mismas oportunidades de accenso y bonificaciones, la equidad laboral brindaa los trabajadores por igual la posibilidad de desarrollar su carrera, percibir remuneraciones justas, ser merecedores de ascensos y reconocimientos e función a sus méritos. Brindar al personal laboral las mismas oportunidades, contribuirá al crecimiento de la organización y su estabilidad e incrementará la satisfacción de sus colaboradores y su compromiso con la entidad.

**Tabla 47**

*Existe tolerancia frente a los errores y se toma como aprendizaje*

	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>	
<b>Válido</b>	Nunca	1	2,7
	Casi nunca	12	32,4
	A veces	19	51,4
	Casi siempre	5	13,5
	Total	37	100,0

*Nota:* Encuesta aplicada a los trabajadores del área de créditos de la caja municipal de ahorro y crédito Tacna – Agencia San Martín, Región Tacna en el año 2020.

El 51.4% de los trabajadores encuestados expresaron “a veces” Existe tolerancia frente a los errores y se toma como aprendizaje el 32.4% casi nunca y 13.5% casi siempre.

La mayoría de los asesores de créditos manifestaron que el nivel de tolerancia en la empresa frente a los errores cometidos es bajo, la capacidad de tolerar puede ser vista como el sentido de respeto por acciones, opiniones o ideas diferentes a las nuestras buscando siempre llegar a un consenso. En la actualidad muchas empresas trabajan bajo el régimen de tolerancia cero si se comente acciones que sean ajenas a su cultura organizacional. Existe un límite, tolerar y ser pacientes no significa tener que soportar errores continuos e innecesarios por parte del personal.

**Tabla 48**

*Frente a un error cometido buscamos soluciones inmediatas antes que culpables*

<b>Frecuencia</b>		<b>Porcentaje</b>	
<b>Válido</b>	Casi nunca	6	16,2
	A veces	22	59,5
	Casi siempre	9	24,3
	Total	37	100,0

*Nota:* Encuesta aplicada a los trabajadores del área de créditos de CMAC TACNA - Agencia San Martín, Región Tacna en el año 2020.

El 59.5% de los trabajadores encuestados expresaron “a veces” frente a un error cometido buscamos soluciones inmediatas antes que culpables el 24.3% casi siempre y 16.2% casi nunca.

De lo expresado por los encuestados se infiere que en la empresa tienden a buscar culpables antes que posibles soluciones ante un problema, frente a ello se debe tener presente que equivocarse es de humanos, y uno debe aprender a superarlos errores. El problema no radica básicamente en equivocarse, si no en la reacción que tomamos frente a los errores cometidos, cada fallo debe tomarse como un aprendizaje para mejorar y actuar de forma renovada tanto en lo profesional, mental y emocional.

**Tabla 49**

*Los jefes cumplen sus promesas*

<b>Frecuencia</b>		<b>Porcentaje</b>	
<b>Válido</b>	Casi nunca	7	18,9
	A veces	22	59,5
	Casi siempre	8	21,6
	Total	37	100,0

*Nota:* Encuesta aplicada a los trabajadores del área de créditos de CMAC TACNA - Agencia San Martín, Región Tacna en el año 2020.

El 59.5% de los trabajadores encuestados expresaron “a veces” “Los jefes cumplen sus promesas”, el 21.6% casi siempre y 18.9% casi nunca.

Muchos de los líderes suelen basar sus promesas en situaciones que consideran van a suceder, en los resultados obtenidos la mayoría de encuestados sostienen que los jefes no cumplen lo prometido, generando en el ambiente laboral un clima de insatisfacción y desmotivación. Los líderes de la organización no pueden ser vistos como personas embusteras que incumplen sus compromisos, por el contrario, todo jefe o líder al momento de realizar una promesa debe estar seguro de poder cumplirla. Lidar con un jefe falso resulta desgastante es por ello que muchos empleados se sienten insatisfechos no con la empresa en sí, si no con sus superiores.

### ***Análisis por dimensiones: Variable Satisfacción Laboral***

#### **Análisis de la Dimensión Significancia de la tarea**

**Tabla 50**

*Frecuencia de la Dimensión Significancia de la Tarea*

	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>	
	Satisfacción Media	14	37,8
<b>Válido</b>	Satisfacción alta	23	62,2
	Total	37	100,0

*Nota:* Encuesta aplicada a los trabajadores del área de créditos de CMACTACNA – Agencia San Martín, Región Tacna en el año 2020.

**Tabla 51**

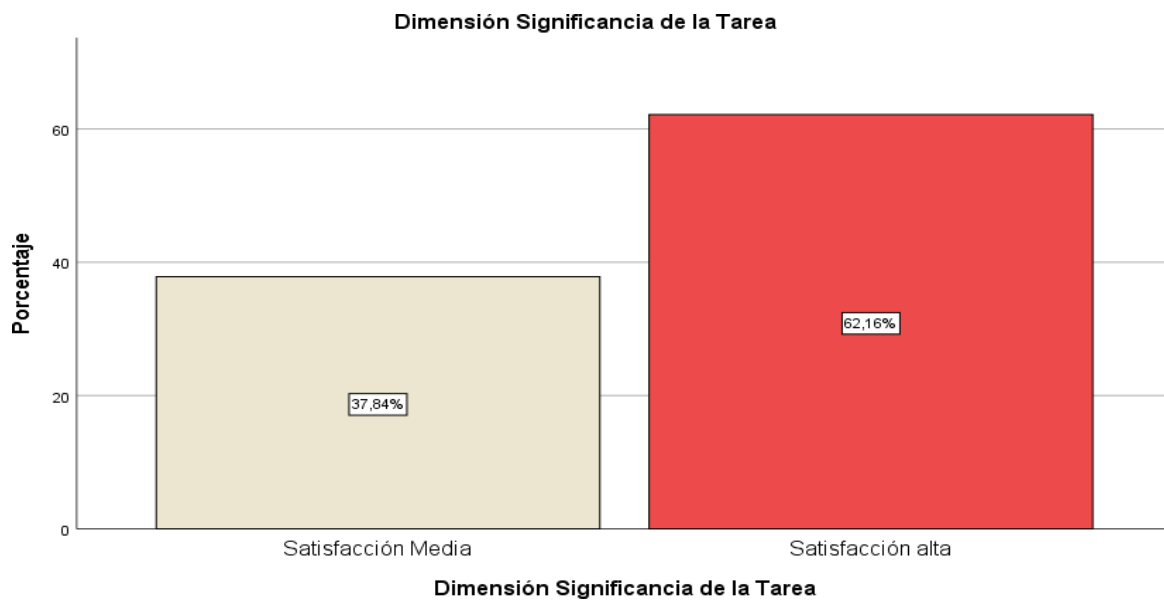
*Escala de Valoración de la Dimensión Significancia de la Tarea*

Niveles	Puntaje
Satisfacción baja	[ 7 – 16 ]
Satisfacción Media	[ 17 – 26 ]
Satisfacción alta	[ 27 – 35 ]

Nota: Elaboración propia

**Figura 7**

*Frecuencia Datos Agrupados de Valoración de la Dimensión Significancia de la tarea*



Nota: Tabla 50 – Frecuencia de la dimensión Significancia de la tarea

**Interpretación:**

La Tabla 50 y Figura 7, señalan que los encuestados muestran alta satisfacción con un 62.16 %, seguido de un nivel medio con el 37.84%.

De los resultados obtenidos se concluye que la mayoría del personal encuestado se encuentra satisfecho con la significancia de tarea, indicando que se sienten útiles en su puesto de trabajo, aun así, existe también un porcentaje considerable que muestra un nivel medio de

insatisfacción, lo cual puede darse por no obtener los resultados esperados frente al cumplimiento de sus labores y la falta de identificación y compromiso con las funciones que desempeñan.

### **Análisis de la dimensión Condiciones de trabajo**

**Tabla 52**

*Frecuencia de la Dimensión de Condiciones de Trabajo*

	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>	
	Insatisfechos	1	2,7
	Medianamente Satisfechos	27	73,0
<b>Válido</b>	Satisfechos	9	24,3
	Total	37	100,0

*Nota:* Encuesta aplicada a los trabajadores del área de créditos de la caja municipal de ahorro y crédito Tacna – Agencia San Martín, Región Tacna en el año 2020

**Tabla 53**

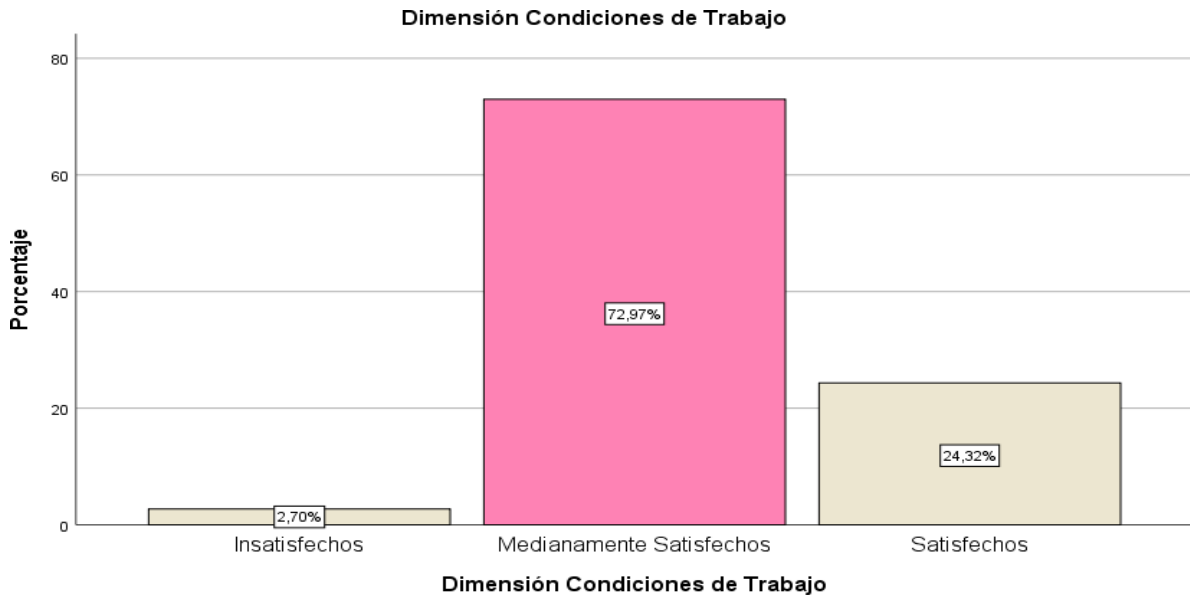
*Escala de Valoración de la Dimensión Condiciones de Trabajo*

<b>Niveles</b>	<b>Puntaje</b>
Insatisfecho	[ 9– 21 ]
Medianamente Satisfecho	[ 22 – 34 ]
Satisfecho	[ 35 – 45 ]

*Nota:* Elaboración propia

**Figura 8**

*Frecuencia de Datos Agrupados de Valoración de la Dimensión Condiciones de Trabajo*



*Nota:* Tabla 52 – Frecuencia de la Dimensión Condiciones de trabajo

**Interpretación:**

Los porcentajes de la Tabla 52 y Figura 8, significa que el comportamiento “Dimensión Condiciones de trabajo” es medio. De ello se obtiene que el 72.97 se encuentra medianamente satisfecho y el 24.32% satisfechos.

