



UNIVERSIDAD SAN PEDRO

FACULTAD DE INGENIERIA

Programa de Estudios de Ingeniería Industrial.

**Cultura organizacional y satisfacción laboral del personal
operativo de campo de la empresa SGS del Perú SAC –
Chimbote 2018.**

**Tesis para obtener el Título Profesional de Ingeniero
Industrial**

Autor: Acevedo Monrroy, Andre Yassiel

Asesor: Dr. Gabriel Blas, Santos Confesor

Chimbote - Perú
2018

ÍNDICE GENERAL

| | |
|---|------------|
| I. PALABRAS CLAVES..... | ii |
| II. TÍTULO | iii |
| III. RESUMEN..... | iv |
| IV. ABSTRACT | v |
| 1 INTRODUCCION | 1 |
| 2 METODOLOGÍA..... | 20 |
| 3 RESULTADOS | 24 |
| 4 ANALISIS Y DISCUSION | 28 |
| 5 CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES | 31 |
| 6 AGRADECIMIENTOS..... | 33 |
| 7 REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS..... | 34 |
| 8 ANEXOS..... | 38 |

I. PALABRAS CLAVES

| | |
|---------------------|------------------------|
| Tema | Cultura organizacional |
| Especialidad | Ingeniería Industrial |

Línea de Investigación de la Facultad de Ingeniería - OCDE

Área: Ingeniería y tecnología

Subárea: Otras ingenierías y tecnología

Disciplina: Ingeniería Industrial

II. TÍTULO

Cultura organizacional y satisfacción laboral del personal operativo de campo de la empresa SGS del Perú SAC – Chimbote 2018.

III. RESUMEN

En el presente trabajo de investigación se trazó como propósito la determinación de la relación entre la cultura organizacional y la satisfacción laboral del personal operativo de la empresa SGS del Perú SAC, Chimbote-2018.

La investigación es de un enfoque cuantitativo de tipo no experimental, descriptiva, correlacional, con diseño transversal, la muestra está constituida por el 100% del personal operativo de campo. Para la recolección de los datos se aplicó la técnica de la encuesta y su instrumento el cuestionario; y para la evaluación de la correlación se utilizó la prueba de Spearman.

Los resultados demuestran que existe una relación positiva alta entre la cultura organizacional y la satisfacción laboral del personal operativo de campo de la empresa SGS del Perú SAC, Chimbote-2018, la significancia estadística es 0.00 y el Rho de Spearman es 0.724.

IV. ABSTRACT

In the present research work, the determination of the relationship between the organizational culture and the job satisfaction of the operative personnel of the company SGS del Peru SAC, Chimbote-2018, was made as a purpose.

The investigation is of a quantitative approach of non experimental type, descriptive, correlational, with transversal design, the sample is constituted by 100% of the field operative personnel. To collect the data, the survey technique and its instrument were applied to the questionnaire; and Spearman's test was used to evaluate the correlation.

The results show that there is a high positive relationship between the organizational culture and job satisfaction of the field operative personnel of the SGS del Perú SAC company, Chimbote-2018, the statistical significance is 0.00 and the Spearman's Rho is 0.724.

1 INTRODUCCION

Todo estudio de investigación debe ser fundamentada no solo por un marco teórico, sino también por estudios anteriores que sirvan como una base que pueda sustentar dicho estudio, motivo por el cual se tiene los siguientes antecedentes internacionales, nacionales y locales. A continuación, describiremos los antecedentes que sirven como referencia a esta investigación.

Peña, Díaz y Carrillo (2014), en su estudio “Relación del clima organizacional y la satisfacción laboral en una pequeña empresa familiar” realizado para la Universidad Autónoma de Coahuila, México, buscando proporcionar al directivo de la empresa, sugerencias de cambio, de reforzamiento y/o de mejora, se utilizó una muestra de 20 trabajadores a los cuales se aplicó un cuestionario en escala Likert. Para medir el clima organizacional se hizo uso de las “Seis casillas de Weisbord” (1976) que constaban de 35 ítems respecto a 7 variables. A la vez para medir la satisfacción laboral utilizaron el instrumento JSS Spector (1985) el cual constaba de 40 preguntas que respondían a 10 variables. Se verificó la fiabilidad con Alfa de Cronbach de 0.89 y 0.85 respectivamente y el procesamiento de información estadística se llevó a cabo con Spss 17.0. Con respecto al clima laboral los trabajadores administrativos y operativos de la empresa, concluyeron que contaban con las herramientas, maquinaria y equipo necesarios para hacer sus labores y estaban de acuerdo con la forma en que se ejercía la autoridad. En cuanto a la satisfacción laboral, concluyeron que los trabajadores estaban orgullosos de su trabajo, percepción adecuada del sueldo y sentían reconocimiento del compañero y del jefe. También concluyeron que si tenían posibilidades de línea de carrera. También se encontró que las tareas, responsabilidades y funciones estaban bien definidas.

Zavala (2014), en su tesis titulada “Motivación y satisfacción laboral en el centro de servicios compartidos de una empresa embotelladora de bebidas”, su objetivo primario fue abordar el tema de la motivación y satisfacción laboral y su

posterior análisis mediante técnicas cuantitativas y cualitativas. La perspectiva principal que utilizo para la temática es mediante la Teoría Bifactorial de Herzberg y los conceptos desarrollados por Peiró. Utilizo un cuestionario en escala tipo Likert, el cual se aplicó a 58 individuos en el Centro de Servicios Compartidos de una empresa embotelladora de bebidas carbonatadas. El instrumento de medición se basó en dos grandes factores: intrínsecos y extrínsecos, que a su vez están conformados por 13 subfactores. Concluyo que, no se encontraron diferencias significativas entre cada uno de los grupos poblaciones que fueron establecidos a partir de las variables independientes del estudio, las cuales fueron: género, escolaridad, ingreso mensual, tipo de puesto y edad. La única variable que presentó diferencias significativas en los factores extrínsecos la constituyó la antigüedad en la empresa.

Peña, Olloqui y Aguilar (2013), en su investigación llamada “Relación de factores en la satisfacción laboral de los trabajadores de una pequeña empresa de la industria metal - mecánica”, el estudio se realizó con la finalidad de relacionar la edad, antigüedad y grados académicos respecto a los factores de satisfacción de los operadores de una fábrica. El estudio se aplicó a 33 trabajadores mediante un cuestionario en escala Likert de 40 preguntas que respondían a 10 variables. La fiabilidad se hizo con la medición de alfa de Cronbach el cual arrojó un 0.89, donde lograron concluir que la edad se relaciona significativamente con las políticas establecidas en la empresa y en menor grado con los beneficios y el estilo de comunicación predominante, del mismo modo los trabajadores de mayor edad son que más valoran los bonos y prestaciones. Respecto a la forma de comunicación los jóvenes expresan mayor conformidad. La antigüedad en la empresa, ésta muy relacionada con la comunicación, hallándose que los trabajadores con menos años se sienten más satisfechos con el estilo de comunicación del ambiente laboral, tanto como con la comunicación que existe con los compañeros y jefe inmediato. Los trabajadores que cursaron carrera comercial y licenciatura reportan satisfacción relevante con los respecto a los beneficios laborales y al estilo de comunicación de la empresa. Del mismo modo sentir orgullo por el trabajo que se realiza con gusto, fue

un indicador alto en los que estudiaron una carrera comercial y preparatoria, el personal administrativo (con Carrera Comercial) refleja más satisfacción laboral.

Según Machado y Morales (2008), en tesis denominada “La Cultura Organizacional y La Satisfacción Laboral en Franquicias de Century 21 de la Ciudad de Maracaibo”, desarrollada en la Universidad Rafael Urdaneta-Venezuela departamento, buscaron determinar la relación existente entre la cultura organizacional y la satisfacción laboral en franquicias de Century 21 de la ciudad de Maracaibo. Su investigación fue descriptiva correlacional de campo; con diseño no experimental, transversal y una población estuvo conformada por 23 asesores inmobiliarios. La recolección de los datos se obtuvo mediante dos cuestionarios, uno de cultura organizacional conformado por 26 ítems y uno de satisfacción laboral por 25 ítems, de escala tipo Likert sometido a juicio de tres expertos para luego aplicar los dos instrumentos con una confiabilidad de 0.80 y 0.80 respectivamente, a cada asesor inmobiliario. Luego de analizar los resultados mediante la estadística descriptiva (media y desviación típica) y el coeficiente de correlación de Pearson, concluyeron que, existe una correlación significativa con un coeficiente de 0.69, la cual fue positiva considerable, es decir, a medida que los asesores inmobiliarios se sentían más identificados con la cultura organizacional dentro de la Universidad, la satisfacción laboral aumentaba y viceversa.

Lázaro, Romero, Saavedra y Vásquez (2017), en su investigación titulada “La Cultura Organizacional en Tres Bancos Comerciales del Departamento de Lambayeque”, la cual tenía por objetivo general analizar y caracterizar la cultura organizacional de tres empresas de banca comercial en el departamento de Lambayeque, la cual se hizo bajo la metodología del Organizational Culture Assessment Instrument (OCAI) que tiene sus bases en el modelo Competing Values Framework (CVF) como herramienta de medición de la percepción de la cultura organizacional. Se aplicó el modelo conceptual de Cameron y Quinn (2006), se efectuó el análisis factorial, y luego la prueba de Kolmogorov Smirnov para evaluar la normalidad. La prueba de Levene, se usó para evaluar la homocedasticidad y así determinar el tipo de técnicas estadísticas a usar. Se probaron las hipótesis nulas

mediante diagramas de caja y bigotes, son representaciones visuales donde se describe características importantes, y pruebas estadísticas paramétricas y no paramétricas para la percepción actual y deseada de cultura organizacional. La población estaba representada por 391 trabajadores, y una muestra de 123 participantes de estudio. Concluyeron que la ausencia de consenso en todas las dimensiones de los dos tipos de culturas actual y deseada evaluadas en cada entidad bancaria, mediante intervalos de confianza del 95%, al presentar todos porcentajes de respuestas dentro del intervalo muy por debajo del 70%. Asimismo, existía un deseo generalizado por trabajar en instituciones con cultura tipo Clan, hecho importante para que las altas direcciones de las organizaciones de la banca comercial reflexionen sobre la cultura en la que se desenvuelve el personal de sus organizaciones.

Lino (2017), en su tesis titulada “Cultura organizacional y satisfacción laboral del personal administrativo del Hospital Regional Huacho – 2015”, tuvo como objetivo principal determinar la relación existe entre la cultura organizacional y la satisfacción laboral del personal Administrativo del Hospital Regional Huacho - 2015, para lo cual se usó una muestra de estudio que estuvo conformada por 250 trabajadores nombrados del Hospital Regional de Huacho – 2015. Como instrumentos de diagnóstico se utilizaron dos cuestionarios tipo escala de Likert. La investigación fue de enfoque cuantitativo, diseño de investigación no experimental, tipo correlacional. Los datos obtenidos del instrumento aplicado fueron procesados mediante un software estadístico denominado SPSS versión 21 en los casos de las variables de cultura y satisfacción laboral. En cuanto a los resultados sometidos a la prueba estadística de Rho de Spearman, concluyo que, si existía relación significativa entre cultura organizacional y satisfacción laboral, hallándose un valor calculado donde $p = 0.000$ a un nivel de significancia de 0.05 (bilateral), y un nivel de correlación de 0.688; lo cual indica que existe una moderada relación positiva.

Torres (2017), en su tesis titulada “Cultura organizacional y satisfacción laboral de un centro de atención al ciudadano, Lima – 2017”, tuvo como objetivo general determinar cómo se relaciona la cultura organizacional con la satisfacción laboral de un Centro de Atención al Ciudadano, Lima – 2017, mediante un diseño de

investigación; no experimental, de alcance; correlacional de tipo básica, con enfoque cuantitativo realizada en 55 trabajadores de un Centro de Atención al Ciudadano. Para la recolección de datos de la variable cultura organizacional, se aplicó la técnica de la encuesta, que hizo uso de un cuestionario de escala ordinal, el cual indica una confiabilidad alta. Para la variable satisfacción laboral, igualmente se utilizó la técnica de la encuesta que hizo uso de un cuestionario de escala ordinal, indicando en ambas variables una confiabilidad alta, respecto a la validez de los instrumentos la brindaron dos temáticos y un metodólogo, quienes coincidieron en determinar; que son aplicables los instrumentos para medir ambas variables de estudio. Para el proceso de los datos inferenciales se aplicó el estadístico de Spearman. Los resultados obtenidos luego del procesamiento y análisis de datos indicaron que existía relación entre la cultura organizacional y la satisfacción laboral, del personal que labora en un Centro de Atención al Ciudadano - Lima, 2017, lo cual se demostro con la prueba de Spearman y una significancia menor a 0,05

Apéstegui (2017), en su tesis denominada “Satisfacción laboral y Compromiso organizacional en personal de venta de una empresa de electrodomésticos, del distrito de Pueblo Libre, LIMA-PERÚ 2017”, se investigo la relación entre la satisfacción laboral y el compromiso organizacional en personal de venta de una empresa de electrodomésticos, del distrito de Pueblo Libre, en una muestra de 250 vendedores. Para lograr este objetivo se aplicó la Escala General de Satisfacción de Warr, Cook y Wall (1979) y la Escala de Compromiso Organizacional Meyer y Allen (1997). Ambos instrumentos fueron validados para el presente estudio. Se concluyó que existe correlación directa y significativa entre la variable satisfacción laboral y compromiso organizacional ($r=0.560$), es decir, a mayor satisfacción laboral, mayor compromiso organizacional. Asimismo, existe diferencia significativa a nivel de la variable satisfacción y compromiso con la variable sociodemográfica edad, hallándose que a menor edad mayor nivel de satisfacción y respecto a la variable sociodemográfica género, se encontró que las mujeres presentan mayor nivel de compromiso.

Antúnez (2017), en su tesis titulada “Cultura Organizacional y la Productividad de la empresa Procesadora Catalina S.A.C., en el distrito Ate Vitarte, 2017”, se busco establecer la relación de la cultura organizacional y la productividad el autor Sánchez G. (2011) consideró como componentes de la cultura organizacional a los artefactos, valores y creencias, asimismo, Siliceo, A., Casares, D. y Gonzáles, J. (1999) indicó que la productividad es medido por las dimensiones de compromiso, conocimiento, resultado, manejo racional de los recursos, contribución y retribución. En la presente investigación, el tipo de estudio fue aplicada, descriptiva correlacional, con diseño no experimental, de corte transversal, la población estuvo conformada por 99 colaboradores, la muestra fue 79 colaboradores del total de la población, el muestreo fue no probabilístico, se utilizó como técnica de recolección de datos la encuesta, cuyo instrumento es el cuestionario. Asimismo, la validación del contenido del instrumento fue por juicio de expertos, para la confiabilidad se utilizó el alfa Cronbach, el procesamiento de los datos se empleó el software estadístico SPSS versión 24 para la obtención de los resultados de la investigación, en la constatación de la hipótesis se aplicó correlación de Pearson. Como resultado de la investigación, se estableció la relación de la cultura organizacional y la productividad. Según la correlación de Pearson se obtuvo un 0,987, que representa una correlación positiva y muy fuerte entre las variables, así mismo $p = 0,000$ en el nivel 0.01 siendo altamente significativo.

Sánchez (2016), En su tesis “Motivación y Satisfacción Laboral en los colaboradores administrativos de una red de salud de la ciudad de Chimbote”, busco determinar la existencia de relación entre motivación y satisfacción laboral en el personal administrativo de la red salud, utilizando un enfoque descriptivo, correlacional no experimental y de corte transversal, para lo cual aplico la escala de Motivación MLPA de Steers, R y Braunstein, D. y la escala de Satisfacción Laboral SL – SPC de Sonia Palma Carrillo respectivamente a una población de 120 trabajadores. Se verifico la relación con el coeficiente de Pearson concluyendo que la relación que entre dichas variables es significativamente alta con un 0.901. Específicamente se concluyo respecto a la motivación que el 42.5% presentan un

nivel alto de motivación, el 47.7% tiene un nivel medio de motivación y solo un 15.8% presentan un nivel bajo de motivación. A la vez el 38.44% de trabajadores se encuentran altamente satisfechos laboralmente, un 41.7% tiene un nivel regular de satisfacción y el 14.2% están en un nivel bajo. Por último concluyó que el factor Poder de la variable de motivación se relaciona significativamente con una correlación alta a la variable de satisfacción; y el factor II Beneficios laborales y/o remunerativos, factor III Políticas administrativas, factor IV Relaciones sociales y factor V Desarrollo personal se relacionan en un nivel alto y muy alto con la variable Satisfacción Laboral.

Rodríguez (2015) en su tesis titulada “Satisfacción laboral y características sociodemográficas, laborales del profesional de enfermería de los servicios de hospitalización, hospital Eleazar Guzmán Barrón. Nuevo Chimbote 2014“, mediante una investigación de tipo descriptiva, correlacional y transversal, se encuestó a 48 profesionales de enfermería, el trabajo se basó en la teoría de calidad de atención en salud de Avedis Donabedian, Teoría bifactorial de Herzberg y Teoría de necesidades de Maslow. Los datos se recolectaron mediante la encuesta de satisfacción laboral del MINSA y la ficha de características sociodemográfica y laborales. Se concluyó que el 54,2% de las enfermeras presentó un alto grado de satisfacción laboral y el 45,8% un bajo grado. El alto grado de satisfacción de la laboral se relacionó significativamente con las características sociodemográficas con la edad $P=0,002$, pero no con el sexo, estado civil, grado académico y capacitación especializada. Así mismo la satisfacción laboral no se relacionó significativamente con la antigüedad en el servicio, trabajo adicional y condición laboral $P=0.938$.

Si se tuviera que buscar definiciones para las variables de estudio, se podría decir que la cultura organizacional refleja los valores, creencias y actitudes que han aprendido y que comparten sus miembros. Las culturas de las organizaciones evolucionan lentamente con el transcurso del tiempo. A diferencia de los enunciados de la misión y la visión, las culturas no suelen estar de forma escrita, sin embargo, son el alma de la organización. Cabe decir que la cultura es un conjunto de tradiciones y reglas tácitas que operan las 24 horas del día (Hellriegel y Slocum,

2009). También se podría decir que la cultura organizacional es propia de cada empresa. Está reflejada en la historia, ideas, prejuicios, comportamientos, etc., de una organización, siendo esta la manera de cómo trabaja. Las interacciones entre empleados son regidas por un lenguaje común, terminologías y rituales. Existen normas y reglas que regulan el comportamiento interno, propio como las directivas o reglamentos de trabajo. Cada empresa tiene un conjunto de valores que se supone, que todos los empleados deben de compartir, tales como responsabilidad, puntualidad, etc. (Chiavenato, 2007). Por su parte, Morales (2011), considera que la cultura organizacional está fuertemente relacionada con el conjunto de personas que tiene la empresa y que comparten ciertos códigos y sobre todo una forma de hacer las cosas. De esta manera se busca obtener éxito reforzando dichos comportamientos, convirtiéndolos en algún momento en normas y valores seguidos por todos. El líder o fundador de la empresa tiene una influencia fuerte en las características que va adquiriendo la cultura. Los cambios culturales tienden a ser lentos y por lo general requieren de largos procesos de adquisición de nuevos valores. En casos especiales estos cambios pueden acelerarse recurriendo a medidas extremas como el recambio de personas a niveles masivos y en puestos claves de la organización.

Por otro lado, la cultura propuesta por Schein (1988), es tomada como la conjunción de hechos circunstanciales compartidos por una colectividad que en medida de la importancia o huella son considerados como los lineamientos que regirán a la organización. Es decir que la cultura organizacional está conformada de experiencias comunes al grupo a través del aprendizaje. En tal caso el autor propone tres niveles para el análisis de la organización: los artefactos, valores y creencias.

Artefactos: Son el componente visible y explícito de la cultura. El ambiente físico de la organización, la vestimenta de sus miembros, el lenguaje utilizado o los usos y costumbres son los elementos más superficiales de la cultura organizacional. A través de los artefactos se puede saber cómo se manifiesta la cultura en una organización, pero no se conocería su esencia. Es lo que se puede oír, ver y escuchar (Schein, 1988). Para efectos de este estudio específico se considerará estudiar los siguientes artefactos de SGS:

El ambiente físico: Es el ambiente físico de trabajo que comprende desde el estacionamiento situado a la salida de la fábrica hasta la ubicación, iluminación, el ruido, hasta el lugar de trabajo de cada empleado.

Los implementos de seguridad: Comprenden todos aquellos dispositivos, accesorios y vestimentas de diversos diseños que emplea el trabajador para protegerse contra posibles lesiones.

Materiales y recursos: son los implementos necesarios para poder realizar el trabajo, tal como el material de laboratorio, etc.