Las condiciones de trabajo abarcan cualquier aspecto laboral que pueda repercutir de manera positiva o negativa en la empresa, tomando en cuenta los resultados obtenidos se infiere que los colaboradores encuestados se encuentran medianamente satisfechos en consideración a las condiciones de trabajo otorgadas en CMAC Tacna, esto puede suscitarse porque no perciben una buena relación laboral entre compañeros o con sus superiores o no se otorgan los reconocimientos que creen merecer por el cumplimiento de las tareas encomendadas.



## Análisis de la dimensión Reconocimiento personal

**Tabla 54**

*Frecuencia de la Dimensión Reconocimiento Personal*

	Frecuencia	Porcentaje	
<b>Válido</b>	Insatisfecho	1	2,7
	Medianamente Satisfecho	24	64,9
	Satisfecho	12	32,4
	Total	37	100,0

*Nota:* Encuesta aplicada a los trabajadores del área de créditos de la caja

municipal de ahorro y crédito Tacna – Agencia San Martín, Región Tacna en el año 2020

**Tabla 55**

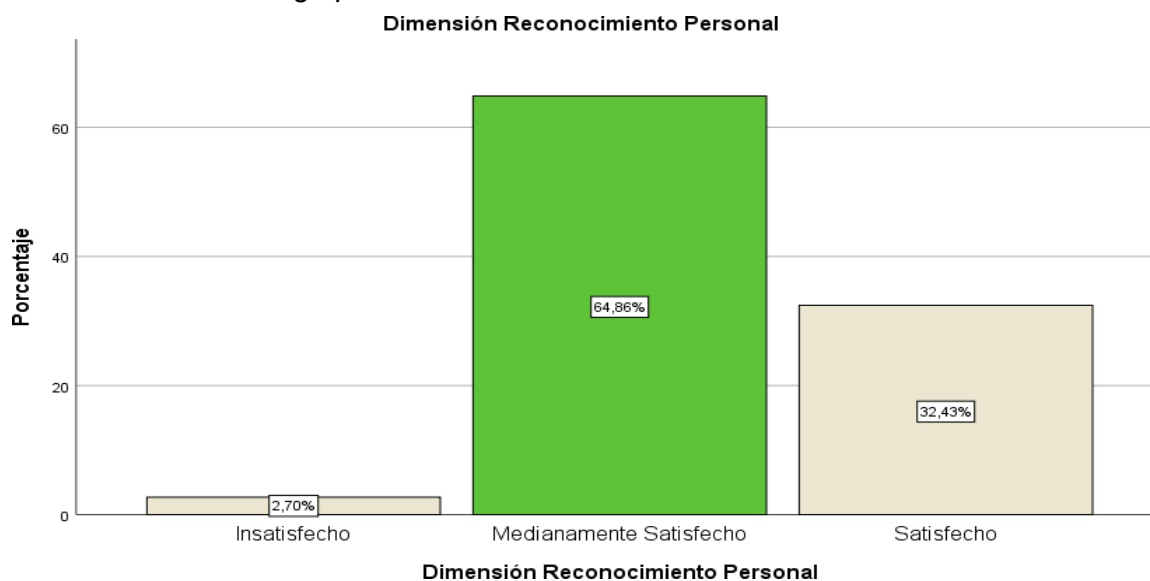
*Escala de Valoración de la Dimensión Reconocimiento Personal*

Niveles	Puntaje
Insatisfecho	[ 07– 16 ]
Medianamente Satisfecho	[ 17 – 26 ]
Satisfecho	[ 27 – 35 ]

*Nota:* Elaboración propia

**Figura 9**

*Frecuencia Datos Agrupados de Valoración de la Dimensión Reconocimiento Personal*



*Nota:* Tabla 54 – Frecuencia de la Dimensión Reconocimiento personal

### Interpretación:

De la Tabla 54 y Figura 9, se evidencia que la “Dimensión Reconocimiento personal” muestra un comportamiento medio. De la información se obtiene que el 64.86 se sienten medianamente satisfecho, seguido de un nivel satisfecho con el 32.43%.

Se concluye tomando en cuenta los datos obtenidos que el nivel de satisfacción considerando la dimensión “Reconocimiento personal” es medio, este hecho puede suscitarse porque los trabajadores perciben que no son lo suficientemente valorados en la empresa dudando de la importancia de sus esfuerzos realizados, además el no contar con oportunidades equivalentes para crecer profesionalmente y desarrollar sus competencias también es un factor en contra para sentirse satisfechos.

### Análisis de la dimensión Beneficios económicos

**Tabla 56**

*Frecuencia de la Dimensión Beneficios Económicos*

	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>	
<b>Válido</b>	Insatisfecho	4	10,8
	Medianamente Satisfecho	33	89,2
	Total	37	100,0

*Nota:* Encuesta aplicada a los trabajadores del área de créditos de la caja

municipal de ahorro y crédito Tacna – Agencia San Martín, Región Tacna en el año 2020

**Tabla 57**

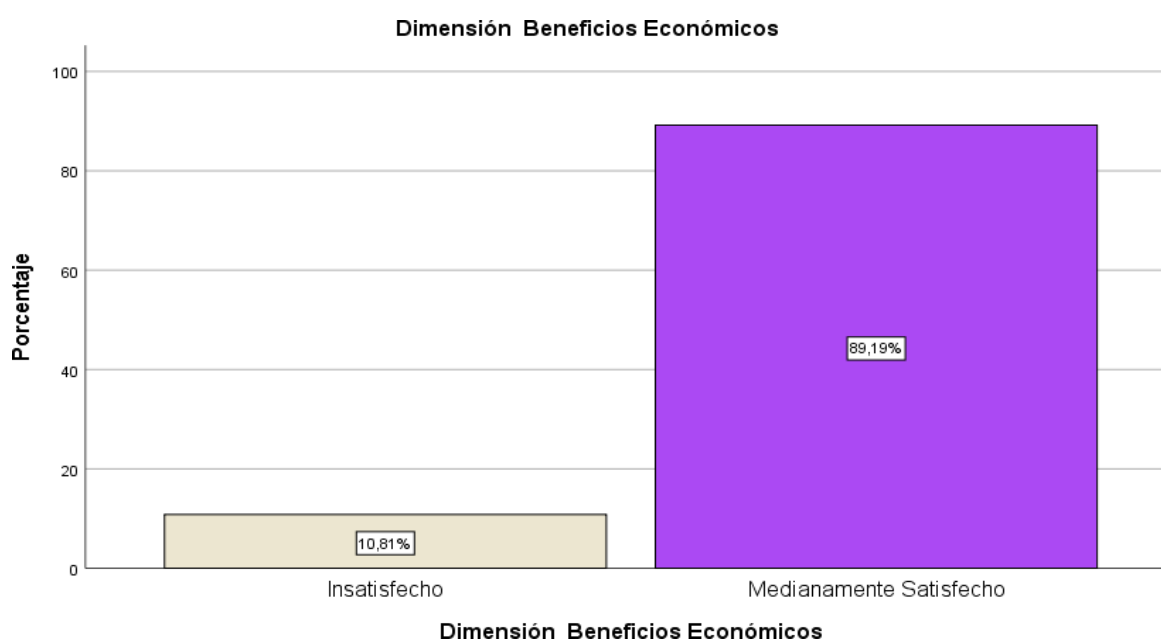
**Escala de Valoración Beneficios Económicos**

Niveles	Puntaje
Insatisfecho	[ 05 – 12 ]
Medianamente Satisfecho	[ 13 – 19 ]
Satisfecho	[ 20 – 25 ]

Nota: Elaboración propia

**Figura 10**

*Frecuencia Datos Agrupados de Valoración de la Dimensión Beneficios Económicos*



Nota: Tabla 57 – Frecuencia de la dimensión Beneficios económicos

**Interpretación:**

El comportamiento de la “Dimensión Beneficios Económicos” según la tabla 57y figura 10, es medio. El resultado indica que el 89.19% se encuentra medianamente satisfecho y el 10.81% indican estar satisfechos.

Esta dimensión es una de las que presenta un nivel menor de satisfacción por el personal encuestado, no obstante, es aceptado pues va

acorde al mercado. La retribución económica es un factor de suma importancia para la satisfacción laboral y motivación de los trabajadores, si bien el sueldo percibido no es el esperado, ayuda a cubrir las necesidades primordiales, además en el área de créditos, el personal está sujeto a recibir bonificaciones extras siempre y cuando cumplan con las metas mensuales trazadas, hacer los mayores esfuerzos posibles y no alcanzarlas por mínimas diferencias, también genera insatisfacción y sentimiento de ineptitud en ellos.