Lenguaje utilizado: Es la forma de como se expresan y comunica el personal de campo, tanto entre ellos como con los jefes.

Liderazgo: Es la manera de como llevan y manejan el trabajo, la presión laboral en la empresa así como el desarrollo de las mismas actividades.

Valores: Son principios duraderos acerca de lo que es correcto e incorrecto, de lo que es justo o injusto, de lo que debería tenerse en cuenta o no, etc. Estos valores sirven de guía para actuar cuando se da una situación de incertidumbre o conflicto. Son también explícitos, y pueden discutirse, defenderse y argumentarse. No obstante, están más arraigados y consolidados que los artefactos y son más difíciles de cambiar (Schein, 1988). En el caso de la empresa SGS presenta como tres valores fundamentales a la confianza, la responsabilidad y la honestidad descritos a continuación:

Confianza: Según DRAE (2018) es la “esperanza firme que se tiene de alguien o algo.” SGS expresa que “es nuestro más valioso recurso, el cual puede ser comprometido en un instante”.

Responsabilidad: Según DRAE (2018) es el “cargo u obligación moral que resulta para alguien del posible error en cosa o asunto determinado. SGS expresa que “las acciones tienen consecuencias. No culpamos a los demás”.

Honestidad: “Tenemos que ser veraces. Nada justifica la deshonestidad”.

Creencias: Son y están aún más asumidas que los valores. Por ello se consideran supuestos inconscientes que influyen en la manera de percibir, de pensar, de sentir, y de actuar. Al encontrarse tan profundamente asumidas, no suelen ser cuestionadas por los individuos. Se establecen como el terreno donde se asentará el resto de elementos de la cultura organizacional (Schein, 1988).

Por su parte la satisfacción laboral está relacionada con el cumplimiento de las expectativas de la persona o grupo de personas. Si una persona tiene expectativas demasiado altas probablemente estará insatisfecha la mayor parte del tiempo hasta que las pueda cumplir. En cambio, si una persona tiene expectativas ajustadas a la realidad, entonces se sentirá más satisfecha. La satisfacción depende de una cantidad de elementos que pueden activarla (Maristany, 2007).

También podría decirse que la satisfacción laboral es la actitud de una persona hacia su empleo. Un empleado que siente satisfacción de realizar su trabajo mostrará una posición activa y positiva hacia este, caso contrario esta será negativa (Robbins y Coulter, 2010).

Blum citado en Lacayo (2017), considera que la satisfacción y moral se encuentran muy relacionados. En tal caso, considera que la actitud laboral, es la manera en que el trabajador se siente con respecto a su trabajo, su disposición para reaccionar de una forma especial ante los factores relacionados con este trabajo, la satisfacción laboral, es el resultado de varias actitudes que tiene el trabajador hacia su trabajo, y los factores relacionados con él, y hacia la vida en general y por último la moral laboral, desde el punto de vista del trabajador, consiste en la posesión de un sentimiento de ser aceptado y de pertenecer al grupo, mediante la adhesión a los fines comunes y la confianza de que estos fines son deseables. La moral es generada por el grupo, pero no se trata de la media de las actitudes de los miembros del grupo. La moral comporta cuatro determinantes fundamentales: el sentimiento de solidaridad del grupo, la necesidad de un objetivo común, progreso observable hacia este

objetivo y la participación individual en las tareas que son consideradas como necesarias para alcanzar los objetivos.

El dinero es uno de los motivadores principales, pues como es obvio las personas trabajan para ganar dinero y poder cubrir así sus necesidades. Es lógico pensar que, si una persona aumenta su productividad, debe de recibir una remuneración ajustada a dicho desempeño, el detalle es que a menudo esto no se cumple dentro de las empresas, ni se recibe una paga adecuada y muchas veces no se brindan incentivos no económicos adecuados, por tal motivo es de vital importancia que cada empresa deba de intentar estandarizar un sistema de pagos y hacer que los trabajadores sientan que reciben lo que se merecen. (Chiavenato, 2007). Respecto a los bonos u otros incentivos como algunos beneficios hay quienes consideran los incentivos no adecuados ya que podrían deteriorar el trabajo en equipo, lo que sí se puede afirmar es que estos influyen en el desempeño laboral ya sea positiva o negativamente (Dessler y Varela, 2011).

Las condiciones ambientales que rodean a un trabajador al realizar sus tareas diarias, siendo ejemplos claros la iluminación, temperatura y ruido, etc. Del mismo modo debe de tener importante cuidado en contar con los instrumentos y materiales que permitan realizar las tareas de la manera más efectiva dejando la preocupación solo en realizar la tarea mas no en conseguir dichos materiales (Chiavenato,2007).

Cabe decir que existen muchos sistemas de administración de relaciones con los empleados, pasando desde un modelo coercitivo, un modelo autoritario benevolente, un modelo consultivo hasta llegar al modelo participativo. Este último permite difundir el sentimiento de confianza entre todos los empleados de la organización, ya que les permite abrirse y discutir con sus superiores diversos temas laborales en la ejecución de sus tareas, y a su vez en la toma de decisiones de los puntos importantes del desarrollo de la empresa, es decir son importantes. A medida que la administración de los recursos humanos, se vuelve más abierto y participativo, las necesidades de los empleados suelen a quedar cubiertas, y generan un mayor

grado de satisfacción, lo que se convierte en una relación más productiva en el largo plazo. (Chiavenato, 2009).

Las interacciones entre empleados son regidas por un lenguaje común, terminologías y rituales. Existen normas y reglas que regulan el comportamiento interno, propio como las directivas o reglamentos de trabajo. Cada empresa tiene un conjunto de valores que se supone, los empleados deben de compartir, tales como responsabilidad, puntualidad, etc. Por tal motivo es importante tomar en cuenta que, en el desarrollo de las labores de una empresa, siempre estará influenciado y determinado por una serie de normativas, leyes y reglamentos que asuman el papel de guía para los empleados. (Chiavenato, 2007).

Herzberg citado en Koontz y Weihrich (2007), tratando de explicar la satisfacción laboral, postulo la existencia de dos factores:

Grupo de factores intrínsecos o motivacionales son aquellos propios de las circunstancias del trabajo. Tiene que ver con el contenido del cargo, es decir, las con las tareas y deberes relacionados con el cargo, produciendo en el trabajador un efecto de satisfacción duradera y un aumento en la productividad; logro, reconocimiento, responsabilidad. Este grupo de factores se asocian directamente a la satisfacción en el puesto de trabajo.

Grupo de factores extrínsecos o Higiénicos, son aquellos referidos a las condiciones que rodean al individuo cuando trabaja, pero en su sentido más amplio, en donde hay retribuciones externas como condiciones físicas y ambientales que se dan por separado de la naturaleza del trabajo; salario, entorno físico, políticas de empresa, seguridad en el trabajo, clima laboral. Este grupo de factores no brindan una satisfacción directa al momento de ejecutar el trabajo y se asocian con la insatisfacción.

El autor plantea que cuando una persona se siente bien en su puesto de trabajo, se le atribuyen características del grupo de factores intrínsecos o

motivacionales. Opuesto al enfoque tradicional, Herzberg dice que lo opuesto a la satisfacción no es la insatisfacción, sino, la no satisfacción, es decir, que la eliminación de características insatisfactorias de un puesto de trabajo, no necesariamente hace que el puesto sea satisfactorio. Lo mismo ocurre con la insatisfacción, planteando que lo opuesto a ésta no es la satisfacción, sino, la no insatisfacción. De acuerdo a lo anterior los factores que llevan a la satisfacción con el puesto se les separa y son distintos a los que conducen a la insatisfacción con el puesto.

Toda investigación debe de estar debidamente justificada. En ese sentido esta investigación se justifica porque tiene relevancia científica pues sirve como base para que otras empresas similares aborden problemas puntuales referidos a dicho tema, permitiendo así mejorar la satisfacción de los trabajadores y generar un ambiente óptimo de trabajo. Cabe decir que este trabajo aumentó el número de investigaciones realizadas en la ciudad de Chimbote y Nuevo Chimbote, desde la perspectiva y visión del investigador, por lo cual este trabajo podría ser revisado, reutilizado o refutado en futuras investigaciones dentro del campo de la administración o ingeniería, ampliando así el conocimiento. También se justifica metodológicamente ya que se recopilaron datos y se logró mostrar información y resultados respecto a la problemática relacionada con la cultura organizacional y satisfacción laboral del personal operativo, de una manera ordenada y sistematizada, utilizando fundamentos teóricos de diversos autores y siguiendo una metodología, buscando solucionar los problemas de la cultura organizacional y la satisfacción laboral, desde la visión y perspectiva del investigador. En manera similar es justificable de manera práctica, porque permitió conocer cuál es la percepción que se tiene respecto a la cultura organizacional y el nivel de satisfacción de los empleados del área operativa de campo en una empresa real, como SGS, es decir se atiende a trabajo en base a un problema real y actual. A la vez permitió conocer la situación real de dichas variables y la relación resultante entre cultura y satisfacción de dichos trabajadores, lo cual atendió a una necesidad y problemática real, buscando ofrecer resultados y posibles soluciones en sus conclusiones. Finalmente es justificable socialmente pues existe la

necesidad de solucionar los problemas de satisfacción derivados de la cultura organizacional. Al analizar y emitir conclusiones se podría mejorar los problemas de cultura laboral, tanto como mejorar la satisfacción laboral, más aún, considerando que la satisfacción laboral está muy ligada al desempeño laboral. Los resultados obtenidos podrían servir para tomar decisiones por parte de la alta directiva de SGS para que busquen mantener dichos aspectos o variables en un nivel adecuado, pues debido a que las actividades de la empresa dependen básicamente de las capacidades y habilidades físicas e intelectuales de los trabajadores esto se convierte en un punto crítico a tratar, de este modo se lograría mantener la rentabilidad de la empresa en el mediano y largo plazo, generando así no solo un aporte a la empresa sino también a la sociedad.

El crecimiento es el objetivo más importante de una empresa, es por eso que todos buscan la forma más adecuada para lograrlo, algunos invierten capital, contratan más personal y otros buscan alianzas, es por ello que muchos autores y estudiosos empezaron a darle importancia a la cultura organizacional, al momento de referirse y tomarla en cuenta dentro de las claves del éxito para una empresa (Morales, 2011).

El análisis de este nuevo enfoque administrativo empezó a tomar tal importancia que generó mayores investigaciones para ampliar el conocimiento, así como también determinar su origen y las consecuencias positivas o negativas que la cultura puede generar dentro de una empresa,

Una de las razones es que en el mundo contemporáneo donde los cambios en el entorno son más rápidos e impredecibles, las empresas necesitan sobrevivir. Los cambios culturales están ligados a procesos de innovación, donde se necesita una apertura y flexibilidad en las formas de hacer las cosas para adaptarse a estos cambios en el entorno y para adoptar las nuevas tecnologías. Las empresas también se han dado cuenta que la diferencia sostenible está en el "talento humano" que es la fuente última de la innovación para adaptarse a estas nuevas condiciones. Por esta razón, en un ambiente donde el talento humano se convierte en una pieza clave, la

cultura organizacional (producto de los anhelos y expectativas de las personas que crearon y componen la empresa) se convierte en un tema vital (Morales, 2011).

Las empresas se preguntan por qué las personas abandonan sus compañías a pesar de tener sueldos atractivos, por qué los estilos de liderazgo tradicionales ya no son efectivos en el nuevo contexto y por qué cuesta tanto replicar el éxito de sus compañías a nivel local en otros países. Todas estas interrogantes y otras están ligadas a la cultura organizacional, por eso los gerentes han comprendido "que la cultura organizacional sí importa"(Morales, 2011), esto tiene mucha relación con los aspectos referidos a la satisfacción laboral, ya que están estrechamente ligados.

Según el diario Gestión (2014), de acuerdo a una encuesta de satisfacción laboral realizada por Supera, casi la mitad de empleados no se encuentra feliz en su centro de trabajo, lo cual podría afectar su compromiso frente a las tareas encomendadas. El 45% de personas que participaron en el estudio admitió no sentirse feliz en su centro de labores y la mayoría sostuvo que dicha condición se debe a problemas vinculados con el clima de trabajo. El 52% de encuestados afirmó sentir que sus ideas y opiniones son "poco valoradas" en la empresa donde trabajan, en contraparte con el 7% que considera "muy valoradas" sus propuestas. La claridad de la comunicación con el jefe directo es otro aspecto considerado negativo por la mayoría de encuestados. El 52% considera que es "bajo", mientras que el 40% lo califica de "bueno" y solo el 8% de "excelente". El apoyo que reciben en sus trabajos para alcanzar los objetivos trazados es otro punto en el cual se impone una cifra negativa. El 41% de trabajadores señala que el nivel de apoyo con el que cuentan es "bajo". En tanto, el 28% lo considera "bueno" y el 21%, excelente. Respecto al liderazgo de los líderes de la compañía y su compromiso con la visión de la empresa, para el 47% es "bajo". Solo el 9% lo considera "excelente" y el 44% "bueno". Y sobre sus salarios en relación al mercado, el 47% afirma que cuenta con un sueldo "bajo", mientras que el 45% lo considera "bueno" y el 8% asegura contar con un pago "excelente"

En el ámbito local, la satisfacción laboral dentro de la empresa SGS del Perú SAC, es un punto a observar, pues se han puesto a observación varios puntos negativos como inasistencias, falta de identificación con la empresa, es decir no tiene una visión compartida y trabajan en base a solo sus intereses propios a corto plazo, lo que obviamente es una clara muestra de insatisfacción. Muchas de estas consecuencias son causadas quizás, no solo por la falta de conocimiento del tema por parte de los dueños o gerentes al mando, si no también, por la falta de aplicación de actividades estrategias para mejorar la satisfacción laboral desde la perspectiva de la mejora de la cultura laboral.

Uno de los problemas a observar con detenimiento es quizás primeros síntomas es la modalidad de contrato de la empresa SGS del Perú SAC, ya que este se da bajo un contrato intermitente lo que a veces genera un malestar en incertidumbre en el inspector de SGS del Perú SAC, pues cuando hay poca producción en temporadas de veda de anchoveta en nuestra localidad, se requieren una menor participación de personal pues es obvio que hay menos plazas para muestreos de harina, muestreos de conserva, embarques de harina y también el servicios de descarga de fierro, pero debido al alto índice de trabajadores, la empresa no puede ofrecer un trabajo estable y constante que permita satisfacer las expectativas salariales de todos sus trabajadores.

Sumado a esto, la falta de ganas por el trabajo, con el pasar del tiempo, sin tener cambios positivos, comienza a perderse tanto como el compromiso por el trabajo, motivo por el cual, muchos trabajadores realizan sus funciones encargadas tal y cual se les ha informado, perdiendo la falta de criterio propio para algunos pasos en el desarrollo de la tarea. En ciertos casos, los empleados entienden que no tienen ninguna superación laboral y mucho menos un desarrollo personal dentro de la empresa, generando así, empleados que no se sienten identificados con la organización.

Como consecuencia de todos estos síntomas sin resolver, comienza a generarse un ambiente de trabajo hostil, donde no hay armonía ni trabajo en equipo,

donde los trabajadores al comenzar sus labores ya están pensando en que culmine el servicio, es decir, trabajan bajo un clima laboral que les genera ansiedad de salir de la empresa.

Esto provoca en el colaborador de SGS del Perú a que no se encuentra conforme con lo que recibe al brindar un servicio, inmediatamente presenta síntomas de molestia y de disconformidad, que en este caso llamaremos síntomas de insatisfacción laboral, que se van presentando en cadena, como efecto domino, donde en muchas ocasiones termina con una alta rotación laboral (renuncia del empleado).

Es por ello que, para corregir esta situación, se plantea la siguiente interrogante de investigación: ¿Cuál es la relación de la cultura organizacional y la satisfacción laboral del personal operativo de campo de la Empresa SGS del Perú SAC, Chimbote-2018?

Esta investigación analiza dos variables, las cuales son la Cultura Organizacional y la Satisfacción laboral

Según la definición conceptual de la cultura organizacional, es propia de cada empresa. Está reflejada en la historia, ideas, prejuicios, comportamientos, etc., de una organización, siendo esta la manera de cómo trabaja (Chiavenato, 2007). Según la definición conceptual de la satisfacción laboral, es la actitud de una persona hacia su empleo. Un empleado que siente satisfacción de realizar su trabajo mostrará una posición activa y positiva hacia este, caso contrario esta será negativa (Robbins y Coulter, 2010).

Según la definición operacional de la cultura organizacional, son las ideas, prejuicios y comportamientos de los trabajadores operativos de los trabajadores de campo y determinan la manera de trabajo. Según la definición conceptual la satisfacción laboral, es sensación que percibe un el trabajador de campo respecto a su trabajo o la realización de las tareas, pudiendo ser esta positiva o negativa.

Operacionalización de variables

| Variables | Definición | Definición operacional | Dimensiones | Indicadores | Ítem | Escala |
|------------------------|---|---|----------------------|--|------|---|
| Cultura organizacional | La cultura organizacional es propia de cada empresa. Está reflejada en la historia, ideas, prejuicios, comportamientos, etc., de una organización, siendo esta la manera de cómo trabaja (Chiavenato, 2007). | Son las ideas, prejuicios y comportamientos de los trabajadores operativos de los trabajadores de campo y determinan la manera de trabajo. Tiene como dimensiones a los artefactos, los valores y las creencias | Artefactos | 1. Ambiente físico | 1 | Ordinal 1: Nunca 2: Casi nunca 3: A veces 4: Casi siempre 5: Siempre |
| | | | | 2. Implementos de seguridad | 2 | |
| | | | | 3. Recursos y materiales | 3 | |
| | | | | 4. Lenguaje utilizado | 4 | |
| | | | | 5. Liderazgo | 5 | |
| | | | Valores | 6. Confianza | 6 | |
| | | | | 7. Responsabilidad | 7 | |
| | | | | 8. Honestidad | 8 | |
| | | | Creencias | 9. Supuestos inconscientes de percibir | 9 | |
| | | | | 10. Supuestos inconscientes de pensar | 10 | |
| | | | | 11. Supuestos inconscientes de sentir | 11 | |
| | | | | 12. Supuestos inconscientes de actuar | 12 | |
| Satisfacción laboral | La satisfacción laboral es la actitud de una persona hacia su empleo. Un empleado que siente satisfacción de realizar su trabajo mostrará una posición activa y positiva hacia este, caso contrario esta será negativa (Robbins y Coulter, 2010). | Es la sensación que percibe el trabajador de campo respecto a su trabajo o la realización de las tareas, pudiendo ser esta positiva o negativa. Tiene como dimensiones a los factores intrínsecos y los factores extrínsecos. | Factores intrínsecos | 1. Realización | 1 | |
| | | | | 2. Reconocimiento | 2 | |
| | | | | 3. Responsabilidad | 3 | |
| | | | | 4. Capacidades adquiridas | 4 | |
| | | | | 5. Importancia de opiniones | 5 | |
| | | | Factores extrínsecos | 6. Remuneración | 6 | |
| | | | | 7. Carga laboral | 7 | |
| | | | | 8. Relaciones interpersonales | 8 | |
| | | | | 9. Línea de carrera | 9 | |
| | | | | 10. Estabilidad laboral | 10 | |
| | | | | 11. Horarios | 11 | |
| | | | | 12. Condiciones físicas de trabajo | 12 | |

Las hipótesis a tener en cuenta en esta investigación son:

Existe relación entre la cultura organizacional y la satisfacción laboral del personal operativo de la empresa SGS del Perú SAC, Chimbote-2018

H₀ = No existe relación entre la cultura organizacional y la satisfacción laboral del personal operativo de la empresa SGS del Perú SAC, Chimbote-2018.

H_a = Existe relación entre la cultura organizacional y la satisfacción laboral del personal operativo de la empresa SGS del Perú SAC, Chimbote-2018.

Se estableció como objetivo general: Determinar la relación entre la cultura organizacional y la satisfacción laboral del personal operativo de la empresa SGS del Perú SAC, Chimbote-2018 y como objetivos específicos:

Determinar la relación entre los artefactos y la satisfacción laboral del personal operativo de la empresa SGS del Perú SAC, Chimbote - 2018.

Determinar la relación entre valores y la satisfacción laboral del personal operativo de la empresa SGS del Perú SAC, Chimbote - 2018.

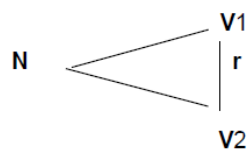
Determinar la relación entre creencias y la satisfacción laboral del personal operativo de la empresa SGS del Perú SAC, Chimbote – 2018.