**Según las variables Cultura Organizacional y Satisfacción Laboral**

**Cultura Organizacional**

**Tabla 58**

*Resultados de la Variable Cultura Organizacional*

	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>	
<b>Válido</b>	Cultura Organizacional Débil	1	2,7
	Cultura Organizacional media	26	70,3
	Cultura Organizacional Fuerte	10	27,0
	Total	37	100,0

*Nota:* Encuesta aplicada a los trabajadores del área de créditos de la caja

municipal de ahorro crédito Tacna – Agencia San Martín, Región Tacna en el

año 2020

**Tabla 59**

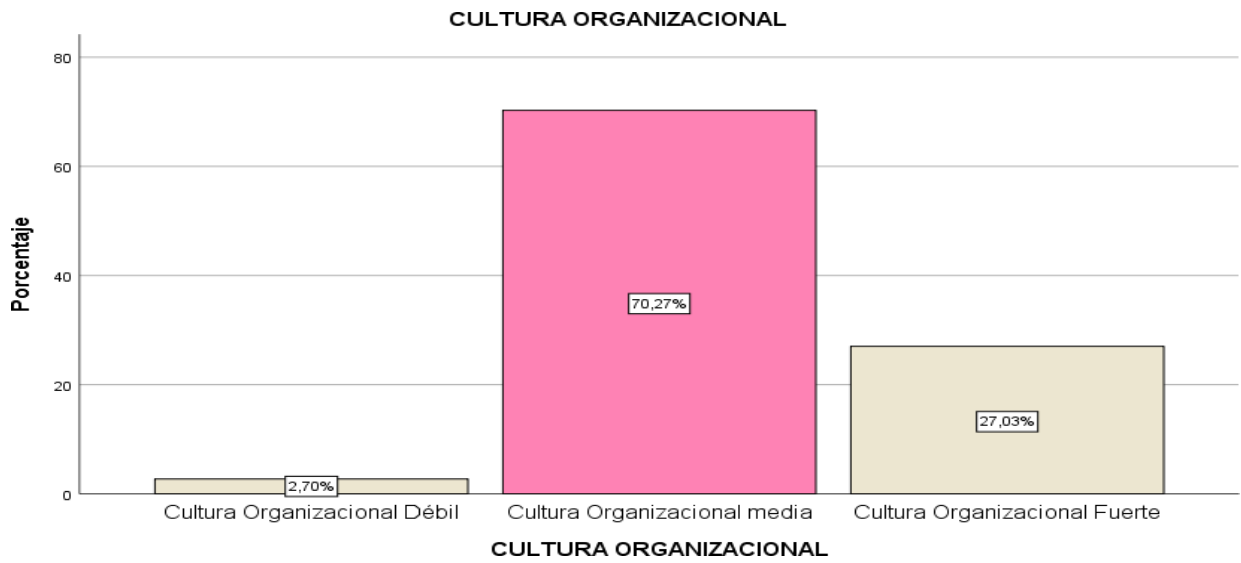
*Escala de Valoración de la Variable Cultura Organizacional*

<b>Niveles</b>	<b>Puntaje</b>
Cultura Organizacional Débil	[ 31 – 72 ]
Cultura Organizacional media	[ 73 – 114 ]
Cultura Organizacional Fuerte	[ 115 – 155 ]

*Nota:* Elaboración propia

**Figura 11**

*Frecuencia Datos Agrupados de la Variable Cultura Organizacional*



*Nota:* Tabla 58 – Frecuencia de la variable Cultura Organizacional

**Interpretación:**

De la Tabla 58 y Figura 11, se extrae que el comportamiento de la “Cultura Organizacional” es medio, representado por el 70.27%, seguido del 27.03% que representa una cultura organizacional fuerte.

En lo relacionado a la cultura organizacional de los trabajadores del área de créditos de CMAC Tacna, tenemos que la empresa posee una cultura organizacional a nivel medio, lo que indica que existen factores que debilitan la cultura en la empresa fomentando un impacto negativo en el personal pues no se sienten identificados y no hay mayor coherencia entre lo establecido y las acciones que se practican en la empresa.

## Satisfacción Laboral

**Tabla 60**

*Resultados de la Variable Satisfacción Laboral*

	Frecuencia	Porcentaje
Satisfacción laboral media	24	64,9
<b>Válido</b> Satisfacción laboral alta	13	35,1
Total	37	100,0

*Nota:* Encuesta aplicada a los trabajadores del área de créditos de la caja municipal de ahorro y crédito Tacna – Agencia San Martín, Región Tacna en el año 2020

**Tabla 61**

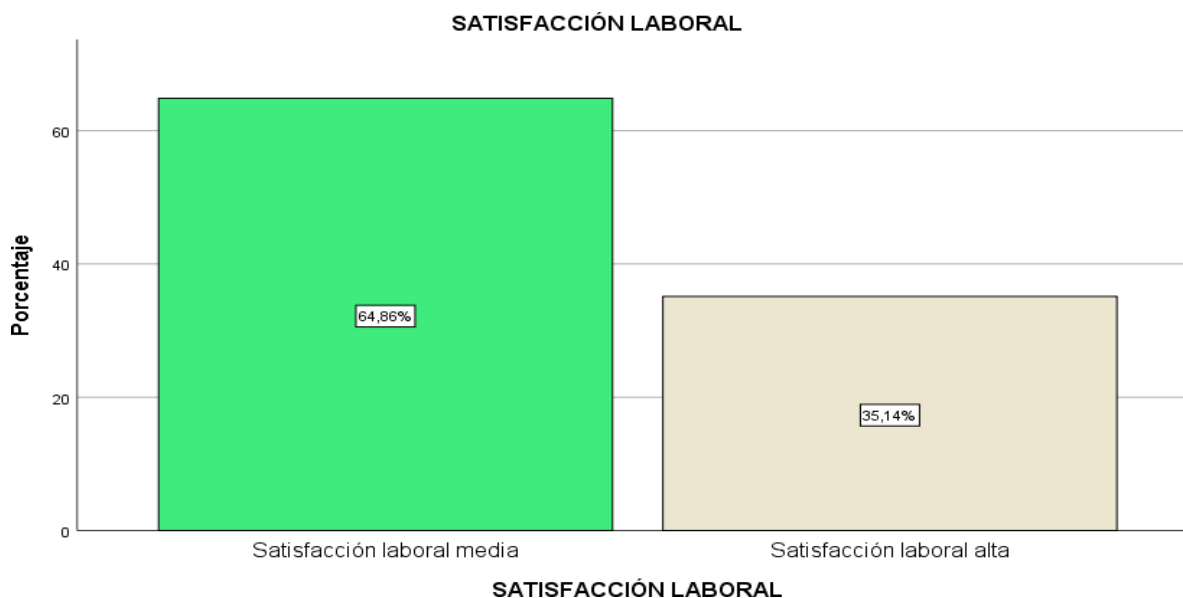
*Escala de Valoración de la Variable Satisfacción Laboral*

Niveles	Puntaje
Satisfacción laboral baja	[ 28 – 65 ]
Satisfacción laboral media	[ 66 – 103 ]
Satisfacción laboral alta	[104 – 140 ]

*Nota:* Elaboración propia

**Figura 12**

*Frecuencia Datos Agrupados de la Variable Satisfacción Laboral*



*Nota:* Tabla 60 – Frecuencia de la variable Satisfacción laboral

### **Interpretación:**

La Tabla 60 y Figura 12 muestran a la variable “Satisfacción Laboral”, con un nivel medio en 64.86% y alto en 35.14%.

El obtener un nivel medio de satisfacción laboral por la mayoría de encuestados deja entrever que existe una percepción ligeramente negativa hacia el trabajo realizado, ya sean por las condiciones de trabajo otorgadas, el ambiente laboral, falta de recompensas, etc. Siendo un elemento primordial para la productividad laboral en cada trabajador, se deben tratar todos los factores que disminuyan la satisfacción con el fin de mejorar la actitud de cada empleado hacia su trabajo.

### **Comprobación de Hipótesis**

#### ***Verificación de hipótesis general***

- **Hipótesis estadística:**

$H_0$ : La cultura organizacional no influye de manera significativa en la satisfacción laboral de los trabajadores del área de créditos de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Tacna – Agencia San Martín, Región Tacna en el año 2020.

$H_1$ : La cultura organizacional influye de manera significativa en la satisfacción laboral de los trabajadores del área de créditos de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Tacna

– Agencia San Martín, Región Tacna en el año 2020.

- **Nivel de significancia:** Para todo valor de probabilidad igual o menor que 0,05, se acepta  $H_1$  y se rechaza  $H_0$ .
- **Zona de rechazo:** Para todo valor de probabilidad mayor que 0,05, se acepta  $H_0$  y se rechaza  $H_1$ .
- **Estadístico de prueba:** Correlación de Tau-b de Kendall

**Tabla 62***Correlación entre las Variables Cultura Organizacional y Satisfacción Laboral*

Correlaciones				
			Cultura Organizacional	Satisfacción Laboral
<b>Tau_b de Kendall</b>	<b>Cultura Organizacional</b>	Coeficiente de correlación	1,000	,800**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	37	37
	<b>Satisfacción Laboral</b>	Coeficiente de correlación	,800**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	37	37

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

*Nota:* Encuesta aplicada a los trabajadores del área de créditos de CMACTACNA – Agencia San Martín, Región Tacna en el año 2020.

**Tabla 63***Tabla del Pseudo R cuadrado*

Pseudo R cuadrado	
Cox y Snell	,548
Nagelkerke	,754
McFadden	,612

Función de enlace: Logit.

*Nota:* Elaboración propia

**Tabla 64***Ajuste de los modelos*

Información del ajuste de los modelos				
Modelo	Logaritmo de la verosimilitud -2	Chi-cuadrado	GI	Sig.
<b>Sólo intersección</b>	32,246			
<b>Final</b>	2,870	29,376	2	,000

Función de enlace: Logit.

*Nota:* Elaboración propia



- **Regla de decisión:**

Rechazar  $H_0$  si la sig.  $< 0.05$

No Rechazar  $H_0$  si la sig.  $> 0.05$

**Interpretación:**

La Tabla 62 indica que existe una correlación de 0.800 entre las variables en estudio, ello indica la existencia de una correlación alta; asimismo, el indicador de Nagelkerke muestra una influencia del 75.4%.

Por ende, se opta por acepta la Hipótesis Alternativa ( $H_1$ ), a un nivel de confianza del 95%, afirmando que la cultura organizacional influye en la satisfacción laboral de los trabajadores del área de créditos de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Tacna

– Agencia San Martín, Región Tacna en el año 2020.

***Verificación de las hipótesis específicas***

**Verificación de la primera hipótesis específica**

- **Hipótesis estadística**

$H_0$ : La dimensión Artefactos de la cultura organizacional no influye de forma significativa en la satisfacción laboral de los trabajadores del área de créditos de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Tacna – Agencia San Martín, Región Tacna en el año 2020.

$H_1$ : La dimensión Artefactos de la cultura organizacional influye de forma significativa en la satisfacción laboral de los trabajadores del área de créditos de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Tacna – Agencia San Martín, Región Tacna en el año 2020.

- **Nivel de significancia:** Para todo valor de probabilidad igual o menor que 0,05, se acepta  $H_1$  y se rechaza  $H_0$ .

- **Zona de rechazo:** Para todo valor de probabilidad mayor que 0,05, se acepta  $H_0$  y se rechaza  $H_1$ .

- **Estadístico de prueba:** Tau b de Kendall.

**Tabla 65**

*Correlación entre la dimensión Artefactos y la variable Satisfacción Laboral*

<b>Correlaciones</b>			
		<b>Dimensión Artefactos</b>	<b>SATISFACCIÓN LABORAL</b>
<b>Tau_b de Kendall</b>	Dimensión Artefactos	Coefficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	,666**
		N	37
	SATISFACCIÓN LABORAL	Coefficiente de correlación	,666**
		Sig. (bilateral)	1,000
		N	37

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

*Nota:* Encuesta aplicada a los trabajadores del área de créditos de la cajamunicipal de ahorro y crédito Tacna – Agencia San Martín, Región Tacna en el año 2020.