2 METODOLOGÍA

Dentro de este marco conceptual, la investigación es descriptiva, porque pondrá de manifiesto las características actuales que presenta un fenómeno determinado, en este caso sería la actual situación de la cultura organizacional y de la satisfacción laboral de los empleados en la empresa SGS del Perú SAC. Además, el nivel de investigación es correlacional, ya que busca medir el grado de relación entre las variables, cultura organizacional y satisfacción laboral, esto permitirá establecer si están o no relacionadas, mediante herramientas estadísticas de correlación.

El presente estudio es no experimental, porque no se manipulan intencionadamente las variables, por el contrario, se observarán tal y como se llevan a efecto en la realidad contextual. Si bien el tipo de estudio es descriptivo correlacional se puede referir que esta a su vez es una investigación de corte transversal ya que las variables son medidas una sola vez, mediante una sola aplicación de la encuesta diseñada para recolectar la información pertinente a las dimensiones e indicadores tanto de la variable de cultura organizacional como la de satisfacción laboral.

En vista de ello, el diseño que corresponde es el siguiente:



Dónde:

N: Población

V1: Cultura organizacional

V2: Satisfacción laboral

r : relación

En el presente trabajo de investigación, la población es 60 personas y está constituido por el personal operativo de campo de la empresa SGS del Perú SAC, Chimbote-2018.

Cabe decir que, para Hernández, Fernández y Baptista (2014), las muestras son grupos homogéneos de personas que son extraídos de una población total y la representan. Se utilizan muestras por aspectos de tiempo y la necesidad de utilizar menos recursos económicos. Pero esto no se da en casos de poblaciones pequeñas ni en los censos. En tal motivo, la muestra está constituida por el 100% del personal operativo de campo de la empresa SGS del Perú SAC, Chimbote-2018.

La técnica a utilizar en la presente investigación es la encuesta, ya que se busca a partir de un grupo de personas obtener un perfil compuesto de la población. Esto permitirá interactuar con el personal operativo de campo de una manera más rápida. El instrumento se encuentra en la escala de medición Likert, lo que permitió obtener información directa de la muestra consultada, acerca de la cultura organizacional de la empresa y su relación con la satisfacción laboral de los empleados.

La validación del instrumento está sustentada por los autores Antúnez (2017) y Apestegui (2017), quienes lo validaron a través del juicio de expertos, para la confiabilidad utilizaron el alfa de Cronbach y obtuvieron valores de 0.839 para cultura organizacional y 0.85 y 0.88 para la satisfacción laboral.

Para el procesamiento y análisis de la información se tuvieron las siguientes consideraciones: Validez de los instrumentos, Confiabilidad y métodos y análisis de información. Los 2 cuestionarios que se adaptaron hacen uso del juicio de experto, los cuales son profesionales con experiencia laboral y abogados más a estos temas, por tal motivo ellos fueron quienes corrigieron y validaron los 2 cuestionario para posteriormente poder ser aplicados. Los cuestionarios utilizados ya cuentan con el alfa de Cronbach, donde se obtuvo para el cuestionario de cultura organizacional un alfa de Cronbach de 0.839, de la misma forma para el cuestionario de satisfacción laboral el cuestionario utilizado ya contaba con un alfa de Cronbach entre 0.85 y 0,88, con lo que la consistencia de los cuestionarios queda determinada. Posteriormente el cuestionario pudo ser aplicado a la muestra que se consideró adecuada.

Para recoger los datos iniciales se utilizaron los 2 cuestionarios, los cuales se codificaron y se trasladaron a una base de datos en SPSS 24 a fin de procesar los datos y transformarlos en información, para lo cual se interpretó mediante tablas de frecuencia y gráficos estadísticos manteniendo la veracidad de los datos encontrados. Se realizó sumas de las dimensiones para posteriormente reagruparlas en tres niveles por medio de percentiles, lo que permitió obtener información más exacta respecto a la percepción de las dimensiones de estudio.

Los percentiles para la cultura organizacional es la siguiente: Bueno de 44 a 57 puntos, Regular de 38 a 43 puntos, Malo de 30 a 38 puntos. Los percentiles para la satisfacción laboral es la siguiente: Bueno de 39 a 47 puntos, Regular de 36 a 38 puntos, Malo de 33 a 35 puntos

Para la medición de normalidad se utilizó kolgomorov-Smirnov debido a que son más de 50 datos, donde se demostró que las variables no tenían una distribución normal; La cultura organizacional tiene un estadístico de 0,124 con un sig bilateral de 0,022 y la satisfacción laboral con un estadístico de 0,194 con un sig bilateral de 0,000. Al obtener una significancia en ambos casos 0.022 y 0.000, siendo estos menores que 0.05 se demuestra que las variables no tienen una distribución normal.

Teniendo en cuenta que las variables no tienen una distribución normal, se aplicó Spearman para medir la relación entre las variables de estudio y de la misma forma se conjugaron sus dimensiones.

Para evaluar la veracidad de las hipótesis formuladas, se optó por seleccionar una prueba estadística de correlación, en base a los siguientes aspectos:

Variable 01: Cultura organizacional: Variable cualitativa ordinal

Variable 02: Satisfacción laboral: Variable cualitativa ordinal

Dimensión 01: Artefactos: Dimensión cualitativa ordinal

Dimensión 02: Valores: Dimensión cualitativa ordinal

Dimensión 03: Creencias: Dimensión cualitativa ordinal

Debido a que las variables y dimensiones en estudio fueron de tipo cualitativo ordinal, se optó por aplicar la Prueba de Correlación de Spearman, la cual permitió comprobar la hipótesis general y las hipótesis específicas, considerando un margen de error inferior al 5%.

Para determinar la existencia de correlación, tomando en cuenta los siguientes criterios:

Tabla 1: Criterios para evaluación de la significancia del error (inferior al 5%).

| Resultados | Valores de significancia | Conclusiones |
|-----------------------|---------------------------------|--|
| Valores de aceptación | Menores a 0.05 | Existe correlación. Se puede continuar con la prueba de hipótesis. |
| Valores de rechazo | Mayores o iguales a 0.05 | No existe correlación. Se rechaza la hipótesis |

Fuente: Elaboración propia

Para determinar la fuerza y tipo de correlación, tomando en cuenta los siguientes criterios:

Tabla 2: Criterios de evaluación del coeficiente de correlación.

| Significado | Valor |
|-------------------------------|-----------------|
| Correlación negativa perfecta | [-1.00] |
| Correlación negativa muy alta | <-1.00 — -0.90] |
| Correlación negativa alta | <-0.90 — -0.70] |
| Correlación negativa moderada | <-0.70 — -0.40] |
| Correlación negativa Baja | <-0.40 — -0.20] |
| Correlación negativa muy baja | <-0.20 — 0.00> |
| Correlación negativa nula | [0.00] |
| Correlación positiva muy baja | <-0.00 — 0.20> |
| Correlación positiva baja | [0.20 — 0.40> |
| Correlación positiva moderada | [0.40 — 0.70> |
| Correlación positiva alta | [0.70 — 0.90> |
| Correlación positiva muy alta | [0.90 — 1.00> |
| Correlación positiva perfecta | [1.00] |

Fuente: Elaboración propia

3 RESULTADOS

Determinar la relación entre los artefactos y la satisfacción laboral del personal operativo de la empresa SGS del Perú SAC, Chimbote - 2018.

H0 = No existe relación entre los artefactos y la satisfacción laboral del personal operativo de la empresa SGS del Perú SAC, Chimbote-2018.

Ha = Existe relación entre los artefactos y la satisfacción laboral del personal operativo de la empresa SGS del Perú SAC, Chimbote-2018.

Tabla 3: Correlación entre los artefactos y la satisfacción laboral del personal operativo de la empresa SGS del Perú SAC, Chimbote – 2018.

| | | | Satisfacción |
|-----------------|------------|-----------------------------|--------------|
| | | Coefficiente de correlación | 0,451 |
| Rho de Spearman | ARTEFACTOS | Sig. (bilateral) | 0,000 |
| | | N | 60 |

Fuente: Cuestionario aplicado al personal operativo de la empresa SGS del Perú SAC, Chimbote-2018

Según la tabla 3, el grado de significancia (Significación estadística) es 0.000 donde $p < 0,05$, por lo que según lo expresado en la tabla 1, se rechaza la hipótesis H0 y se acepta la hipótesis de investigación Ha, la cual determina que existe relación directa entre los artefactos y la satisfacción laboral del personal operativo de la empresa SGS del Perú SAC, Chimbote – 2018. Del mismo modo en la tabla 3 se presentan los estadísticos en cuanto al grado de correlación entre las variables determinada por el Rho de Spearman 0.451 que según lo expresado en la tabla 2, implica que existe una relación positiva moderada entre los artefactos y la satisfacción laboral del personal operativo de la empresa SGS del Perú SAC, Chimbote – 2018.

Determinar la relación entre los valores y la satisfacción laboral del personal operativo de la empresa SGS del Perú SAC, Chimbote - 2018.

H0 = No existe relación entre los valores y la satisfacción laboral del personal operativo de la empresa SGS del Perú SAC, Chimbote-2018.

Ha = Existe relación entre los valores y la satisfacción laboral del personal operativo de la empresa SGS del Perú SAC, Chimbote-2018.

Tabla 4: Correlación entre los valores y satisfacción laboral del personal operativo de la empresa SGS del Perú SAC, Chimbote – 2018.

| | | Satisfacción |
|-----------------|---------|----------------------------|
| | | Coeficiente de correlación |
| Rho de Spearman | VALORES | 0,770 |
| | | Sig. (bilateral) |
| | | 0,000 |
| | | N |
| | | 60 |

Fuente: Cuestionario aplicado al personal operativo de la empresa SGS del Perú SAC, Chimbote-2018

Según la tabla 4, el grado de significancia (Significación estadística) es 0.000 donde $p < 0,05$, por lo que según lo expresado en la tabla 1, se rechaza la hipótesis H0 y se acepta la hipótesis de investigación Ha, la cual determina que existe relación directa entre los valores y la satisfacción laboral del personal operativo de la empresa SGS del Perú SAC, Chimbote – 2018. Del mismo modo en la tabla 4 se presentan los estadísticos en cuanto al grado de correlación entre las variables determinada por el Rho de Spearman 0.770 que según lo expresado en la tabla 2, implica que existe una relación positiva alta entre los valores y la satisfacción laboral del personal operativo de la empresa SGS del Perú SAC, Chimbote – 2018.

Determinar la relación entre las creencias y la satisfacción laboral del personal operativo de la empresa SGS del Perú SAC, Chimbote – 2018.

H0 = No existe relación entre las creencias y la satisfacción laboral del personal operativo de la empresa SGS del Perú SAC, Chimbote-2018.

Ha = Existe relación entre las creencias y la satisfacción laboral del personal operativo de la empresa SGS del Perú SAC, Chimbote-2018.

Tabla 5: Correlación entre las creencias y satisfacción laboral del personal operativo de la empresa SGS del Perú SAC, Chimbote – 2018.

| | | Satisfacción |
|-----------------|----------------------------|--------------|
| Rho de Spearman | Coeficiente de correlación | 0,733 |
| | Sig. (bilateral) | 0,000 |
| | N | 60 |

Fuente: Cuestionario aplicado al personal operativo de la empresa SGS del Perú SAC, Chimbote-2018

Según la tabla 5, el grado de significancia (Significación estadística) es 0.000 donde $p < 0,05$, por lo que según lo expresado en la tabla 1, se rechaza la hipótesis H0 y se acepta la hipótesis de investigación Ha, la cual determina que existe relación directa entre las creencias y la satisfacción laboral del personal operativo de la empresa SGS del Perú SAC, Chimbote – 2018. Del mismo modo en la tabla 5 se presentan los estadísticos en cuanto al grado de correlación entre las variables determinada por el Rho de Spearman 0.733 que según lo expresado en la tabla 2, implica que existe una relación positiva alta entre las creencias y la satisfacción laboral del personal operativo de la empresa SGS del Perú SAC, Chimbote – 2018.

Relación entre la cultura organizacional y la satisfacción laboral del personal operativo de la empresa SGS del Perú SAC, Chimbote - 2018.

H0 = No existe relación entre la cultura organizacional y la satisfacción laboral del personal operativo de la empresa SGS del Perú SAC, Chimbote-2018.

Ha = Existe relación entre la cultura organizacional y la satisfacción laboral del personal operativo de la empresa SGS del Perú SAC, Chimbote-2018.

Tabla 6: Correlación entre cultura organizacional y satisfacción laboral del personal operativo de la empresa SGS del Perú SAC, Chimbote – 2018.

| | | | Satisfacción |
|-----------------|---------|----------------------------|--------------|
| | | Coeficiente de correlación | 0,724 |
| Rho de Spearman | CULTURA | Sig. (bilateral) | 0,000 |
| | | N | 60 |

Fuente: Cuestionario aplicado al personal operativo de la empresa SGS del Perú SAC, Chimbote-2018

Según la tabla 6, el grado de significancia (Significación estadística) es 0.000 donde $p < 0,05$, por lo que según lo expresado en la tabla 1, se rechaza la hipótesis H0 y se acepta la hipótesis de investigación Ha, la cual determina que existe relación directa entre la cultura organizacional y la satisfacción laboral del personal operativo de la empresa SGS del Perú SAC, Chimbote – 2018. Del mismo modo en la tabla 6 se presentan los estadísticos en cuanto al grado de correlación entre las variables determinada por el Rho de Spearman 0.724 que según lo expresado en la tabla 2, implica que existe una relación positiva alta entre la cultura organizacional y la satisfacción laboral del personal operativo de la empresa SGS del Perú SAC, Chimbote – 2018.

4 ANALISIS Y DISCUSION

Con relación al objetivo general, los resultados de la relación de la cultura organizacional y satisfacción laboral del personal operativo de campo de la empresa SGS del Perú SAC – Chimbote 2018, mediante la tabla 6, se encontró que existe significancia estadística pues $0.00 < 0,05$ y un Rho de Spearman de 0.724, lo que implica que existe una relación positiva alta entre la cultura organizacional y la satisfacción laboral del personal operativo de la empresa SGS del Perú SAC, Chimbote – 2018. Este resultado concuerda con la investigación realizada por Lino (2017), quien encontró una significación estadística $p < 0,05$ y un Rho de Spearman 0,688 lo que implicó que existe una moderada relación positiva entre las variables de estudio con lo que concluyó que existe relación entre la cultura organizacional y la satisfacción laboral del personal Administrativo del Hospital Regional Huacho. Cabe decir que también concuerda con Machado y Morales (2008), quienes en su investigación respecto a la relación entre la cultura organizacional y la satisfacción laboral en franquicias de Century 21 de la ciudad de Maracaibo, encontraron una relación significativa y un coeficiente de correlación de Pearson, 0.69, la cual fue positiva considerable, es decir, a medida que los asesores inmobiliarios se sentían más identificados con la cultura organizacional dentro de la Universidad, la satisfacción laboral aumentaba y viceversa.

Respecto a relación entre los artefactos y la satisfacción laboral del personal operativo de la empresa SGS del Perú SAC, Chimbote – 2018, mediante la tabla 3, se encontró que existe significancia estadística pues $0.00 < 0,05$, y un Rho de Spearman 0.451 lo que implica que existe una relación positiva moderada entre los artefactos y la satisfacción laboral del personal operativo de la empresa SGS del Perú SAC, Chimbote – 2018. Lo hallado anteriormente concuerda con la investigación realizada por Lino (2017), quien con una significación estadística $p < 0,05$ y un Rho de Spearman 0,412 concluyó que existía una moderada relación positiva entre los elementos visibles (artefactos) y la satisfacción laboral del Personal Administrativo

del Hospital Regional Huacho. Por el lado teórico también tiene similitud con lo expuesto por Schein (1988), quien expuso que los artefactos son todo lo que se ve de la organización. El mobiliario, los uniformes, el logotipo, los símbolos, los rituales, la historia. Todos ellos son elementos que podemos observar o conocer con facilidad, porque son muy visibles o se expresan de manera abierta. Estos elementos buscan reflejar lo que nos caracteriza, lo que es importante para nosotros, lo que de uno u otro modo nos define. No es muy difícil deducir entonces que las condiciones laborales pueden encajar mejor en cierto tipo de culturas y generando satisfacción e insatisfacción según la situación.

Respecto a la relación entre los valores y la satisfacción laboral del personal operativo de la empresa SGS del Perú SAC, Chimbote – 2018, mediante la tabla 4, se encontró que existe significancia estadística pues $0.00 < 0,05$, y un Rho de Spearman 0.770 lo que implica que existe una relación positiva alta entre los valores y la satisfacción laboral del personal operativo de la empresa SGS del Perú SAC, Chimbote – 2018. Lo hallado anteriormente concuerda en cierta medida con lo hallado por Lino (2017), quien encontró significación estadística $p < 0,05$ y un Rho de Spearman 0,470 que representaba que existe una moderada relación positiva entre los valores y la satisfacción laboral del Personal Administrativo del Hospital Regional Huacho. Por el lado teórico también tiene similitud con lo expuesto por Schein (1988), que considero que los valores son principios que en la organización consideramos importantes o valiosos para el éxito del negocio. No todas las empresas tienen los mismos valores, ello dependerá de a qué le quieran otorgar mayor importancia. Los valores deben convertirse en una especie de brújula al momento de tomar decisiones difíciles.

Respecto a la relación entre las creencias y la satisfacción laboral del personal operativo de la empresa SGS del Perú SAC, Chimbote – 2018, mediante la tabla 5, se encontró que existe significancia estadística, pues $0.00 < 0,05$, y un Rho de Spearman 0.733, lo que implica que existe una relación positiva alta entre las creencias y la satisfacción laboral del personal operativo de la empresa SGS del Perú SAC,

Chimbote – 2018. Lo hallado anteriormente concuerda en cierta medida con Lino (2017), que encontró significación estadística $p < 0,05$ y un Rho de Spearman 0,455, que representaba que existe una moderada relación positiva entre los supuestos inconscientes (creencias) y la satisfacción laboral del Personal Administrativo del Hospital Regional Huacho. Por el lado teórico también tiene similitud con lo expuesto por Schein (1988), quien considera que la parte más importante en la cultura organizacional, la que realmente define nuestra conducta, son las creencias. Sin embargo, es al mismo tiempo la parte menos visible, aquella que no se habla y de la que no somos del todo conscientes. Las creencias o supuestos son ideas de cómo son las cosas en la organización. Estas ideas preconcebidas nos llevan a comportarnos de un modo particular, pues asumimos que dichas creencias son reales y que por tanto debemos comportarnos de tal o cual modo. Algunas de esas creencias pueden ser positivas y alentar una cultura organizacional adecuada, otras en cambio son tóxicas y pueden tirar para abajo cuando intentamos mejorar las cosas dentro de la organización.

5 CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

Se concluye que existe relación entre la cultura organizacional y la satisfacción laboral del personal operativo de la empresa SGS del Perú SAC, Chimbote – 2018, con una significación estadística 0.000 y un Rho Spearman 0.724, lo que implica que existe una relación positiva alta entre las variables anteriormente indicadas.

Se concluye que existe relación entre los artefactos y la satisfacción laboral del personal operativo de la empresa SGS del Perú SAC, Chimbote – 2018, con una significación estadística 0.000 y un Rho Spearman 0.451, lo que implica que existe una relación positiva moderada entre la dimensión y la variable anteriormente indicadas.

Se concluye que existe relación entre los valores y la satisfacción laboral del personal operativo de la empresa SGS del Perú SAC, Chimbote – 2018, con una significación estadística 0.000 y un Rho Spearman 0.770, lo que implica que existe una relación positiva alta entre la dimensión y la variable anteriormente indicadas.

Se concluye que existe relación entre las creencias y la satisfacción laboral del personal operativo de la empresa SGS del Perú SAC, Chimbote – 2018, con una significación estadística 0.000 y un Rho Spearman 0.733, lo que implica que existe una relación positiva alta entre la dimensión y la variable anteriormente indicadas.

Se recomienda a la administración de SGS del Perú Chimbote, explorar la forma en que se puedan mejorar aspectos referidos a la estabilidad laboral, ya que, debido a la naturaleza del trabajo, el cual es por horas o cuotas, no se genera la sensación de estabilidad laboral deseada trayendo consigo cierto grado de incertidumbre, en tal caso, podría considerarse un contrato de remuneración básica en tiempos de poca productividad para los mejores trabajadores o implementar un sistema de bonos por rendimiento o por cuotas de producción a fin de que esos bonos generen una mayor satisfacción en el empleado.

Se recomienda al área de recursos humanos de SGS del Perú, Chimbote, mantener actualizadas y monitorear de manera constante la asimilación de la cultura organizacional, ya sean personal de campo o administrativo, mediante folletos y comunicación directa, analizando el desenvolvimiento de cada trabajador mediante cuestionarios aplicados de manera trimestral y también mediante la observación directa del personal a cargo.

Se recomienda al área de recursos humanos de SGS del Perú, Chimbote, realizar un análisis más exhaustivo y monitorear el punto de las relaciones interpersonales del personal de campo, considerando que un valor básico de la empresa es la confianza dado que las tareas se trabajan básicamente en parejas, motivo por el cual es imprescindible aplicar estrategias de dinámicas grupales, reuniones deportivas, celebración de cumpleaños, etc. Buscando generar sensación de equipo.

Se recomienda al área de recursos humanos de SGS del Perú, Chimbote, mantener en constante evaluación del conocimiento y capacidades del personal de campo, verificar si están realizando algún estudio extra para poder brindarle algún estímulo como mínimo simbólico a dicho personal, ya que un personal más capacitado favorece a la organización.

6 AGRADECIMIENTOS

El amor recibido, la dedicación y la paciencia con la que cada día se preocupan mis padres por el avance y el desarrollo de esta tesis, es simplemente único y se refleja en la vida de un hijo.

Gracias a mis padres por ser los principales promotores de mis sueños, gracias a ellos por cada día confiar y creer en mí, en mis expectativas, gracias a mi madre por estar dispuesta a acompañarme cada larga y agotadora noche de estudio, agotadoras noches en las que su compañía y la llegada de sus cafés eran para mí como agua en el desierto; gracias a mi padre por siempre desear y anhelar siempre lo mejor para mi vida, gracias por cada consejo y por cada una de sus palabras que me guiaron durante mi vida.

Gracias a Dios por permitirme tener a mis padres, también ¿porque cada día bendice mi vida con la hermosa oportunidad de estar y disfrutar al lado de las personas que sé que más me aman, y a las que yo sé que más amo en mi vida, gracias a Dios por permitirme amar a mis padres, gracias a mis padres por permitirme conocer a Dios y su infinito amor.

Gracias a la vida por este nuevo triunfo, gracias a todas las personas que me apoyaron y creyeron en la realización de esta tesis.

7 REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS

Antúnez, A. (2017). *Cultura Organizacional y la Productividad de la empresa Procesadora Catalina S.A.C., en el distrito Ate Vitarte, 2017* (Tesis de pregrado). Universidad Cesar Vallejo, Lima, Peru. Recuperado de http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/21632/Antunez_ZAAA.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Apéstegui, B. (2017). Satisfacción laboral y Compromiso organizacional en personal de venta de una empresa de electrodomésticos, del distrito de Pueblo Libre, Lima – Perú 2017 (Tesis de pregrado). Universidad Cesar Vallejo, Lima, Perú. Recuperado de http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/11239/Apestequi_PJB.pdf?sequence=4&isAllowed=y

Chiavenato, I. (2009). *Gestión del talento humano*. 3a ed. México: McGraw-Hill.

Chiavenato, I. (2007). *Administración de recursos humanos – El capital humano de las organizaciones*. 8a ed. México: MacGraw-Hill.

Dessler, G. y Varela, R. (2011). *Administración de recursos humanos, enfoque latinoamericano*. 5a ed. México: Pearson.

El 45% de trabajadores no es feliz en su centro de labores. (18 de agosto del 2014). *Gestión*. Recuperado de <https://gestion.pe/tendencias/management-empleo/45-trabajadores-feliz-centro-labores-68545>

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

- Hernández, R., Fernández, C. y Baptista, P. (2014). Metodología de la investigación. 6a ed. México: MacGraw-Hill.
- Koontz, H. y Weihrich, W. (2007). Elementos de administración, un enfoque internacional. 7a ed. México: McGraw-Hill.
- Lacayo, J. (2017). Los factores determinantes de la satisfacción laboral en el personal administrativo y operativo de una empresa que se dedica a la venta de seguros diversos en Guatemala (Tesis de pregrado). Universidad Rafael Landívar, Guatemala, Guatemala. Recuperado de <http://recursosbiblio.url.edu.gt/tesiseortiz/2017/05/43/Lacayo-Jose.pdf>
- Lázaro, L., Romero, R., Saavedra, J. y Vásquez, M. (2017). La Cultura Organizacional en Tres Bancos Comerciales del Departamento de Lambayeque (Tesis de maestría). Pontificia Universidad católica del Perú, Lima, Perú. Recuperado de http://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/bitstream/handle/123456789/8764/LAZARO_ROMERO_CULTURA_LAMBAYEQUE.pdf?sequence=3&isAllowed=y
- Lino, L. (2017). Cultura organizacional y satisfacción laboral del personal administrativo del Hospital Regional Huacho – 2015 (Tesis de maestría). Universidad cesar Vallejo, Huacho, Perú. Recuperado de http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/6434/Lino_DLM.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Machado, J. y Morales, N. (2008). La Cultura Organizacional y La Satisfacción Laboral en Franquicias de Century 21 de la Ciudad de Maracaibo (Tesis de pregrado). Universidad Rafael Urdaneta, Maracaibo, Venezuela. Recuperado de <https://docplayer.es/86389109-Derechos-reservados-la-cultura-organizacional->

y-la-satisfaccion-laboral-en-franquicias-de-century-21-de-la-ciudad-de-maracaibo.html

Maristany, J. (2007). Administración de recursos humanos. 2a ed. México: Pearson.

Morales, O. (2011). La cultura organizacional sí importa. Lima, Perú: Conexión Esan. Recuperado de <https://www.esan.edu.pe/conexion/actualidad/2011/11/11/la-cultura-organizacional-si-importa/>

Peña, M., Díaz, G. y Carrillo, A. (2014). Relación del clima organizacional y la satisfacción laboral en una pequeña empresa familiar. *Revista Internacional Administración y Finanzas*, 8(1), 37-50. Recuperado de <https://ssrn.com/abstract=2499791>

Peña, M., Olloqui, A. y Aguilar, A. (2013). Relación de factores en la satisfacción laboral de los trabajadores de una pequeña empresa de la industria metal-mecánica. *Revista Internacional Administración y Finanzas*, 6(3), 115-128. Recuperado de <https://ssrn.com/abstract=2157062>

Real Academia Española. (2018). Confianza. En *Diccionario de la lengua española*. 23.a ed. Recuperado de <https://dle.rae.es/?id=AF8rq9a>

Real Academia Española. (2018). Responsabilidad. En *Diccionario de la lengua española*. 23.a ed. Recuperado de <https://dle.rae.es/?id=WCqQQIf>

Robbins, S. y Coulter, M. (2010). Administración. 10a ed. México: Pearson.

Rodríguez, S. (2015). Motivación y Satisfacción Laboral en los colaboradores administrativos de una red de salud de la ciudad de Chimbote (Tesis de pregrado). Universidad Nacional del Santa, Chimbote, Perú. Recuperado de

[http://repositorio.uns.edu.pe/bitstream/handle/UNS/1903/27205.pdf?sequence=1 &isAllowed=y](http://repositorio.uns.edu.pe/bitstream/handle/UNS/1903/27205.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Sánchez, R. (2016). Motivación y Satisfacción Laboral en los colaboradores administrativos de una red de salud de la ciudad de Chimbote (Tesis de pregrado). Universidad Cesar Vallejo, Chimbote, Perú. Recuperado de http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/233/s%C3%A1nchez_rr.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Schein, E. (1988). La cultura empresarial y el liderazgo. Una visión dinámica. Plaza y Janes Editores.

Torres, P. (2017). Cultura organizacional y satisfacción laboral de un centro de atención al ciudadano, Lima – 2017 (Tesis de maestría). Universidad Cesar Vallejo, Huacho, Perú. Recuperado de http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/9106/Torres_CPA.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Zavala, O. (2014). Motivación y satisfacción laboral en el centro de servicios compartidos de una empresa embotelladora de bebidas (Tesis de maestría). Instituto Politécnico Nacional, México D.F., México. Recuperado de <http://148.204.210.201/tesis/1392852540281TesisMAOmarA.pdf>

8 ANEXOS

Anexo 1: Cuestionario

Buen día, la siguiente encuesta tiene como finalidad medir el nivel de percepción que usted tiene respecto a la cultura organizacional y satisfacción laboral dentro de esta empresa. Puede marcar con un aspa o trazo (x) la alternativa que Ud. crea conveniente. Se le recomienda responder con la mayor sinceridad posible. En este cuestionario no existen respuestas correctas o incorrectas y su aporte será mantenido en anonimato.

Alternativas: 1: NUNCA 2: CASI NUNCA 3: A VECES 4: CASI SIEMPRE 5: SIEMPRE

DATOS GENERALES

Edad:

Género: F _____ M _____

Grado académico alcanzado o en curso: Secundaria____ Técnico____
Bachiller____ Titulado____ Postgrado____

| N | ITEMS | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
|---|--|---|---|---|---|---|
| 1 | La empresa posee infraestructura adecuada que permite desarrollar las tareas de manera adecuada. | | | | | |
| 2 | La empresa brinda implementos adecuados para realizar las tareas de manera segura. | | | | | |
| 3 | Tengo los materiales y recursos necesarios para poder trabajar de manera adecuada. | | | | | |
| 4 | Los trabajadores (incluido jefes y altos mandos) se comunican con un lenguaje asertivo y adecuado. | | | | | |
| 5 | En esta empresa se respetan las reglas y existe un verdadero liderazgo. | | | | | |
| 6 | Confío en mis compañeros, ellos en mí, es fundamental para realizar nuestro trabajo. | | | | | |
| 7 | Mis compañeros siempre cumplen con las labores determinadas según los estándares establecidos. | | | | | |
| 8 | Siempre se debe decir y defender la verdad, ante todo, con mis compañeros, jefes y conmigo mismo. | | | | | |
| 9 | Tengo libertad de creer y sentir lo que me plazca, mi fe no incomoda a nadie | | | | | |

| | | | | | | |
|-----------|---|--|--|--|--|--|
| 10 | Tengo libertad de pensar lo que me plazca siempre y cuando este enfocado en mi trabajo | | | | | |
| 11 | Tengo libertad de sentir lo que me plazca y expresarlo a mis superiores o compañeros de trabajo sin incomodar a nadie | | | | | |
| 12 | Tengo libertad de actuar y expresarme libremente de manera adecuada sin ofender a nadie. | | | | | |

Adaptado del cuestionario de Antúnez (2017)

| N | ÍTEMS | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
|-----------|--|----------|----------|----------|----------|----------|
| 13 | Me siento útil en esta empresa, aprendo y crezco no solo profesionalmente | | | | | |
| 14 | Recibo el reconocimiento que merezco al desarrollar mi trabajo adecuadamente | | | | | |
| 15 | Cada trabajador tiene sus propias responsabilidades y estas son asumidas y cumplidas | | | | | |
| 16 | Tengo la posibilidad de aprender y utilizar todas mis capacidades y conocimientos en mis tareas | | | | | |
| 17 | Cuando hago una sugerencia se me presta atención y se toman en cuenta mis ideas | | | | | |
| 18 | Mi salario es adecuado y justo para las tareas que desarrollo | | | | | |
| 19 | La carga laboral que se soporta es adecuada y permite trabajar adecuadamente | | | | | |
| 20 | Las relaciones dirección - trabajadores y trabajador – trabajador, en la empresa son cordiales y adecuadas | | | | | |
| 21 | Tengo posibilidades de ascender y seguir línea de carrera | | | | | |
| 22 | Esta empresa me ofrece la estabilidad laboral que necesito | | | | | |
| 23 | Mi horario de trabajo es flexible, se adecua a mis necesidades | | | | | |
| 24 | Las condiciones físicas del trabajo son adecuadas | | | | | |

Adaptado del cuestionario de Warr, Cook y Wall citado en Apestegui (2017)

Anexo 2: Resultados

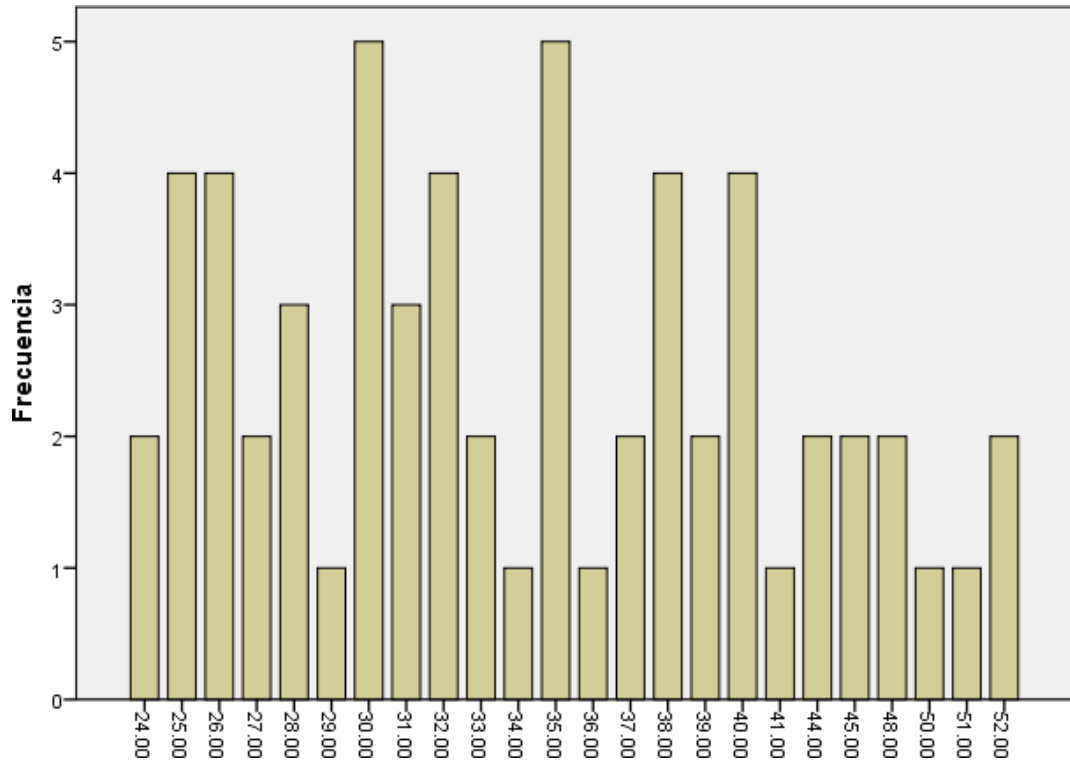
Pregunta general 1: Edad

Tabla 7: Pregunta general 1.

| | <u>Frecuencia</u> | <u>Porcentaje</u> |
|--------------|-------------------|-------------------|
| 24,00 | 2 | 3,3 |
| 25,00 | 4 | 6,7 |
| 26,00 | 4 | 6,7 |
| 27,00 | 2 | 3,3 |
| 28,00 | 3 | 5,0 |
| 29,00 | 1 | 1,7 |
| 30,00 | 5 | 8,3 |
| 31,00 | 3 | 5,0 |
| 32,00 | 4 | 6,7 |
| 33,00 | 2 | 3,3 |
| 34,00 | 1 | 1,7 |
| 35,00 | 5 | 8,3 |
| 36,00 | 1 | 1,7 |
| 37,00 | 2 | 3,3 |
| 38,00 | 4 | 6,7 |
| 39,00 | 2 | 3,3 |
| 40,00 | 4 | 6,7 |
| 41,00 | 1 | 1,7 |
| 44,00 | 2 | 3,3 |
| 45,00 | 2 | 3,3 |
| 48,00 | 2 | 3,3 |
| 50,00 | 1 | 1,7 |
| 51,00 | 1 | 1,7 |
| 52,00 | 2 | 3,3 |
| <u>Total</u> | <u>60</u> | <u>100,0</u> |

Fuente: Cuestionario aplicado al personal operativo de la empresa SGS del Perú SAC, Chimbote-2018

Figura 1: Pregunta general 1



Fuente: Cuestionario aplicado al personal operativo de la empresa SGS del Perú SAC, Chimbote-2018

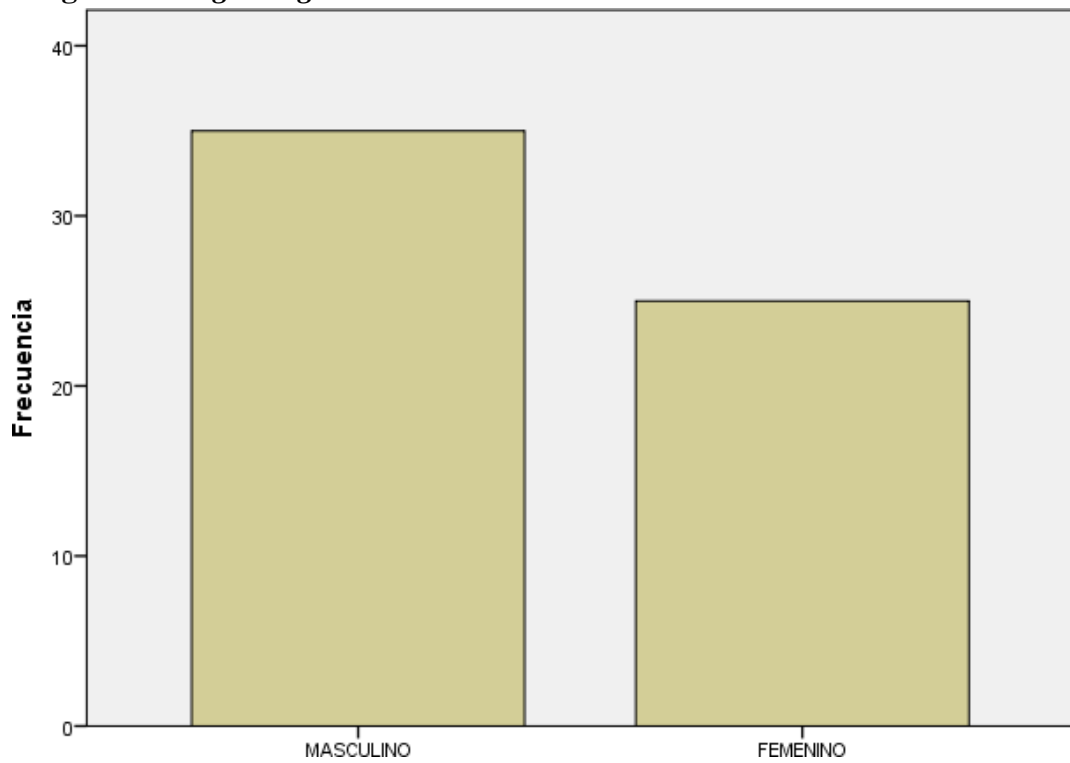
Pregunta general 2: Genero

Tabla 8: Pregunta general 2.

| | Frecuencia | Porcentaje |
|--------------|------------|--------------|
| MASCULINO | 35 | 58,3 |
| FEMENINO | 25 | 41,7 |
| <u>Total</u> | <u>60</u> | <u>100,0</u> |

Fuente: Cuestionario aplicado al personal operativo de la empresa SGS del Perú SAC, Chimbote-2018

Figura 2: Pregunta general 2



Fuente: Cuestionario aplicado al personal operativo de la empresa SGS del Perú SAC, Chimbote-2018

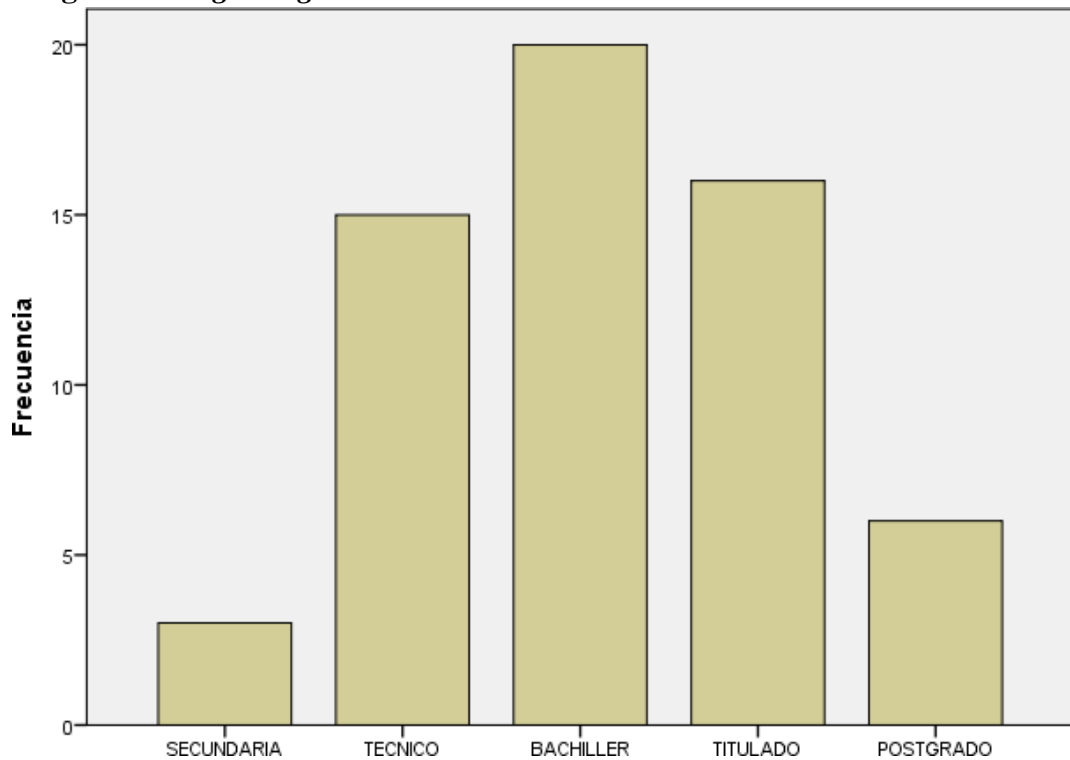
Pregunta general 3: Grado académico

Tabla 9: Pregunta general 3.