**Tabla 66**

*Tabla del Pseudo R cuadrado*

<b>Pseudo R cuadrado</b>	
Cox y Snell	,631
Nagelkerke	,868
McFadden	,769
Función de enlace: Logit.	

*Nota:* Elaboración propia

**Tabla 67***Ajuste de los Modelos*

<b>Información de ajuste de los modelos</b>				
<b>Modelo</b>	<b>Logaritmo de la verosimilitud -2</b>	<b>Chi-cuadrado</b>	<b>gl</b>	<b>Sig.</b>
Sólo intersección	41,617			
Final	4,734	36,882	20	,012

Función de enlace:Logit

*Nota:* Elaboración propia

- **Regla de decisión:**

Rechazar  $H_0$  si la sig. < 0.05

No Rechazar  $H_0$  si la sig. > 0.05

**Interpretación:**

La Tabla 65 indica que la correlación es de 0,666 y la Sig. es 0.000 menor a 0.05, asimismo, la tabla 66 indica la influencia del 86.8%, por consiguiente, se aceptala Hipótesis Alternativa (H1) a un 95% de confiabilidad; lo que indica que la dimensión Artefactos de la cultura organizacional influye de manera significativa en la Satisfacción laboral de los trabajadores del área de créditos de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Tacna – Agencia San Martín, Región Tacna en el año 2020.

**Verificación de la segunda hipótesis específica**

- **Hipótesis estadística**

$H_0$ : La dimensión Valores de la cultura organizacional no influye de forma significativa en la satisfacción laboral de los trabajadores del área de créditos de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Tacna – Agencia San Martín, Región Tacna en el año 2020

$H_1$ : La dimensión Valores de la cultura organizacional influye de

forma significativa en la satisfacción laboral de los trabajadores del área de créditos de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Tacna – Agencia San Martín, Región Tacna en el año 2020.

- **Nivel de significancia:** Para todo valor de probabilidad igual o menor que 0,05, se acepta  $H_1$  y se rechaza  $H_0$ .
- **Zona de rechazo:** Para todo valor de probabilidad mayor que 0,05, se acepta  $H_0$  y se rechaza  $H_1$ .
- **Estadístico de prueba:** Tau b de Kendall.

**Tabla 68**

*Correlación entre la dimensión Valores y la variable Satisfacción Laboral*

<b>Correlaciones</b>			
		<b>Dimensión Valores</b>	<b>SATISFACCIÓN LABORAL</b>
Tau_b de Kendall	Dimensión Valores	Coeficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	,635**
		N	37
	SATISFACCIÓN LABORAL	Coeficiente de correlación	,635**
		Sig. (bilateral)	1,000
		N	37

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

*Nota:* Encuesta aplicada a los trabajadores del área de créditos de la caja municipal de ahorro y crédito Tacna – Agencia San Martín, Región Tacna en el año 2020.

**Tabla 69**

*Tabla del Pseudo R cuadrado*

<b>Pseudo R cuadrado</b>	
Cox y Snell	,609
<b>Nagelkerke</b>	<b>,839</b>
McFadden	,725
Función de enlace: Logit.	

*Nota:* Elaboración propia

**Tabla 70***Ajuste de los modelos*

<b>Información de ajuste de los modelos</b>				
Modelo	Logaritmo de la verosimilitud -2	Chi-cuadrado	gl	Sig.
Sólo intersección	40,806			
Final	6,016	34,789	15	,003

Función de enlace: Logit.

Fuente: Elaboración propia

- **Regla de decisión:**

La sig. < 0.05: Rechazar  $H_0$

La sig. > 0.05: No Rechazar  $H_0$

**Interpretación:**

La Tabla 68, observamos que la correlación es de 0,635 y la Sig. (significancia asintótica) mostrada por el SPSS es 0.000 menor a 0.05, además, en la tabla 69 el indicador de Nagelkerke muestra una influencia del 83.9%.

Con los datos obtenidos, se toma la decisión de rechazar la Hipótesis nula ( $H_0$ ) aun nivel de confianza del 95%, y se acepta la Hipótesis Alternativa ( $H_1$ ); es decir, la dimensión Valores de la cultura organizacional influye significativamente en la satisfacción laboral de los trabajadores del área de créditos de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Tacna – Agencia San Martín, Región Tacna en el año 2020.

**Verificación de la tercera hipótesis específica**

- **Hipótesis estadística**

$H_0$ : La dimensión Supuestos de la cultura organizacional no influye de forma significativa en la satisfacción laboral de los trabajadores del área de créditos de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Tacna

– Agencia San Martín, Región Tacna en el año 2020

H<sub>1</sub>: La dimensión Supuestos de la cultura organizacional influye de forma significativa en la satisfacción laboral de los trabajadores del área de créditos de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Tacna – Agencia San Martín, Región Tacna en el año 2020

- **Nivel de significancia:** Para todo valor de probabilidad igual o menor que 0,05, se acepta H<sub>1</sub> y se rechaza H<sub>0</sub>.
- **Zona de rechazo:** Para todo valor de probabilidad mayor que 0,05, se acepta H<sub>0</sub> y se rechaza H<sub>1</sub>.
- **Estadístico de prueba:** Tau b de Kendall.

**Tabla 71**

*Correlación entre la dimensión Supuestos y la variable Satisfacción Laboral*

<b>Correlaciones</b>			
		<b>Dimensión Supuestos</b>	<b>SATISFACCIÓN LABORAL</b>
Tau_b de Kendall	Dimensión Supuestos	Coeficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	,501**
		N	37
	SATISFACCIÓN LABORAL	Coeficiente de correlación	,501**
		Sig. (bilateral)	1,000
		N	37

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

*Nota:* Encuesta aplicada a los trabajadores del área de créditos de la caja municipal de ahorro y crédito Tacna – Agencia San Martín, Región Tacna en el año 2020.

**Tabla 72***Tabla del Pseudo R cuadrado*

<b>Pseudo R cuadrado</b>	
Cox y Snell	,631
Nagelkerke	,868
McFadden	,769
Función de enlace: Logit.	

*Nota:* Elaboración propia**Tabla 73***Ajuste de los modelos*

<b>Información de ajuste de los modelos</b>				
<b>Modelo</b>	<b>Logaritmo de la verosimilitud -2</b>	<b>Chi-cuadrado</b>	<b>gl</b>	<b>Sig.</b>
Sólo intersección	41,617			
Final	4,734	36,882	20	,012

Función de enlace: Logit.

*Nota:* Elaboración propia**- Regla de decisión:**La sig. < 0.05: Rechazar  $H_0$ La sig. > 0.05: No Rechazar  $H_0$ **Interpretación:**

En la Tabla 71, se evidencia una Sig de 0.0002, además se observamos una correlación de 0.501, por otra parte, la tabla 72 muestra una influencia del 86.9%.

Basándose en los resultados, se decide aceptar la Hipótesis Alternativa ( $H_1$ ); es decir: La dimensión Supuestos de la cultura organizacional influye de manera significativa en la satisfacción laboral de los trabajadores del área de créditos de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Tacna – Agencia San Martín, Región Tacna en el año 2020.

## CAPITULO V

### DISCUSION DE RESULTADOS

La investigación que pasamos a analizar a continuación está referida a: “La cultura organizacional y su influencia en la satisfacción laboral de los trabajadores del área de créditos de la Caja Municipal de ahorro y crédito Tacna – Agencia San Martín, Región Tacna en el año 2020”.

Iniciamos nuestro análisis destacando la fortaleza de nuestros instrumentos en primer lugar sobre la fiabilidad de la variable Cultura Organizacional con el 0.976 y el de la variable Satisfacción laboral con el 0.964, los cuales se ubican en el nivel de excelente medido en la escala de (Chavez & Rodriguez, 2018)

Seguidamente se podrá apreciar la “Validez de contenido realizada por jueces a cada uno de los cuestionarios, como se muestra en las tablas 8 y 10 tanto la variable Cultura Organizacional y la Satisfacción Laboral superan la prueba de validez de contenido, garantizando la consistencia de sus resultados.

También, de la variable Cultura Organizacional según la apreciación de los trabajadores del área de crédito de la institución, el 70.3% califican de una cultura organizacional media. Situación que deberá ser evaluado por los directivos de dicha institución en su oportunidad. Por añadidura, analizando las tres dimensiones que comprende esta variable sus resultados fueron los siguientes: La dimensión “Artefactos” es regular con un 56.8%; la dimensión “Valores” es alto con un 54.1; y la dimensión “Supuestos” es regular con un 67,57%. Y, dado que la lectura de los resultados de las dimensiones es tan explícita, recomendamos la lectura del análisis que se ha efectuado por cada ítem que comprenden estas tres dimensiones.



Luego, para la variable "Satisfacción laboral", el 64.86% de los colaboradores perciben una satisfacción media. Y, analizado en sus dimensiones, los resultados son los siguientes: "Dimensión significancia de la tarea" el 62.16% de nivel alto; la dimensión "Condiciones de trabajo" el resultado es medianamente satisfecho con el 72.97%, para la dimensión "Reconocimiento personal" el 64.86% de los trabajadores perciben un nivel medianamente satisfecho; para la dimensión "Beneficios económicos" el 89.19% de los trabajadores perciben un nivel medianamente satisfechos.

Continuando con el análisis, seguidamente pasaremos analizar los resultados obtenidos para cada una de las hipótesis planteadas en función a las dimensiones de la variable independiente Cultura Organizacional y su influencia en la Satisfacción laboral.

Como resultado de la contrastación de la hipótesis general se ha comprobado que: la correlación entre variables es de 0.800, considerada alta; asimismo, la significancia asintótica arrojada por el SPSS es menor a 0.05, además, en la tabla 63 el indicador de Nagelkerke muestra una influencia del 75.4%; en efecto se toma la decisión de rechazar la Hipótesis nula ( $H_0$ ) a un nivel de confianza del 95%, y se acepta la Hipótesis Alterna ( $H_1$ ).; señalando que la cultura organizacional influye en la satisfacción laboral de los trabajadores del área de créditos de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Tacna – Agencia San Martín, Región Tacna en el año 2020.

Estos son similares a los obtenidos por Salazar (2013) en su investigación para optar el grado de Licenciado en Psicología Industrial, estudió la **"RELACIÓN ENTRE LA CULTURA ORGANIZACIONAL Y LA SATISFACCIÓN LABORAL DEL PERSONAL ADMINISTRATIVO DEL HOSPITAL ROOSEVELT DE GUATEMALA"**, donde demuestra que existe relación entre ambas variables.

También es concordante con la investigación de (Rodríguez & Arevalo,

2018) “en su trabajo de investigación “Cultura Organizacional y Satisfacción Laboral de los Colaboradores en la Municipalidad Provincial de San Martín-Tarapoto, 2018, para optar el título profesional de Licenciado en administración”, los resultados muestran que el nivel de significancia es menor de  $< 0.05$ , representado por el (pvalor ,000); y un coeficiente (Rho ,781); la cual se concluye que a mayor desarrollo de actividades de una cultura organizacional permitirá el incremento de la satisfacción de los colaborados en la Municipalidad Provincial de San Martín.

Para La primera hipótesis específica su análisis es: “En la Tabla 65 observamos que la correlación es de 0,666 y el Sig. (significancia asintótica) mostrada por el SPSS es 0.000 menor a 0.05, asimismo, en la tabla 66 por el indicador de Nagelkerke la influencia es del 86.8%, en consecuencia, se toma la decisión de aceptar la Hipótesis Alterna (H1).; es decir: La dimensión Artefactos de la cultura organizacional influye de forma significativa en la Satisfacción laboral de los trabajadores del área de créditos de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Tacna – Agencia San Martín, Región Tacna en el año 2020.

Es necesario indicar que la dimensión artefactos: comprende las estructuras y procesos organizacionales visibles pero complejos para ser comprendidos, permiten estudiarla cultura existente en la empresa y comprende la arquitectura, estilo de liderazgo, lenguaje, símbolos, rituales, historias, mitos; formas de interacción, toma de decisiones, y resolución de conflictos. Estos elementos importantes deben ser tomados en cuenta ante el resultado promedio obtenido en esta dimensión.

En relación a la segunda hipótesis específica su análisis es: “La Tabla 68, observamos que la correlación es de 0,635, además, en la tabla 69 el indicador de Nagelkerke muestra una influencia del 83.9%, en consecuencia, se rechaza la Hipótesis nula (Ho) y se acepta la Hipótesis Alterna (H1); es decir: “La dimensión Valores de la cultura organizacional influye de forma significativa en la satisfacción

laboral de los trabajadores del área de créditos de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Tacna – Agencia San Martín, Región Tacna en el año 2020”.

La dimensión valores está referido a los valores acogidos y declarados, se aborda en esta dimensión las reglas y normas de conducta, también es necesario destacarlas dada la percepción media de los trabajadores.

En relación a la tercera hipótesis específica, se ha comprobado: Tabla 71, observamos una correlación de 0.501 y la Sig. expuesta por el SPSS es 0.002 menor a 0.05, asimismo, en la tabla 72 el indicador de Nagelkerke muestra una influencia del 86.8%, en referencia a ello, decide rechazar la Hipótesis nula (Ho) afirmando que: La dimensión Supuestos de la cultura organizacional influye de manera significativa en la satisfacción laboral de los trabajadores del área de créditos de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Tacna – Agencia San Martín, Región Tacna en el año 2020.

En cuanto a la dimensión Supuestos básicos: se consideran aquellas medidas tomadas para resolver problemas de integración y relación entre el recurso humano de una empresa y que, siendo efectivas, son asumidas continuamente por los miembros de la organización hasta ser instauradas como un hábito o conducta validada por la organización, por la percepción media obtenida de los trabajadores se requiere fortalecer esta dimensión.

Finalmente, tanto la cultura organizacional como la satisfacción laboral de los trabajadores presentan un índice aceptable, el mismo que debe ser mejorado si se desea continuar e incrementar el desarrollo y éxito empresarial.

## CONCLUSIONES

### **PRIMERA:**

Se concluye que la cultura organizacional influye de manera significativa en la satisfacción laboral de los trabajadores del área de créditos de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Tacna - Agencia San Martín, en tal razón se estima que a medida que se fortalezca la cultura organizacional tomando en cuenta cada una de sus dimensiones, la satisfacción laboral que perciban los trabajadores será mayor.

### **SEGUNDA:**

La dimensión artefactos de la variable cultura organizacional influye de manera significativa en la satisfacción laboral del área de créditos de la CMAC Tacna, en la cual se evidencia indicadores como el tipo de comunicación, nivel de liderazgo y retribuciones económicas, que merecen ser atendidos y reforzados para atenuar los sentimientos de insatisfacción laboral y agotamiento emocional existentes.

### **TERCERA:**

La dimensión Valores de la cultura organizacional influye de forma significativa en la satisfacción laboral de los trabajadores del área de créditos de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Tacna – Agencia San Martín, Región Tacna en el año 2020, se ve reflejado en los escasos sentimientos de confianza y apoyo mutuo entre compañeros de trabajo, que repercute en el cumplimiento de objetivos individuales y colectivos para bienestar de la organización.

### **CUARTA:**

La dimensión Supuestos básicos de la variable cultura organizacional influye de forma significativa en la satisfacción laboral de los trabajadores del área de créditos de CMAC Tacna

– Agencia San Martín, siendo, el poco interés en el balance trabajo – familia y la existencia de favoritismo con algunos trabajadores, los factores que incrementan la insatisfacción, genera mayores conflictos y reduce el compromiso laboral.

## RECOMENDACIONES

### **PRIMERA:**

Se recomienda mejorar las características tanto de la cultura organizacional como la satisfacción laboral siendo nuestras variables evaluadas en la presente investigación. Considerando que existe una influencia del 75.4% de la variable independiente sobre la variable dependiente, la empresa debe alinear las actitudes, valores, hábitos y reforzar todas las acciones necesarias que conlleven a instaurar una cultura mucho más fuerte y alcanzar una satisfacción laboral plena.

### **SEGUNDA:**

A los directivos de la Caja Municipal de Tacna, se recomienda mejorar los componentes de la cultura organizacional en su dimensión " artefactos" desarrollando un liderazgo interactivo para mejorar la comunicación horizontal y vertical a fin de transmitir los mensajes de manera clara e incentivar a la participación entre compañeros de trabajo, así mismo, reformular los estímulos económicos y tener claro un sistema de resolución de conflictos y toma de decisiones.

### **TERCERA:**

A los directivos de la Caja Municipal de Tacna, se recomienda mejorar los componentes de la cultura organizacional en su dimensión valores, desde la formulación de sus métodos estratégicos y operativos haciendo énfasis en sus valores institucionales a través de reglas y normas de conducta, mejorar el trato entre los stakeholders e implementar una gestión no solo basada en el cliente sino en el resultado final de cada uno de los procesos.

**CUARTA:**

A los directivos de la Caja Municipal de Tacna, se recomienda mejorar los componentes de la cultura organizacional en su dimensión supuestos básicos, pues se recoge de la bibliografía y del análisis que al igual que la dimensión valores, es la esencia de la cultura, comprendiéndose esto se puede entender las demás dimensiones que lo consideran. Por tanto, se requiere identificar las creencias, percepciones, pensamientos y sentimientos que de manera consciente o inconsciente son asumidas por los miembros de la organización tanto individual como grupal partiendo de un diagnóstico y perfeccionando con un trabajo firme y efectivo entre todo el personal.

## BIBLIOGRAFIA

- Balboa, R. (2017). *Competencias gerenciales y su influencia en la cultura organizacional en la Municipalidad Distrital de Pocollay – Tacna, 2014*. Tacna: UNJBG.
- Barazorda, D. (2016). *Relacion de Clima Organizacional y la Satisfacción Laboral de los Trabajadores de Centro de Salud de Natividad de Tacna 2016*. Tacna: UNJBG.
- Bautista, J., & Uriarte, H. (2019). *Nivel de satisfacción laboral en el personal de un programa nacional de alimentación escolar - Jaen - Cajamarca, 2019*. Chiclayo: USAT.
- Belalcázar, S. (2010). *Cultura Organizacional*. Fundación Dialnet.
- Boada, N. (2019). Repositorio USIL. Obtenido de [http://repositorio.usil.edu.pe/bitstream/USIL/8684/1/2019\\_Boada-Llerena.pdf](http://repositorio.usil.edu.pe/bitstream/USIL/8684/1/2019_Boada-Llerena.pdf)
- Bonilla, G. (2018). Repositorio UNFV. Obtenido de <http://repositorio.unfv.edu.pe/bitstream/handle/UNFV/2653/BONILLA%20RIOS%20GINA%20LILIAN.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Canchanya, e. (2017). Repositorio UIGV. Obtenido de <http://repositorio.uigv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.11818/1372/TRAB.SUFIC.PROF.%20CANCHANYA%20POMA%2C%20EDSON%20GIANCARLO.pdf?sequence=2&isAllowed=y#:~:text=Utilizando%20la%20escala%20de%20satisfacci%C3%B3n,o%20social%20y%20beneficios%20econ%C3%B3micos>
- Chávez, B., & Rodriguez, M. (2018). *Análisis de confiabilidad y validez de un cuestionario sobre entornos personales de aprendizaje*. *Ensayos pedagógicos*, 13-14.
- Chávez, B., & Rodriguez, M. (2018). *Análisis de confiabilidad y validez de un cuestionario sobre entornos personales de aprendizaje*. *Ensayos Pedagógicos*, 13-14.