| | Frecuencia | Porcentaje |
|------------|------------|------------|
| SECUNDARIA | 3 | 5,0 |
| TECNICO | 15 | 25,0 |
| BACHILLER | 20 | 33,3 |
| TITULADO | 16 | 26,7 |
| POSTGRADO | 6 | 10,0 |
| Total | 60 | 100,0 |

Fuente: Cuestionario aplicado al personal operativo de la empresa SGS del Perú SAC, Chimbote-2018

Figura 3: Pregunta general 3



Fuente: Cuestionario aplicado al personal operativo de la empresa SGS del Perú SAC, Chimbote-2018

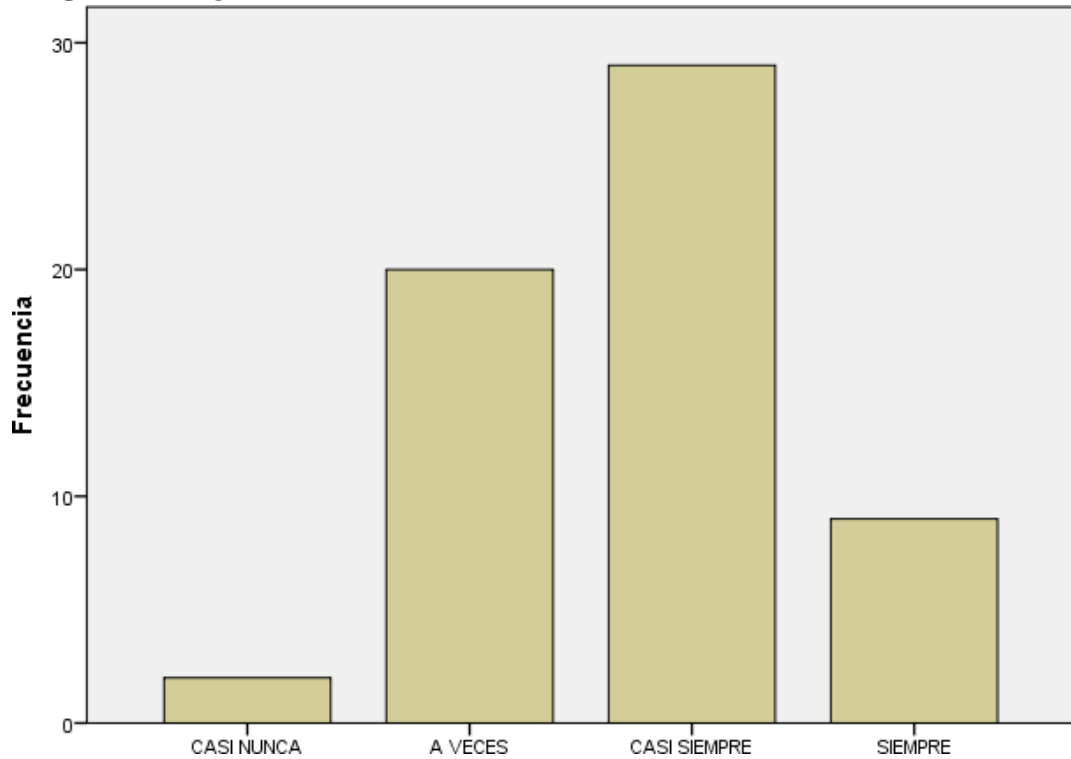
Pregunta de estudio 1: La empresa posee infraestructura adecuada que permite desarrollar las tareas de manera adecuada.

Tabla 10: Pregunta de estudio 1.

| | <u>Frecuencia</u> | <u>Porcentaje</u> |
|--------------|-------------------|-------------------|
| CASI NUNCA | 2 | 3,3 |
| A VECES | 20 | 33,3 |
| CASI SIEMPRE | 29 | 48,3 |
| SIEMPRE | 9 | 15,0 |
| Total | 60 | 100,0 |

Fuente: Cuestionario aplicado al personal operativo de la empresa SGS del Perú SAC, Chimbote-2018

Figura 4: Pregunta de estudio 1



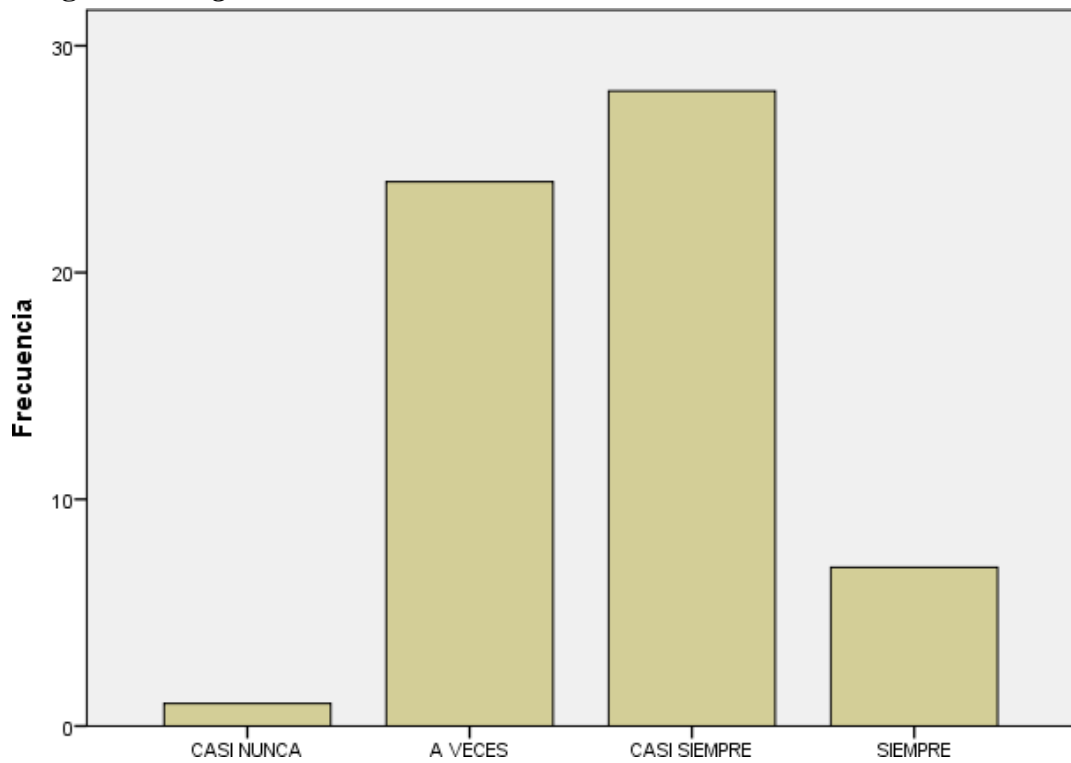
Pregunta de estudio 2: La empresa brinda implementos adecuados para realizar las tareas de manera segura

Tabla 11: Pregunta de estudio 2.

| | <u>Frecuencia</u> | <u>Porcentaje</u> |
|--------------|-------------------|-------------------|
| CASI NUNCA | 1 | 1,7 |
| A VECES | 24 | 40,0 |
| CASI SIEMPRE | 28 | 46,7 |
| SIEMPRE | 7 | 11,7 |
| Total | 60 | 100,0 |

Fuente: Cuestionario aplicado al personal operativo de la empresa SGS del Perú SAC, Chimbote-2018

Figura 5: Pregunta de estudio 2



Fuente: Cuestionario aplicado al personal operativo de la empresa SGS del Perú SAC, Chimbote-2018

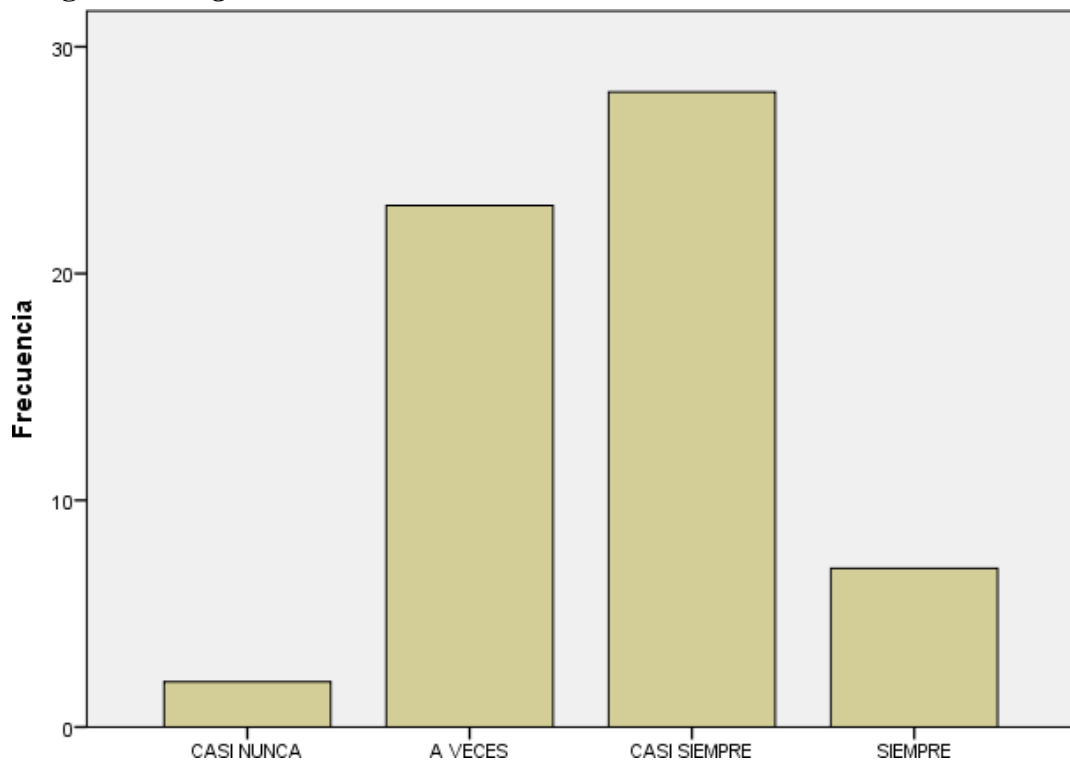
Pregunta de estudio 3: Tengo los materiales y recursos necesarios para poder trabajar de manera adecuada.

Tabla 12: Pregunta de estudio 3.

| | <u>Frecuencia</u> | <u>Porcentaje</u> |
|--------------|-------------------|-------------------|
| CASI NUNCA | 2 | 3,3 |
| A VECES | 23 | 38,3 |
| CASI SIEMPRE | 28 | 46,7 |
| SIEMPRE | 7 | 11,7 |
| Total | 60 | 100,0 |

Fuente: Cuestionario aplicado al personal operativo de la empresa SGS del Perú SAC, Chimbote-2018

Figura 6: Pregunta de estudio 3



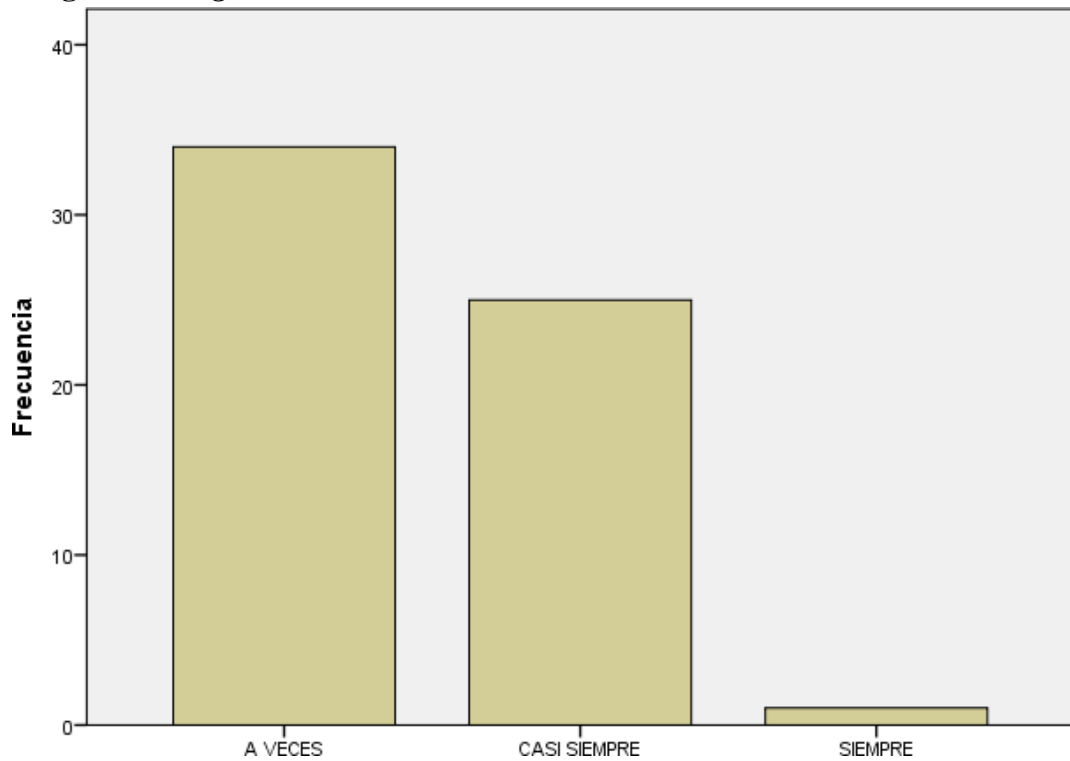
Pregunta de estudio 4: Los trabajadores (incluido jefes y altos mandos) se comunican con un lenguaje asertivo y adecuado.

Tabla 13: Pregunta de estudio 4.

| | <u>Frecuencia</u> | <u>Porcentaje</u> |
|--------------|-------------------|-------------------|
| A VECES | 34 | 56,7 |
| CASI SIEMPRE | 25 | 41,7 |
| SIEMPRE | 1 | 1,7 |
| Total | 60 | 100,0 |

Fuente: Cuestionario aplicado al personal operativo de la empresa SGS del Perú SAC, Chimbote-2018

Figura 7: Pregunta de estudio 4



Fuente: Cuestionario aplicado al personal operativo de la empresa SGS del Perú SAC, Chimbote-2018

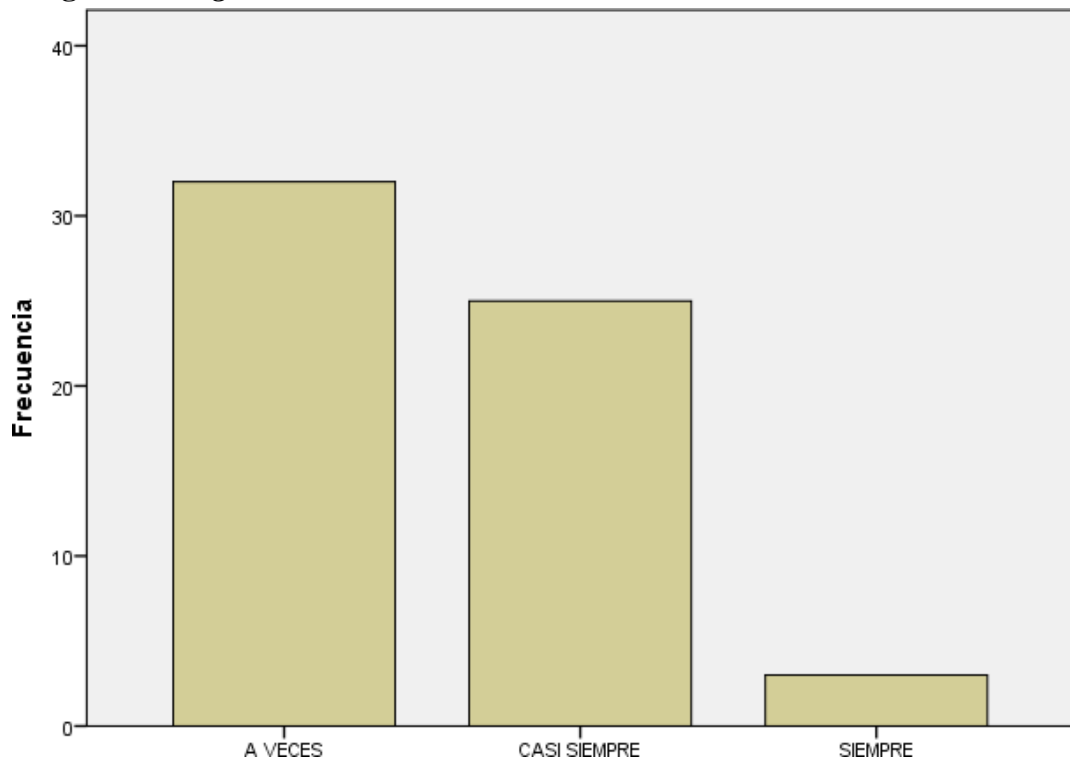
Pregunta de estudio 5: En esta empresa se respetan las reglas y existe un verdadero liderazgo

Tabla 14: Pregunta de estudio 5.

| | <u>Frecuencia</u> | <u>Porcentaje</u> |
|--------------|-------------------|-------------------|
| A VECES | 32 | 53,3 |
| CASI SIEMPRE | 25 | 41,7 |
| SIEMPRE | 3 | 5,0 |
| Total | 60 | 100,0 |

Fuente: Cuestionario aplicado al personal operativo de la empresa SGS del Perú SAC, Chimbote-2018

Figura 8: Pregunta de estudio 5



Fuente: Cuestionario aplicado al personal operativo de la empresa SGS del Perú SAC, Chimbote-2018

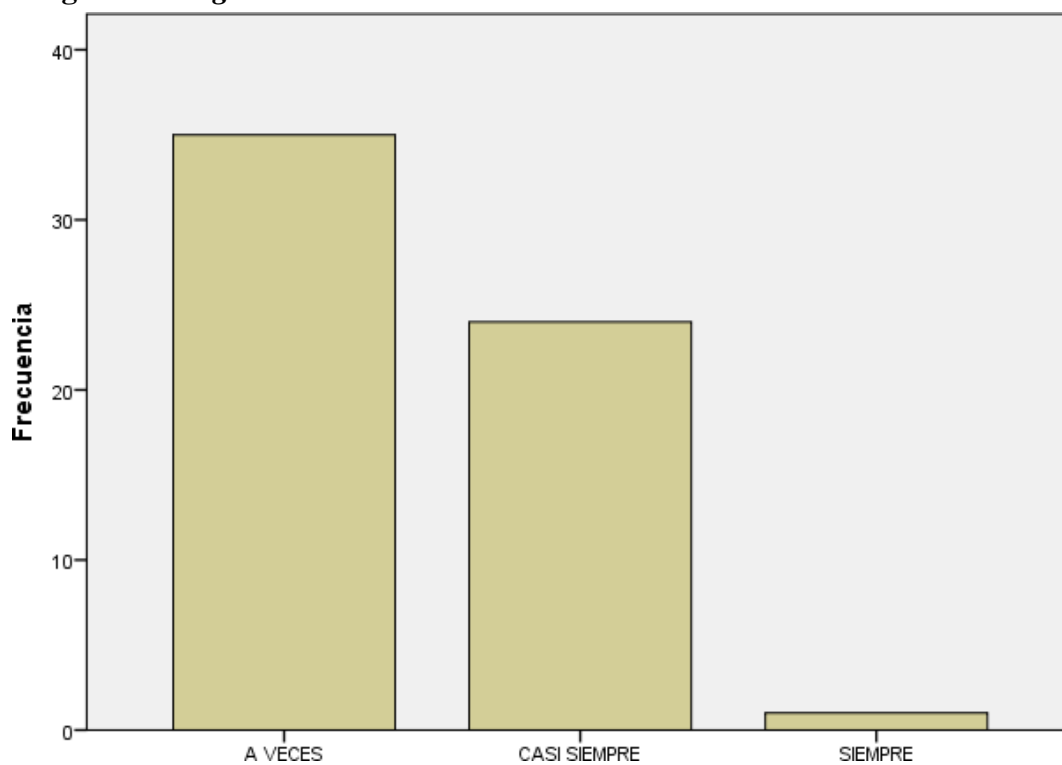
Pregunta de estudio 6: Confió en mis compañeros, ellos en mí, es fundamental para realizar nuestro trabajo.