- Chávez, J. (2017). Repositorio Institucional UCV. Obtenido de [http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/10148/chavez\\_pj.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/10148/chavez_pj.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Chiavenato, I. (2007). Administración de Recursos Humanos. El capital humano de las organizaciones (8ava ed.). México: McGRAW-HILL/INTERAMERICANA EDITORES, S.A.
- Chiavenato, I. (2011). Administración de Recursos Humanos. México: McGraw Hil.
- Chiavenato, I. (2011). Administración de Recursos Humanos, El capital humano de las organizaciones (Novena ed.). Mexico: McGRAW-HILL/INTERAMERICANA EDITORES, S.A. DE C.V. Obtenido de [https://www.academia.edu/29724210/Chiavenato.\\_Administracion\\_de\\_Recursos\\_Humanos\\_subrayado](https://www.academia.edu/29724210/Chiavenato._Administracion_de_Recursos_Humanos_subrayado)
- Choque, M. (2019). ANÁLISIS DE LA CULTURA ORGANIZACIONAL Y SU. Moquegua: Repositorio UJCM.
- CMAC, T. (2019). CMAC TACNA. Obtenido de <https://www.cmactacna.com.pe/>
- Conte, J., & Landy, F. (2005). Psicología Industrial: Introducción a la Psicología Industrial y Organizacional. Mexico: McGraw-Hill.
- De la Torre, C., & Accostupa, Y. (2013). Estadística Inferencial.
- DIARIO LA REPÚBLICA. (24 de ENERO de 2020). Obtenido de <https://larepublica.pe/economia/2020/01/25/empleo-solo-el-24-de-los-peruanos-son-felices-en-su-trabajo/>
- Estela, M. (11 de Diciembre de 2018). Cultura Organizacional. Obtenido de <https://concepto.de/cultura-organizacional/>
- Gonzales, L., & Capuñay, M. (2018). Influencia de la Cultura Organizacional (Co) en el Desempeño Laboral (DI) de los Trabajadores del Hospital Provincial Docente Belén-Lambayeque, 2015. Lambayeque: Repositorio Institucional UNPRG. Obtenido de <http://repositorio.unprg.edu.pe/handle/UNPRG/2201>
- Gutiérrez, A. L. (30 de Junio de 2015). Repositorio de tesis USAT. Recuperado el 16 de Mayo de 2019, de

- [http://tesis.usat.edu.pe/bitstream/usat/103/1/TL\\_Gutierrez\\_Bazan\\_AnaLuciaDeLourdes.pdf](http://tesis.usat.edu.pe/bitstream/usat/103/1/TL_Gutierrez_Bazan_AnaLuciaDeLourdes.pdf)
- Guzmán, A. (2018). Repositorio URP. Lima: Repositorio URP. Obtenido de <http://repositorio.urp.edu.pe/xmlui/bitstream/handle/URP/1658/TESIS%20ANGELICA%20GUZMAN%20ROJO.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Hannoun, G. (2011). Biblioteca digital UNCU. Obtenido de [http://bdigital.uncu.edu.ar/objetos\\_digitales/4875/hannouncetrabajodeinvestigacion.pdf](http://bdigital.uncu.edu.ar/objetos_digitales/4875/hannouncetrabajodeinvestigacion.pdf)
- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, M. (2010). Metodología de la Investigación. McGRAW-HILL / INTERAMERICANA EDITORES, S.A. DE C.V.
- Lawler, E. E. (1973). La Motivación en las Organizaciones de Trabajo.
- Litwin & Stringer. (1968). Motivation and Organizational Climate. Boston: Division of Research graduate school of Business administration Harvard University .
- Locke, E. (1976). The nature and causes of job satisfaction. Chicago: Rand McNally. Luthans, F. (2008). Comportamiento Organizacional. México: McGrawHILL.
- Mamani, P. (2020). Análisis de la Gestión Directiva y la Cultura Organizacional de la Dirección Regional de Trabajo y Promoción del Empleo del Gobierno Regional de Tacna. Tacna: UNJBG.
- Melgar, A. (1985). Revista Centroamericana de Administración Pública. Obtenido de <http://unpan1.un.org/intradoc/groups/public/documents/icap/unpan042465.pdf>
- Melián, V. (Junio de 2017). Cultura organizacional y su impacto en el rendimiento de los equipos de trabajo. Obtenido de <http://mobiroderic.uv.es/bitstream/handle/10550/61014/TESIS%20DEFINITIVA.PDF?sequence=1&isAllowed=y>
- Méndez, B. (7 de Febrero de 2012). Monografias.com. Obtenido de [https://www.monografias.com/usuario/perfiles/blasmar\\_mendez/monografias](https://www.monografias.com/usuario/perfiles/blasmar_mendez/monografias)
- Pablos, M. d. (2016). Estudio de Satisfacción Laboral y Estrategias de Cambio. Obtenido de [https://www.areasaludbadajoz.com/images/datos/docencia\\_e\\_investigacion/419drh.pdf](https://www.areasaludbadajoz.com/images/datos/docencia_e_investigacion/419drh.pdf)

- Pallares, Z. (1990). Hacer empresa: es un reto. Bogotá: Fotomecánica Industrial Ltda.
- Palma, S. (1999). Escala de Satisfacción Laboral. Obtenido de  
<https://es.slideshare.net/renetunqui/386911381-escaladesatisfaccionlaboral>
- Patlán, J. (2016). Calidad de vida en el trabajo. México.
- Peñaloza, L., & Mejía, G. (2020). CULTURA Y CLIMA: CONDICIONES. Bogotá: Repositorio Urosario.  
 Obtenido de  
<https://repository.urosario.edu.co/bitstream/handle/10336/22078/Pe%F1alosaPe%F1aloza-LuisaVarely-2020.pdf;jsessionid=38AE7A1B373825084CDA69DBDF01AECB?sequence=1>
- Pettigrew, A. (1979). On Studying organizational cultures. Cornell University.
- Piaggio, M. (2017). La Organización Inteligente y la Satisfacción Laboral en la Escuela Profesional de Ingeniería Comercial de la Facultad de Ciencias Empresariales de la Universidad Privada de Tacna, periodo 2016. Tacna: UPT.
- Pinilla, A. (1982). Dinámica de la Gestión Empresarial. Lima: Iberoamericana de editores. Porter, M. (2010). Ventaja Competitiva. España: Ediciones pirámide.
- Quispe, H. (2019). Repositorio UPT. Obtenido de  
<http://repositorio.upt.edu.pe/bitstream/UPT/988/1/Quispe-Coaquira-Hugo.pdf>
- Robbins, S., & Judge, T. (2009). Comportamiento Organizacional. México: Pearson Educación de México, S.A. de C.V. Obtenido de  
[https://www.academia.edu/10981393/Comportamiento\\_organizacional\\_13a\\_ed.\\_-\\_Robbins\\_Stephen\\_P.\\_Author\\_1\\_](https://www.academia.edu/10981393/Comportamiento_organizacional_13a_ed._-_Robbins_Stephen_P._Author_1_)
- Robbins, S., Decenso, D., & Coulter, M. (2013). Fundamentos de administración (Octava edición ed.). México: Pearson Educación de México, S.A. de C.V. Obtenido de  
[https://www.academia.edu/28751366/Fundamentos\\_de\\_administracion\\_-\\_Stephen\\_P.\\_Robbins.pdf](https://www.academia.edu/28751366/Fundamentos_de_administracion_-_Stephen_P._Robbins.pdf)
- Rodríguez, J., & Arévalo, T. (2018). Cultura Organizacional y Satisfacción Laboral de los Colaboradores en la Municipalidad Provincial de San Martín-Tarapoto, 2018. Tarapoto: Universidad Peruana

Unión.

Rojas, G. (2018). Estrategias para el fortalecimiento de la cultura y clima organizacional de la empresa

Geométrica Modular. Bogotá: Universidad Externado de Colombia.

Salazar, J. (2013). Relación entre la Cultura Organizacional y la Satisfacción Laboral del personal

administrativo del Hospital Roosevelt de Guatemala. Guatemala: Universidad Rafael

Landívar.

Salgado, K., & Urbina, K. (2017). Repositorio UNAM. Obtenido de

<http://repositorio.unan.edu.ni/10358/1/8797.pdf>

Sauñe, L., & Gonza, V. (2017). INFLUENCIA DEL DESEMPEÑO LABORAL EN LA SATISFACCIÓN.

Arequipa: UNIVERSIDAD NACIONAL DE SAN AGUSTÍN DE AREQUIPA.

Schein, E. (1988). Cultura Organizacional y Liderazgo (3ra ed.).

Schein, E. (1992). Cultura Organizacional y Liderazgo. Barcelona: Plaza y Janes. Supo, J. (2012).

Seminario de la Investigación Científica.

TACNA, M. I. (2018).

Velaochaga, J., & Rake, D. (19 de Mayo de 2019). Gestión.

Obtenido de <https://gestion.pe/opinion/cultura-organizacional-peru-267307-noticia/?ref=gesr>

Zaldúa, A. (2018). Factores que Influyen en la Satisfacción Laboral de los Trabajadores del Hospital

Israel. Guayaquil: Universidad Católica de Santiago de Guayaquil.

Zapata, A., & Rodriguez, A. (2008). Cultura Organizacional. Cali ediciones. Obtenido de

<https://es.scribd.com/doc/177661392/ZAPATA-RODRIGUEZ-2008-Libro-Cultura-Organizacional-1-1>

## ANEXOS

### Anexo 1 Cuestionario - Cultura Organizacional

	-Nunca=1	-Casi nunca=2	-A veces=3	- Siempre=4	-Casi siempre=5				
<b>I</b>	<b>ARTEFACTOS</b>								
1	El diseño interior de CMAC TACNA es el adecuado para el desarrollo de mis actividades.				1	2	3	4	5
2	Tengo conocimiento de la estructura organizativa (organigrama) de CMAC TACNA.				1	2	3	4	5
3	El trabajo se realiza cumpliendo estrictamente los procedimientos establecidos por CMAC TACNA.				1	2	3	4	5
4	El estilo de liderazgo que presenta mi superior me motiva a cumplir mis funciones y alcanzar mis metas.				1	2	3	4	5
5	El estilo para gestionar a los empleados se caracteriza por el trabajo en equipo, el consenso y la participación.				1	2	3	4	5
6	El lenguaje empleado en CMAC TACNA es el adecuado para una buena comunicación entre sus trabajadores.				1	2	3	4	5
7	Los símbolos: imágenes, slogan, placas, etc., transmiten de manera óptima lo que se practica en la organización.				1	2	3	4	5
8	La empresa organiza ceremonias de reconocimiento a sus trabajadores por sus logros personales.				1	2	3	4	5
9	Se comparte al personal nuevo las historias y costumbres propias de la organización				1	2	3	4	5
10	Como parte de la empresa, me siento orientado para solucionar un posible problema dentro de la organización.				1	2	3	4	5
11	Ante posibles conflictos, la organización recurre a todos los empleados por igual para resolver problemas.				1	2	3	4	5
<b>II</b>	<b>VALORES</b>								
12	Cada área trabaja en busca del cumplimiento de objetivos reales, alcanzables y medibles.				1	2	3	4	5
13	Tomo iniciativas personales en bien de la organización y el cumplimiento de objetivos y metas.				1	2	3	4	5
14	A las personas aquí en CMAC TACNA se les da suficiente responsabilidad.				1	2	3	4	5
15	Determino mis propias exigencias para brindar un trabajo de calidad.				1	2	3	4	5
16	En CMAC TACNA las personas se caracterizan por ser transparentes y decir las cosas de manera directa.				1	2	3	4	5
17	Existe apoyo entre áreas para lograr la mejora de la organización.				1	2	3	4	5
18	El servicio que brinda la organización cumple las expectativas del cliente.				1	2	3	4	5
19	Se respeta a cada trabajador independientemente del puesto que ocupen.				1	2	3	4	5
20	La organización es dinámica, innovadora y está orientada al logro.				1	2	3	4	5
<b>III</b>	<b>SUPUESTOS</b>								
21	En CMAC TACNA las personas pueden expresar lo que piensan de manera libre.				1	2	3	4	5
22	Puedo aportar ideas a todos los niveles y son escuchadas y consideradas.				1	2	3	4	5
23	Me siento motivado para dar mi mejor esfuerzo en el trabajo.				1	2	3	4	5
24	La empresa CMAC TACNA busca un balance entre trabajo y familia.				1	2	3	4	5
25	Realizo mis funciones de la mejor manera en busca de un posible ascenso.				1	2	3	4	5
26	En CMAC TACNA, los colaboradores ascienden de manera justa y por mérito propio				1	2	3	4	5
27	Tratamos a todos por igual, en la empresa no existe favoritismo.				1	2	3	4	5
28	Todos los trabajadores cuentan con la misma oportunidad para ascender o recibir aumento y/o bonificaciones.				1	2	3	4	5
29	Existe tolerancia frente a los errores y se toma como aprendizaje.				1	2	3	4	5
30	Frente a un error cometido buscamos soluciones inmediatas antes que culpables.				1	2	3	4	5
31	Los jefes cumplen sus promesas.				1	2	3	4	5