Tabla 15: Pregunta de estudio 6.

| | <u>Frecuencia</u> | <u>Porcentaje</u> |
|--------------|-------------------|-------------------|
| A VECES | 35 | 58,3 |
| CASI SIEMPRE | 24 | 40,0 |
| SIEMPRE | 1 | 1,7 |
| Total | 60 | 100,0 |

Fuente: Cuestionario aplicado al personal operativo de la empresa SGS del Perú SAC, Chimbote-2018

Figura 9: Pregunta de estudio 6



Fuente: Cuestionario aplicado al personal operativo de la empresa SGS del Perú SAC, Chimbote-2018

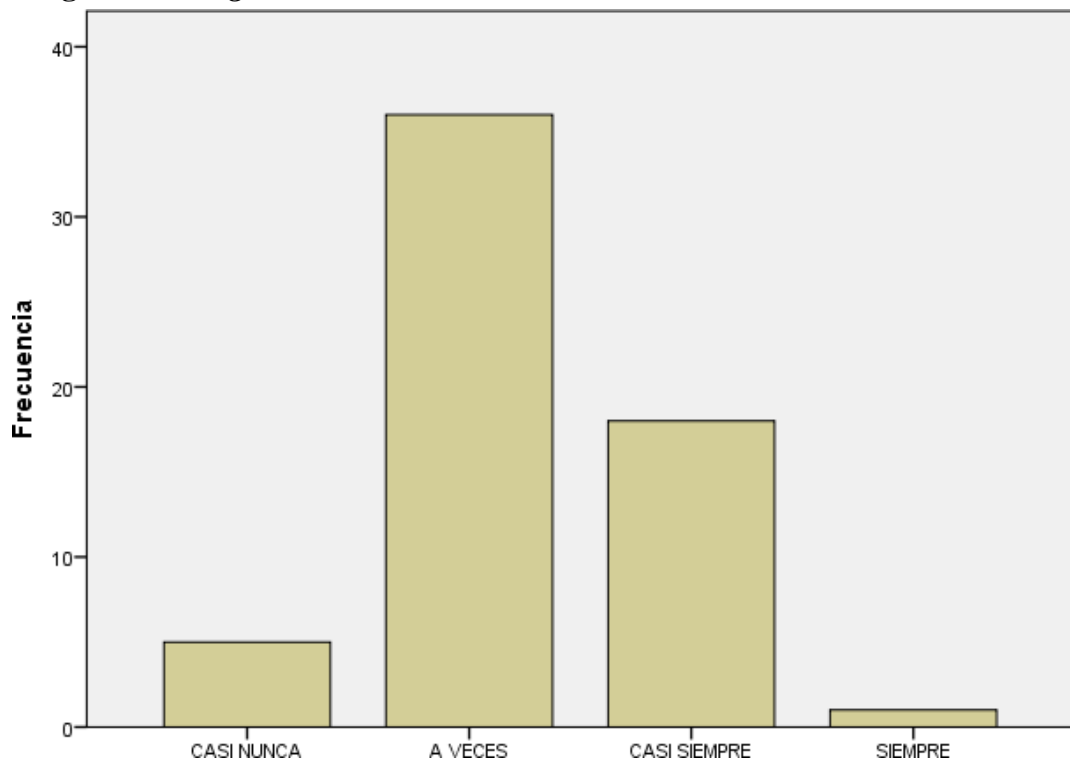
Pregunta de estudio 7: Mis compañeros siempre cumple con las labores determinadas según los estándares establecidos.

Tabla 16: Pregunta de estudio 7.

| | <u>Frecuencia</u> | <u>Porcentaje</u> |
|--------------|-------------------|-------------------|
| CASI NUNCA | 5 | 8,3 |
| A VECES | 36 | 60,0 |
| CASI SIEMPRE | 18 | 30,0 |
| SIEMPRE | 1 | 1,7 |
| Total | 60 | 100,0 |

Fuente: Cuestionario aplicado al personal operativo de la empresa SGS del Perú SAC, Chimbote-2018

Figura 10: Pregunta de estudio 7



Fuente: Cuestionario aplicado al personal operativo de la empresa SGS del Perú SAC, Chimbote-2018

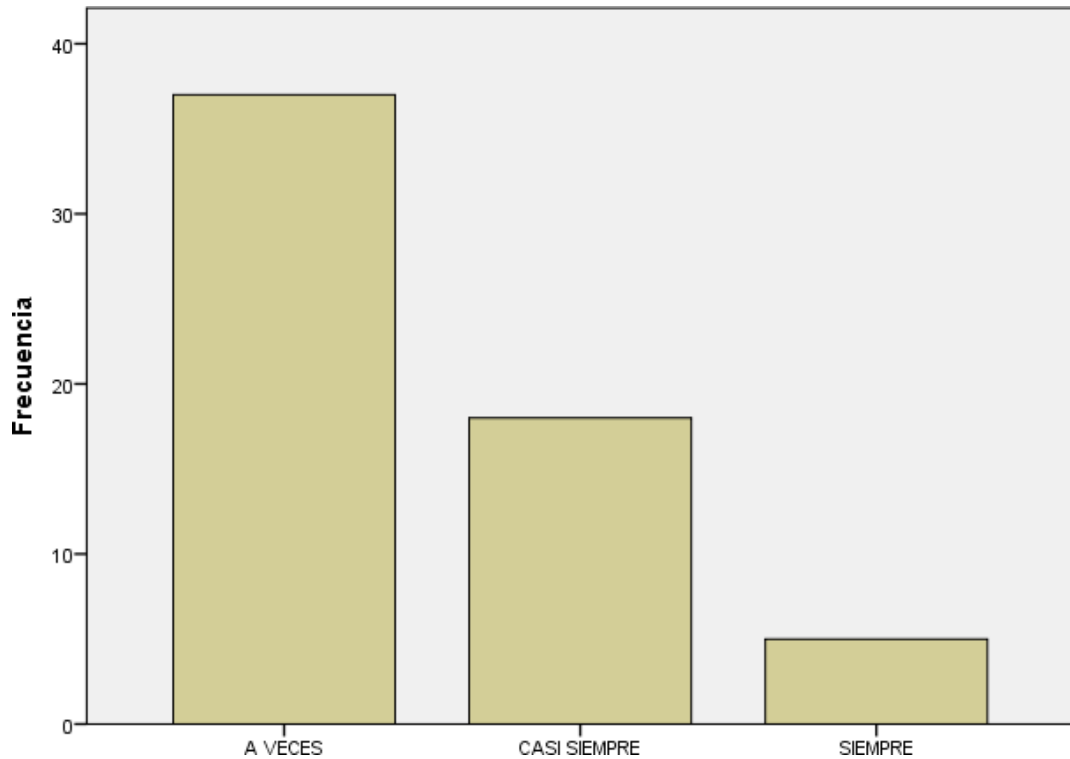
Pregunta de estudio 8: Siempre se debe decir y defender la verdad, ante todo, con mis compañeros, jefes y conmigo mismo.

Tabla 17: Pregunta de estudio 8.

| | <u>Frecuencia</u> | <u>Porcentaje</u> |
|--------------|-------------------|-------------------|
| A VECES | 37 | 61,7 |
| CASI SIEMPRE | 18 | 30,0 |
| SIEMPRE | 5 | 8,3 |
| Total | 60 | 100,0 |

Fuente: Cuestionario aplicado al personal operativo de la empresa SGS del Perú SAC, Chimbote-2018

Figura 11: Pregunta de estudio 8



Fuente: Cuestionario aplicado al personal operativo de la empresa SGS del Perú SAC, Chimbote-2018

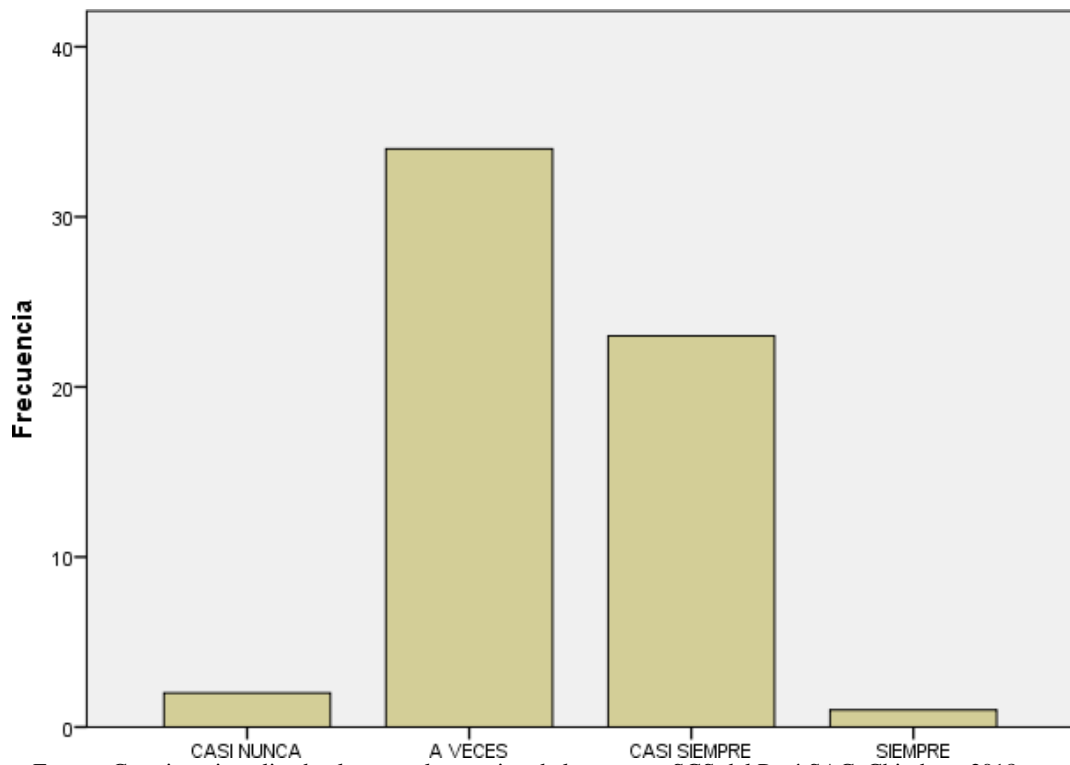
Pregunta de estudio 9: Tengo libertad de creer y sentir lo que me plazca, mi fe no incomoda a nadie.

Tabla 18: Pregunta de estudio 9.

| | <u>Frecuencia</u> | <u>Porcentaje</u> |
|--------------|-------------------|-------------------|
| CASI NUNCA | 2 | 3,3 |
| A VECES | 34 | 56,7 |
| CASI SIEMPRE | 23 | 38,3 |
| SIEMPRE | 1 | 1,7 |
| Total | 60 | 100,0 |

Fuente: Cuestionario aplicado al personal operativo de la empresa SGS del Perú SAC, Chimbote-2018

Figura 12: Pregunta de estudio 9



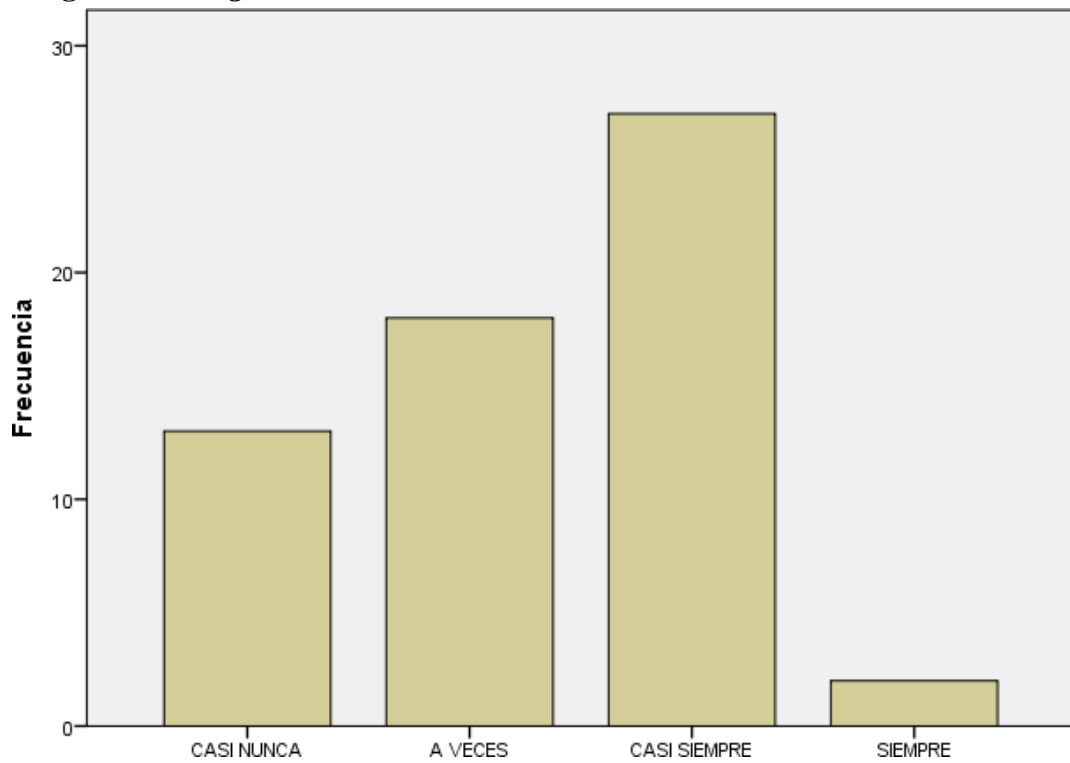
Pregunta de estudio 10: Tengo libertad de pensar lo que me plazca siempre y cuando este enfocado en mi trabajo

Tabla 19: Pregunta de estudio 10.

| | <u>Frecuencia</u> | <u>Porcentaje</u> |
|--------------|-------------------|-------------------|
| CASI NUNCA | 13 | 21,7 |
| A VECES | 18 | 30,0 |
| CASI SIEMPRE | 27 | 45,0 |
| SIEMPRE | 2 | 3,3 |
| Total | 60 | 100,0 |

Fuente: Cuestionario aplicado al personal operativo de la empresa SGS del Perú SAC, Chimbote-2018

Figura 13: Pregunta de estudio 10



Fuente: Cuestionario aplicado al personal operativo de la empresa SGS del Perú SAC, Chimbote-2018

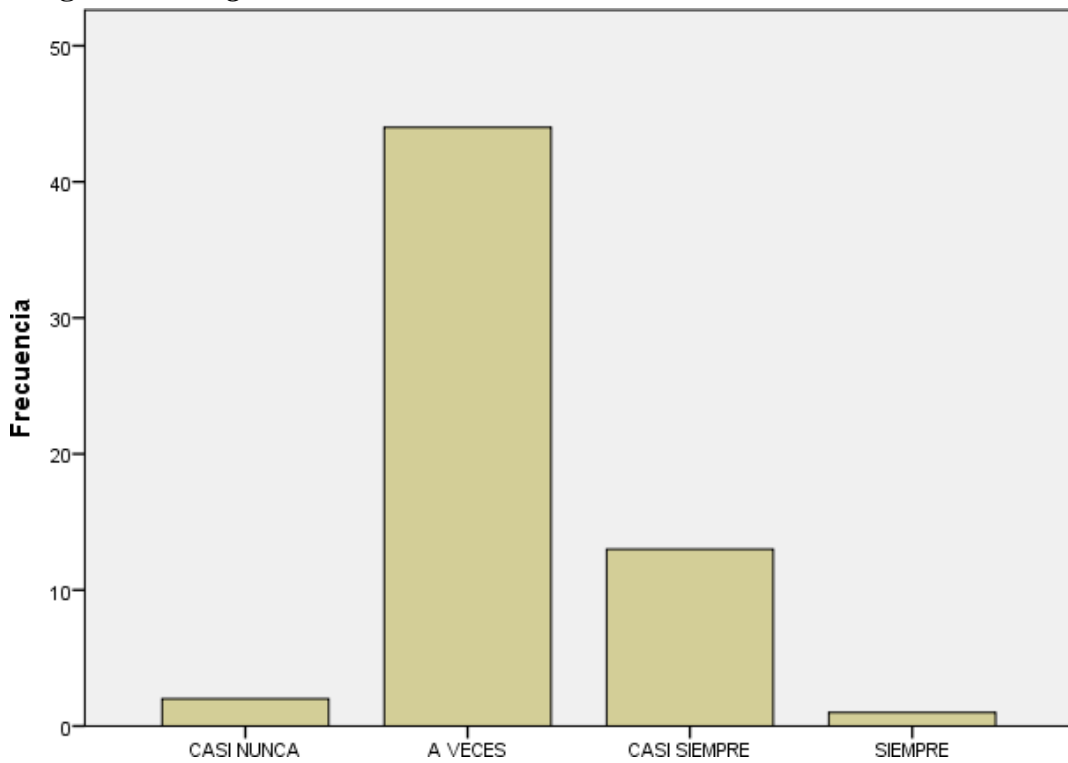
Pregunta de estudio 11: Tengo libertad de sentir lo que me plazca y expresarlo a mis superiores o compañeros de trabajo sin incomodar a nadie

Tabla 20: Pregunta de estudio 11.

| | <u>Frecuencia</u> | <u>Porcentaje</u> |
|--------------|-------------------|-------------------|
| CASI NUNCA | 2 | 3,3 |
| A VECES | 44 | 73,3 |
| CASI SIEMPRE | 13 | 21,7 |
| SIEMPRE | 1 | 1,7 |
| Total | 60 | 100,0 |

Fuente: Cuestionario aplicado al personal operativo de la empresa SGS del Perú SAC, Chimbote-2018

Figura 14: Pregunta de estudio 11



Fuente: Cuestionario aplicado al personal operativo de la empresa SGS del Perú SAC, Chimbote-2018

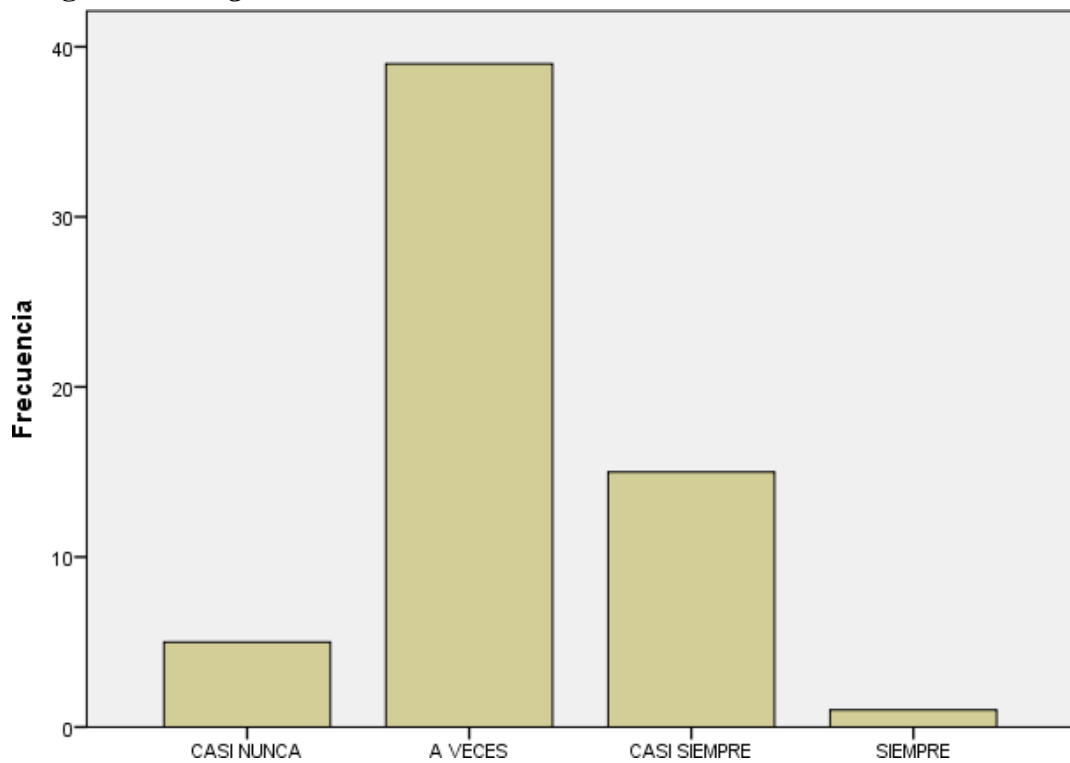
Pregunta de estudio 12: Tengo libertad de actuar y expresarme libremente de manera adecuada sin ofender a nadie

Tabla 21: Pregunta de estudio 12.

| | <u>Frecuencia</u> | <u>Porcentaje</u> |
|--------------|-------------------|-------------------|
| CASI NUNCA | 5 | 8,3 |
| A VECES | 39 | 65,0 |
| CASI SIEMPRE | 15 | 25,0 |
| SIEMPRE | 1 | 1,7 |
| Total | 60 | 100,0 |

Fuente: Cuestionario aplicado al personal operativo de la empresa SGS del Perú SAC, Chimbote-2018

Figura 15: Pregunta de estudio 12



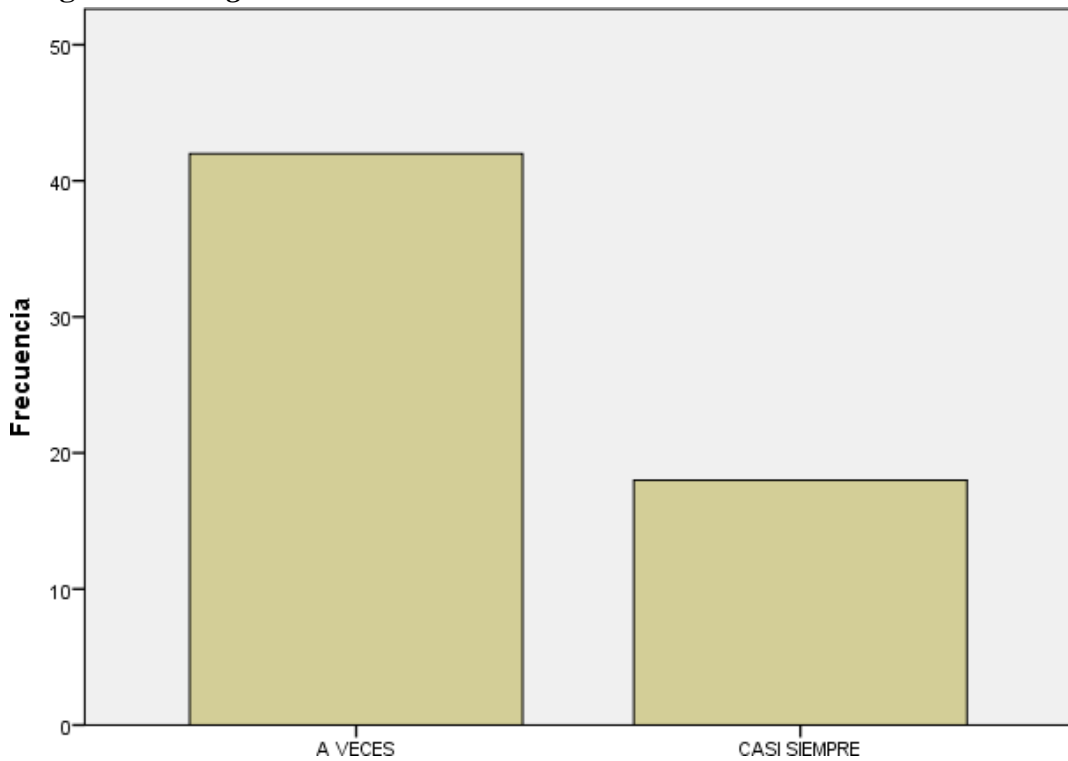
Pregunta de estudio 13: Me siento útil en esta empresa, aprendo y crezco no solo profesionalmente

Tabla 22: Pregunta de estudio 13.

| | <u>Frecuencia</u> | <u>Porcentaje</u> |
|--------------|-------------------|-------------------|
| A VECES | 42 | 70,0 |
| CASI SIEMPRE | 18 | 30,0 |
| Total | 60 | 100,0 |

Fuente: Cuestionario aplicado al personal operativo de la empresa SGS del Perú SAC, Chimbote-2018

Figura 16: Pregunta de estudio 13



Fuente: Cuestionario aplicado al personal operativo de la empresa SGS del Perú SAC, Chimbote-2018

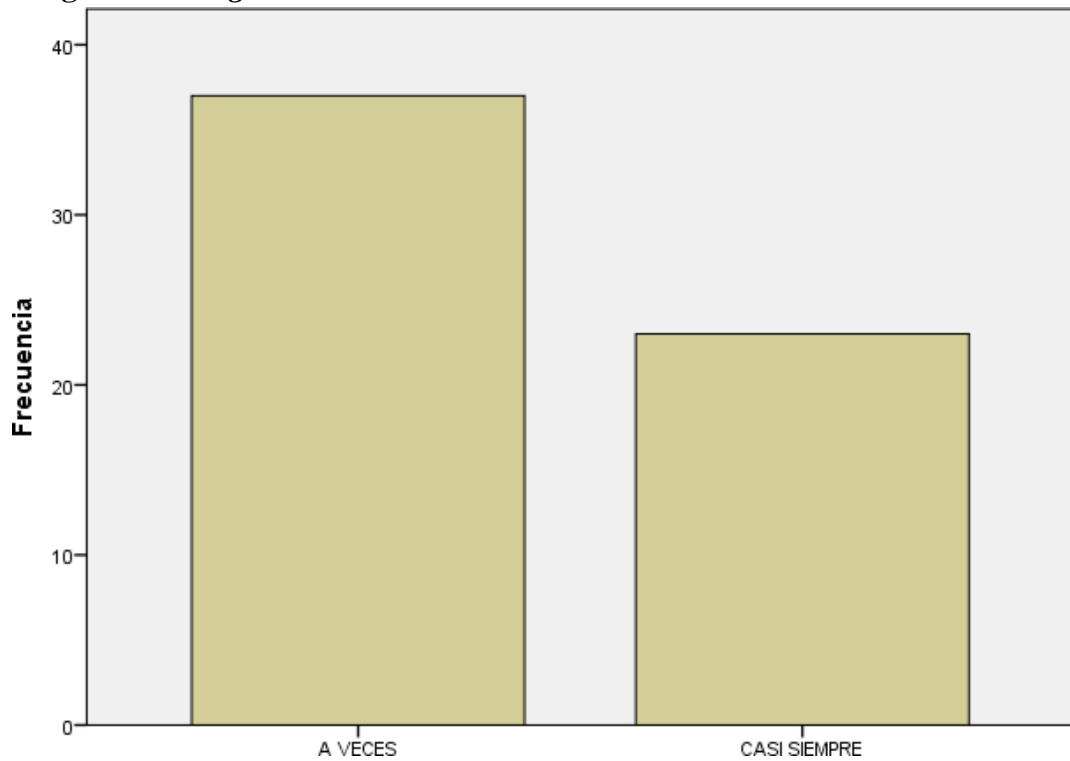
Pregunta de estudio 14: Recibo el reconocimiento que merezco al desarrollar mi trabajo adecuadamente

Tabla 23: Pregunta de estudio 14.

| | <u>Frecuencia</u> | <u>Porcentaje</u> |
|--------------|-------------------|-------------------|
| A VECES | 37 | 61,7 |
| CASI SIEMPRE | 23 | 38,3 |
| Total | 60 | 100,0 |

Fuente: Cuestionario aplicado al personal operativo de la empresa SGS del Perú SAC, Chimbote-2018

Figura 17: Pregunta de estudio 14



Fuente: Cuestionario aplicado al personal operativo de la empresa SGS del Perú SAC, Chimbote-2018

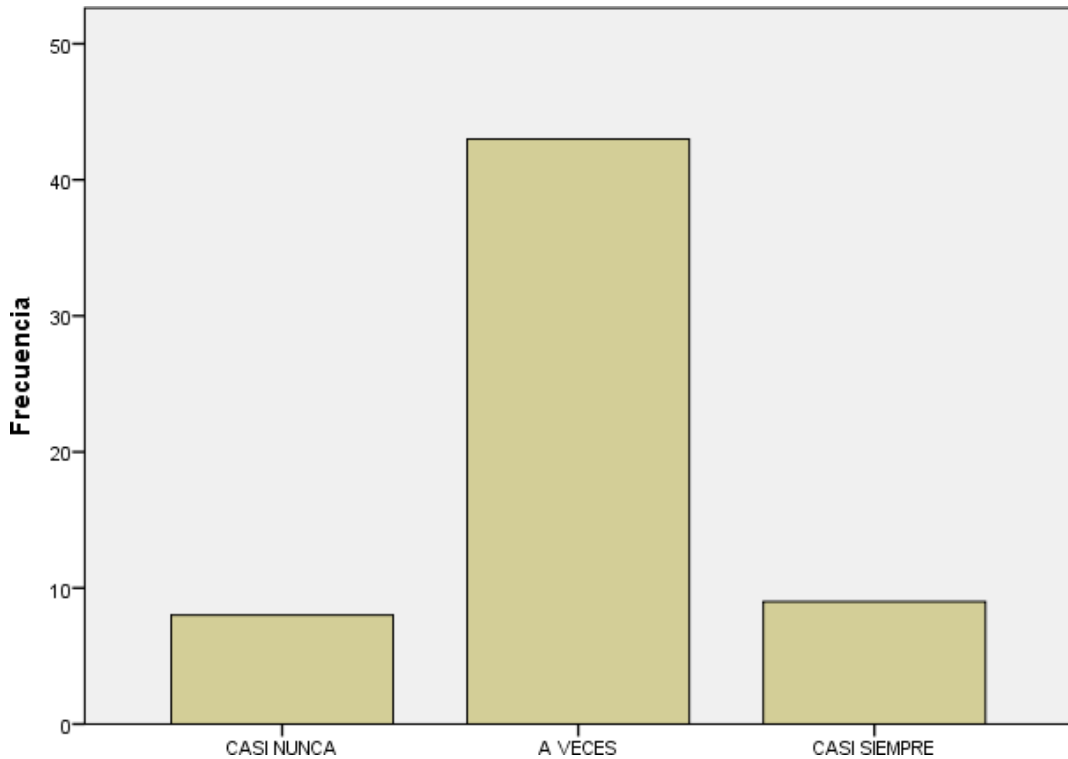
Pregunta de estudio 15: Cada trabajador tiene sus propias responsabilidades y estas son asumidas y cumplidas

Tabla 24: Pregunta de estudio 15.

| | <u>Frecuencia</u> | <u>Porcentaje</u> |
|--------------|-------------------|-------------------|
| CASI NUNCA | 8 | 13,3 |
| A VECES | 43 | 71,7 |
| CASI SIEMPRE | 9 | 15,0 |
| Total | 60 | 100,0 |

Fuente: Cuestionario aplicado al personal operativo de la empresa SGS del Perú SAC, Chimbote-2018

Figura 18: Pregunta de estudio 15



Fuente: Cuestionario aplicado al personal operativo de la empresa SGS del Perú SAC, Chimbote-2018

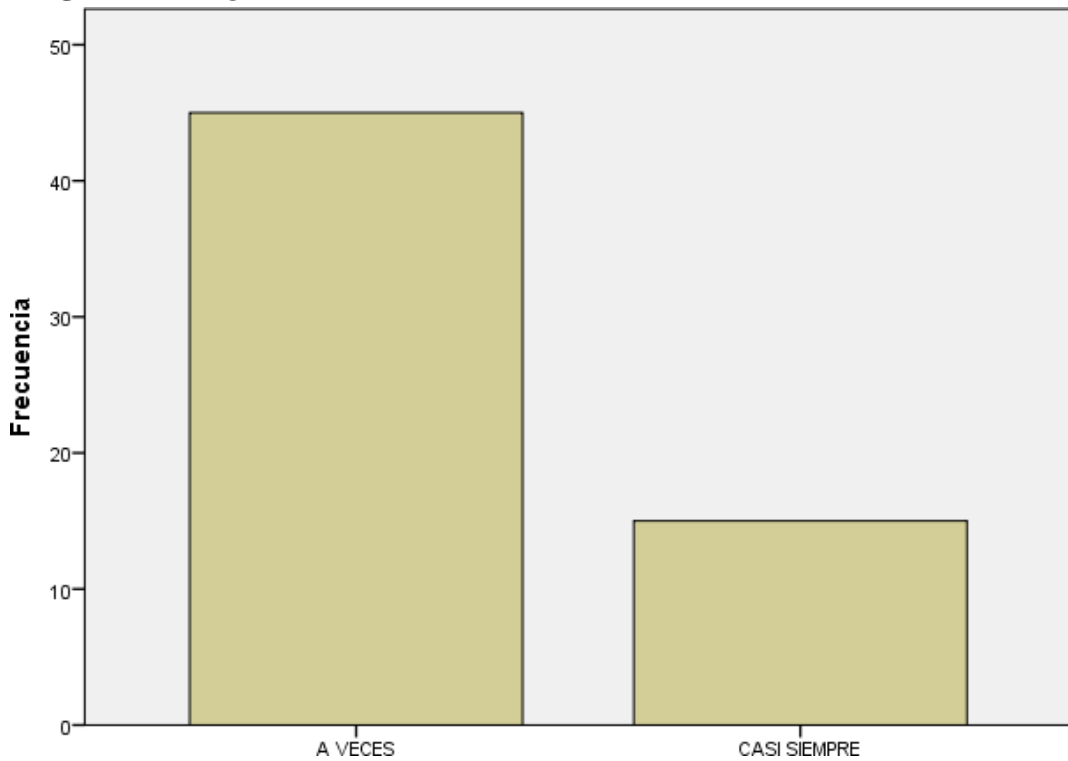
Pregunta de estudio 16: Tengo la posibilidad de aprender y utilizar todas mis capacidades y conocimientos en mis tareas

Tabla 25: Pregunta de estudio 16.

| | <u>Frecuencia</u> | <u>Porcentaje</u> |
|--------------|-------------------|-------------------|
| A VECES | 45 | 75,0 |
| CASI SIEMPRE | 15 | 25,0 |
| Total | 60 | 100,0 |

Fuente: Cuestionario aplicado al personal operativo de la empresa SGS del Perú SAC, Chimbote-2018

Figura 19: Pregunta de estudio 16



Fuente: Cuestionario aplicado al personal operativo de la empresa SGS del Perú SAC, Chimbote-2018

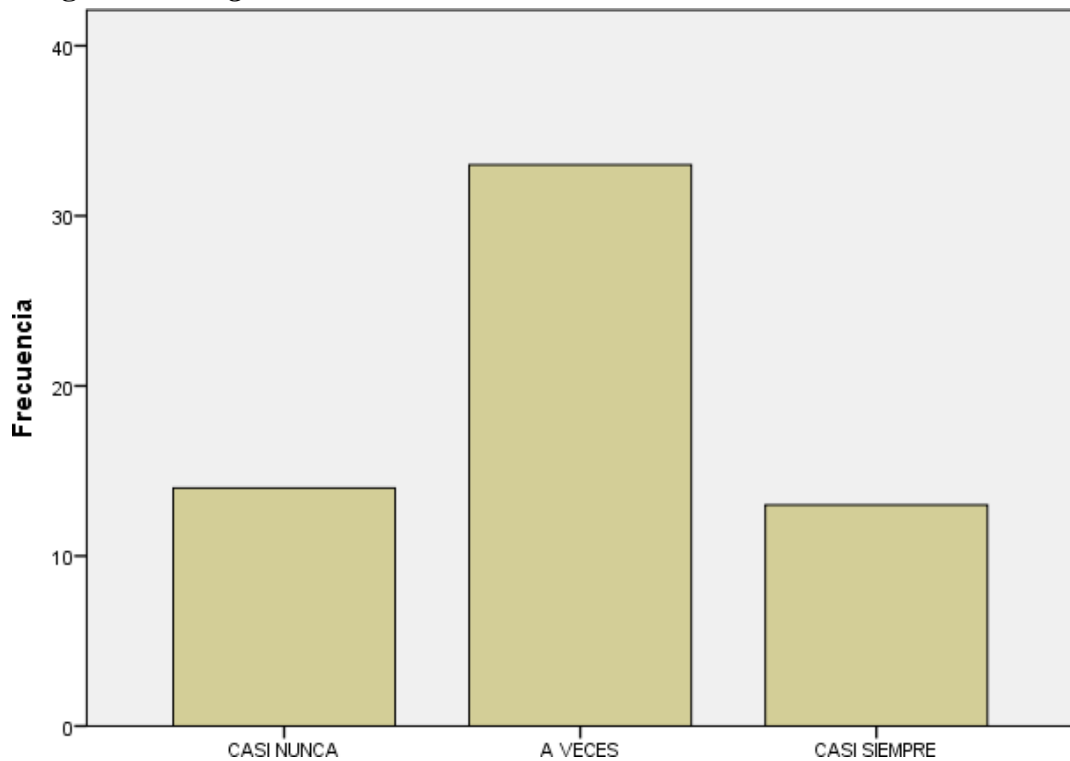
Pregunta de estudio 17: Cuando hago una sugerencia se me presta atención y se toman en cuenta mis ideas

Tabla 26: Pregunta de estudio 17.

| | <u>Frecuencia</u> | <u>Porcentaje</u> |
|--------------|-------------------|-------------------|
| CASI NUNCA | 14 | 23,3 |
| A VECES | 33 | 55,0 |
| CASI SIEMPRE | 13 | 21,7 |
| Total | 60 | 100,0 |

Fuente: Cuestionario aplicado al personal operativo de la empresa SGS del Perú SAC, Chimbote-2018

Figura 20: Pregunta de estudio 17



Fuente: Cuestionario aplicado al personal operativo de la empresa SGS del Perú SAC, Chimbote-2018

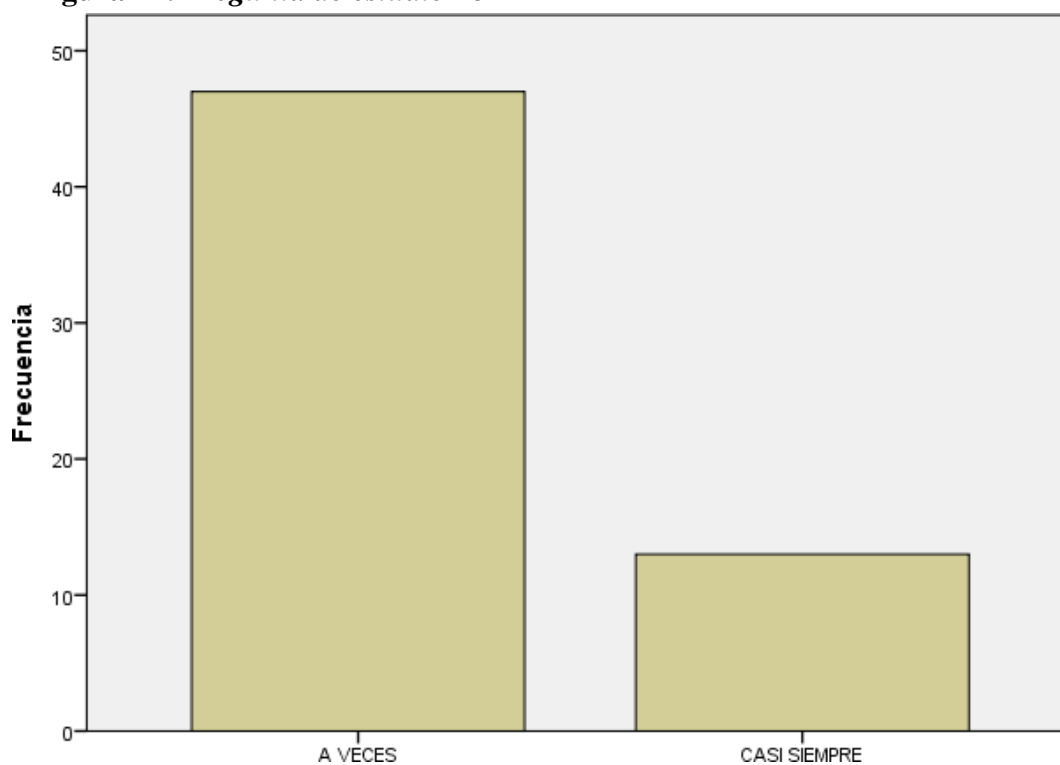
Pregunta de estudio 18: Mi salario es adecuado y justo para las tareas que desarrollo

Tabla 27: Pregunta de estudio 18.

| | <u>Frecuencia</u> | <u>Porcentaje</u> |
|--------------|-------------------|-------------------|
| A VECES | 47 | 78,3 |
| CASI SIEMPRE | 13 | 21,7 |
| Total | 60 | 100,0 |