## Anexo 2 Cuestionario - Satisfacción Laboral

	-Nunca=1	-Casi nunca=2	-A veces=3	- Siempre=4	-Casi siempre=5
<b>I</b>	<b>SIGNIFICACIÓN DE LA TAREA</b>				
1	Mi trabajo me permite que haga buen uso de mis competencias y habilidades.				1 2 3 4 5
2	Me siento identificado con las funciones que tengo a mi cargo.				1 2 3 4 5
3	Veo una relación clara entre mi trabajo y los objetivos de la empresa.				1 2 3 4 5
4	Conozco las funciones de mi puesto de trabajo y las realizo a cabalidad para cumplir los objetivos.				1 2 3 4 5
5	Me complacen los resultados obtenidos en mi área de trabajo.				1 2 3 4 5
6	Mi trabajo presenta retos permanentes e importantes.				1 2 3 4 5
7	Entrego lo mejor de mí en la ejecución de mis tareas.				1 2 3 4 5
<b>II</b>	<b>CONDICIONES DE TRABAJO</b>				
8	Las condiciones de trabajo en CMAC TACNA son adecuadas.				1 2 3 4 5
9	La empresa proporciona los recursos adecuados para desempeñar mi trabajo.				1 2 3 4 5
10	La organización aplica la supervisión constante de tal manera se dé solución inmediata a todas las falencias encontradas.				1 2 3 4 5
11	La empresa prepara a sus colaboradores para que puedan asumir nuevas responsabilidades.				1 2 3 4 5
12	Los espacios laborales de CMAC TACNA se encuentran bien distribuidos.				1 2 3 4 5
13	La limpieza, higiene y salubridad de mi lugar de trabajo es óptima.				1 2 3 4 5
14	El horario de trabajo me resulta incómodo.				1 2 3 4 5
15	La organización me ofrece todas las facilidades y libertad para la ejecución de mis actividades.				1 2 3 4 5
16	La forma en que se organiza el trabajo en mi área, contribuye con la productividad.				1 2 3 4 5
<b>III</b>	<b>RECONOCIMIENTO PERSONAL Y/O SOCIAL</b>				
17	Mi trabajo es suficientemente reconocido.				1 2 3 4 5
18	Participo en la toma de decisiones de mi área de trabajo.				1 2 3 4 5
19	La empresa brinda importancia a los aportes y opiniones que realizo.				1 2 3 4 5
20	La relación con mi jefe es satisfactoria.				1 2 3 4 5
21	La relación con mis compañeros de trabajo es agradable y facilita a convivencia diaria.				1 2 3 4 5
22	Existe solidaridad entre compañeros de trabajo.				1 2 3 4 5
23	Puedo comunicarme con libertad con mis superiores por el bien de mi desempeño.				1 2 3 4 5
<b>IV</b>	<b>BENEFICIOS ECONÓMICOS</b>				
24	El sueldo que recibo satisface mis necesidades.				1 2 3 4 5
25	En relación a las responsabilidades que tengo en mi trabajo, considero que mi remuneración es adecuada.				1 2 3 4 5
26	Me siento satisfecho con los beneficios ofrecidos por la empresa.				1 2 3 4 5
27	En CMAC TACNA son satisfactorios los ascensos.				1 2 3 4 5
28	La sensación que tengo de mi trabajo es que me están explotando.				1 2 3 4 5

### Anexo 3 Matriz de Consistencia

Título: "LA CULTURA ORGANIZACIONAL Y SU INFLUENCIA EN LA SATISFACCIÓN LABORAL DE LOS TRABAJADORES DEL ÁREA DE CRÉDITOS DE LA CAJA MUNICIPAL DE AHORRO Y CRÉDITO TACNA – AGENCIA SAN MARTÍN, REGIÓN TACNA EN EL AÑO 2020"			
PROBLEMA GENERAL	OBJETIVO GENERAL	HIPÓTESIS GENERAL	VARIABLE INDEPENDIENTE
¿Cómo influye la cultura organizacional en la satisfacción laboral de los trabajadores del área de créditos de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Tacna – Agencia San Martín, Región Tacna en el año 2020?	Determinar en nivel de influencia de la cultura organizacional en la satisfacción laboral de los trabajadores del área de créditos de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Tacna – Agencia San Martín, región Tacna en el año 2020.	Hi: La dimensión artefactos de la cultura organizacional influye significativamente en la satisfacción laboral de los trabajadores del área de créditos de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Tacna – Agencia San Martín, Región Tacna en el año 2020. Ho: La dimensión artefactos de la cultura organizacional no influye significativamente en la satisfacción laboral de los trabajadores del área de créditos de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Tacna – Agencia San Martín, Región Tacna en el año 2020.	CULTURA ORGANIZACIONAL
PROBLEMAS ESPECÍFICOS	OBJETIVOS ESPECÍFICOS	HIPÓTESIS ESPECÍFICAS	VARIABLE DEPENDIENTE
¿Cómo influye la dimensión Artefactos de la cultura organizacional en la satisfacción laboral del área de créditos de los trabajadores de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Tacna – Agencia San Martín, Región Tacna en el año 2020?	Determinar el nivel de influencia de la dimensión Artefactos de la cultura organizacional en la satisfacción laboral de los trabajadores del área de créditos de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Tacna – Agencia San Martín, Región Tacna en el año 2020.	La dimensión Artefactos de la cultura organizacional influye significativamente en la satisfacción laboral de los trabajadores del área de créditos de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Tacna – Agencia San Martín, Región Tacna en el año 2020.	SATISFACCIÓN LABORAL
¿Cómo influye la dimensión Valores de la cultura organizacional en la satisfacción laboral de los trabajadores del área de créditos de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Tacna – Agencia San Martín, Región Tacna en el año 2020?	Determinar el nivel de influencia de la dimensión Valores de la cultura organizacional en la satisfacción laboral de los trabajadores del área de créditos de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Tacna – Agencia San Martín, Región Tacna en el año 2020.	La dimensión Valores de la cultura organizacional influye significativamente en la satisfacción laboral de los trabajadores del área de créditos de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Tacna – Agencia San Martín, Región Tacna en el año 2020.	
¿Cómo influye la dimensión Supuestos de la cultura organizacional en la satisfacción laboral de los trabajadores del área de créditos de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Tacna – Agencia San Martín, Región Tacna en el año 2020?	Determinar el nivel de influencia de la dimensión Supuestos de la cultura organizacional en la satisfacción laboral de los trabajadores del área de créditos de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Tacna – Agencia San Martín, Región Tacna en el año 2020.	La dimensión Valores de la cultura organizacional influye significativamente en la satisfacción laboral de los trabajadores del área de créditos de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Tacna – Agencia San Martín, Región Tacna en el año 2020.	
Método	Población y Muestra	Técnicas e Instrumentos	
Tipo: Básica o pura Diseño: No experimental	Población: 38 trabajadores – Censo	Técnica: Encuesta. Instrumento: Cuestionario.	

## Anexos 4 Validación de Expertos



### UNIVERSIDAD NACIONAL JOR GE BASADRE GROHMANN ESCUELA PROFESIONAL DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS

DISEÑO DEL INFORME DE OPINION DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTO Y METODO DE INVESTIGACION "LA CULTURA ORGANIZACIONAL Y SU INFLUENCIA EN LA SATISFACCION LABORAL DE LOS TRABAJADORES DEL ÁREA DE CRÉDITOS DE LA CAJA MUNICIPAL DE AHORRO Y CRÉDITO TACNA – AGENCIA SAN MARTIN, REGIÓN TACNA EN EL AÑO 2020"

#### I. DATOS GENERALES:

- 1.1. Apellidos y nombres del juez : REYNALDO WIRLLOS ORTIZ  
 1.2. Cargo e institución donde labora : Docente Universitario ESAD - UNJBG  
 1.3. Nombre del instrumento evaluado : Evaluación de la Cultura Organizacional  
 1.4. Autor (es) del Instrumento : Juliana Lisset Campos Montenegro

#### II. ASPECTOS DE EVALUACIÓN:

INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente 1	Regular 2	Buena 3	Muy Buena 4	Excelente 5
1.CLARIDAD	Está formulado con lenguaje apropiado y comprensible.				X	
2.OBJETIVIDAD	Está expresado en conductas observables.				X	
3.ACTUALIDAD	Adecuado al avance de la ciencia y tecnología.				X	
4.ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica.				X	
5.SUFICIENCIA	Comprende los aspectos en cantidad y calidad suficiente.					X
6.PERTINENCIA	Permite conseguir datos de acuerdo a los objetivos planteados.				X	
7.CONSISTENCIA	Basado en aspecto teórico-científico.				X	
8.COHERENCIA	Entre los índices, indicadores y las dimensiones.					X
9.METODOLOGÍA	La estrategia responde al propósito de la investigación.				X	
10.APLICACIÓN	Los datos permiten un tratamiento estadístico pertinente.					X

#### III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD: RESULTA APLICABLE

IV. PROMEDIO DE VALORACIÓN:  Lugar y fecha: Tacna, 21-JUL-2020

Firma del Experto Informante: 

Teléfono Nº: 952-685721 DNI: 00430011





**UNIVERSIDAD NACIONAL JORGE BASADRE GROHMANN  
ESCUELA PROFESIONAL DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS**

DISEÑO DEL INFORME DE OPINION DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTO Y METODO DE INVESTIGACION: "LA CULTURA ORGANIZACIONAL Y SU INFLUENCIA EN LA SATISFACCIÓN LABORAL DE LOS TRABAJADORES DEL ÁREA DE CRÉDITOS DE LA CAJA MUNICIPAL DE AHORRO Y CRÉDITO TACNA – AGENCIA SAN MARTIN, REGIÓN TACNA EN EL AÑO 2020"

**I. DATOS GENERALES:**

- 1.1. Apellidos y nombres del juez : REYNALDO WIRLLOS ORTIZ  
1.2. Cargo e institución donde labora ; Docente Universitario ESAD - UNJBG  
1.3. Nombre del instrumento evaluado : Evaluación de Satisfacción Laboral  
1.4. Autor (es) del Instrumento : Juliana Lisset Campos Montenegro


**II. ASPECTOS DE EVALUACIÓN:**

INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente 1	Regular 2	Buena 3	Muy Buena 4	Excelente 5
1.CLARIDAD	Está formulado con lenguaje apropiado y comprensible.				X	
2.OBJETIVIDAD	Está expresado en conductas observables.				X	
3.ACTUALIDAD	Adecuado al avance de la ciencia y tecnología.					X
4.ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica.				X	
5.SUFICIENCIA	Comprende los aspectos en cantidad y calidad suficiente.				X	
6.PERTINENCIA	Permite conseguir datos de acuerdo a los objetivos planteados.					X
7.CONSISTENCIA	Basado en aspecto teórico-científico.				X	
8.COHERENCIA	Entre los índices, indicadores y las dimensiones.					X
9.METODOLOGÍA	La estrategia responde al propósito de la investigación.					X
10.APLICACIÓN	Los datos permiten un tratamiento estadístico pertinente.					X

**III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD: RESULTA APLICABLE**

**IV. PROMEDIO DE VALORACIÓN:**  **Lugar y fecha:** Tacna, 21-JUL-2020

**V.**

Firma del Experto Informante:   
Teléfono N°: 952-685721 DNI: 00430011



**UNIVERSIDAD NACIONAL JOR GE BASADRE GROHMANN  
ESCUELA PROFESIONAL DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS**

DISEÑO DEL INFORME DE OPINION DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTO Y METODO DE INVESTIGACION "LA CULTURA ORGANIZACIONAL Y SU INFLUENCIA EN LA SATISFACCIÓN LABORAL DE LOS TRABAJADORES DEL ÁREA DE CRÉDITOS DE LA CAJA MUNICIPAL DE AHORRO Y CRÉDITO TACNA – AGENCIA SAN MARTIN, REGIÓN TACNA EN EL AÑO 2020"

**I. DATOS GENERALES:**

- 1.1. Apellidos y nombres del juez : *Mg. William Sandoval Huerta*  
 1.2. Cargo e institución donde labora : *Consultor*  
 1.3. Nombre del instrumento evaluado : Evaluación de la cultura organizacional  
 1.4. Autor (es) del instrumento : Juliana Lisset Campos Montenegro

**II. ASPECTOS DE EVALUACIÓN:**

INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente 1	Regular 2	Buena 3	Muy Buena 4	Excelente 5
1. CLARIDAD	Está formulado con lenguaje apropiado y comprensible.				X	
2. OBJETIVIDAD	Está expresado en conductas observables.				X	
3. ACTUALIDAD	Adecuado al avance de la ciencia y tecnología.				X	
4. ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica.					X
5. SUFICIENCIA	Comprende los aspectos en cantidad y calidad suficiente.					X
6. PERTINENCIA	Permite conseguir datos de acuerdo a los objetivos planteados.				X	
7. CONSISTENCIA	Basado en aspecto teórico-científico.				X	
8. COHERENCIA	Entre los índices, indicadores y las dimensiones.					X
9. METODOLOGÍA	La estrategia responde al propósito de la investigación.					X
10. APLICACIÓN	Los datos permiten un tratamiento estadístico pertinente.			X		

- III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD: *Es aplicable*  
 IV. PROMEDIO DE VALORACIÓN:  Lugar y fecha: *Tacna, 17 Jul. 2020*

Firma del Experto Informante: *[Firma]*  
 Teléfono Nº: *952957510* DNI: *00476098*



**UNIVERSIDAD NACIONAL JOR GE BASADRE GROHMANN  
ESCUELA PROFESIONAL DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS**

DISEÑO DEL INFORME DE OPINION DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTO Y METODO DE INVESTIGACION: "LA CULTURA ORGANIZACIONAL Y SU INFLUENCIA EN LA SATISFACCIÓN LABORAL DE LOS TRABAJADORES DEL ÁREA DE CRÉDITOS DE LA CAJA MUNICIPAL DE AHORRO Y CRÉDITO TACNA – AGENCIA SAN MARTIN, REGIÓN TACNA EN EL AÑO 2020"

**I. DATOS GENERALES:**

- 1.1. Apellidos y nombres del juez : Mrs. Wilian Saucedo Hurtado
- 1.2. Cargo e institución donde labora : Enseñante
- 1.3. Nombre del instrumento evaluado : Evaluación de satisfacción laboral
- 1.4. Autor (es) del Instrumento : Juliana Lisset Campos Montenegro

**II. ASPECTOS DE EVALUACIÓN:**

INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente 1	Regular 2	Buena 3	Muy Buena 4	Excelente 5
1. CLARIDAD	Está formulado con lenguaje apropiado y comprensible.					X
2. OBJETIVIDAD	Está expresado en conductas observables.				X	
3. ACTUALIDAD	Adecuado al avance de la ciencia y tecnología.					X
4. ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica.					X
5. SUFICIENCIA	Comprende los aspectos en cantidad y calidad suficiente.				X	
6. PERTINENCIA	Permite conseguir datos de acuerdo a los objetivos planteados.				X	
7. CONSISTENCIA	Basado en aspecto teórico-científico.				X	
8. COHERENCIA	Entre los índices, indicadores y las dimensiones.					X
9. METODOLOGÍA	La estrategia responde al propósito de la investigación.					X
10. APLICACIÓN	Los datos permiten un tratamiento estadístico pertinente.			X		

- III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD: Es aplicable
- IV. PROMEDIO DE VALORACIÓN:  Lugar y fecha: Tacna, 14 de Julio 2020

Firma del Experto Informante:   
Teléfono Nº: 952953510 DNI: 00476098



**UNIVERSIDAD NACIONAL JOR GE BASADRE GROHMANN  
ESCUELA PROFESIONAL DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS**

**DISEÑO DEL INFORME DE OPINION DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTO Y METODO DE INVESTIGACION "LA CULTURA ORGANIZACIONAL Y SU INFLUENCIA EN LA SATISFACCIÓN LABORAL DE LOS TRABAJADORES DEL ÁREA DE CRÉDITOS DE LA CAJA MUNICIPAL DE AHORRO Y CRÉDITO TACNA – AGENCIA SAN MARTIN, REGIÓN TACNA EN EL AÑO 2020"**


**I. DATOS GENERALES:**

- 1.1. Apellidos y nombres del juez : TICOMA GONER, CLAUDIA
- 1.2. Cargo e institución donde labora : ADMINISTRADOR DE SERVICIOS CAJA TACNA
- 1.3. Nombre del instrumento evaluado : Evaluación de la cultura organizacional
- 1.4. Autor (es) del Instrumento : Juliana Lisset Campos Montenegro

**II. ASPECTOS DE EVALUACIÓN:**

INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente 1	Regular 2	Buena 3	Muy Buena 4	Excelente 5
1. CLARIDAD	Está formulado con lenguaje apropiado y comprensible.					X
2. OBJETIVIDAD	Está expresado en conductas observables.				X	
3. ACTUALIDAD	Adecuado al avance de la ciencia y tecnología.					X
4. ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica.				X	
5. SUFICIENCIA	Comprende los aspectos en cantidad y calidad suficiente.					X
6. PERTINENCIA	Permite conseguir datos de acuerdo a los objetivos planteados.				X	
7. CONSISTENCIA	Basado en aspecto teórico-científico.					X
8. COHERENCIA	Entre los índices, indicadores y las dimensiones.				X	
9. METODOLOGÍA	La estrategia responde al propósito de la investigación.					X
10. APLICACIÓN	Los datos permiten un tratamiento estadístico pertinente.				X	

- III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD: APLICABLE
- IV. PROMEDIO DE VALORACIÓN:  Lugar y fecha: TACNA 13 de Julio 2020

Firma del Experto Informante:   
 Teléfono Nº: 943177727 DNI: 42951903





**UNIVERSIDAD NACIONAL JOR GE BASADRE GROHMANN  
ESCUELA PROFESIONAL DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS**

DISEÑO DEL INFORME DE OPINION DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTO Y METODO DE INVESTIGACION: "LA CULTURA ORGANIZACIONAL Y SU INFLUENCIA EN LA SATISFACCIÓN LABORAL DE LOS TRABAJADORES DEL ÁREA DE CRÉDITOS DE LA CAJA MUNICIPAL DE AHORRO Y CRÉDITO TACNA – AGENCIA SAN MARTIN, REGIÓN TACNA EN EL AÑO 2020"

**I. DATOS GENERALES:**

- 1.1. Apellidos y nombres del juez : TICOMA GORRE, CLAUDIA  
 1.2. Cargo e institución donde labora : ADMINISTRADORA DE AGENCIA CAJA HUACUYO  
 1.3. Nombre del instrumento evaluado : Evaluación de satisfacción laboral  
 1.4. Autor (es) del Instrumento : Juliana Lisset Campos Montenegro

**II. ASPECTOS DE EVALUACIÓN:**

INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente	Regular	Buena	Muy Buena	Excelente
		1	2	3	4	5
1. CLARIDAD	Está formulado con lenguaje apropiado y comprensible.				X	
2. OBJETIVIDAD	Está expresado en conductas observables.				X	
3. ACTUALIDAD	Adecuado al avance de la ciencia y tecnología.					X
4. ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica.				X	
5. SUFICIENCIA	Comprende los aspectos en cantidad y calidad suficiente.				X	
6. PERTINENCIA	Permite conseguir datos de acuerdo a los objetivos planteados.				X	
7. CONSISTENCIA	Basado en aspecto teórico-científico.					X
8. COHERENCIA	Entre los índices, indicadores y las dimensiones.				X	
9. METODOLOGÍA	La estrategia responde al propósito de la investigación.					X
10. APLICACIÓN	Los datos permiten un tratamiento estadístico pertinente.				X	

- III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD: aplicable  
 IV. PROMEDIO DE VALORACIÓN:  Lugar y fecha: TACNA 13 de Julio 2020

Firma del Experto Informante: [Firma]  
 Teléfono N°: 943177727 DNI: 92951903