Fuente: Cuestionario aplicado al personal operativo de la empresa SGS del Perú SAC, Chimbote-2018

Figura 21: Pregunta de estudio 18



Fuente: Cuestionario aplicado al personal operativo de la empresa SGS del Perú SAC, Chimbote-2018

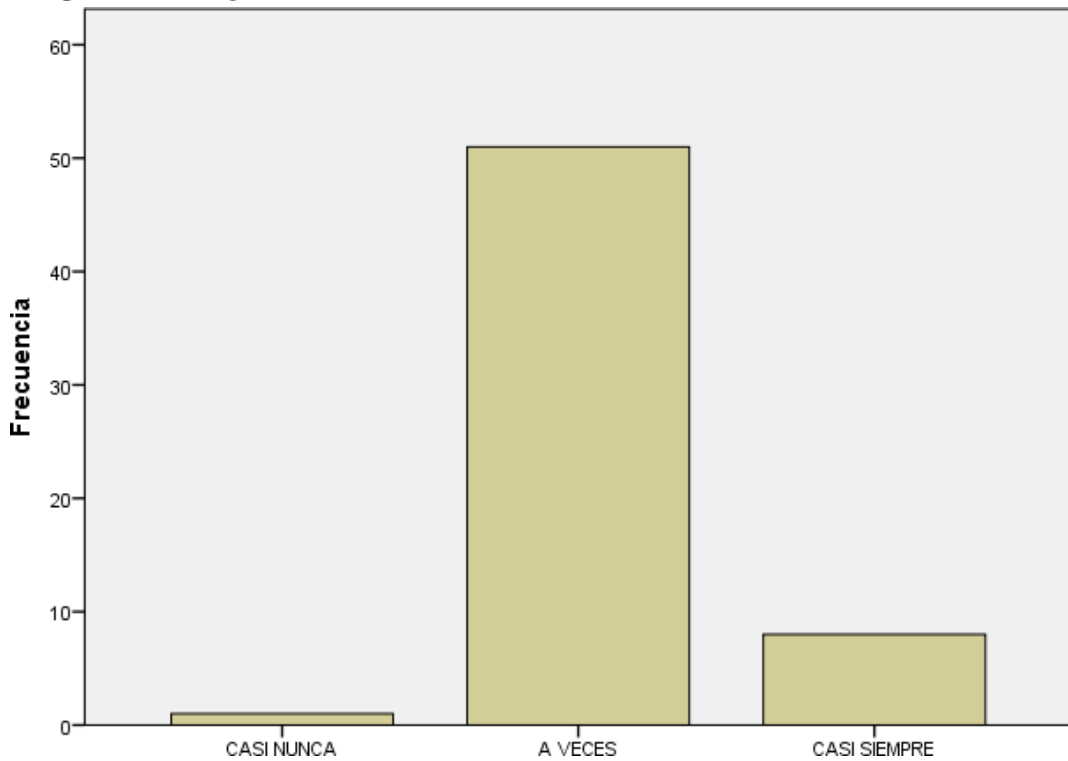
Pregunta de estudio 19: La carga laboral que se soporta es adecuada y permite trabajar adecuadamente

Tabla 28: Pregunta de estudio 19.

| | <u>Frecuencia</u> | <u>Porcentaje</u> |
|--------------|-------------------|-------------------|
| CASI NUNCA | 1 | 1,7 |
| A VECES | 51 | 85,0 |
| CASI SIEMPRE | 8 | 13,3 |
| Total | 60 | 100,0 |

Fuente: Cuestionario aplicado al personal operativo de la empresa SGS del Perú SAC, Chimbote-2018

Figura 22: Pregunta de estudio 19



Fuente: Cuestionario aplicado al personal operativo de la empresa SGS del Perú SAC, Chimbote-2018

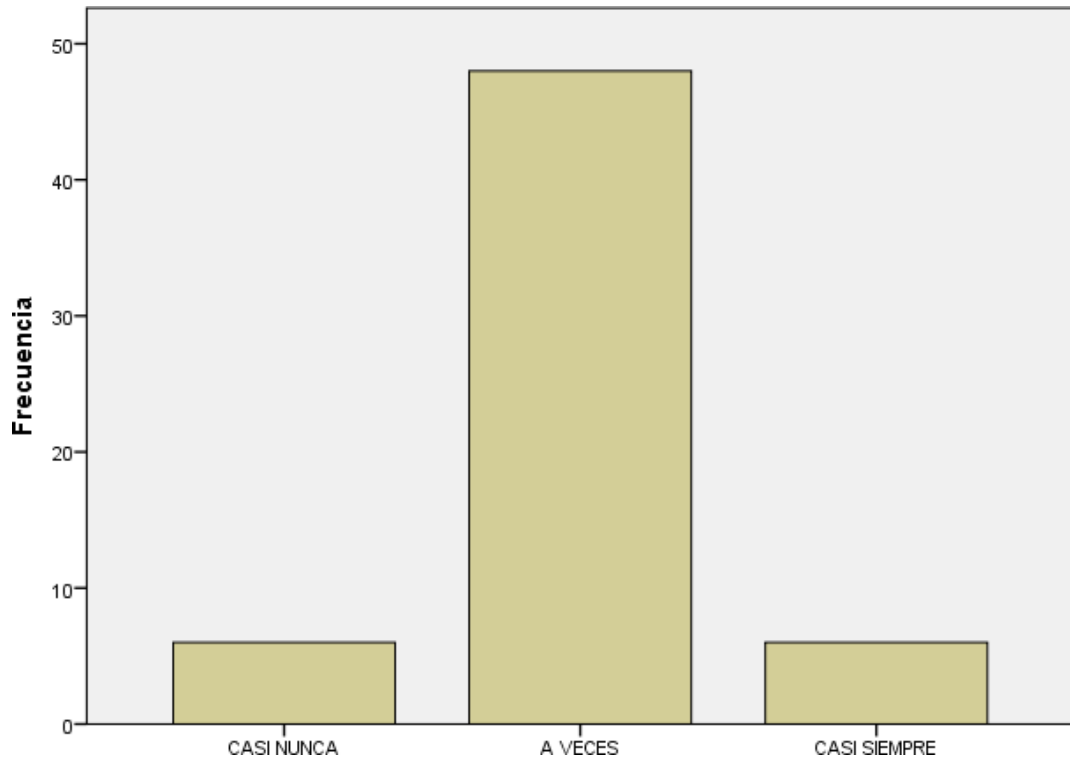
Pregunta de estudio 20: Las relaciones dirección - trabajadores y trabajador – trabajador, en la empresa son cordiales y adecuadas

Tabla 29: Pregunta de estudio 20.

| | <u>Frecuencia</u> | <u>Porcentaje</u> |
|--------------|-------------------|-------------------|
| CASI NUNCA | 6 | 10,0 |
| A VECES | 48 | 80,0 |
| CASI SIEMPRE | 6 | 10,0 |
| Total | 60 | 100,0 |

Fuente: Cuestionario aplicado al personal operativo de la empresa SGS del Perú SAC, Chimbote-2018

Figura 23: Pregunta de estudio 20



Fuente: Cuestionario aplicado al personal operativo de la empresa SGS del Perú SAC, Chimbote-2018

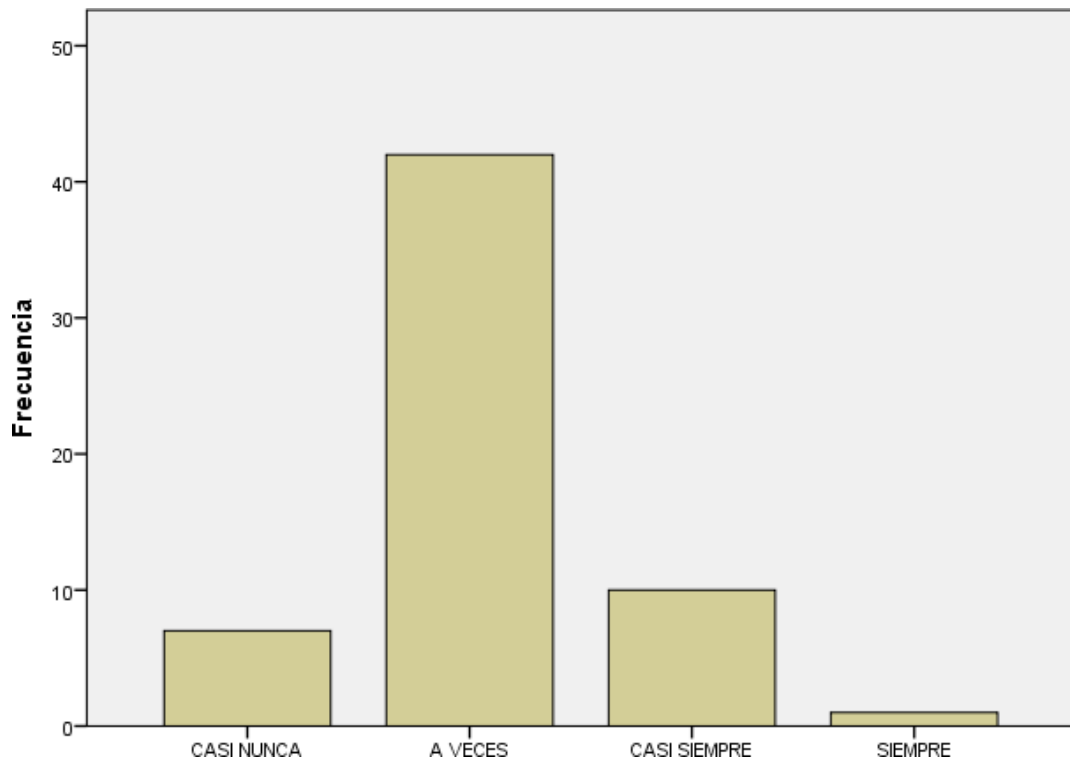
Pregunta de estudio 21: Tengo posibilidades de ascender y seguir línea de carrera

Tabla 30: Pregunta de estudio 21.

| | <u>Frecuencia</u> | <u>Porcentaje</u> |
|--------------|-------------------|-------------------|
| CASI NUNCA | 7 | 11,7 |
| A VECES | 42 | 70,0 |
| CASI SIEMPRE | 10 | 16,7 |
| SIEMPRE | 1 | 1,7 |
| Total | 60 | 100,0 |

Fuente: Cuestionario aplicado al personal operativo de la empresa SGS del Perú SAC, Chimbote-2018

Figura 24: *Pregunta de estudio 21*



Fuente: Cuestionario aplicado al personal operativo de la empresa SGS del Perú SAC, Chimbote-2018

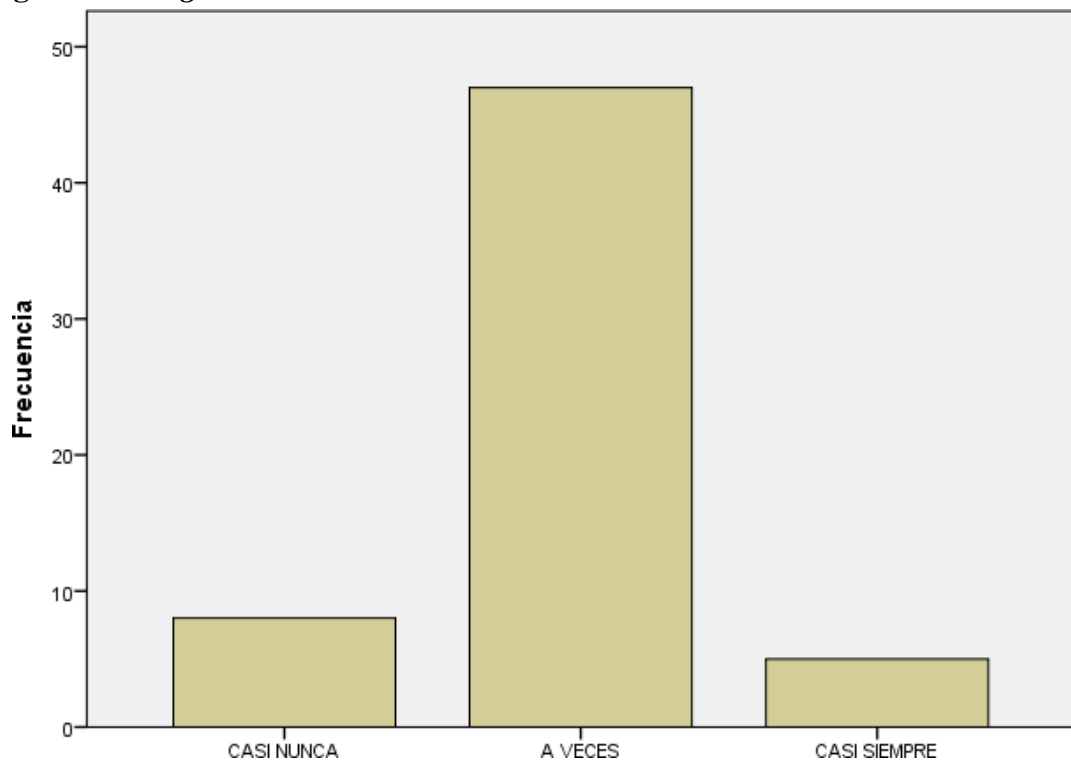
Pregunta de estudio 22: Esta empresa me ofrece la estabilidad laboral que necesito

Tabla 31: Pregunta de estudio 22.

| | <u>Frecuencia</u> | <u>Porcentaje</u> |
|--------------|-------------------|-------------------|
| CASI NUNCA | 8 | 13,3 |
| A VECES | 47 | 78,3 |
| CASI SIEMPRE | 5 | 8,3 |
| Total | 60 | 100,0 |

Fuente: Cuestionario aplicado al personal operativo de la empresa SGS del Perú SAC, Chimbote-2018

Figura 25: Pregunta de estudio 22



Fuente: Cuestionario aplicado al personal operativo de la empresa SGS del Perú SAC, Chimbote-2018

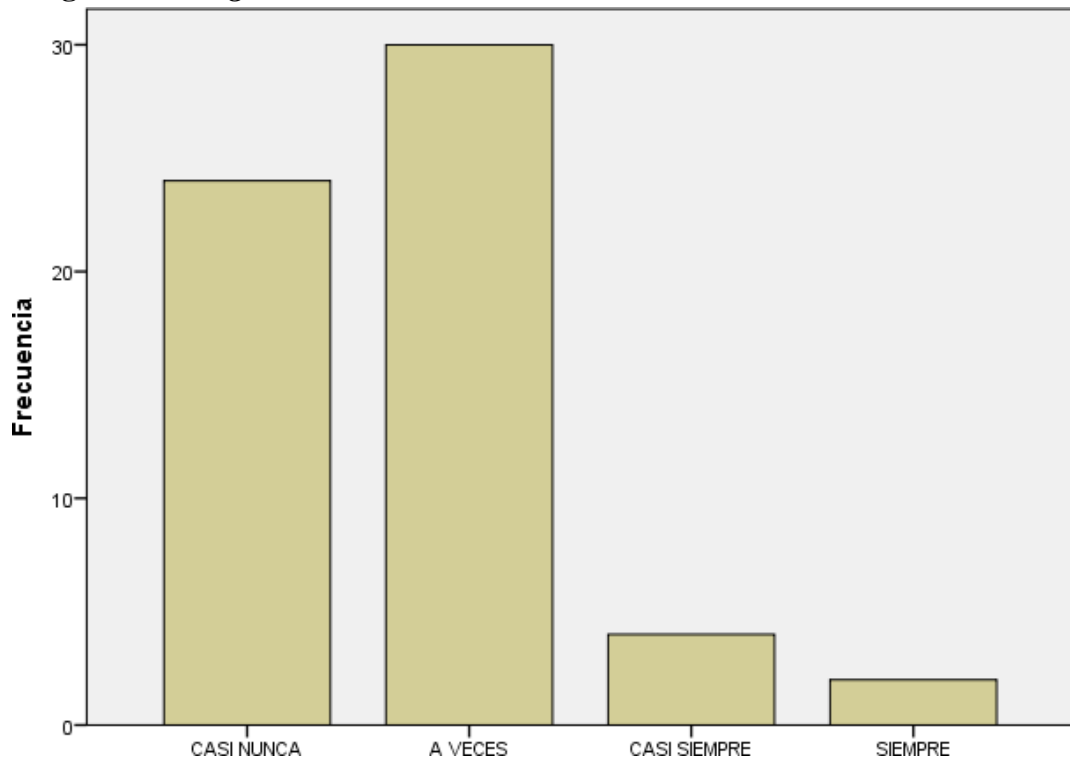
Pregunta de estudio 23: Mi horario de trabajo es flexible, se adecua a mis necesidades

Tabla 32: Pregunta de estudio 23.

| | <u>Frecuencia</u> | <u>Porcentaje</u> |
|--------------|-------------------|-------------------|
| CASI NUNCA | 24 | 40,0 |
| A VECES | 30 | 50,0 |
| CASI SIEMPRE | 4 | 6,7 |
| SIEMPRE | 2 | 3,3 |
| Total | 60 | 100,0 |

Fuente: Cuestionario aplicado al personal operativo de la empresa SGS del Perú SAC, Chimbote-2018

Figura 26: Pregunta de estudio 23



Fuente: Cuestionario aplicado al personal operativo de la empresa SGS del Perú SAC, Chimbote-2018

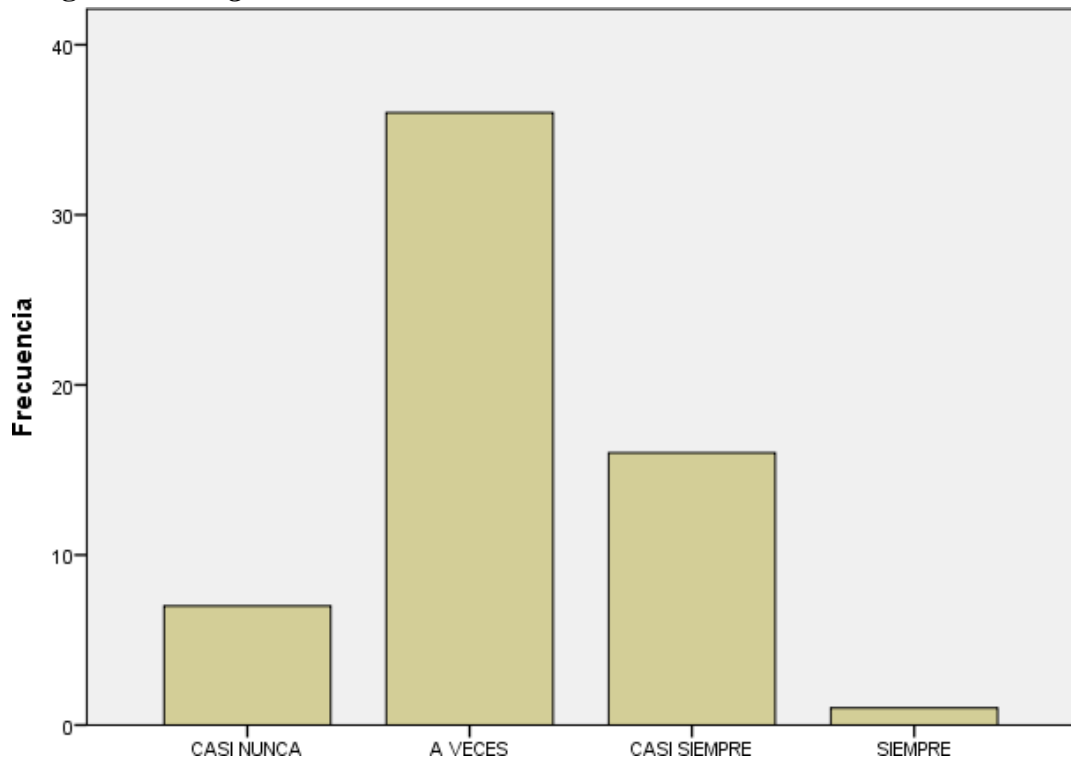
Pregunta de estudio 24: Las condiciones físicas del trabajo son adecuadas

Tabla 33: Pregunta de estudio 24

| | <u>Frecuencia</u> | <u>Porcentaje</u> |
|--------------|-------------------|-------------------|
| CASI NUNCA | 7 | 11,7 |
| A VECES | 36 | 60,0 |
| CASI SIEMPRE | 16 | 26,7 |
| SIEMPRE | 1 | 1,7 |
| Total | 60 | 100,0 |

Fuente: Cuestionario aplicado al personal operativo de la empresa SGS del Perú SAC, Chimbote-2018

Figura 27: Pregunta de estudio 24



Fuente: Cuestionario aplicado al personal operativo de la empresa SGS del Perú SAC, Chimbote-2018